

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 26 期（总第 147 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 7 月 21 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 7 月第 3 周）

一、总体情况

2025 年 7 月 11 日 0 时至 7 月 17 日 24 时，市 12345 政务服务便民热线（以下简称：12345 热线）共接听群众来电、中国政府网、省州系统转办共计 1650 件，较上周增加 23.23%。在线答复 1242 件，占比 75.27%；转办工单 408 件（中国政府网转办 12 件，占比 0.73%；省州系统转办 17 件，占比 1.03%；本级工单 375 件，占比 22.73%。）已办结 139 件。

二、主要热点

（一）城乡建设类问题。主要集中在因受暴雨天气影响，较多小区房屋漏雨现象严重；小区门口施工未预留安全通道；小区停水停电现象频发等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计170件。

（二）交通运输类问题。主要集中在市区多路段机动车违章停放，109国道因施工导致交通拥堵，货运纠纷等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计149件。

（三）社会事业类问题。主要集中在察尔汗盐湖、乌图美仁乡及部分私人企业拖欠工人工资；市内酒店卫生环境差，且因正值旅游旺季，群众预定酒店后满房无法入住现象较多，本周热线共接到此类诉求电话共计145件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止2025年7月17日0时，即将超期工单共计24件（详见下表），请各承办单位在到期当日的18时前办理完成并通过12345热线平台反馈。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
1	HX250711 60330010	群众来电投诉八一路全正洗车会所未明码标价收取150元洗车费。	市市场监督管理局	2025-07-22 23:59:59
2	HX250711 60360002	群众来电反映金峰中路曼巴民宿门口的路段因施工单位施工时将路口完全封闭，未预留经营通道。	市水利局	2025-07-22 23:59:59
3	HX250711 60380048	群众来电反映小岛民乐苑小区家中停电，因经济较为困难，需延期至7月27日缴纳费用。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
4	HX250711 60380047	群众来电反映航空巷路段施工时未在该区域设置围挡及警示标识，导致车辆造成损伤。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
5	HX250711 60200045	群众反映仁和小区改造燃气已有5天未通气，导致生活不便。	市住建局	2025-07-22 23:59:59

6	HX250711 60320041	群众来电投诉江源路振华手抓餐厅旁停车场入口处存在外地牌照车辆违规停放问题。	市公安局	2025-07-22 23:59:59
7	HX250711 60390041	群众来电反映昆仑公园东门福寿超市不让群众购买烟草。	市市场监督管理局	2025-07-22 23:59:59
8	HX250711 60320033	群众来电反映金北社区周边路段因施工围挡设置不当，导致车辆通行受阻。	市住建局 水务集团有限公司	2025-07-22 23:59:59
9	HX250711 60320031	群众来电反映西城印象二期在天然气管道改造施工期间正值房屋装修阶段，未能及时安装燃气软管，现多次联系天然气公司未完成安装。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
10	HX250711 60380031	群众来电投诉在江源小区门口电柜更换电动车电瓶时与该小区保安发生争执，群众表示该小区物业未了解具体情况便对其言语侮辱。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
11	HX250711 60320028	群众来电反映新区天空之城夜总会存在有偿陪侍行为。	市公安局	2025-07-22 23:59:59
12	HX250711 60320025	群众来电反映金峰中路与江源北路交汇处设置施工围挡，影响配货车辆通行。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
13	HX250711 60390027	群众来电反映在乌图美仁从事治沙项目，拖欠群众 14400 元工资未发放。	市林草局	2025-07-22 23:59:59
14	HX250711 60380022	群众来电反映鑫璟花园同城物业拖欠其装修押金 4000 元未退还。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
15	HX250711 60380021	群众来电反映广达滨河新城开发商以未缴纳物业费为由不予发放房产证。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
16	HX250711 60320018	群众来电反映 2024 年在站前二路实施的排水管道施工工程，完工未滿一年已出现多处路面塌陷。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
17	HX250711 60320011	群众来电反映星园小区公租房资格复审已通过，但在办理入住手续时遭遇工作人员无故推诿。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
18	HX250711 60320010	群众来电反映铁路泰康小区施工车辆在夜间 12:00 左右随意进出，噪音较大。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
19	HX250711 60320005	群众来电反映公安局家属院车棚距离住宅楼较近存在安全隐患。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
20	HX250711 60320004	群众来电反映和谐家园小区车辆发生剐蹭事故，前往物业调取监控时发现监控设备全部损坏。	市住建局	2025-07-22 23:59:59

