

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 9 期（总第 130 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 4 月 7 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 4 月第 1 周）

一、总体情况

2025 年 3 月 28 日 0 时至 4 月 3 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 826 件，较上周增长 4.42%。在线答复 641 件，占比 77.6%；转办工单 169 件（中国政府网转办 32 件，占比 3.87%；省州系统转办 3 件，占比 0.36%；本级工单 134 件，占比 16.22%。）已办结 31 件，其他电话（无效、骚扰电话）16 件，占比 1.94%。

二、主要热点

（一）交通运输类问题。主要集中在书山郡、云山郡小区收取停车费，车辆违章停车，出租车拒载、计费、服务态度，信号灯故障等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 106 件

（二）社会事业类问题。主要集中在察尔汗盐湖矿区、藏青工业园区等拖欠工资、工伤纠纷，居民医保缴纳、低保办理等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 88 件。

（三）市场监管局类问题。主要集中在消费纠纷、消费维权等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 59 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 4 月 3 日 24 时，3 日后超期工单共计 33 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	HX250326 60200013	群众来电反映泰山北路帝王宾馆对面危房无法居住，要求翻修。	市自然资源局	2025-04-07 23:59:59
2	HX250326 60390032	群众来电反映在盐桥北路鹏驰汽车销售处购买车辆，已交定金，办理效率低要求退还押金。	市市场监督管理局	2025-04-07 23:59:59
3	HX250326 60390028	群众来电反映学明宾馆卫生环境差，且前台服务态度恶劣。	卫生健康委员会	2025-04-07 23:59:59
4	HX250326 60200018	群众反映盐桥路永峰诊所测血糖收费较高，认为该诊所乱收费，且诊所护士态度差。	卫生健康委员会	2025-04-07 23:59:59
5	HX250326 60380014	群众来电反映奥体花园门卫智能锁指纹识别系统多次发生故障，要求改用密码按键方式解锁。	市住建局	2025-04-07 23:59:59
6	HX250326 60380012	群众来电反映城北村一社天然气管道施工完成后燃气并未接通，至今未妥善处理。	华润燃气有限公司	2025-04-07 23:59:59

7	HX250326 60200006	群众反映奥体花园至今未办理房产证。	市住建局	2025-04-07 23:59:59
8	HX250326 60390006	群众来电反映在格尔木盐湖基地工作，拖欠群众工资 6 万多元。	昆仑经济技术开发区管 委会	2025-04-07 23:59:59
9	HX250326 60200004	群众反映仁康医院血脂检查有误，要求卫健委作出答复。	卫生健康委员会	2025-04-07 23:59:59
10	HX250326 60380002	群众来电反映 2018 年在格尔木市第三水源地务工，拖欠 5 人工资 75000 元左右。	市人力资源 和社会保障局	2025-04-07 23:59:59
11	HX250327 60390010	群众来电反映菁华学校学生入学时学校告知可以报名中考，现在又称无法报名中考，导致学生无法进行考试，要求解决学生考试问题。	市教育局	2025-04-08 23:59:59
12	HX250327 60390008	群众来电反映书山郡物业通知从 4 月 1 号开始收取停车费，但购房合同未写明收取停车费，要求作出详细解释。	市住建局	2025-04-08 23:59:59
13	HX250327 60390003	群众来电反映骏业豪庭小区车辆将消防通道堵塞，此现象长期存在。	市住建局	2025-04-08 23:59:59
14	HX250327 60370038	群众来电反映渣土车无法办理通行证，无法在市区内通行。	市公安局	2025-04-08 23:59:59
15	HX250327 60320027	群众来电反映和谐村 2023 年危房改造补贴，西城区行委协调称将前往该村民房屋进行验收，为群众尽快办理农村宅基地，至今未处理。	西城区行政 委员会	2025-04-08 23:59:59
16	HX250327 60370015	群众来电表扬盐湖办事大厅户政中心高娃（附感谢信）。	市数据局	2025-04-08 23:59:59
17	HX250327 60320009	群众来电反映低保户前往宇宙巷办理公租房手续，工作人员推诿不予办理且态度恶劣。	市投资控股 有限公司	2025-04-08 23:59:59
18	HX250327 60350009	群众来电反映前往郭镇分户时称需要群众名下民康村房屋的房产证及放线单。	西城区行政 委员会	2025-04-08 23:59:59
19	HX250327 60320003	群众来电反映 2025 年 1 月购买青海西矿稀贵金属有限公司产品，后期检验金属铜指标超出国家标准。	市市场监督 管理局	2025-04-08 23:59:59

