

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 7 期（总第 128 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 3 月 21 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 3 月第 3 周）

一、总体情况

2025 年 3 月 14 日 0 时至 3 月 20 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 791 件，较上周增加 9.71%。在线答复 644 件，占比 81.42%；转办工单 131 件（中国政府网转办 8 件，占比 1.01%；省州系统转办 7 件，占比 0.88%；本级工单 116 件，占比 14.66%。）已办结 28 件，其他电话（无效、骚扰电话）16 件，占比 2.02%。

二、主要热点

（一）政务咨询类问题。主要集中在咨询户籍窗口、社保窗口、城管局、市场监督管理局、房管处、劳动监察大队等联系方式，本周热线共接到此类诉求电话共计 268 件。

（二）公共服务类问题。主要集中在部分小区供暖温度不达标、电梯故障、车辆违章停放、停车收费不合理、施工噪音扰民等，本周热线共接到此类诉求电话共计 87 件。

（三）社会事业类问题。主要集中在昆仑经济开发区金属镁工业园区、青海联大化工、乌图美仁乡庆华矿业、哈西亚图矿业、中铁十八局及私人老板拖欠员工工资等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 62 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 3 月 20 日 24 时，3 日后超期工单共计 24 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	HX250312 60340009	群众来电反映万豪佳苑物业以未缴暖气费和物业费为由限制充电费、供暖温度不达标、电动车丢失后未调取监控。	市住建局	2025-03-21 23:59:59
2	HX250312 60380019	群众来电反映江源中路质量监督所小二楼外面的暖气主管道损坏，物业称需群众自费维修。	市住建局	2025-03-21 23:59:59
3	HX250312 60340002	群众来电反映移动公司不予更改套餐。	市工业和信息化 和科技局	2025-03-21 23:59:59
4	HX250312 60380028	群众来电反映炼油厂北区 27 号 2 单元 101 室楼上邻居家中漏水，要求物业工作人员调解处理。	市住建局	2025-03-21 23:59:59

5	HX250312 60360018	群众来电反映玲珑湾物业补办水卡,工作人员态度恶劣。	市住建局	2025-03-21 23:59:59
6	HX250312 60360016	群众来电反映 3405 厂家属院 4 号楼 4 单元 202 室停水,自来水公司要求更换水表后又称是供水主管道被冻且无法处理。	水务集团有限公司	2025-03-21 23:59:59
7	HX250312 60380006	群众来电投诉杨树巷唐古拉山乡政府家属院门卫经常离岗,导致外来车辆无法进入,停留在小区门口造成交通堵塞。	市住建局 西城区行政委员会	2025-03-21 23:59:59
8	HX250312 60380004	群众来电反映 3405 厂家属院 4 号楼 4 单元,供水公司施工改造时将居民水表安装在下水道内,导致水表经常被冻,无法正常用水。	水务集团有限公司	2025-03-21 23:59:59
9	HX250313 60350020	群众来电反映炼油厂小区小公园内路灯不亮存在安全隐患,多次向物业反映未得到处理。	市林草局	2025-03-24 23:59:59
10	HX250313 60370022	群众来电反映申请公租房,审核通过后住建局工作人员未及时通知,导致群众未能在时效期内选房,向住建局工作人员反映时态度恶劣。	市住建局	2025-03-24 23:59:59
11	HX250313 60330021	群众来电反映育红巷慧子伟业商铺楼道未经过消防验收投入使用。	市住建局	2025-03-24 23:59:59
12	HX250313 60330019	群众来电反映育红巷千金方药店门口停车位设置不合理,停车位旁放置一排石墩子导致群众车辆刮蹭。	市城市管理局	2025-03-24 23:59:59
13	HX250313 60370016	群众来电反映 2024 年在察尔汗金石钾业公司务工,拖欠其一行两人工资共计 12800 元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-03-24 23:59:59
14	HX250313 60370005	群众来电反映察尔汗盐湖景区内的大巴车出发时间不准确,且景区未公示车次及具体时间,给群众带来不好的旅游体验。	市文体旅游广电局	2025-03-24 23:59:59
15	HX250313 60340004	群众来电反映博爱花苑停车费收取不一致,有些未缴停车费车辆依然正常通行,要求统一标准。	市住建局	2025-03-24 23:59:59
16	HX250314 60340004	群众来电反映在全家福生活超市购买菠萝蜜后发现发霉变质,向超市反映后表示赔偿五盒菠萝蜜,群众要求 10 倍赔偿。	市市场监督管理局	2025-03-25 23:59:59
17	HX250314 60340003	群众来电反映未在易美乐购购买商品,收到商品并从微信扣除 30 元,现要求退货退款。	市场监督管理局	2025-03-25 23:59:59

