

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 32 期（总第 153 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 9 月 1 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 8 月第 4 周）

一、总体情况

2025 年 8 月 22 日 0 时至 8 月 28 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 1448 件，较上周减少 2.69%。在线答复 1001 件，占比 69.13%；转办工单 447 件（中国政府网转办 8 件，占比 0.55%；省州系统转办 15 件，占比 1.04%；本级工单 424 件，占比 29.28%。）已办结 141 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、乌图美仁乡光伏光热园区以及部分私人企业拖欠工资，幼儿园、小学招生、报名，学校分配、学生转学等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 247 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、部分路段未预留通道、施工后现场未及时清理，污水井堵塞污水外溢，流动商贩占道经营等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 112 件。

（三）交通运输类问题。主要集中出租车拒载、计价不规范，交通信号灯故障、时长设置不合理，109 国道格尔木至那曲路段交通拥堵等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 105 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 9 月 1 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	HX250822 60360015	群众来电反映柳格高速前往柳园方向约 5 公里处，一辆白色丰田车逆向行驶，存在极大交通安全隐患，要求对违法行为依法查处。	市公安局	2025-09-02 23:59:59
2	HX250822 60320015	群众来电反映黄河路中山路十字修建水池，将水引入绿化带，导致积水蔓延至群众院子里。	市林草局	2025-09-02 23:59:59
3	HX250822 60320011	群众来电反映柳格高速入口至新华村路段缺乏非机动车道，盐桥村至河西路段绿化带树木遮挡视线，非机动车道多处凹陷。	市交通运输局 市林草局 市住建局	2025-09-02 23:59:59
4	HX250822 60320009	群众来电反映豫永商贸有限拖欠其运输费 361445 元。	市交通运输局	2025-09-02 23:59:59

5	HX250822 60360008	群众来电反映爱瑞幼儿园旁的酒店施工噪音扰民	市综合行政执法局	2025-09-02 23:59:59
6	HX250822 60360007	群众来电反映东烧北烤店点餐需外带时称周五不能打包，群众认为店家侵权。	市市场监督管理局	2025-09-02 23:59:59
7	HX250822 60320006	群众来电反映鑫璟花苑物业未经业主同意，擅自占用小区公共区域修建物业用房。	市住建局	2025-09-02 23:59:59
8	HX250822 60360005	群众来电反映八一路与通宁路、八一路与江源路两处路口的信号灯绿地时间过短。	市公安局	2025-09-02 23:59:59
9	HX250822 60320002	群众来电反映金龙小区南门1号楼楼顶严重漏水。	市住建局	2025-09-02 23:59:59
10	HX250822 60360001	群众来电反映察尔汗二选城控能源加油站内开设饭店，未取得餐饮许可证。	市市场监督管理局	2025-09-02 23:59:59
11	HX250822 60320001	群众来电反映火葬场附近居民用电的线路严重老化，近日线路着火，要求尽快更换供电线路。	市能源局	2025-09-02 23:59:59
12	HX250822 60340033	群众来电反映西城印象二期外墙保温层墙皮严重脱落将桌子砸碎，存在较大安全隐患。	市住建局	2025-09-02 23:59:59
13	HX250822 60390030	群众来电咨询金峰东路为何取消拆迁计划，咨询明年是否能重新纳入拆迁计划。	房屋征收与补偿中心	2025-09-02 23:59:59
14	HX250822 60340030	群众来电反映在盐湖办事大厅公安户籍窗口申请更正社保记录年龄，承诺可办理，但现又告知无法办理，且期间工作人员态度恶劣。	市数据局	2025-09-02 23:59:59
15	HX250822 60340026	群众来电反映江河龙市场商户遭同行恶意投诉，要求相关部门核查事实真相并恢复其经营。	市市场监督管理局	2025-09-02 23:59:59
16	HX250822 60390022	群众来电反映出狱后刑警大队一大队未归还其4500元。	市公安局	2025-09-02 23:59:59
17	HX250822 60370031	群众来电反映江源小区北侧宠物医院诱导群众消费，且未提供诊断结果和书面说明。	市农牧局	2025-09-02 23:59:59
18	HX250822 60390020	群众来电反映察尔汗路与黄河路交叉口路面施工未设置围挡，导致受伤，要求维修损坏的电动车、手机、以及误工费	市住建局	2025-09-02 23:59:59
19	HX250822 60340016	群众来电反映丽苑小区7号楼住户私关水，社区和物业调解无果，要求尽快解决用水问题。	市住建局	2025-09-02 23:59:59
20	HX250822 60340010	群众来电反映在郭镇幸福小区务工，拖欠其两年工资一万多元。	西城区行政委员会	2025-09-02 23:59:59

21	HX250822 60370009	群众来电投诉健桥医院误诊，工作人员没有医德。	卫生健康委员会	2025-09-02 23:59:59
22	HX250822 60370007	群众来电反映在河西清真寺门前发生交通事故，交警队至今未开具事故责任认定书。	市公安局	2025-09-02 23:59:59
23	HX250822 60370004	群众来电反映在 109 国道修建项目务工，拖欠群众一行 30 人工工资共计 60 万元左右。	市人力资源和社会保障局	2025-09-02 23:59:59
24	HX250822 60370002	群众来电反映江源北路改造自来水管网施工时将绿化管道挖坏。	水务集团有限公司	2025-09-02 23:59:59
25	HX250822 60350008	群众来电反映中源饭店电梯未经过验收投入使用，存在安全隐患。	市市场监督管理局	2025-09-02 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 8 月 28 日 24 时超期回复工单 4 件，超期未回复工单 1 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	HX250809 60320020	群众来电反映涩北气田青海油田格尔木燃机电站重启配套 50 万千瓦风电项目部，违建混凝土搅拌站。	市自然资源局	2025-08-22 16:40:43	2025-08-20 23:59:59	回复超期 2 日
2	HX250812 60210005	群众来电反映电信公司恶意扣费，要求退费，并以电信诈骗为由停用其号码。	电信公司	2025-08-22 15:10:29	2025-08-21 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX250818 60350002	群众来电反映撒尔顿宾馆门前，路面施工后遗的钢筋，存在安全隐患。	海西电力格尔木分公司	2025-08-28 11:58:26	2025-08-27 23:59:59	住建局到期退回导致超期 1 日
4	HX250818 60320028	群众来电反映察尔汗盐湖景区售票厅 3 号窗口工作人员拒绝售票。	市文体旅游广电局	2025-08-28 09:43:22	2025-08-27 23:59:59	回复超期 1 日
5	HX250817 60390004	群众来电反映河东农场 3 连往红柳村方向有树枝掉落，存在安全隐患，要求尽快清理。	西城区行政委员会农垦集团	2025-08-27 23:59:59	未回复	

（三）预警工单。截止 2025 年 8 月 28 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	HX250829 60360035	群众来电反映横锋广告图文工作人员无电焊证、无电工证、无离地 3 米高空作业证，要求相关部门查处。	热线接到群众诉求后立即转派至市应急管理局、市场监督管理局，以上部门均以不在本单位职责为由退回。	2025-09-09 23:59:59	建议市应急管理局尽快核实处理。

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 9 月 1 日印发
