

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 35 期（总第 156 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 9 月 22 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 9 月第 3 周）

一、总体情况

2025 年 9 月 12 日 0 时至 9 月 18 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 1310 件，较上周增加 3.39%。在线答复 939 件，占比 71.68%；转办工单 371 件（中国政府网转办 12 件，占比 0.92%；省州系统转办 18 件，占比 1.37%；本级工单 341 件，占比 26.03%。）已办结 110 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、藏青工业园区以及部分私人企业拖欠工人工资、不予缴纳社保，部分学生家长对学区分配不满意及学生转学困难，医院收费不合理、医疗保险报销困难等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 189 件。

（二）城乡建设类问题。主要集中在市区部分路段施工围挡未预留通道，施工后围挡未及时拆除，公租房退租未退还押金，部分小区物业不作为、楼道卫生无人打扫、无法办理房产证等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 128 件。

（三）公共服务类问题。主要集中在快递丢失、破损、不配送，燃气管道未及时安装，部分小区停水停电现象频发等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 111 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 9 月 22 日 0 时，即将超期工单共计 31 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	HX250912 60490004	群众反映开发区、新区及存在偷运沙土、非法开采违法行为，已导致该区域地面多处深坑，要求查处违法行为，并对大坑进行回填处理。	市生态环境局	2025-09-23 23:59:59
2	HX250912 60390009	群众来电反映江源北有路灯不亮，且该路段其他路灯亮度不够，建议更换路灯。	市城市管理局	2025-09-23 23:59:59
3	HX250912 60360008	群众来电反映与教育局人员冲突，报警后未出警，要求对未及时出警及被公职人员殴打作出解释。	市公安局	2025-09-23 23:59:59

4	HX250912 60360007	群众来电反映中山路、盐桥路、江源路、黄河东路、八一路西侧的树木未浇水，严重枯萎。	市林草局	2025-09-23 23:59:59
5	HX250912 60340051	群众来电反映察尔汗三期生活区对企业收取 10% 电损费，要求出示关于电损费的公开透明的文件。	察尔汗行政委员会	2025-09-23 23:59:59
6	HX250912 60320047	群众来电反映惠民小区长期存在无故停水问题，要求查明停水原因，尽快供水。	水务集团有限公司	2025-09-23 23:59:59
7	HX250912 60340050	群众来电投诉在妇幼保健院体检后，未告知体检结果是否正常，且服务态度恶劣。	卫生健康委员会	2025-09-23 23:59:59
8	HX250912 60320044	群众来电反映兴旺佳苑十字路口道路施工后未恢复平整，导致群众车辆轮胎损坏，要求赔偿。	水务集团有限公司	2025-09-23 23:59:59
9	HX250912 60340048	群众来电反映在开发区鸿岩石材务工，拖欠其一行 8 人工资共计 10 万元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-09-23 23:59:59
10	HX250912 60340046	群众来电反映金峰路农机公司家属院房屋漏雨、冬季水管结冰，希望尽快实施老旧小区改造项目。	西城区行政委员会 市住建局	2025-09-23 23:59:59
11	HX250912 60380038	群众来电投诉乌图美仁乡派出所民警态度恶劣，言语辱骂群众。	市公安局	2025-09-23 23:59:59
12	HX250912 60380036	群众来电反映在乌图美仁乡中灶火野牛沟五标段务工，拖欠 40 人工资 35 万元左右。	市林草局	2025-09-23 23:59:59
13	HX250912 60340039	群众来电反映民乐苑小区物业服务态度恶劣，停水停电未提前通知，楼道灯损坏已久未更换，卫生无人打扫，保安室经常无人值守。	市住建局	2025-09-23 23:59:59
14	HX250912 60340038	群众来电反映江源小区老旧小区改造后，单元门口排水位置高出路面 3 公分左右，要求重新整改。	市住建局	2025-09-23 23:59:59
15	HX250912 60380031	群众来电反映云龙国际大厦路口施工后没有回填，导致群众车辆底盘被剐蹭，现要求赔偿。	市林草局	2025-09-23 23:59:59
16	HX250912 60340034	群众来电反映和谐村燃气改造项目已实施两年多，至今未安装燃气管道，要求尽快处理。	西城区行政委员会	2025-09-23 23:59:59
17	HX250912 60340033	群众来电反映损失达到 3200 元公安局反诈中心不予以立案。	市公安局	2025-09-23 23:59:59
18	HX250912 60380030	群众来电反映拨打郭勒木德镇电话咨询相关问题时工作人员不清楚业务流程，态度极其恶劣。	西城区行政委员会	2025-09-23 23:59:59
19	HX250912 60340032	群众来电投诉和谐家园公租房因未缴纳前半年房租，被停水停电。	市住建局	2025-09-23 23:59:59