18	HX250314 60360021	群众来电反映将孩子学籍从小红帽幼儿园转出后无法转入红黄蓝国际幼儿园，向教育局和学校反映，双方互相推诿。	市教育局	2025-03-25 23:59:59
19	HX250314 60380021	群众来电反映水电小区13号楼2单元1102室房顶漏水，多次向反映物业至今未维修。	市住建局	2025-03-25 23:59:59
20	HX250314 60380018	群众来电反映西豫有色金属职工住宅区管理混乱，小区无灭火器，消防栓内设施不齐全。	市消防救援支队	2025-03-25 23:59:59
21	HX250314 60380016	群众来电反映和谐家园小区内有流浪犬，安全隐患较大，要求进行抓捕。	市公安局	2025-03-25 23:59:59
22	HX250314 60360006	群众来电反映2024年4月至2024年10月期间，在察尔汗盐湖工业股份有限公司发展分公司务工，被拖欠工资共计34000元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-03-25 23:59:59
23	HX250314 60380003	群众来电反映2023年9月至2023年10月在格尔木全民健身中心项目务工，文旅局拖欠其工资8000元。	市文体旅游广电局	2025-03-25 23:59:59
24	HX250314 60380002	群众来电反映在开发区联大化工务工三天，拖欠工资600元，向开发区劳动监察部门反映一直未处理。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-03-25 23:59:59

（二）超期工单。截止2025年3月20日24时超期回复工单5件，超期未回复工单3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	HX250305 61060001	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	2025-03-18 16:52:01	2025-03-14 23:59:59	回复超期4日
2	HX250305 60210021	群众来电要求移走河东农场三连家中变电器。	农垦集团	2025-03-17 16:25:42	2025-03-14 23:59:59	回复超期3日

3	HX250305 60350021	群众来电反映盐湖三小区 11 号楼 2 单元 1304 室暖气温度不达标，屋顶漏水导致家具损坏。	盐湖集团	2025-03-18 09:39:38	2025-03-14 23:59:59	回复超期 4 日
4	HX250307 60330023	群众来电反映 2024 年 11 月哈西雅图矿业务工，拖欠工资 4350 元。	市自然资源局	2025-03-19 16:08:26	2025-03-18 23:59:59	回复超期 1 日
5	HX250308 60210010	群众来电反映格尔木市人民政府网站发文通知格尔木市一中和七中即将迁至新区，距离较远给学生家长带来不便。	市教育局	2025-03-20 08:34:41	2025-03-19 23:59:59	回复超期 1 日
6	HX250308 60390004	群众来电反映河东农场 4 连住户申请危房改造时，自然资源局称以前为耕地，无法重建改造。	市自然资源局 农垦集团	未回复	2025-03-19 23:59:59	市自然资源局未及时退回导致工单超期
7	HX250311 60370005	群众来电反映青海中信国安锂业发展有限公司未足额缴纳社保问题。	国家税务总局格尔木分局 市人力资源和社会保障局	未回复	2025-03-20 23:59:59	已超期 1 日
8	HX250310 60320022	群众来电反映青海中信国安锂业发展有限公司未足额缴纳社保问题。	国家税务总局格尔木分局 市人力资源和社会保障局	未回复	2025-03-19 23:59:59	已超期 2 日

(三) 预警工单，截止 2025 年 3 月 20 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	HX250313 60330019	群众来电反映育红巷千金方药店门口停车位周边设置石墩不合理，导致群众车辆被刮蹭。	热线接到群众诉求后，立即转派至市城市管理局、市投资控股有限公司，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-03-24 23:59:59	建议由市城市管理局尽快核实处理。
2	HX250313 60340003	群众来电反映站前一路与东二路十路灯故障，学生上学存在安全隐患，要求尽快修复。	热线接到群众诉求后，立即转派至市城市管理局，承办单位退回称该路段路灯属铁路管辖。咨询铁路电务段称该路段路灯已交由地方管理。	2025-03-24 23:59:59	建议由市城市管理局尽快核实处理。

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

2025 年 3 月 24 日印发