

格尔木市 12345 政务服务便民热线

2025 年第 3 期（总第 19 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 4 月 28 日

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。

（一）井盖缺失引发隐患，住建局主动担当保安全

工单编号：HX25040460380014

办理单位：市住房和城乡建设局

群众诉求：群众来电反映盐桥北路金路苑小区隔壁院内污水井盖丢失，存在安全隐患。

办结情况：市住房和城乡建设局在接到热线工单后立即现场核实，金路苑小区南侧紧邻修理厂，北侧为汽车销售中心等

三个大杂院，从小区大门向北行进约 300 米处有一小巷，巷口有一处污水井盖破损，此井距离小区较远，不在小区物业管理区域内，不在监管范围之内。因该污水井存在安全隐患，核实归属需要大量时间，为避免造成生命财产损失，市住房和城乡建设局已要求物业服务企业对此井进行维修，现已维修完成。经热线回访，群众对承办单位处理结果表示满意。

举一反三，长治长效：市住房和城乡建设局积极作为，面对核实归属这一棘手难题，果断要求物业服务企业先行维修，及时消除安全隐患，有力保障了人民群众生命财产安全，充分彰显了心系群众、主动作为的为民情怀以及高效务实的工作作风，为全市城市基础设施安全管理工作树立了典范标杆。

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 29 日印发
