

# 格尔木市 12345 政务服务便民热线

# 工 作 通 报

2025 年第 27 期（总第 148 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 7 月 28 日

## 格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 7 月第 4 周）

### 一、总体情况

2025 年 7 月 18 日 0 时至 7 月 24 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 1580 件，较上周减少 23.23%。在线答复 1208 件，占比 76.46%；转办工单 372 件（中国政府网转办 9 件，占比 0.57%；省州系统转办 52 件，占比 3.29%；本级工单 311 件，占比 19.68%。）已办结 139 件。

## 二、主要热点

（一）交通运输类问题。主要集中在市区内道路车辆违章停放；火车站附近出租车拒载现象严重；109国道因道路施工、交通事故等原因造成交通拥堵等问题，本周热线接到此类诉求电话共计171件。

（二）城乡建设类问题。主要集中在市区多路段施工设置围挡、道路挖断，部分路段未设置警示标志、未预留通道，导致交通拥堵、车辆受损、影响商铺经营、市民出行不便；市区内污水管道产生异味，路灯故障，部分商铺噪音扰民等问题，本周热线接到此类诉求电话共计168件。

（三）社会事业类问题。主要集中在察尔汗盐湖、乌图美仁乡、哈西亚图矿业及部分私人企业拖欠工人工资；市内酒店卫生环境较差；景区秩序混乱等问题，本周热线接到此类诉求电话共计162件。

## 三、工单情况

（一）即将到期工单。截止2025年7月24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	HX250718 60390018	群众来电反映在世邦购买大米，价格不合理，收银台工作人员服务态度恶劣。	市市场监督管理局	2025-07-29 23:59:59
2	HX250718 60320007	群众来电反映盐湖一小区东门绿化带中间减速带处，被恶意放置三角铁钉。	市公安局 市交通运输局	2025-07-29 23:59:59

3	HX250718 60390014	群众来电要求打开金峰路邮电小区内消防通道。	市住建局	2025-07-29 23:59:59
4	HX250718 60390013	群众来电投诉健桥医院开药数量过大，且工作人员服务态度恶劣。	市卫生健康委员会	2025-07-29 23:59:59
5	HX250718 60330064	群众来电反映2023年8月6号发生交通事故，现需查询办案民警。	市公安局	2025-07-29 23:59:59
6	HX250718 60370057	群众来电反映金峰路和江源路交叉路口道路开挖后未回填，无安全警示牌，导致车辆被剐蹭。	市水利局	2025-07-29 23:59:59
7	HX250718 60330057	群众来电反映青海盐湖三元钾肥股份有限公司将党员档案丢失后无法补办。	盐湖集团	2025-07-29 23:59:59
8	HX250718 60370044	群众来电反映移动公司未经同意办理了电话卡和宽带，导致本人无法再办理电话卡。	移动公司	2025-07-29 23:59:59
9	HX250718 60370040	群众来电投诉城控公共事业管理服务有限公司申请公租房时工作人员没有将所需材料一次说清，房屋实际面积与申请面积不符。	市投资控股有限公司	2025-07-29 23:59:59
10	HX250718 60370036	群众来电反映郭勒木德镇胡杨城镇社区没有设置下水管道，也没有修建排水系统。	西城区行政委员会	2025-07-29 23:59:59
11	HX250718 60330048	群众来电反映食品街商贸小区内树枝断裂导致车辆受损。	市住建局	2025-07-29 23:59:59
12	HX250718 60380031	群众来电反映公路小区内下水管道施工完成后，施工围挡至今未拆除。	市住建局	2025-07-29 23:59:59
13	HX250718 60380027	群众来电反映在昆仑宝玉石公司务工查出尘肺，在员工离职前未安排体检，现不承认劳务关系。	市人力资源和社会保障	2025-07-29 23:59:59
14	HX250718 60230015	群众反映银河小区由于更换物业公司，将暖气报停手续丢失，现要求暖气费减半。	市住建局	2025-07-29 23:59:59
15	HX250718 60370014	群众来电反映和谐家园业主办理公租房退房，物业不予盖章，且恶意挑起城控公司与业主之间的矛盾，要求物业道歉。	市住建局	2025-07-29 23:59:59
16	HX250718 60370012	群众来电反映丽苑小区物业统一安装门禁、门铃，因群众家中长期无人居住，未通知群众安装。	市住建局	2025-07-29 23:59:59
17	HX250718 60380016	群众来电反映宝玉石家属院物业于7月1日撤出小区后垃圾无人清理，住户私自安装地桩。	东城区行政委员会	2025-07-29 23:59:59
18	HX250718 60380015	群众来电反映河东市场西门路灯不亮，至今未修复。	东城区行政委员会	2025-07-29 23:59:59

