

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 28 期（总第 149 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 8 月 4 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 7 月第 5 周）

一、总体情况

2025 年 7 月 25 日 0 时至 7 月 31 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 1572 件，较上周减少 0.51%。在线答复 1116 件，占比 70.99%；转办工单 456 件（中国政府网转办 6 件，占比 0.38%；省州系统转办 43 件，占比 2.74%；本级工单 407 件，占比 25.89%。）已办结 191 件。

二、主要热点

(一)政务咨询类问题。主要集中在群众来电咨询市公安局、市人力资源和社会保障局、卫生健康委员会、水务集团、海西电力格尔木分公司等部门联系方式,用于咨询户籍转移、薪资拖欠、育儿补贴、停水停电、工单进展情况等问题,本周热线接到此类诉求电话共计 738 件。

(二)社会事业类问题。主要集中在通过第三方公司或私人企业在察尔汗盐湖、西豫有色金属、乌图美仁乡、及市区内私人企业务工时拖欠工人工资;景区票价不合理、工作人员服务态度恶劣、停车场内秩序混乱等问题,本周热线接到此类诉求电话共计 212 件。

(三)城乡建设类问题。主要集中在金峰路、江源路、黄河路等路段施工时未预留安全通道、施工工期较长、施工完成后未及时拆除围挡恢复路面;体育场文体街、奥体花园、玲珑湾小区、鑫璟花园、惠民小区等部分小区停水停电等问题,本周热线接到此类诉求电话共计 143 件。

三、工单情况

(一)即将到期工单。截止 2025 年 8 月 4 日 0 时,即将超期工单共计 28 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	HX250725 60360030	群众反映枫锦酒店卫生环境差,工作人员态度恶劣。	市市场监督管理局	2025-08-05 23:59:59

2	HX250725 60360024	群众来电反映铁塔公司租用金峰路新星帆布皮革制品厂楼顶建设信号塔，拖欠租赁费。	铁塔公司	2025-08-05 23:59:59
3	HX250725 60360023	群众来电反映郭勒木德镇民康村二社污水井堵塞导致家中排水困难。	西城区行政委员会	2025-08-05 23:59:59
4	HX250725 60360020	群众来电反映向大格勒乡龙羊村村委会咨询安装空气能补贴时，态度恶劣未解释。	东城区行政委员会	2025-08-05 23:59:59
5	HX250725 60360018	群众来电反映水利局施工单位工作人员态度恶劣。	市水利局	2025-08-05 23:59:59
6	HX250725 60380063	群众来电反映泰山路园丁一小区开设暑期托管班，噪音较大严重扰民。	市教育局	2025-08-05 23:59:59
7	HX250725 60350076	群众来电反映被殴打后前往昆仑路派出所报案，嫌疑人至今未抓捕归案，现要求加快办案进度。	市公安局	2025-08-05 23:59:59
8	HX250725 60380061	群众来电反映八一中路领头羊烤肉涮锅茶餐厅未安装油烟净化设备，违规排放烧烤油烟。	市综合行政执法局	2025-08-05 23:59:59
9	HX250725 60380059	群众来电反映泰康小区内新建厕所异味较大。	市住建局	2025-08-05 23:59:59
10	HX250725 60310026	群众来电投诉在盐湖察尔汗景区乘坐游览车未在指定打卡景点停车，司机服务态度欠佳。	市文体旅游广电局	2025-08-05 23:59:59
11	HX250725 60230044	群众来电反映在小灶火光伏电站务工，拖欠一行5人工工资共计130000元左右。	市能源局	2025-08-05 23:59:59
12	HX250725 60350059	群众来电反映在黄河中路超普汽修从事机修工作，拖欠工资2万元。	市人力资源和社会保障 保障局	2025-08-05 23:59:59
13	HX250725 60350048	群众来电反映泰山南路和站前一路十字路口施工，车辆通行不便。	市住建局	2025-08-05 23:59:59
14	HX250725 60350043	群众来电投诉通宁路兴民巷煜才物资经销部门前路面塌陷未回填，经常造成车辆剐蹭。	市住建局	2025-08-05 23:59:59
15	HX250725 60350042	群众来电投诉察尔汗三期临建生活区电费过高，质疑无相关收费依据，且经常无故停电。	察尔汗行政委员会	2025-08-05 23:59:59
16	HX250725 60380032	群众来电反映在地质队和西苑小区做老旧小区改造时安装水表工作，拖欠工资八千元。	市住建局	2025-08-05 23:59:59
17	HX250725 60350040	群众来电投诉昆仑路粮食局家属院三单元1号楼401室，房屋漏水问题未处理，墙皮脱落，墙面壁纸破损未处理。	西城区行政委员会	2025-08-05 23:59:59

