

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 37 期（总第 158 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 10 月 13 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 10 月第 2 周）

一、总体情况

2025 年 10 月 3 日 0 时至 10 月 13 日 0 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 1390 件。在线答复 1036 件，占比 74.53%；转办工单 354 件（中国政府网转办 11 件，占比 0.79%；省州系统转办 22 件，占比 1.58%；本级工单 321 件，占比 23.09%。）已办结 53 件。

二、主要热点

（一）社会事业类问题。主要集中在胜华矿业、乌图美仁乡防沙治沙项目部以及部分私人企业拖欠工人工资、不予缴纳社保；咨询养老保险、育儿补贴领取流程；部分外地游客对察尔汗盐湖景区工作人员服务态度、景区票价不认可；医院收费不合理、医保无法报销等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 166 件。

（二）公共服务类问题。主要集中在由于采暖季即将到来，咨询申请报停暖气最新政策；盐桥村、新华村、城北村部分村民家中未开通天然气；部分小区停水停电现象频发；快递站点服务态度恶劣、快递损坏、丢失等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 134 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在 315 国道、市内部分路段交通拥堵；公共停车场收费不合理、节假日期间未免除停车费；火车站接客出租车拒载、违章停车、服务态度恶劣、未按计价器收费等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 132 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 10 月 13 日 0 时，即将超期工单共计 17 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	HX250929 60360009	群众来电反映在人民医院手术不成功，要求医院退还医疗费用，并承担后续全部责任。	卫生健康委员会	2025-10-15 23:59:59
2	HX250929 60360008	群众来电反映东村小学污水管网工程车在学生上下学期间施工，造成严重堵车及安全隐患。	西城区行政委员会	2025-10-15 23:59:59

3	HX250929 60380008	群众来电反映在昆仑经济开发区鸿岩石材加工厂务工，拖欠群众工资 26052 元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-10-15 23:59:59
4	HX250929 60380004	群众来电反映劳动路已施工完成的路段坑洼不平，且仅留有一条通道，导致交通拥堵严重。	西城区行政委员会	2025-10-15 23:59:59
5	HX250929 60350056	群众来电投诉金峰东路施工噪音扰民，震感强烈。	市住建局	2025-10-15 23:59:59
6	HX250929 60340042	群众来电反映居住于和谐村，燃气公司不予通天然气。	华润燃气有限公司	2025-10-15 23:59:59
7	HX250929 60390031	群众来电反映印象小区天然气被停，联系燃气公司检查通气，但已有 3 日未前往处理。	华润燃气有限公司	2025-10-15 23:59:59
8	HX250929 60390029	群众来电反映泰山路与金峰路交叉口星季酒店处，垃圾车违规停放，导致周边异味较大。	西城区行政委员会	2025-10-15 23:59:59
9	HX250929 60340030	群众来电反映江源路质检局家属院申请通气时，工作人员态度恶劣并挂断电话。	华润燃气有限公司	2025-10-15 23:59:59
10	HX250929 60340026	群众来电反映盛世美庭小区项目用地内存在阳光城小区的电缆线，要求尽快移除电缆线。	市住建局	2025-10-15 23:59:59
11	HX250929 60340022	群众来电反映玉石市场后门自建房加盖五楼，属于违建，要求立即停止加盖行为。	市自然资源局	2025-10-15 23:59:59
12	HX250929 60390017	群众来电反映金南二巷有群众违规加盖房屋，存在倒塌风险，要求尽快核实处理违规行为。	市自然资源局	2025-10-15 23:59:59
13	HX250929 60340019	群众来电反映盐桥村顺来宾馆至今未安装燃气管道，要求尽快施工。	华润燃气有限公司 西城区行政委员会	2025-10-15 23:59:59
14	HX250929 60200002	群众反映江源中路施工围挡已有 20 天，一直无人施工，严重影响商户经营。	市住建局	2025-10-15 23:59:59
15	HX250929 60390011	群众来电反映凯斯顿宾馆旁住户，天然气管道至今未安装。	华润燃气有限公司	2025-10-15 23:59:59
16	HX250929 60390006	群众来电反映德盛蜜蜜美甲美睫店铺没有行医资格，将相关证据提供至卫健委，工作人员称提供的证据不能证明该店铺非法行医。	卫生健康委员会	2025-10-15 23:59:59
17	HX250929 60330002	群众来电反映八一东路星龙二期对面楼盘夜间施工噪音扰民。	市住建局	2025-10-15 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 10 月 13 日 0 时超期工单 1 件（详见下表），请相应职能部门加强沟通，群策群力，共同解决群众反映的难点问题。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
1	HX250924 60360027	群众来电反映金峰路湿地公园建成后，河滩水路被封堵，引发群众家中的墙体沉降。	热线接到群众诉求后，立即转派至市水利局、林草局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2025-10-10 23:59:59	建议水利局与林草局共同协商处理。

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 10 月 13 日印发