格尔木市12345政务服务便民热线

工　作　通　报

2026年第45期（总第214期）

格尔木市人民政府办公室　　2026年11月9日

格尔木市12345政务服务便民热线周通报

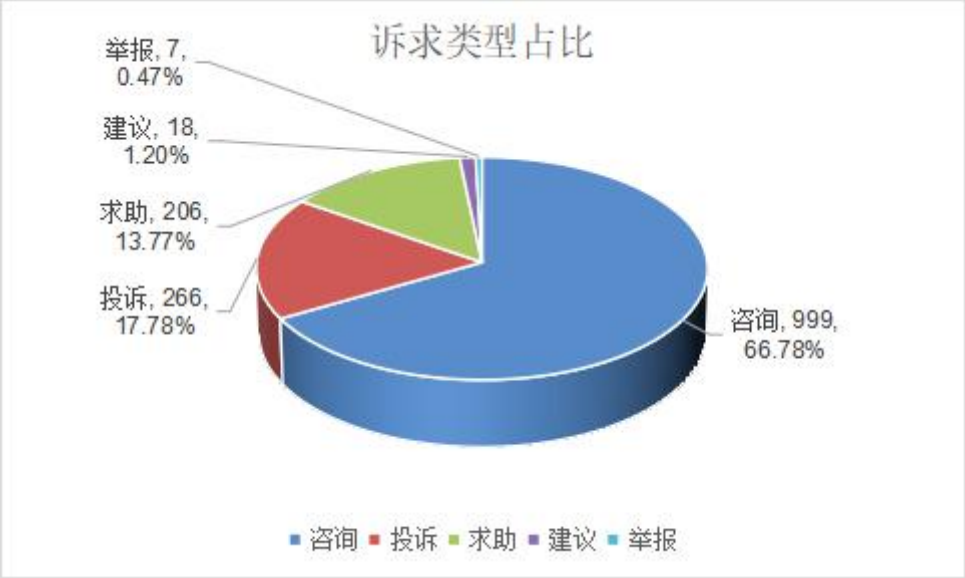
（2026年11月第1周）

一、总体运行情况

2026年11月2日（星期一）0时至2026年11月8日（星期日）24时，市12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）共受理群众来电、中国政府网及省州系统转办事项1496件，较上周减少4.29%，其中，在线答复1041件，占比69.59%；转办工单455件（省州系统转办28件，占比1.87%；本级工单427件，占比28.54%），当期转办工单已办结83件。

二、诉求类型分析

本周受理的1496件诉求按类型划分，具体如下：咨询类999件，占比66.78%；投诉类266件，占比17.78%；求助类206件，占比13.77%；建议类18件，占比1.20%；举报类7件，占比0.47%。



三、诉求热点问题

（一）政务服务类。本周热线共受理此类诉求572件，以政策咨询、业务指引、电话转接为主。来电主要包括：群众查询工单办理进度及工单处置相关事宜；咨询各职能单位、政务服务窗口联系渠道、办事材料、办理时限及业务流程等；申请热线协助转接业务主管部门或部分紧急求助事项需转接110进行处置。此类诉求大多为即时答复事项，具有诉求总量大、来电频次高的特点，是群众获取政务服务信息的重要途径。

（二）公共服务类。本周热线共受理此类诉求211件，咨询、反映问题较为集中，主要涉及三方面内容。**一是**民生保障尚有短板。盐湖三小区、书山郡小区居民反映供暖温度不达标，要求延

长供暖时长或提高供暖温度；盐花二小区停电时间较长，居民多次向物业反映后仍未检修，影响正常生活，要求尽快恢复供电。**二是**快递物流服务不够规范。群众反映圆通、中通等快递存在包裹丢失、货品破损、错投漏投等问题，个别快递从业人员服务态度欠佳。**三是**基础便民生活咨询较多。群众高频咨询供水、供电、供气、供热、物业报修等生活服务报修渠道、报修时效及相关处置规定，了解小区配套服务、公共设施管护等民生事项。

（三）人力资源和社会保障类。本周热线共受理此类诉求 161 件，重点分为两类情况：**一是**劳资社保纠纷问题突出。青海第一路桥建设有限公司、华电（格尔木）能源有限公司、柴达木盆地荒漠化防治与生态保护修复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等侵害劳动者合法权益的问题。**二是**政策业务咨询量较大。群众来电集中咨询社保医保政策及线下办理流程，涵盖医保信息查询、医保卡补办、医保关系转移接续、费用补缴、异地就医备案、医保报销优惠补助政策、灵活就业人员参保、失业保险申领等相关业务。

四、工单办理情况

（一）超期工单。截至 2026 年 11 月 8 日（星期日）24 时，超期回复工单 7 件，超期未回复工单 1 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，请各承办单位及时关注 12345 热线工单办理情况，进一步强化时效意识，压实承办责任，加快存量工单处置，按时规范办结答复。

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2026110100060	群众来电反映盐湖一小区自10月31日晚停水，至次日早上十点仍未恢复供水。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-11-09 08:57:33	2026-11-06 23:59:59	回复超期1日
2	格市电2026102600272	群众反映孩子在四中遭多名同学聚众欺凌，班主任处置消极、推诿，不配合取证。	市教育局	2026-11-03 08:50:35	2026-11-02 23:59:59	回复超期1日
3	格市电2026102600256	群众反映盐湖三小区20号楼2单元供暖温度不达标。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-11-09 08:52:17	2026-11-06 23:59:59	回复超期1日
4	格市电2026102600019	群众反映宁靓邮电小区卫生间主管道破损，异味严重且有漏水风险，要求尽快处理。	市投资控股有限公司	2026-11-03 17:50:56	2026-11-02 23:59:59	回复超期1日
5	格市电2026102400076	群众来电反映盐湖一小区北门减速带过高，导致群众车辆进出小区时底盘受损。	青海盐湖工业股份有限公司	未回复	2026-11-06 23:59:59	已超期未回复1日
6	格市电2026102000237	群众来电反映星园小区7号楼2单元1501室未供暖。	市住房和城乡建设局	2026-11-04 18:02:55	2026-11-03 23:59:59	回复超期1日
7	格市电2026101400113	群众反映盐湖三小区装修噪音扰民、粉尘污染。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-11-09 08:52:29	2026-11-06 23:59:59	回复超期1日
8	格市电2026100900078	群众反映盐湖三小区违规装修，导致群众家客厅楼板被打穿，要求停工并由专业机构开展安全风险评估。	青海盐湖工业股份有限公司	2026-11-09 08:52:57	2026-11-06 23:59:59	回复超期1日

（二）疑难工单。截至2026年11月8日24时，疑难工单1件（详见下表），请相关单位加强沟通，共同解决群众反映的难点问题，工单超期将由州政府在全州范围内予以通报。

工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
格市电2026103100052	群众来电反映黄河西路15号，长江宾馆路边花砖路面损坏严重，要求尽快更换。	热线接到群众诉求后，立即转派市城市管理局、住房和城乡建设局、水利局、林业和草原局，以上部门均以不在本单位职责为由多次退回工单，目前暂未收到答复结果。	2026-11-06 23:59:59	建议由市城市管理局牵头，市住房和城乡建设局配合核实处理。

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 11 月 10 日印发