

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 13 期（总第 182 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 4 月 7 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 4 月第 1 周）

一、总体情况

2026 年 3 月 30 日 0 时至 2026 年 4 月 5 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 1259 件，较上周增加 16.57%，其中：在线答复 923 件，占比 73.31%；转办工单 336 件（中国政府网转办 0 件，占比 0%；省州系统转办 30 件，占比 2.38%；本级工单 306 件，占比 24.31%），已办结 40 件。

二、主要热点

（一）公共服务类问题。主要集中在康兴花苑、黄河佳苑小区停水前物业未提前向业主发布通知；快递派件员服务态度恶劣、快递丢失、破损、派送不及时；手机号码无法更改套餐、恶意扣费等问题，本周热线接到此类诉求电话共 186 件。

（二）住房和城乡建设类问题。主要集中在柴达木路与昆仑路十字、江源路、建兴巷、金峰中路及部分小区施工围挡，工期较长，导致交通拥堵，影响群众正常出行；部分小区物业不作为，电梯、监控、充电桩等配套设施设备故障未及时维修，物业费、停车费收费不合理；公租房押金退款困难、办理房产证收费等问题，本周热线接到此类诉求电话共 116 件。

（三）公共安全类问题。主要集中在出现打架斗殴、寻衅滋事、入室盗窃等事件报警后，派出所出警不及时、处理效率较低、服务态度恶劣；市区内常有流浪狗出没，存在较大安全隐患；群众咨询身份证件补办、居住证申领、户籍转移、户口信息变更相关业务办理流程等问题，本周热线接到此类诉求电话共 103 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 4 月 5 日 24 时，即将超期工单共 32 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	格市电 2026040200166	群众来电反映玲珑湾 19 号楼 2 单元电梯已损坏两周，期间多次联系物业未处理。	市住房和城乡建设局	2026-04-10 00:00:00
2	格市电 2026040200164	群众来电反映长江小区 3 号楼 4 单元 502 室，已缴纳燃气费用但至今未恢复供气。	华润燃气有限公司	2026-04-10 00:00:00

3	格市电 2026040200162	群众来电反映竞远装饰设计工作室拒绝开具发票。	国家税务总局格尔木市税务局	2026-04-10 00:00:00
4	格市电 2026040200158	群众来电反映在南郊神光技改二期 50 兆瓦光伏项目部务工，拖欠工资 1600 元。	市能源局	2026-04-10 00:00:00
5	格市电 2026040200151	群众来电反映在乌图美仁乡务工，拖欠 20 人工工资 10 万元。	市林业和草原局	2026-04-10 00:00:00
6	格市电 2026040200150	群众来电反映在东出口发生交通事故，对方肇事逃逸，报警后至今未处理。	市公安局	2026-04-10 00:00:00
7	格市电 2026040200148	群众来电反映长江路加气站因设备故障导致车辆排队等待较久，造成交通拥堵。	市公安局	2026-04-10 00:00:00
8	格市电 2026040200092	群众来电反映青海联大化工有限公司将其辞退后承诺赔偿，赔偿款至今未到账。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-04-10 00:00:00
9	格市电 2026040200088	群众来电反映其将户口落在社区集体户而非房东名下，不应受到限制。	市公安局	2026-04-10 00:00:00
10	格市电 2026040200031	群众来电反映河东农场三连房屋年久失修，向村委会申请翻修许可未获批准，希望相关部门尽快为其办理翻修所需手续。	农垦集团	2026-04-10 00:00:00
11	格市电 2026032800068	群众来电反映其父亲在格尔木西戈工贸有限公司工伤去世，希望派出所与应急管理局尽快查明真相，要求相关部门调查该公司在事故发生后是否存在资产转移行为，并确认公司是否与其父亲签订了劳动合同及是否为其购买了社会保险。	市公安局 市应急管理局	2026-04-10 00:00:00
12	格市电 2026032600165	群众来电反映云山郡 1 号楼 2 单元 503 室，供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2026-04-10 00:00:00
13	格市电 2026032600143	群众来电反映在盐桥南路的 3123 项目工作，拖欠群众工资 2.8 万元。	市人力资源和社会保障局	2026-04-10 00:00:00
14	格市电 2026032600127	群众来电反映玉峰园小区 19 号楼 2 单元 501 室供暖温度不达标，供暖公司入户测温仪形式检测，并未解决实质问题。	市投资控股有限公司	2026-04-10 00:00:00
15	格市电 2026032600077	群众来电反映寰宇驾校报名时告知有相关补贴政策，之后却通知该补贴已取消。	市交通运输局	2026-04-10 00:00:00
16	省级电 2026032600538	群众反映其孩子被六中六年级二班老师孩子霸凌，向学校及教育局投诉未回应，要求教育局介入调查并提供解决方案。	市教育局	2026-04-10 00:00:00

