

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 6 期（总第 127 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 3 月 14 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 3 月第 2 周）

一、总体情况

2025 年 3 月 7 日 0 时至 3 月 13 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、省州系统转办共计 721 件，较上周下降 0.55%。在线答复 587 件，占比 81.41%；转办工单 112 件（中国政府网转办 6 件，占比 0.83%；省州系统转办 5 件，占比 0.69%；本级工单 101 件，占比 14.01%。）已办结 26 件，其他电话（无效、骚扰电话）22 件，占比 3.1%。

二、主要热点

（一）政务咨询类问题。主要集中在咨询户籍、医保、社保、城管局、交警队、车管所、供水、供电等窗口联系方式，咨询工单进展、催单等，本周热线共接到此类诉求电话共计 363 件。

（二）社会事业类问题。主要集中在乌图美仁光伏电站、西豫有色金属、哈西亚图矿业、藏青工业园区部分私企拖欠工资、未足额缴纳社保等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 90 件。

（三）公共服务类问题。主要集中在部分小区供暖温度不达标、物业限充水电费，快递丢失、配送等相关事宜，本周热线共接到此类诉求电话共计 52 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 3 月 13 日 24 时，3 日后超期工单共计 30 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	HX250305 60350021	群众来电投诉盐湖三小区 11 号楼 2 单元 1304 室暖气温度不达标，房顶漏水。	盐湖集团	2025-03-14 23:59:59
2	HX250305 60350016	群众来电反映星光巷 43 号自建房自来水管道路结冰停水数日，向自来水公司反映一直未得到处理。	水务集团有限公司	2025-03-14 23:59:59
3	HX250305 60210021	群众反映居住河东农场三连，国家电网将变压器安装在其家中后院，现要求将变电器移走。	农垦集团	2025-03-14 23:59:59
4	HX250305 60390009	群众来电反映达布逊有违法生产工业盐，氯化镁等企业，要求职能部门尽快处理此事宜。	市工业和信息化 和科技局	2025-03-14 23:59:59
5	HX250305 61060001	群众网站留言胜华矿业有限责任公司 2018 年 11 月起至今已累计拖欠工资 43 万元。	市自然资源局	2025-03-14 23:59:59

6	HX250306 60360007	群众来电反映昆仑幼儿园经常利用下班时间加班，希望相关部门能够加以监督。	市教育局	2025-03-17 23:59:59
7	HX250306 60380024	群众来电反映 2024 年 10 月至今多次向住建局保障中心提交公租房申请，均以群众资料不全或上传文件不清晰等卡住群众提交的申请，且工作人员态度极其恶劣。	市住建局	2025-03-17 23:59:59
8	HX250306 60380023	群众来电反映退租奥体花园 1 号楼 1008 室公租房，物业至今未退还其水电费及押金。	市住建局	2025-03-17 23:59:59
9	HX250306 60380017	群众来电咨询八一一路华兴地下商场电梯停运何时可正常运行。	市市场监督管理局	2025-03-17 23:59:59
10	HX250306 60380015	群众来电投诉博爱花苑物业私自上调费用，限制居民缴纳水电费且工作人员态度恶劣。	市住建局	2025-03-17 23:59:59
11	HX250306 60380014	群众来电反映星园小区乐生堂药店隔壁茗茶小馆在供暖设备内安装暖气泵，导致群众店铺暖气不热，群众向物业反映后，物业工作人员态度恶劣。	市住建局	2025-03-17 23:59:59
12	HX250306 60200017	群众网站留言反映唐古拉镇长江源村村民无法申请地契、宅基地，无法建房。	东城区行政委员会	2025-03-17 23:59:59
13	HX250306 60390010	群众来电投诉阳光城物业不缴纳物业费限水限电。	市住建局	2025-03-17 23:59:59
14	HX250306 60380009	群众来电反映居住星南巷光明路社区东面，其邻居养犬大小便无人清扫，多次反映均未妥善处理。	西城区行政委员会	2025-03-17 23:59:59
15	HX250306 60390008	群众来电反映 2024 年公租房房租费用已缴纳，现进行 2025 年公租房审核时工作人员称将 2025 年房租缴清后才进行审核。	市住建局	2025-03-17 23:59:59
16	HX250306 60350007	群众来电反映：鑫璟花园 4 号楼 1 单元 501 室，窗户密封性差，需要维修，但物业一直未维修处理。	市住建局	2025-03-17 23:59:59
17	HX250306 60200005	群众反映 2021 年在格美焦化厂从事仪表自动控制工作，拖欠四万多元工资，公安未将此案交到法院，现在要求将案子移交到法院。	市公安局	2025-03-17 23:59:59
18	HX250307 60390016	群众来电反映 109 国道永发物流园旁 109 国道的加气站计量有误，要求尽快核实处理并退还多交的费用。	市市场监督管理局	2025-03-18 23:59:59

