

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 13 期

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。

整治小区乱象，提升人居环境

工单编号：HX24111160380039

办理单位：市投资控股有限公司

群众诉求：群众来电反映银河小区外来人员可随意进出，电梯内未安装监控设备，小区内随意大小便现象严重，且自行车、电动车乱停放现象严重，群众诉求：1、增设门禁；2、增设监控摄像头；3、对自行车、电动车乱停放情况进行整改。

办结情况：热线接到群众诉求后立即转派至市投资控股有限公司，经调查核实，1、银河小区为开放式管理试点小区，设计无小区大门，物业服务企业已安排保安不定时进行安全巡查，

提高巡逻频率，为小区安全提供可靠保障；关于小区内随意大小便现象，物业服务企业承诺将加强管理，提升服务质量，对小区公共区域的卫生清扫严格按照物业服务合同约定执行，并安排保洁人员加强清扫频次确保小区环境卫生的干净整洁，同时积极开展宣传，禁止公共区域随地大小便并且倡导全体业主相互监督；2、该小区确实存在部分区域监控覆盖不足的现象，物业服务企业已对小区规划的监控设备进行全面排查，并组织询价采购流程，待确定维修单位后，进行维修及安装；3、对于电动车、自行车乱停乱放问题，已要求物业服务企业在加强物业管理区域巡查工作的同时，对于违规停放的车辆及时进行劝离并引导规范停放，并且通过小区公告栏、微信群等渠道，向住户宣传停车管理规定，提高住户的规范停车意识，共同维护小区内的交通秩序。经热线回访，群众对承办单位回复结果表示非常满意，对热线服务表示满意。

举一反三，长治长效：市投资控股有限公司积极作为，坚持“以人为本，关注民生，为民办事”的原则，加强对物业公司的监管，不断提升住宅物业管理服务质量和水平，确保其提供优质服务，满足居民的需求。

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 12 月 3 日印发
