

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 19 期（总第 188 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 5 月 18 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 5 月第 2 周）

一、总体情况

2026 年 5 月 11 日 0 时至 2026 年 5 月 17 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 1353 件，较上周增加 21.89%，其中：在线答复 949 件，占比 70.14%；转办工单 404 件（省州系统转办 35 件，占比 2.59%；本级工单 369 件，占比 27.27%），已办结 46 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。主要集中在康兴花苑小区因管道破裂导致停水时间较长，引发群众不满；快递丢失、配送不及时、服务态度恶劣；群众来电咨询消费维权热线、城管热线，盐湖办事大厅窗口联系方式等问题，本周热线接到此类诉求电话共 161 件。

（二）人力资源和社会保障类。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、察尔汗盐湖及部分私人企业拖欠工资；医疗保险政策咨询、异地医保报销备案、养老保险缴费等问题，本周热线接到此类诉求电话共 128 件。

（三）住房和城乡建设类。主要集中在建兴巷、八一东路、泰山路与八一路交叉口等施工存在隐患，出现井盖塌陷、未设警示标识引发剐蹭、施工进度缓慢影响商铺经营等情况；部分小区物业履职不力，设施故障维修滞后、停车收费不合理，漏水、装修噪音等民生问题处置迟缓；部分路段摊贩占道通行受阻，同时群众反映公租房政策咨询及押金退款困难等问题，本周热线接到此类诉求电话共 109 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2026 年 5 月 17 日 24 时，即将超期工单共 42 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 2026051300202	群众反映流浪狗抓捕存在暴力抓捕行为，建议将流浪动物中转站设置为保护基地。	市公安局	2026-05-20 23:59:59
2	格市电 2026051300199	群众来电反映电子锁使用不到一年芯片损坏，商家不予处理，现要求退货退款。	市市场监督管理局	2026-05-20 23:59:59

3	格市电 2026051300187	群众来电反映机场附近车辆偷拉沙石后运往昆鹏市政拌合厂。	市自然资源局	2026-05-20 23:59:59
4	省级电 2026051301092	群众反映在乌图美仁乡中灶火项目三标段务工，拖欠 13000 元工资未发放。	市林业和草原局	2026-05-20 23:59:59
5	格市电 2026051300172	群众来电反映在沱沱河青渝酒店开具的发票有误，要求尽快重新开具发票。	国家税务总局市税务局	2026-05-20 23:59:59
6	格市电 2026051300146	群众来电反映在海西鑫森土石方工程有限公司工作，拖欠 53000 元运费未结算。	市交通运输局	2026-05-20 23:59:59
7	格市电 2026051300131	群众来电反映康兴花苑小区停水，维修管道后依旧未解决根本问题。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59
8	海西电 2026051300123	群众反映已出台货车以旧换新政策，但前往格尔木市交通运输局办理登记时被拒。	市交通运输局	2026-05-20 23:59:59
9	格市电 2026051300111	群众来电反映人民医院眼底检查仅进行视力测试，便认定眼部存在息肉。	市卫生健康委员会	2026-05-20 23:59:59
10	格市电 2026051300105	群众来电反映 2024 年 8 月退租和政小区公租房，至今未退还一千元押金。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59
11	格市电 2026051300081	群众来电反映学生上下学时段，五中东侧机动车违规停放，导致交通拥堵。	市公安局	2026-05-20 23:59:59
12	格市电 2026051300074	群众来电反映在中山路与柴达木路十字南北走向道路东侧疑似电线悬挂在树上。	市文体旅游广电局	2026-05-20 23:59:59
13	格市电 2026051300053	群众来电反映银行卡被法院冻结，还款后账号未解冻，工作人员态度恶劣。	市中级人民法院	2026-05-20 23:59:59
14	格市电 2026051300038	群众来电咨询黄河佳苑停车收费标准为 100 元/月定价是否合理，是否有文件依据。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59
15	格市电 2026051300032	群众来电反映父母在青铜保安公司务工，现拖欠其父母工资 8 千余元。	市人力资源和社会保障保障局	2026-05-20 23:59:59
16	格市电 2026051300030	群众来电反映在河东市场云舍茶社务工，拖欠群众工资 450 元。	市人力资源和社会保障保障局	2026-05-20 23:59:59
17	格市电 2026051300021	群众来电反映和谐村、众祥村的水渠流量较小，导致无法正常进行农田灌溉。	西城区行政委员会	2026-05-20 23:59:59
18	格市电 2026051300018	群众来电反映郭勒木德镇新农村污水工程，管道质量较差。	西城区行政委员会	2026-05-20 23:59:59
19	格市电 2026051300017	群众来电反映火车站区域，出租车拒载目的地较近的乘客。	市交通运输局	2026-05-20 23:59:59