18	HX250725 60350037	群众来电投诉在察尔汗盐湖乘坐小公交车时比较拥挤，工作人员服务态度差。	市文体旅游广电局	2025-08-05 23:59:59
19	HX250725 60380026	群众来电反映办理公租房程序繁琐，建议简化手续，提高办事效率，方便群众申请。	市投资控股有限公司	2025-08-05 23:59:59
20	HX250725 60350031	群众来电反映文体花园自来水井水管破裂，物业要求住户自费挖掘维修。	市住建局	2025-08-05 23:59:59
21	HX250725 60350019	群众来电投诉盐湖三小区民宿夜间噪音扰民，无相关资质。	盐湖集团 市市场监督管理局	2025-08-05 23:59:59
22	HX250725 60490013	群众反映在察尔汗盐湖景区游客中心卫生间丢失手机，景区工作人员告知丢失手机的位置未安装摄像头，且服务态度欠佳。	市文体旅游广电局	2025-08-05 23:59:59
23	HX250725 60350009	群众来电反映全季酒店加湿器产生较大烟雾，并存在异味。	市市场监督管理局	2025-08-05 23:59:59
24	HX250725 60310002	群众来反映小孩在中浩希尔顿酒店游泳无救生员陪护，公共用品没有消毒。	卫生健康委员会 市文体旅游广电局	2025-08-05 23:59:59
25	HX250725 60350001	群众来电反映城北村环城路口 751 号下水道堵塞。	水务集团有限公司 西城区行政委员会	2025-08-05 23:59:59
26	HX250725 60360005	群众来电反映在八一路九鼎牛肉面馆就餐将手机遗落，要求商家提升服务质量。	市市场监督管理局	2025-08-05 23:59:59
27	HX250725 60360003	群众来电反映八一路九鼎牛肉面等待时间久要求加快出餐速度，提升服务质量。	市市场监督管理局	2025-08-05 23:59:59
28	HX250723 60330049	群众来电反映在乌图美仁乡发生交通事故，造成人员伤亡，事故科工作人员多次推诿不予开具事故认定书。	市公安局	2025-08-05 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 7 月 31 日 24 时超期回复工单 11 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	HX250721 60380048	群众来电反映新华村明义生活超市门口路面塌陷。	市交通运输 局	2025-08-01 17:19:09	2025-07-30 23:59:59	西城区行政 委员会到期 退回导致超 期 2 日

2	HX250721 60230029	群众向交通运输局反映非法营运问题，未给出答复。	市交通局	2025-07-31 16:45:13	2025-07-30 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX250718 60370057	群众来电反映金峰路和江源路十字施工后未回填，导致车辆底盘被剐蹭	市水利局	2025-07-30 09:25:02	2025-07-29 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX250717 60320038	群众来电投诉交通局家属院住户长期占用公共库房停放私家车。	东城区行政委员会	2025-07-29 16:07:36	2025-07-28 23:59:59	市交通局到期退回导致超期 1 日
5	HX250716 60370040	群众来电反映兴民巷和富民巷污水管道老化破损，要求更换管道。	市住建局	2025-07-28 18:37:27	2025-07-25 23:59:59	回复超期 3 日
6	HX250716 60200021	群众反映江源路邮电小区老旧小区改造分户采暖因无文件，无法享受分户采暖燃气费。	市住建局	2025-07-30 08:30:04	2025-07-25 23:59:59	回复超期 5 日
7	HX250716 60360023	群众来电反映人民路雪峰巷路口因道路不平导致下雨时积水严重，要求修复。	西城区行政委员会	2025-07-29 16:21:30	2025-07-25 23:59:59	回复超期 4 日
8	HX250716 60350042	群众来电投诉小島村六社附近滨河北路路灯故障。	铁塔公司	2025-07-28 11:03:20	2025-07-25 23:59:59	回复超期 3 日
9	HX250715 60320011	群众来电反映宜必思酒店无营业资质。	市市场监督管理局	2025-07-25 08:22:46	2025-07-24 23:59:59	回复超期 1 日
10	HX250713 60380038	群众来电反映利民小区门口管道施工未向小区提前告知施工时间。	市水利局	2025-07-25 17:15:58	2025-07-23 23:59:59	回复超期 2 日
11	HX250710 60360016	群众来电投诉铁塔公司租用信号塔，拖欠租赁费。	铁塔公司	2025-07-24 17:06:21	2025-07-21 23:59:59	回复超期 3 日

（三）预警工单。截止 2025 年 7 月 31 日 24 时预警工单 2 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	HX250731 60380011	群众来电反映华兴收费停车场内大树倾倒砸到群众车辆，现要求尽快赔偿。	热线接到群众诉求后，立即转派至市林草局、市投资控股有限公司、农垦集团，并联系华兴集团负责人，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-08-11 23:59:59	建议由市投资控股有限公司与市农垦集团共同协商处理。
2	HX250725 60350001	群众来电反映城北村环城路口 751 号下水管道堵塞。	热线接到群众诉求后，立即转派至水务集团、西城区行政委员会、市住建局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2025-08-05 23:59:59	建议西城区行政委员会牵头水务集团配合尽快核实处理。

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 8 月 4 日印发