

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2026 年第 27 期（总第 196 期）

格尔木市人民政府办公室

2026 年 7 月 13 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2026 年 7 月第 2 周）

一、总体情况

2026 年 7 月 6 日 0 时至 2026 年 7 月 12 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、中国政府网及省州系统转办事项共 1704 件，较上周减少 6.53%，其中，在线答复 1195 件，占比 70.13%；转办工单 509 件（省州系统转办 33 件，占比 1.94%；本级工单 476 件，占比 27.93%），已办结 78 件。

二、主要热点

（一）公共服务类。本周热线共接听此类诉求 221 件，群众咨询、反映问题较为集中，主要涉及三方面内容。一是通信服务问题多发，群众普遍反映宽带使用异常、通讯信号不稳定、套餐变更流程繁琐等问题，整体使用体验较差。二是快递物流服务不规范，存在包裹丢失、配送延误、收费不规范等情况，部分从业人员服务态度欠佳，群众投诉频次较高。三是政务咨询诉求集中，群众高频咨询省、州及外省政务热线联系方式，以及市场监督管理局、教育局、人力资源和社会保障局、盐湖办事大厅各服务窗口等便民咨询联系方式。

（二）住房和城乡建设类。本周热线共接听此类诉求 167 件，核心问题集中在四个领域。一是绿化管护工作不到位，部分路段绿化带浇水不及时、浇水过量溢水；部分行道树木出现倒伏、断枝现象，且树木长势过高，挤压高压线，存在安全隐患。二是市容秩序管控力度偏弱，部分沿街摊贩违规占用人行道、机动车道经营，扰乱通行秩序，引发局部交通拥堵。三是市政施工管理不规范，中山路施工噪音扰民，遗留地钉未及时清理，导致车辆轮胎被扎；八一东路施工现场未设置安全警示标识，存在安全隐患。四是物业及公租房服务存在短板，部分小区电梯、监控等设施维修不及时，物业以业主未缴物业费为由限制水电费充值、小区停车管理混乱；公租房退租押金退还不及时问题较为突出。