17	格市电 2026032600067	群众来电反映健桥医院冒用其身份信息给他人做体检。	市卫生健康委员会	2026-04-10 00:00:00
18	省级电 2026032600440	群众来电反映健桥医院冒用其身份信息给他人做体检。	市卫生健康委员会	2026-04-10 00:00:00
20	海西电 2026032600045	群众反映向 12315 反映酒店问题，工作人员没有充分调查，偏袒商家，且态度恶劣。	市市场监督管理局	2026-04-10 00:00:00
21	格市电 2026032600058	群众来电投诉昆仑花园地下室灯光昏暗无应急照明，多次向小区物业反映未果。	市住房和城乡建设局	2026-04-10 00:00:00
22	格市电 2026032600039	群众来电反映盐湖一小区 33 号楼 1 单元 104 室向物业申请停暖，至今未解决。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-04-10 00:00:00
23	格市电 2026032600035	群众来电反映购买二手车，因缺少转机单，运管处不予办理车辆营运手续。	市交通运输局	2026-04-10 00:00:00
24	格市电 2026032600030	群众来电反映在世邦四楼黄蜀郎鸡公煲餐饮店务工，拖欠其工资约 2000 元。	市人力资源和社会保障局	2026-04-10 00:00:00
25	海西电 2026032600002	群众反映孩子被六中六年级二班老师孩子霸凌，向学校及教育局投诉未回应，要求教育局介入调查并提供解决方案。	市教育局	2026-04-10 00:00:00
26	格市电 2026032600002	群众来电反映扫码预约进入开发区时显示过期，咨询工作人员称 9 点上班。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-04-10 00:00:00
27	省级电 2026032500439	群众来电反映挂车停放于华明建材物流园，被他人擅自拆卸，群众要求公安机关立案调查，并主张应按盗窃处理的问题。	市公安局	2026-04-10 00:00:00
28	格市电 2026033000156	群众来电反映因被殴打，报警后民警未从重处罚，现要求依法对打人者进行拘留。	市公安局	2026-04-10 23:59:59
29	格市电 2026032800053	群众来电反映格尔木未设有办理网约车相关证件窗口，导致其被罚款，要求尽快开设办理网约车证件窗口，并在后续运营过程中给予合法经营的支持。	市交通运输局	2026-04-10 23:59:59
30	格市电 2026033000087	群众反映甘森加油站负责人私自对外输送供电，从中牟利，要求严查违法行为。	市能源局	2026-04-10 23:59:59
31	格市电 2026032700043	群众来电反映在长江路新青藏物流园从事装修工作，拖欠工资 11000 元。	市住房和城乡建设局	2026-04-10 23:59:59
32	格市电 2026032300078	群众来电反映铁通座机缴费后无法正常使用，前往移动营业厅未得到解决。	移动公司	2026-04-10 23:59:59

(二) 超期工单。截止 2026 年 4 月 5 日 24 时超期回复工单 5 件（详见下表），每月超期工单州政府将在全州进行通报，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	格市电 2026032600049	群众来电反映在健桥医院体检后，不予开具体检证明。	市卫生健康委员会	2026-04-03 09:14:27	2026-04-02 00:00:00	回复超期 1 日
2	格市电 2026032500111	群众来电反映郭镇西村电信电线杆设置于群众院中，现要求移走。	电信公司	2026-04-02 14:35:41	2026-04-01 00:00:00	回复超期 1 日
3	格市电 2026032500033	群众来电反映汽车站因升级改造停用，大巴车在车站门口发车时遭到相关部门频繁检查。	市交通运输局	2026-04-02 17:43:35	2026-04-01 00:00:00	回复超期 1 日
4	格市电 2026031900020	群众来电投诉莱卡酒店分装大桶洗发水和沐浴露供顾客使用。	市市场监督管理局	2026-04-03 08:41:07	2026-04-02 00:00:00	回复超期 1 日
5	格市电 2026031700048	群众来电反映在东昂商贸有限公司工作，拖欠四万元工资未发放。	市交通运输局	2026-04-01 23:23:28	2026-03-31 00:00:00	回复超期 1 日

(三) 预警工单。截止 2026 年 4 月 5 日 24 时预警工单 1 件（详见下表），请涉及单位加强沟通，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。

工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
格市电 2026040300153	群众来电反映小岛村四社施工后的垃圾随意丢弃在道路上，影响市容，现要求清理。	热线接到群众诉求后，立即转派至市交通运输局、城市管理局、西城区行政委员会，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2026-04-27 00:00:00	建议西城区牵头协商解决。

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

2026年4月8日印发