19	HX250718 60370008	群众来电反映林苑小区一期供暖温度不达标，期间多次要求物业、住建局整改未果。	市住建局	2025-07-29 23:59:59
20	HX250718 60370005	群众来电反映公路小区自来水管施工围挡倾倒砸损群众车辆，物业和房管处互相推诿不予处理。	市住建局	2025-07-29 23:59:59
21	HX250718 60230005	群众反映办理退公租房手续资料已提交完毕，市城控住房部告知群众资产冻结，无法办理该业务。	市住建局	2025-07-29 23:59:59
22	HX250718 60380005	群众来电反映在中建三局城市建成区棚户区安置房务工，拖欠群众共计 15000 元工资。	市投资控股有限公司 市住建局	2025-07-29 23:59:59
23	HX250718 60380003	群众来电反映因施工围挡导致柴达木路与泰山路交通不便，群众要求重新调整信号灯。	市公安局	2025-07-29 23:59:59
24	HX250718 60380002	群众来电反映车辆停放至华兴收费停车场内，大树倾倒砸到群众车辆，导致其车辆受损。	市投资控股有限公司	2025-07-29 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 7 月 24 日 24 时超期回复工单 14 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	HX250712 60350037	群众来电投诉人民路与泰山路交叉口施工未放置警示标识，将群众车辆剐蹭。	水务集团有限公司	2025-07-24 16:47:34	2025-07-23 23:59:59	回复超期 1 日
2	HX250711 60360002	群众来电反映金峰中路曼巴民宿门口因未预留通道，影响店铺正常营业。	市水利局	2025-07-23 16:45:34	2025-07-22 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX250711 60320004	群众来电反映车辆停放于八一西路和谐家园小区内发生剐蹭。	市住建局	2025-07-23 18:19:33	2025-07-22 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX250711 60390003	群众来电反映昆仑物流园加油站散装油开具税票与不开具税票的价格不同。	国家税务局格尔木市税务分局	2025-07-23 10:15:03	2025-07-22 23:59:59	回复超期 1 日
5	HX250711 60370004	群众来电反映碧桂园小区外道路施工噪音扰民。	市城市管理局	2025-07-23 15:35:06	2025-07-22 23:59:59	回复超期 1 日

6	HX250710 60360012	群众来电反映特种设备作业人员考试前工作人员未指导电脑操作流程，现要求补考。	市应急管理局	2025-07-23 16:45:13	2025-07-21 23:59:59	回复超期 1 日
7	HX250708 60350019	群众来电反映江源中路施工完成后，人行道的路面留有较多碎石未清理。	市城市管理局	2025-07-22 10:52:31	2025-07-17 23:59:59	住建局到期退回，城管局推诿导致超期 5 日
8	HX250708 60350014	群众来电投诉春晖幼儿园加班至晚上九点，无故辞退无教师资格证的教师。	市教育局	2025-07-18 17:46:16	2025-07-17 23:59:59	回复超期 1 日
9	HX250708 60320063	群众来电反映江源路桔子酒店非法占用康兴花苑住户公摊面积用地。	市自然资源局	2025-07-22 11:53:21	2025-07-17 23:59:59	回复超期 5 日
10	HX250708 60320061	群众来电反映在畅远汽车修理厂租赁车辆，因车辆故障要求退费。	市交通运输局 市市场监督管理局	2025-07-18 11:17:52	2025-07-17 23:59:59	市场监督管理局到期退回导致超期 1 日
11	HX250708 60200028	群众反映在昆仑圣境门口车辆掉入树坑内，导致车辆受损。	市住建局	2025-07-23 17:43:13	2025-07-17 23:59:59	回复超期 6 日
12	HX250708 60360039	群众来电反映和谐家园公租房，房屋灯具原本就缺少灯罩，现退租时城控公司要求其补装灯罩。	市投资控股有限公司	2025-07-18 09:15:20	2025-07-17 23:59:59	回复超期 1 日
13	HX250708 60320027	群众来电反映金南三巷施工车辆行驶速度较快导致尘土飞扬。	市城市管理局	2025-07-18 16:59:23	2025-07-17 23:59:59	住建局到期退回导致超期 1 日
14	HX250704 60340023	群众来电反映大众街利民小区门口设置围挡未预留通道。	水务集团有限公司	2025-07-18 16:57:19	2025-07-15 23:59:59	住建局与水务集团相互推诿导致超期

---

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28日印发

---