20	格市电 2026051300013	群众来电反映在十三中学校门口环卫工人清扫道路时用棍子敲打车辆；学校对不同年级学生的入校时间规定不合理。	市城市管理局 市教育局	2026-05-20 23:59:59
21	格市电 2026051300010	群众来电反映彩金台球室涉嫌聚众赌博，报警后金峰路派出所超半小时未出警。	市公安局	2026-05-20 23:59:59
22	格市电 2026050700196	群众来电反映举报网约车非法运营后，该车辆仍在运营，至今未收到处理结果。	市综合行政执法局	2026-05-20 23:59:59
23	格市电 2026050700191	群众来电反映因公租房年审未通过，要求建局尽快完成审核。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59
24	海西电 2026050700144	群众来电反映园艺场二队未通自来水、下水、天然气管道，且未设置路灯。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59
25	格市电 2026050700157	群众来电反映玲珑湾小区物业仅允许充值 200 元电费。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59
26	格市电 2026050700141	群众来电反映已办理奥体花园公租房退房手续，至今未退还押金 2955 元。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59
27	格市电 2026050700105	群众来电反映 2019 年诉讼案件被法院拖延至今未处理，且电话被法官拉黑。	市人民法院	2026-05-20 23:59:59
28	格市电 2026050700103	群众来电反映和谐家园公租房因未缴纳暖气费，物业拒绝退还押金。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59
29	格市电 2026050700099	群众来电反映柴达木东路思康大药房销售过期药品。	市市场监督管理局	2026-05-20 23:59:59
30	格市电 2026050700083	群众来电反映今年起实施非公证遗产继承政策，向房产交易部门咨询，被告知因地区特殊性需逐步实施，暂时无法办理。	市自然资源局	2026-05-20 23:59:59
31	格市电 2026050700078	群众来电反映在育红巷遭到逆行车辱骂，向交警部门反映，要求自行调取监控。	市公安局	2026-05-20 23:59:59
32	格市电 2026050700068	群众来电反映十二中班主任未经监护人同意，让其他家长将其孩子带至西宁。	市教育局	2026-05-20 23:59:59
33	格市电 2026050700064	群众来电反映西豫有色金属附近镁锂矿业，存在超载运输现象。	市综合行政执法局	2026-05-20 23:59:59
34	格市电 2026050700046	群众来电反映车辆在路通达汽车修理部维修时，未经车主同意，擅自过户车辆。	市公安局	2026-05-20 23:59:59
35	格市电 2026050700038	群众来电反映世邦书山郡小区房产证至今未办理完成。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59

36	格市电 2026050700033	群众来电反映和谐家园小区商铺长期漏水，向物业反映半年，未得到有效解决。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59
37	格市电 2026050700023	群众来电反宁靓邮电小区垃圾清运车发动机噪音扰民，要求调整清运时间。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59
38	格市电 2026050700013	群众来电反映中山路与柴达木路十字大量私家车车速较快且频繁鸣笛。	市公安局	2026-05-20 23:59:59
39	格市电 2026050700002	群众来电反映昆仑山口有人私自采金矿，现要求相关部门尽快核实处理。	市自然资源局	2026-05-20 23:59:59
40	省级电 2026050601659	群众反映国达化工公司装货等待时间过久，且让群众顶替工人进行挂钩作业。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-05-20 23:59:59
41	格市电 2026042700221	群众来电反映市内加气站收费标准均为7元/公升，现咨询该价格是否合理。	市发展和改革委员会	2026-05-20 23:59:59
42	格市电 2026041700097	群众反映其母亲和谐家园公租房转至自己名下后要求再次收取八个月押金。	市住房和城乡建设局	2026-05-20 23:59:59

(二) 超期工单。截止 2026 年 5 月 17 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 20260503 00047	群众来电反映河西清真大寺旁人行道上多个井盖比路面低 15-20 公分。	电信公司	2026-05-12 08:54:58	2026-05-11 23:59:59	水务集团超时退回导致超期 1 日
2	格市电 20260425 00074	群众来电反映浙商华府小区自来水水质异常。	市住房和城乡建设局	2026-05-13 19:56:18	2026-05-12 23:59:59	水务集团到期退回导致超期 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21日印发