20	HX250912 60230019	群众反映江源中路星元皓天商贸有限公司存在无证经营、有偿性陪侍、聚众赌博、消防未审核。	市市场监督管理局 市住建局	2025-09-23 23:59:59
21	HX250912 60340027	群众来电反映在察尔汗盐湖元通一号光卤石池务工，拖欠两个人工资 10000 元左右。	昆仑经济技术 开发区管委会	2025-09-23 23:59:59
22	HX250912 60320021	群再来电反映五中正对面店铺门外的下水道严重堵塞，导致外污水外溢。	水务集团有限 公司	2025-09-23 23:59:59
23	HX250912 60380020	群众来电反映在中国电建西部方向第九项目部务工，拖欠群众工资 47500 元。	市人力资源和 社会保障局	2025-09-23 23:59:59
24	HX250912 60380019	群众来电反映惠民小区公租房未缴纳房租，城控公司催缴房费时将其家中电源关闭。	投资控股有限 公司	2025-09-23 23:59:59
25	HX250912 60320018	群众来电咨询民乐苑小区因家中无人居住申请暖气报停，是否有减免政策。	市住建局	2025-09-23 23:59:59
26	HX250912 60320012	群众来电反映东村三社 009 号供网电 1-2 号杆处新建的水泥道路比乡间道路高出约 20 公分，乡间道路均未铺设下水管道等排水设施。	市交通运输局 市住建局	2025-09-23 23:59:59
27	HX250912 60340011	群众来电反映康兴花苑物业连续多日将小区下水井污水抽排至绿化带，严重影响居民生活。	市住建局	2025-09-23 23:59:59
28	HX250912 60320005	群众来电反映华兴阿串串火锅张贴了禁止吸烟，店内顾客无视规定吸烟，向工作人员反映无果。	市市场监督管理 局	2025-09-23 23:59:59
29	HX250912 60230003	群众来电反映在西部矿业园区鸿崖石材工作，拖欠 2 人工工资 25000 元。	市自然资源局	2025-09-23 23:59:59
30	HX250912 60380002	群众来电反映康兴花苑水管爆裂导致停水，至今未维修，要求尽快恢复供水。	水务集团有限 公司	2025-09-23 23:59:59
31	HX250912 60320001	群众来电反映八一幼儿园大门出入口每天都有大量出租车和社会车辆违规停放。	市公安局	2025-09-23 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 9 月 18 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	HX250908 60340052	群众来电投诉西王母瑶池景区卫生环境差。	市文体旅 游广电局	2025-09-18 15:43:24	2025-09-1 7 23:59:59	回复超 期 1 日

2	HX250906 60360050	群众来电反映泰山路施工供水管道被挖断，已停水三次。	水务集团	2025-09-18 17:07:29	2025-09-1 7 23:59:59	回复超 期 1 日
3	HX250906 60360022	群众来电投诉水务集团未提前通知便对和谐村停水。	水务集团	2025-09-18 16:58:41	2025-09-1 7 23:59:59	回复超 期 1 日
4	HX250905 60320046	群众来电反映城北村停水，要求恢复供水。	水务集团	2025-09-17 18:01:37	2025-09-1 6 23:59:59	回复超 期 1 日
5	HX250904 60340052	群众来电反映在 315 国道被车辆压起的石子砸坏挡风玻璃，向交警队报案未处理。	市公安局	2025-09-16 08:48:49	2025-09-1 5 23:59:59	回复超 期 1 日
6	HX250902 60320007	群众来电反映联系教育局咨询招生问题一直未答复。	市教育局	2025-09-12 09:58:37	2025-09-11 23:59:59	回复超 期 1 日
7	HX250902 60380060	群众来电反映在乌图美仁乡更换煤气罐未退还押金。	市市场监 督管理局	2025-09-12 17:07:28	2025-09-11 23:59:59	回复超 期 1 日
8	HX250902 60330023	群众来电反映孩子小升初要求提供初中学籍号。	市教育局	2025-09-12 09:50:49	2025-09-11 23:59:59	回复超 期 1 日
9	HX250902 60380009	群众来电咨询能否提前公布学生转学通知。	市教育局	2025-09-12 09:43:29	2025-09-11 23:59:59	回复超 期 1 日
10	HX250902 60330002	群众来电反映和谐村孩子报名要求提供购买凭证与转账记录。	市教育局	2025-09-12 09:33:29	2025-09-11 23:59:59	回复超 期 1 日
11	HX250902 60360002	群众来电反映民族中学学生身高较矮存在视觉盲区，希望禁止教师车辆进入校园。	市教育局	2025-09-12 10:13:23	2025-09-11 23:59:59	回复超 期 1 日

（三）预警工单。截止 2025 年 9 月 18 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	HX250917 60330033	群众来电反映金峰东路与泰山北路东北角私人违建房屋。	热线接到群众诉求后，立即转派至市自然资源局、综合行政执法局、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。	2025-09-26 23:59:59	建议市自然资源局牵头综合行政执法局配合尽快处理。

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 年月 9 日 22 印发
