

格尔木市 12345 政务服务便民热线

格尔木市人民政府办公室

2024 年第 8 期

为民办实事优秀案例选编

群众的“烦心事”就是我们的“关心事”。格尔木市 12345 政务服务便民是政府联系群众的桥梁纽带，是了解社情民意、为群众办实事的重要渠道。努力办好这个政府与群众的服务窗口、连心桥梁、检验平台，体现政府的热度、温度、效度。以优秀案例为典范，激发各单位工作积极性，提升各部门办理 12345 热线工单业务水平。

井盖丢失致人受伤 主动作为勇于担责

工单编号：HX24082660310015

办理单位：市住房和城乡建设局

群众诉求：群众来电反映 2024 年 8 月 11 日 15:00 左右因河东市场中国邮政门口的污水井盖丢失，导致其孩子掉入井内

受伤，现要求尽快修复该污水井，避免再次发生伤人事件，并要求赔偿医药费。

办理情况：经市住房和城乡建设局多次现场查看，该窨井盖位于农垦集团商业步行街土地使用范围内，应属农垦集团管辖，产权不属于城市排水公司，因此事宜未得到妥善解决，导致人员受伤。根据群众诉求，为避免再次出现伤人事件，市住房和城乡建设局积极发挥政府部门职能及社会公益职责，委派城市排水公司对此处井盖进行修复，并安排专人赴伤者家中进行回访慰问，积极取得群众谅解。经热线回访，群众对市住房和城乡建设局处理结果表示十分满意，对热线服务表示满意。

下一步，市住房和城乡建设局将加强对所属管理范围的污水窨井盖进行排查，确保人民群众的脚下安全。

举一反三，长治长效：市住房和城乡建设局主动担责作为，积极履职尽责，执行接诉即办、首接负责制，及时消除安全隐患，积极处置安定民心，着力解决人民群众切身利益。

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 12345 政务服务便民热线

2024 年 10 月 08 日印发
