

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2026 年第 15 期（总第 184 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 4 月 20 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 4 月第 3 周）

一、总体情况

2026 年 4 月 13 日 0 时至 2026 年 4 月 19 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 1284 件，较上周增加 16.09%，其中：在线答复 930 件，占比 72.43%；转办工单 354 件（省州系统转办 18 件，占比 1.4%；本级工单 336 件，占比 26.17%），已办结 39 件。

二、主要热点

（一）公共服务类问题。主要集中在康兴花苑小区因自来水爆管，导致停水时间较长，引发群众不满；手机话费及流量耗尽时未收到提醒通知、宽带网速较慢；部分群众来电咨询城管热线、消费者投诉热线，劳动监察大队、交警队联系电话，盐湖办事大厅户籍科、社保窗口电话，青海省、州及外省热线电话等问题，本周热线接到此类诉求电话共 157 件。

（二）人力资源和社会保障类问题。主要集中在乌图美仁乡山东电建一公司、乌图美仁乡治沙项目部、融金矿业有限公司、开发区华电一期项目部及部分私人企业拖欠工资；部分群众来电咨询养老保险停缴、社保关系转移、医保异地报销业务、工伤认定等问题，本周热线接到此类诉求电话共 111 件。

（三）住房和城乡建设类问题。主要集中在因盐桥南路、公安巷、体育场旱码头、金峰路、星园路、劳动路及部分老旧小区施工工期过长、噪音扰民以及引起的交通拥堵现象严重；部分路段绿化带未及时浇灌，树木濒临死亡；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，车辆占用消防通道，小区停车费收费不合理；咨询公租房申请及年审政策，公租房押金退还等问题，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 19 日 24 时，即将超期工单共 34 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 2026041600193	群众来电反映乘坐出租车将物品遗忘至车内。	市交通运输局	2026-04-23 00:00:00
2	格市电 2026041600191	群众来电反映泰康小区与丽苑小区附近施工噪音严重扰民。	市住房和城乡建设局	2026-04-23 00:00:00
3	格市电 2026041600183	群众来电反映在盐湖钾肥有限公司办理停薪留职后自行缴纳灵活就业保险，希望对企业年金等相关缴费事宜给予解释说明。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-04-23 00:00:00
4	格市电 2026041600180	群众来电反映阳光城小区因物业欠缴电费，供电公司通知 20 号开始全面停电。	市住房和城乡建设局	2026-04-23 00:00:00
5	格市电 2026041600170	群众来电反映明珠花园门口施工，导致车辆乱停乱放严重，阻碍居民出行。	市公安局	2026-04-23 00:00:00
6	格市电 2026041600151	群众来电反映因交通事故受伤，咨询能否每天缴费 50 元住院治疗。	市卫生健康委员会	2026-04-23 00:00:00
7	格市电 2026041600135	群众来电反映金峰东路金源北巷污水管道堵塞，导致污水溢出地面。	水务集团有限公司	2026-04-23 00:00:00
8	格市电 2026041600131	群众来电反映宏扬水泥厂卸货，未结清 3652 元运费，	市交通运输局	2026-04-23 00:00:00
9	格市电 2026041600125	群众来电反映人民医院出院结算时，急诊产生的费用需自费，要求报销急诊费用。	市卫生健康委员会	2026-04-23 00:00:00
10	格市电 2026041600122	群众来电反映在建材市场王力安全门上班，拖欠工资 170 元。	市人力资源和社会保障局	2026-04-23 00:00:00
11	格市电 2026041600101	群众来电反映察尔汗盐湖动力厂承诺报销路费并发放培训期工资，均未支付	市人力资源和社会保障局	2026-04-23 00:00:00
12	格市电 2026041600094	群众来电反映北郊社区道路堆放砖块，导致车辆无法正常通行。	西城区行政委员会	2026-04-23 00:00:00
13	格市电 2026041600083	群众来电反映碧桂园小区门口辅路路面损坏严重，多次反映仍未得到有效解决。	水务集团有限公司	2026-04-23 00:00:00
14	格市电 2026041600076	群众来电反映被豫润机动车检测有限公司辞退，希望公司能够补偿其工资损失。	市人力资源和社会保障局	2026-04-23 00:00:00
15	格市电 2026041600066	群众来电反映在世邦九田家店铺工作，拖欠 1 天工资。	市人力资源和社会保障局	2026-04-23 00:00:00
16	格市电 2026041600040	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目一标段务工，拖欠 5 个月工资。	市林业和草原局	2026-04-23 00:00:00