（三）人力资源和社会保障类。本周热线共接听此类诉求 157 件，主要分为两大类型。一是劳资社保纠纷问题较为突出，乌图

美仁乡防沙治沙、盐湖镁业、华电一期等项目部及部分私营企业，存在拖欠员工工资、未按时足额缴纳社会保险费等侵害劳动者合法权益的情形。二是政策业务咨询诉求集中，群众来电主要咨询医保卡补办、医保报销、社保停缴、工伤认定等相关政策规定及线下业务办理流程。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截至 2026 年 7 月 12 日 24 时，即将超期工单 44 件（详见下表），请各承办单位在到期当日 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 2026070900238	群众来电反映在新华村摆摊经营，城管部门仅禁止群众一家在此摆摊，质疑执法标准。	市综合行政执法局	2026-07-16 23:59:59
2	格市电 2026070900234	群众来电反映在鑫麦牛肉面就餐时，发现食物中存在异物，且工作人员服务态度较差。	市市场监督管理局	2026-07-16 23:59:59
3	格市电 2026070900231	群众来电反映食品街小龙虾商铺噪音扰民，影响商贸小区住户正常生活。	市综合行政执法局	2026-07-16 23:59:59
4	格市电 2026070900226	群众来电反映惠民小区安置在金峰路宁靓邮电小区，但安置房无水无电，无法入住。	市住房和城乡建设局	2026-07-16 23:59:59
5	格市电 2026070900220	群众来电反映通过电话预定中柴酒店，入住前酒店告知无房，现要求酒店合理赔偿。	市市场监督管理局	2026-07-16 23:59:59
6	格市电 2026070900211	群众来电反映在东北贰拾元自助快餐务工，提出离职后遭老板拒绝，现拖欠 2 千元工资。	市人力资源和社会保障局	2026-07-16 23:59:59
7	格市电 2026070900210	群众来电反映通宁路附近群众家门口长期有流浪犬逗留，影响日常生活。	市公安局	2026-07-16 23:59:59
8	海西电 2026070900215	群众来电反映居住在盐桥村已有二十几年，现无法将户籍迁移至盐桥村。	市公安局	2026-07-16 23:59:59
9	格市电 2026070900199	群众来电反映旧安全局小区疑似房东养鸡，噪音扰民，影响正常作息和生活质量。	东城区行政委员会	2026-07-16 23:59:59
10	格市电 2026070900187	群众来电反映在五道梁电气化改造项目务工受伤，群众认为赔偿金额过低。	市人力资源和社会保障局	2026-07-16 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
11	格市电 2026070900185	群众来电反映昆仑广场东门机动车道违停车辆较多，严重影响交通秩序。	市公安局	2026-07-16 23:59:59
12	格市电 2026070900176	群众来电反映凯邦大酒店对面水池内有大量垃圾未被清理。	东城区行政 委员会	2026-07-16 23:59:59
13	格市电 2026070900140	群众来电反映补缴设保因社保局系统错误导致数据无法提取，影响社保补缴流程。	市人力资源和 社会保障局	2026-07-16 23:59:59
14	格市电 2026070900128	群众来电反映线上申请公租房未得到及时处理，现希望加快审核进度。	市住房和城乡建设局	2026-07-16 23:59:59
15	格市电 2026070900105	群众来电反映建兴巷电动车商铺占道经营，严重影响行人通行。	市综合行政执法局	2026-07-16 23:59:59
16	格市电 2026070900069	群众来电反映维祥科技有限公司未办理社保停缴，导致新公司无法正常缴纳社保。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-07-16 23:59:59
17	格市电 2026070900053	群众来电反映铁路利和小区住户装修噪音扰民及高空抛物。	市住房和城乡建设局	2026-07-16 23:59:59
18	格市电 2026070900044	群众来电反映在南山口金圆水泥厂对面从事司机工作，拖欠群众 7400 元左右。	市能源局	2026-07-16 23:59:59
19	格市电 2026070900014	群众来电反映地质队东西两侧树木，因长时间未浇水导致大量落叶。	市林业和草原局	2026-07-16 23:59:59
20	格市电 2026070700052	群众来电反映在乌图美仁乡治沙项目务工，现拖欠 4 人工工资未发放。	市林业和草原局	2026-07-16 23:59:59
21	格市电 2026070600230	群众来电投诉黄河路派出所，在处理其家庭民事纠纷时存在消极执法及言语侮辱行为。	市公安局	2026-07-16 23:59:59
22	格市电 2026070600149	群众来电反映在炼油厂中油一建务工，拖欠群众工资共计 15200 元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-07-16 23:59:59
23	格市电 2026070200330	群众来电反映盐湖三小区路灯、单元门损坏，建筑垃圾随意堆放，楼道内频繁出现各类小广告，停车管理混乱。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-07-16 23:59:59
24	格市电 2026070200309	群众来电反映在空军部队务工，现拖欠群众工资一万余元。	市人力资源和 社会保障局	2026-07-16 23:59:59
25	格市电 2026070200299	群众来电反映煤气价格较高，每罐为 140 元左右，群众认为收费不合理。	市市场监督管理局	2026-07-16 23:59:59
26	格市电 2026070200296	群众来电反映在开发区华电厂务工，拖欠群众工资一万元左右。	市能源局	2026-07-16 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
27	格市电 2026070200285	群众反映在昆仑花园申请了物业费报停，现被要求补缴全年全额物业费及管理费。	市住房和城乡建设局	2026-07-16 23:59:59
28	格市电 2026070200279	群众来电投诉盐湖综合开发公司院内洗车养护中心设施不完善，不提供相应服务。	市市场监督管理局	2026-07-16 23:59:59
29	格市电 2026070200278	群众来电反映宁靓邮电小区公租房设施老化，房屋保温、隔音效果差。	市住房和城乡建设局	2026-07-16 23:59:59
30	海西电 2026070200119	群众来电反映被诈骗，刑侦大队告知证据不足，不予立案，且拒绝出具不予立案通知书。	市公安局	2026-07-16 23:59:59
31	格市电 2026070200234	群众来电反映在安置房项目中务工，拖欠群众工资共计4千余元。	市投资控股有限公司	2026-07-16 23:59:59
32	格市电 2026070200226	群众来电反映全季酒店因系统错误导致预订日期提前一周，要求停业整顿。	市市场监督管理局	2026-07-16 23:59:59
33	格市电 2026070200223	群众来电反映利和小区放置大型集装箱，影响小区环境及住户安全。	市住房和城乡建设局	2026-07-16 23:59:59
34	省级电 2026070200636	群众反映摆摊三项管控措施增设不合理经营门槛，涉嫌违反相关法规、滥用行政权力、影响就业，要求撤销相关规定、书面提供政策依据、纠正违规行政行为、恢复合法经营。	市文体旅游广电局	2026-07-16 23:59:59
35	格市电 2026070200174	群众来电反映达布逊火车站附近存在大量的超限超载现象。	市综合行政执法局	2026-07-16 23:59:59
36	格市电 2026070200165	群众来电反映大格勒乡查那村施工导致路面被破坏，施工方未按要求恢复路面。	东城区行政委员会	2026-07-16 23:59:59
37	格市电 2026070200132	群众来电反映公路小区内绿化带及树木无人浇水，现已枯萎。	市住房和城乡建设局	2026-07-16 23:59:59
38	格市电 2026070200092	群众来电反映在西大滩望昆变电站因伙食费问题与项目经理发生争执被停职，现要求解决伙食问题并复职。	市能源局	2026-07-16 23:59:59
39	格市电 2026070200089	群众来电反映在察尔汗盐湖四万吨从事维保工作，拖欠工资13000余元。	昆仑经济技术开发区管理委员会	2026-07-16 23:59:59
40	格市电 2026070200083	群众反映广达天誉小区阳台下水管漏水，物业推诿导致问题长期未得到妥善处理。	市住房和城乡建设局	2026-07-16 23:59:59
41	格市电 2026070200075	群众来电投诉在华电一期做普工，拖欠工资3845元未发放。	市能源局	2026-07-16 23:59:59

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间
42	格市电 2026062200241	群众来电反映小岛六社的居民将生活垃圾等丢弃在对面青藏铁路密洞附近。	西城区行政委员会	2026-07-16 23:59:59
43	格市电 2026061200120	群众来电举报二医院工作人员申请和政小区公租房后向外转租，赚取高额租金。	市住房和城乡建设局	2026-07-16 00:00:00
44	格市电 2026060300049	群众来电反映园艺场5路车终点站附近未通下水，施工队表示图纸上未规划。	市住房和城乡建设局	2026-07-16 23:59:59

（二）超期工单。截至 2026 年 7 月 12 日 24 时，超期回复工单 2 件（详见下表），工单超期情况将由州政府在全州范围内予以通报，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 202606300 0002	群众来电反映阿拉尔村应于六月份收到的草原生态保护补助奖励资金至今未到账。	市农牧局	2026-07-08 11:40:25	2026-07-07 23:59:59	回复超 期 1 日
2	格市电 202606180 0030	群众来电反映从事保洁工作期间，遭主管责骂，并被无故辞退。	市投资控股有限公司	2026-07-07 18:05:54	2026-07-06 23:59:59	回复超 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 7 月 14 日印发