

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 31 期（总第 152 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 8 月 25 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 8 月第 3 周）

一、总体情况

2025 年 8 月 15 日 0 时至 8 月 21 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 1488 件，较上周减少 4.68%。在线答复 1088 件，占比 73.12%；转办工单 400 件（中国政府网转办 8 件，占比 0.54%；省州系统转办 18 件，占比 1.21%；本级工单 374 件，占比 25.13%。）已办结 130 件。

二、主要热点

（一）社会事业类问题。主要集中在察尔汗盐湖工业园区、乌图美仁乡光伏电站以及部分私人企业拖欠工资，育儿补贴政策咨询，景区服务、酒店住宿环境等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 194 件。

（二）城乡建设类问题。主要集中在市区部分道路施工进度缓慢、施工围挡长时间不拆除，流动商贩占道经营，小区物业不作为、限制充值水电费等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 124 件。

（三）公共服务类问题。主要集中在北四片区给水管网改扩建工程入户管连接施工导致停水时间较长，快递不配送，网络通讯故障等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 96 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 8 月 25 日 0 时，即将超期工单共计 25 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	HX250815 60200010	群众来电反映察尔汗盐湖景区电瓶车等待时间较长，现场管理人员不予处理、未及时调度车辆。	市文体旅游广电局	2025-08-26 23:59:59
2	HX250815 60350013	群众来电反映丽苑小区停车收费较高。	市住建局	2025-08-26 23:59:59
3	HX250815 60390022	群众来电反映大众街十三中对面已停水两天，要求尽快供水。	水务集团有限公司	2025-08-26 23:59:59
4	HX250815 560350012	群众来电反映河东农场三连明义生活超市门前，摊贩占道经营，影响交通。	农垦集团	2025-08-26 23:59:59

5	HX250815 60350007	群众来电反映在万润洋汽贸有限责任公司贷款购买车辆,因无力偿还,已将车辆交还贷款公司,现投诉该公司涉嫌非法经营,要求依法处理。	市市场监督管理局	2025-08-26 23:59:59
6	HX250815 60390015	群众来电反映金峰中路人行道施工未预留通道,导致宁靓邮电小区地下停车场口交通拥堵。	水务集团有限公司	2025-08-26 23:59:59
7	HX250815 60350005	群众来电反映在盐湖镁业工作,月工资 7200 元,但每月入账 2 万元,导致每月多缴个税约 500 元。	市人力资源和社会保障局	2025-08-26 23:59:59
8	HX250815 60390014	群众来电反映广达滨河农业银行旁酒店工作,拖欠群众工资六千元左右。	市人力资源和社会保障局	2025-08-26 23:59:59
9	HX250815 60360040	群众来电反映办理助学贷款,因征信存在逾期记录,申请无法通过,希望相关部门协调解决。	市教育局	2025-08-26 23:59:59
10	HX250815 60330031	群众来电反映宁靓邮电小区下水主管破裂,下水蔓延至家中,请相关工作人员尽快维修处理。	市住建局	2025-08-26 23:59:59
11	HX250815 60480071	群众反映在乌图美仁乡青海锂全建筑劳务有限公司务工工,拖欠群众 6 个人工资共计 82603 元。	市林草局	2025-08-26 23:59:59
12	HX250815 60360032	群众来电反映电信卡被涉嫌诈骗为由停机,要求说明涉及何种诈骗,并提供停机的法律依据。	市公安局 电信公司	2025-08-26 23:59:59
13	HX250815 60380032	群众来电反映盐桥路派出所办理无犯罪记录证明,需提供暂住证才可办理,群众认为不合理。	市公安局	2025-08-26 23:59:59
14	HX250815 60360027	群众来电反映儿童公园北门施工围挡已有一个月,严重影响商铺正常经营。	水务集团有限公司	2025-08-26 23:59:59
15	HX250815 60360021	群众来电反映宝玉石家属院有业主私自搭建停车位,要求依法拆除违规私建的停车位。	市住建局	2025-08-26 23:59:59
16	HX250815 60330017	群众来电反映在乌图美仁乡特变电站务工,现拖欠 16 人工资共计 20 多万元。	市能源局	2025-08-26 23:59:59
17	HX250815 60330016	群众来电反映在图美仁乡中国电建北京青澈公司种植林草,拖欠 169 人工资共计 80 万元左右。	市林草局	2025-08-26 23:59:59
18	HX250815 60380014	群众来电反映康泰花园门口道路施工围挡,严重影响其店铺正常经营。	市住建局	2025-08-26 23:59:59
19	HX250815 60380011	群众来电反映在河东八连采摘枸杞,拖欠工资约 4000 元左右,并扣工资 1000 元。	市人力资源和社会保障局	2025-08-26 23:59:59
20	HX250815 60360011	群众来电反映在星耀租车取车时对方以夜间无法提供服务为由拒绝,且态度恶劣,拒不取消订单,现要求退还租车费用并赔偿相关损失。	市交通运输局	2025-08-26 23:59:59

21	HX250815 60230008	群众反映在乌图美仁乡光热项目部四川电建务工，拖欠工资 15835 元。	市能源局	2025-08-26 23:59:59
22	HX250815 60360001	群众来电反映察尔汗盐湖观光车未坐满游客司机拒绝发车，影响游玩体验。	市文体旅游广电局	2025-08-26 23:59:59
23	HX250815 60380001	群众来电反映民乐苑公租房自来水表损坏，已提交资料，至今无人维修。	投资控股有限公司	2025-08-26 23:59:59
24	HX250815 60340005	群众来电反映八一东路施工噪音扰民。	市住建局	2025-08-26 23:59:59
25	HX250815 60340003	群众来电反映光明城市花园电卡欠费后应有 3 度备用电，现无法使用。	市住建局	2025-08-26 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 8 月 21 日 24 时超期回复工单 5 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	HX250804 60360033	群众来电反映金路苑小区因地基导致房屋墙体开裂，多次向物业反映未果。	市住建局	2025-08-18 18:09:45	2025-08-13 23:59:59	回复超期 3 日
2	HX250806 60350021	群众来电反映格尔木雅丹塞上宾馆退房后未退还押金。	市市场监督管理局	2025-08-16 12:54:34	2025-08-15 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX250807 60320026	群众来电反映金龙小区公租房退房后未退还押金。	投资控股有限公司	2025-08-19 18:14:30	2025-08-18 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX250811 60350073	群众来电反映海湖社区对面商业用地，拆迁办称为提升改造区，但未征收，群众要开设酒店，自然资源局不批复相关手续。	市自然资源局	2025-08-21 18:12:11	2025-08-20 11:15:32	回复超期 1 日
5	HX250810 60200006	群众来电反映河西街道公租房已交押金，转为投资控股公司管理后，再次收取押金，现要求退还多收押金。	市住建局	2025-08-21 08:40:57	2025-08-20 11:15:32	回复超期 1 日

（三）预警工单。截止 2025 年 8 月 21 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	HX250817 60390053	群众来电反映在体育场购买的猫一周后无故死亡，认为该摊贩售卖的为病猫，且无任何检疫证明、经营许可，要求清理摊贩。	热线接到群众诉求后立即转派至市综合行政执法局、农牧局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，市场监督管理局暂未回复。	2025-08-25 23:59:59	建议市农牧局、市场监督管理局牵头，综合行政执法局配合尽快解决群众诉求。

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 26 日印发
