

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 17 期（总第 186 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 5 月 6 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 4 月第 5 周）

一、总体情况

2026 年 4 月 27 日 0 时至 2026 年 5 月 3 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 1130 件，较上周减少 9.74%，其中：在线答复 828 件，占比 73.27%；转办工单 302 件（省州系统转办 19 件，占比 1.68%；本级工单 283 件，占比 25.04%），已办结 30 件。

二、主要热点

(一) 公共服务类。主要集中在和谐村因下水管道施工导致居民无法正常用水；快递丢失、配送不及时、服务态度恶劣；部分群众来电咨询消费者投诉热线、城管热线、法律援助热线等，本周接到此类诉求电话共 122 件。

(二) 住房和城乡建设类。主要集中在因察尔汗路施工，附近小区出入口被围堵，导致住户出入不便，旱码头长期施工影响附近商铺正常经营，泰山路、八一路、建设路与江源路交叉口等路段施工导致交通拥堵严重；部分小区物业不作为，电梯、监控等配套设施设备故障未及时维修，小区停车费收费不合理，物业以未缴纳物业费为由限制充值水电费、小区内树木浇水养护不及时，造成植株死亡；群众咨询公租房申请政策及公租房押金退款困难等问题，本周接到此类诉求电话共 92 件。

(三) 人力资源和社会保障类问题。主要集中在乌图美仁乡治沙项目部、陆港商旅物流中心、南山口抽水蓄能电站、鹏程实业集团有限公司、察尔汗盐湖镁业有限公司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、社保转移、医保异地报销业务、工伤认定等问题，本周接到此类诉求电话共 77 件。

三、工单情况

(一) 即将到期工单。截止 2026 年 5 月 3 日 24 时，即将超期工单共 26 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 202604200 0244	群众来电反映乘坐出租车从光明巷前往星园小区，司机要求群众中途下车，现投诉该出租车。	市交通运输局	2026-05-07 00:00:00
2	格市电 202604200 0225	群众来电反映在缙禾酒店务工，未签订劳动合同，酒店以试用期为由拒绝缴纳保险。现要求获得失业补偿。	市人力资源和 社会保障局	2026-05-07 00:00:00
3	格市电 202604200 0196	群众来电反映昆爱流浪动物救助站管理不善，质疑救助站负责人未将政府拨款用于改善流浪狗的生活条件和医疗保障，并要求调查流浪狗死亡及失踪的数量及原因。	市公安局	2026-05-07 00:00:00
4	格市电 202604200 0178	群众来电反映北海路长期未修缮，路面坑洼不平，且货车频繁经过导致噪音扰民。	市住房和城乡建设局	2026-05-07 00:00:00
5	格市电 202604200 0153	群众来电反映在乌图美仁乡山西省第五地质工程勘察有限公司务工，从事防沙治沙工作，该公司未按承诺提供食宿条件，拖欠群众一行 20 人工资和路费共计 4 万元左右。	市林业和草原局	2026-05-07 00:00:00
6	格市电 202604200 0139	群众来电反映孩子生病前往人民医院就诊，首次挂号后因医生未到岗重新挂号，又再次要求群众等待至下午两点半就诊。	市卫生健康委员会	2026-05-07 00:00:00
7	格市电 202604200 0138	群众来电反映祥苑小区物业和开发商在小区南墙、西墙凿出两扇门，物业称已向住建局提交审批报告，群众对此不认可。	市住房和城乡建设局	2026-05-07 00:00:00
8	格市电 202604200 0137	群众来电投诉安达物流工作人员态度恶劣未提前告知取件需携带身份证，拒绝取货并被辱骂。	市交通运输局	2026-05-07 00:00:00
9	格市电 202604200 0129	群众来电反映郭镇中村村民，四个月前与供水公司发生纠纷，将群众家的水表送至西宁检测，至今未收到结果。	水务集团有限公司	2026-05-07 00:00:00
10	省级微 202604200 0010	群众反映乘坐 4 路公交车看到司机带耳机打电话，中途乘客到站未停车，且态度恶劣。	市交通运输局	2026-05-07 00:00:00
11	格市电	群众来电反映广达 B 区电梯经常性故障存在安	市住房和城乡建设局	2026-05-07