19	HX250307 60390014	群众来电反映西城印象二期3号楼1单元362室，广电网络信号差，要求提高网速。	市工业和信息化 和科技局	2025-03-18 23:59:59
20	HX250307 60390002	群众来电反映天伦华府1号楼1单元3层住户飞线充电，存在安全隐患。	市消防救援支 队	2025-03-18 23:59:59
21	HX250307 60390001	群众来电反映鑫璟花园3号楼1单元1楼下水主管道堵塞导致漏水，与物业联系称需要自行处理，现要求物业尽快处理。	市住建局	2025-03-18 23:59:59
22	HX250307 60330026	群众来电反映博爱花苑每月收取停车费40元，有一部分住户不收取停车费用，现要求统一管理收费标准。	市住建局	2025-03-18 23:59:59
23	HX250307 60340026	群众来电反映江源小区中午休息时间仍在施工，向物业反映不予处理。	市住建局	2025-03-18 23:59:59
24	HX250307 60330023	群众来电反映2024年11月在哈西雅图矿业务工，拖欠工资4350元，要求尽快发放工资。	市自然资源局	2025-03-18 23:59:59
25	HX250307 60330018	群众来电反映居住泰康小区7号楼4单元，物业扣留其单元门门禁卡。	市住建局	2025-03-18 23:59:59
26	HX250307 60340015	群众来电反映公安局家属院充电桩服务费过高，铁塔公司承诺退还多收费用，至今未退还。	铁塔公司	2025-03-18 23:59:59
27	HX250307 60320009	群众来电反映2024年11月4号在盐湖三小区内电动车被剐蹭，多次联系物业调取监控，物业推诿不予处理，现要求维修电动车或减免部分物业费。	盐湖集团	2025-03-18 23:59:59
28	HX250307 60330011	群众来电反映2024年5月6号在金龙巷标筑整装公司签订装修合同，装修过程中未按照装修验收标准执行，工程质量差装修未完工，现要求对该公司服务态度恶劣，欺诈消费者行为进行核查。	市市场监督管 理局	2025-03-18 23:59:59
29	HX250307 60340007	群众来电反映居住河东三连，因家庭困难申请救助，河东社区和民政局相互推卸责任。	东城区行政委 员会 市民政局	2025-03-18 23:59:59
30	HX250307 60320004	群众来电反映鹏程实业股份有限公司未足额缴纳社保和住房公积金，社保局和税务局来回推诿，群众要求尽快为其补缴社保和住房公积金。	国家税务局格 尔木市税务分 局 海西州住房公 积金中心格尔 木分中心	2025-03-18 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 3 月 13 日 24 时超期回复工单 2 件，超期未回复工单 4 件（详见下表），每月超期工单和部门将由州政府办公室在全州进行通报，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	HX250304 60340003	群众来电反映胡杨社区白云小区未开通天然气、未铺设水泥路面，且社区主任态度恶劣。	西城区行政委员会	未回复	2025-03-13 23:59:59	已超期 1 日
2	HX250304 60370027	群众来电反映胜华矿业 2018 年 11 月起至今累计拖欠工资 43 万元。	市自然资源局	未回复	2025-03-13 23:59:59	已超期 1 日
3	HX250304 60370008	群众来电反映 2023 年 6 月盐湖城投在顺星劳保店购买 500 个垃圾桶，共计 6 万元，至今未结清费用。	市国资委	未回复	2025-03-13 23:59:59	已超期 1 日
4	HX250304 60380002	群众来电反映开具母亲死亡证明时，卫健委工作人员多次将群众姓名、住址等信息填写错误，现要求对该医生做出相应处罚。	卫生健康委员会	未回复	2025-03-13 23:59:59	已超期 1 日
5	HX250303 60350032	群众来电反映在中灶火燃气重启及配套新能源项目务工，拖欠工资 4 万元。	市能源局	2025-03-13 09:44:21	2025-03-12 23:59:59	回复超 期 1 日
6	HX250228 60320006	群众来电反映公路小区供暖温度不达标，现要求出具供暖费用减免文件。	市投资控股有限公司	2025-03-12 09:28:54	2025-03-11 23:59:59	回复超 期 1 日

（三）预警工单，截止 2025 年 3 月 13 日 24 时预警工单 2 件（详见下表），请各职能部门加强沟通，群策群力，共同解决群众反映的难点问题，超期将在全州进行通报。

序号	工单编号	诉求内容	处置单位	到期时间	工作建议
1	HX250226 60380031	群众来电反映小島村三社居民办理宅基地手续时，因农建设土地批号未交至郭勒木德镇，导致申请未通过，现咨询取得宅基地批复时间。	热线接到群众诉求后，立即转派至市农垦集团、西城区行委，以上部门均以不在本单位职责为由相互推诿，现已超期 6 日未回复	2025-03-07 23:59:59	建议由农垦集团、西城区行委共同协商处理。
2	HX250303 60390014	群众来电反映居住长江路 109 国道旁，现要求移除铁塔公司在群众院内设置的电线杆，多次向能源局及铁塔公司反映未得到解决。	热线接到群众诉求后，立即转派至市工信局，回复称该线路只经过群众院内上空，院内电力杆为原业主 T 接线路后建设的变压器电力杆，拆除费用高，还会影响通信基地的正常运行，铁塔公司、能源局工作人员与群众共同协商，铁塔公司要求拆除费用由双方共同承担，群众不同意，最终协商无果。	2025-03-12 23:59:59	建议由市工信局牵头，市能源局、铁塔公司配合与群众协商解决。

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2025 年 3 月 18 日印发