20	HX250327 60350004	群众来电反映胡杨城镇社区印象小区商铺周边均已通天然气，要求尽快为其商铺安装天然气。	市住建局	2025-04-08 23:59:59
21	HX250327 60320001	群众来电反映食品街商贸小区一楼商铺漏水，导致墙体破损，存在安全隐患。	市住建局	2025-04-08 23:59:59
22	HX250327 60350003	群众来电反映东村三社房屋被自然资源局拆除，三十万元安置补偿款，群众认为补偿金额过低。	市自然资源局	2025-04-08 23:59:59
23	HX250327 60330001	群众来电反映3月27日前往慕兰会所使用存放酒品，工作人员告知群众无法使用。	市市场监督管理局	2025-04-08 23:59:59
24	HX250328 60330027	群众来电反映3月27日在园艺场永森商店购买火锅产品花费104元，食用后家中6个人腹泻孩子发烧，现要求按照相关法律法规进行赔偿。	市市场监督管理局	2025-04-09 23:59:59
25	HX250328 60380030	群众来电反映人民医院附近居民将车停放至医院内停车场，导致就诊车辆无法停车。	卫生健康委员会	2025-04-09 23:59:59
26	HX250328 60330023	群众来电反映在昆仑路发生车祸后出警速度慢，未扣留对方驾照，质疑是否存在徇私包庇行为。	市公安局	2025-04-09 23:59:59
27	HX250328 60380021	群众来电反映昆仑南路、八一路等昆仑智慧停车场，多次出现车辆驶出停车场，但仍计费的现象。	市投资控股有限公司	2025-04-09 23:59:59
28	HX250328 60330017	群众来电反映江源小区17号楼1单元老旧管网改造后下水管道堵塞导致经常停水。	市住建局	2025-04-09 23:59:59
29	HX250328 60330013	群众来电反映2024年8月至11月在乌图美仁乡水电八局工作拖欠其工资共计4300元。	市能源局	2025-04-09 23:59:59
30	HX250328 60330012	群众来电反映祥苑小区3号楼前，门面房旁边下水管道恶臭异味严重。	水务集团有限公司	2025-04-09 23:59:59
31	HX250328 60380008	群众来电反映老年人退休后发放银行卡，查看剩余工资极为不便，建议沿用存折发放。	市人力资源和社会保障局	2025-04-09 23:59:59
32	HX250328 60380007	群众来电反映3月28日在南郊的餐厅喝酒后手受伤，市监局工作人员未对该情况进行管理。	市市场监督管理局	2025-04-09 23:59:59
33	HX250328 60340008	群众来电反映郭镇工作人员将群众存放在东村污水厂附近的货物点燃，又将其20吨货物运走，现要求返还20吨货物，或照价赔偿。	西城区行政委员会	2025-04-09 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 4 月 3 日 24 时超期回复工单 3 件，超期未回复工单 1 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	HX250324 60330036	群众来电反映河东农场二连家中门口大树已枯萎存在安全隐患。	西城区行政委员会 农垦集团	未回复	2025-04-02 23:59:59	西城区行委与农垦集团均以不在本单位职责为由退回，已超期 1 日
2	HX250324 60200005	群众网站留言金峰西路非机动车道上十个下水道井盖不平；金峰西路河坝加油站排队洗车导致道路拥堵。	市公安局 水务集团 有限公司 电信公司	2025-04-03 09:04:24	2025-04-02 23:59:59	水务集团 4 月 1 日退回，导致工单回复超期 1 日
3	HX250319 60390019	群众来电反映自来水公司通水管将群众城北村房屋损坏，至今未维修，要求尽快维修或赔偿。	水务集团 有限公司	2025-03-29 12:11:22	2025-03-28 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX250319 60340001	群众来电反映 2024 年 11 月车辆在盐湖三小区内被剐蹭，多次联系物业调取监控，物业推诿不予处理。	盐湖集团	2025-03-31 17:51:44	2025-03-28 23:59:59	回复超期 3 日

（三）预警工单，截止 2025 年 4 月 3 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	HX250324 60330036	群众来电反映河东农场二连家中门口大树已枯萎存在安全隐患。	热线接到群众诉求后，立即派至西城区行委、农垦集团，以上部门均以不在本单位职责为由退回。	2025-04-02 23:59:59	建议西城区行委联合农垦集团尽快核实处理。
2	HX250403 60360006	群众来电反映青年桥昆仑北路小游园交界处，车辆在人行道及绿化带内乱停放现象严重，建议在该路段安置石墩或警示牌。	热线接到群众诉求后，立即派至市城市管理局、交通运输局，以上部门均以不在本单位职责为由退回。	2025-04-15 23:59:59	建议由市交通运输局牵头城市管理局配合尽快核实处理。

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 4 月 9 日印发