21	HX250711 60390003	群众来电反映昆仑物流园内加油站，散装油开具税票与不开具税票的价格不同。	国家税务总局格尔木市税务分局	2025-07-22 23:59:59
22	HX250711 60320001	群众来电反映在格尔木市小灶火中国三峡光热发电项目从事保温防腐工作，已签订劳动合同，现被拖欠工资 10000 元。	市能源局	2025-07-22 23:59:59
23	HX250711 60490010	群众反映中铁十六局挖断江源北路绿化带水管后未恢复，影响绿化养护工作。	市住建局	2025-07-22 23:59:59
24	HX250711 60370004	群众来电反映金峰路碧桂园小区外道路施工噪音扰民。	市住建局	2025-07-22 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 7 月 17 日 24 时超期回复工单 13 件（详见下表），每月超期工单和部门将由州政府办公室在全州进行通报，请及时关注 12345 热线工单办理情况。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	回复时间	到期时间	备 注
1	HX250707 60370024	群众来电反映大众路北头三江源商店门口施工围挡倒塌砸伤群众。	水务集团有限公司	2025-07-17 17:05:36	2025-07-16 23:59:59	回复超期 1 日
2	HX250706 60320040	群众来电投诉利民小区物业公司推诿不作为。	市住建局	2025-07-17 11:01:43	2025-07-16 23:59:59	附件内容上传错误导致超期 1 日
3	HX250706 60360012	群众来电反映黄河中路亚朵酒店大厅虽有禁烟标识，仍存在客人吸烟现象，且房间卫生状况不达标，要求退还一半房费。	市卫健委 市市场监督管理局	2025-07-17 17:44:48	2025-07-16 23:59:59	市市场监督管理局回复超期 1 日
4	HX250704 60200019	群众反映黄河路司法所工作人员致电群众进行反诈宣传，需要登记个人信息。	市司法局	2025-07-16 10:55:06	2025-07-15 23:59:59	回复超期 1 日
5	HX250704 60360010	群众来电反映光伏升压站项目从事钢筋工工作，现拖欠群众一行三人工资约十万元。	市能源局	2025-07-16 09:24:43	2025-07-15 23:59:59	回复超期 1 日

6	HX250704 60360003	群众来电反映在格尔木市三峡光伏电站务工，未签署劳动合同，现拖欠群众一行三人工资约 3000 元。	市能源局	2025-07-16 09:10:59	2025-07-15 23:59:59	回复超期 1 日
7	HX250703 60340027	群众来电反映金峰中路因施工围挡封堵道路，未预留车辆和行人通道。	市住建局 水务集团有限公司	2025-07-16 15:59:37	2025-07-14 23:59:59	市住建局与水务集团相互推诿导致超期 2 日
8	HX250701 60360050	群众来电反映东村十六中学校附近路段的路灯不亮，学生上下学存在安全隐患。	市教育局 市住建局	2025-07-16 00:07:33	2025-07-10 23:59:59	市住建局与市教育局相互推诿导致超期 6 日
9	HX250701 60360042	群众来电反映江源中路 31 号哈大夫中西医结合医院附近路段长期设置施工围挡，未见施工人员作业。	市林草局	2025-07-11 15:53:18	2025-07-10 23:59:59	市住建局与市林草局相互推诿导致超期 1 日
10	HX250701 60370025	群众来电反映金峰路和通宁路十字路口往东方向人行道污水井散发异味。	西城区行委	2025-07-11 18:26:25	2025-07-10 23:59:59	市住建局到期退回导致超期 1 日
11	HX250701 60360013	群众来电反映迎宾路与东一路交汇处施工时，施工方占用盲道施工。现咨询是否已审批该占道施工行为。	市数据局	2025-07-14 10:29:45	2025-07-10 23:59:59	市住建局到期退回导致超期 4 日
12	HX250630 60320020	群众来电反映黄河西路长江宾馆门口施工方将电缆挖出，电缆线外漏。	市林草局	2025-07-11 16:33:45	2025-07-09 23:59:59	市住建局到期退回导致超期 2 日
13	HX250706 60320029	群众来电反映江源南路汉庭酒店附近路段施工，将两侧路口全部挖断，导致车辆无法正常通行。	市林草局 市住建局	2025-07-18 17:52:53	2025-07-16 23:59:59	市住建局与林草局相互推诿导致超期 2 日

（三）预警工单。截止 2025 年 7 月 17 日 24 时预警工单 1 件（详见下表），请各职能部门加强沟通，群策群力，共同解决群众反映的难点问题，超期将在全州进行通报。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
1	HX250708 60320063	群众来电反映江源路桔子酒店非法占用康兴花苑小区公共用地，现要求拆除围墙。	热线接到群众诉求后，立即转派至市住建局、自然资源局、生态环境局、综合行政执法局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-07-17 23:59:59	建议由市自然资源局牵头，生态环境局配合处理

抄送：市长、副市长、秘书长。

市政府副秘书长、办公室副主任。

各行政委员会，市政府各局、委、办，昆仑经济技术开发区管委会。

格尔木市人民政府办公室

2025 年 7 月 21 日印发