17	格市电 2026041600038	群众来电反映在乌图美仁乡从事治沙，拖欠工资 19000 元，且该项目存在违规分包。	市林业和草原局	2026-04-23 00:00:00
18	格市电 2026041600037	群众来电反映在青海金力投资有限公司务工，拖欠一天工资。	市人力资源和社会保障 会保障局	2026-04-23 00:00:00
19	格市电 2026041600036	群众来电反映和谐家园公租房水电被停，希望先缴纳部分房租恢复水电供应。	市住房和城乡建设 局	2026-04-23 00:00:00
20	格市电 2026041600019	群众来电反映德龙幸福里柴达木东路路灯长期未亮，极易发生交通事故。	市住房和城乡建设 局	2026-04-23 00:00:00
21	格市电 2026041600016	群众来电反映华明物流园商铺在长江路堆放大量轮胎，存在安全隐患，且影响市容。	市综合行政执法 局	2026-04-23 00:00:00
22	格市电 2026041600011	群众来电反映在开发区华电厂务工 11 天，拖欠群众工资 3850 元。	昆仑经济技术开发 区管理委员会	2026-04-23 00:00:00
23	格市电 2026041600010	群众来电反映在乌图美仁乡中煤项目部务工，拖欠群众 60 人工工资 26 万元。	市林业和草原局	2026-04-23 00:00:00
24	海西电 2026040900143	群众来电反映民政局将八一路社区孤寡老人低保补助取消。	市民政局	2026-04-23 00:00:00
25	海西电 2026040900127	群众反映六中六年级班主任孩子长期霸凌学生，要求教育局出具书面处理意见，涉事学生在立案期间为何允许转学，且反映问题后海西州教育局并未联系群众。	市教育局	2026-04-23 00:00:00
26	格市电 2026040900155	群众来电反映莱卡酒店未给群众开具发票。	国家税务总局格 尔木市税务局	2026-04-23 00:00:00
27	格市电 2026040900154	群众来电反映盐湖广场展销会销售人员误导群众购买晒干小虾，涉嫌消费欺诈。	市市场监督管理 局	2026-04-23 00:00:00
28	格市电 2026040900101	群众来电反映世邦老旧小区改造，希望将厨房的天然气管道改造至楼梯外面。	市住房和城乡建设 局	2026-04-23 00:00:00
29	格市电 2026040900083	群众来电反映向卫健委投诉臻艺美星医疗美容诊所使用的药品与其约定不符，相关部门工作人员态度恶劣，不作为。	市卫生健康委员 会	2026-04-23 00:00:00
30	格市电 2026040900070	群众来电反映豫润机动车检测站办事效率低，缴费后等待较长，要求提高工作效率。	市交通运输局	2026-04-23 00:00:00
31	格市电 2026040900061	群众来电反映乌兰美仁村房屋被拆后未收到补偿，希望尽快核实并给予合理补偿。	西城区行政委员 会	2026-04-23 00:00:00

32	格市电 2026040900059	群众来电反映法院无故要求盐桥村村委会开具居住证明，认为法院此举不合理。	市中级人民法院	2026-04-23 00:00:00
33	格市电 2026040900037	群众来电反映城北村联塑管道欺诈，要求店铺完成安装服务或退还已支付款项。	市市场监督管理局	2026-04-23 00:00:00
34	海西电 2026040900001	群众反映江源路小学5年级5班贾老师，因孩子成绩不理想，连续两天殴打学生。	市教育局	2026-04-23 00:00:00

(二) 超期工单。截止2026年4月19日24时超期回复工单2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 202604080 0040	群众来电反映购买浙商华府房屋，缴纳一万元押金并签订合同，合同规定违约仅退还一千元押金。	市住房和城乡建设局	2026-04-16 18:38:29	2026-04-15 00:00:00	回复超期1日
2	格市电 202604070 0080	群众来电反映盐湖三小区部分楼栋监控设备损坏，导致电动车被盗无法追查，要求物业赔偿。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-04-15 18:02:02	2026-04-14 00:00:00	回复超期1日

(三) 预警工单。截止2026年4月19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。

工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
格市电 202604130 0197	群众来电反映育红巷潮卤猪脚饭门口停放一辆三轮车，车上堆满垃圾，影响店铺经营环境，现要求相关部门清理垃圾并移走三轮车。	热线接到群众诉求后，立即转派至市城市管理局、综合行政执法局、公安局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复。	2026-04-20 00:00:00	建议由市公安局牵头，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

2026年4月23日印发