	202604200 0124	全隐患。	建设局	00:00:00
12	格市电 202604200 0117	群众来电反映昆仑阳光小区住户车辆停放在物资小区的停车位上，未影响他人出行，被该小区物业多次张贴禁止停车的贴纸。	市住房和城乡建设局	2026-05-07 00:00:00
13	海西电 202604200 0060	群众反映其弟弟在大柴旦县委附近河边水泵房玩耍时触电身亡。家属已拨打国家电网热线联系，至今未得到处理结果。	供电公司	2026-05-07 00:00:00
14	格市电 202604200 0101	群众来电投诉华兴小区物业管理不当导致烟花炸坏玻璃；暖气温度不达标；水表电池到期未提示及时更换，导致产生高额水费。	市住房和城乡建设局	2026-05-07 00:00:00
15	格市电 202604200 0086	群众来电反映在华兴广场乘坐出租车绕城一圈又将群众拉回原地。	市交通运输局	2026-05-07 00:00:00
16	格市电 202604200 0076	群众来电反映在健桥医院参加招聘考试后，面试过程中被告知因家庭所在地距离较远不符合招聘条件，质疑招聘公平性。	市卫生健康委员会	2026-05-07 00:00:00
17	格市电 202604200 0060	群众来电反映泰山花苑小区楼下停放一辆僵尸车，天气炎热时车辆周围蚊虫较多、异味较大，现要求尽快将车辆挪走。	市住房和城乡建设局	2026-05-07 00:00:00
18	格市电 202604280 0003	群众来电表扬出租车司机在乘客遗失物品后，主动帮助寻找并积极提供解决方案；GPS 监控中心在接到群众求助后，立即响应并调取监控，提供关键线索。	市交通运输局	2026-05-07 23:59:59
19	格市电 202604270 0221	群众来电咨询加气站的收费标准 7 元/公升是否合理，并咨询统一的市场调节价格标准。	市市场监督管理局	2026-05-07 23:59:59
20	格市电 202604270 0219	群众来电反映格茫公路上存在大量货车车背车情况，建议相关部门加强对该路段的监管。	市公安局	2026-05-07 23:59:59
21	格市电 202604270 0215	群众来电反映在地质队东院和西苑，老旧小区改造时做安装水表工作，现拖欠工资四千元左右，未签订劳动合同，已多次反映未得到解决。	市住房和城乡建设局	2026-05-07 23:59:59
22	格市电 202604270	群众来电反映在乌图美仁乡中灶火治沙项目一标段务工，已签署劳动合同，现拖欠群众一行	市林业和草原局	2026-05-07 23:59:59

	0209	2人工工资约5000元。		
23	格市电 202604270 0206	群众来电反映江源中路邮电小区门口的施工围挡已放置了一个月，但至今未开始施工，希望相关部门能尽快安排施工，或者拆除围挡。	市住房和城乡建设局	2026-05-07 23:59:59
24	格市电 202604270 0196	群众来电反映在乌图美仁乡从事种草工作，已签署劳务合同，现拖欠群众工资3800元。	市林业和草原局	2026-05-07 23:59:59
25	格市电 202604270 0044	群众来电反映在涩北从事铺膜工作，拖欠群众一行两人工资共29000元左右。	市人力资源和社会保障局	2026-05-07 23:59:59
26	省级电 202604240 0903	群众反映就职于格尔木市气象局，现因工作调动至省外，已通过电子社保卡小程序提交养老保险及职业年金跨省转出申请，因社保系统故障无法正常办理，现希望尽快排查修复系统问题。	市人力资源和社会保障局	2026-05-07 23:59:59

(二) 超期工单。截止2026年5月3日24时超期回复工单1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 202604190 0126	群众来电反映已通过公租房App及现场申请两种方式，提交公租房申请，目前家中三口人无固定住所，生活困难，请求尽快通过申请。	市住房和城乡建设局	2026-04-29 10:10:47	2026-04-28 00:00:00	因市投资控股有限公司超期退回导致超期1日

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5月8日印发
