

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 15 期（总第 136 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 5 月 13 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 5 月第 1 周）

一、总体情况

2025 年 5 月 2 日 0 时至 5 月 8 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 813 件，较上周减少 13.42%。在线答复 543 件，占比 66.79%；转办工单 270 件（中国政府网转办 6 件，占比 0.74%；省州系统转办 4 件，占比 0.49%；本级工单 260 件，占比 31.98%。）已办结 75 件。

二、主要热点

(一) 交通运输类问题。主要集中在车辆违章停放，交通信号灯故障，出租车拒载、拼客，109国道南山口至西藏方向因道路施工扬尘、交通拥堵等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计90件。

(二) 社会事业类问题。主要集中在乌图美仁光伏电站、哈西亚图矿业、藏青工业园区等部分私人企业拖欠工资，社保缴纳、医保无法使用等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计83件。

(三) 城乡建设类问题。主要集中在北四片区给水管网改扩建工程施工进度缓慢、围挡长期占道，老旧小区改造项目施工现场混乱，存在安全隐患，绿化带未及时浇水导致树木干枯等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计71件。

三、工单情况

(一) 即将到期工单。截止2025年5月13日0时，即将超期工单共计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	HX250430 60380031	群众来电反映莫兰蒂酒店门口施工进度较慢。	水务集团有限公司	2025-05-14 23:59:59
2	HX250430 60380019	群众来电反映炼油厂小区公园内路灯未亮。	市林草局	2025-05-14 23:59:59
3	HX250430 60380015	群众来电反映盐湖三小区发生燃气爆炸，导致群众车辆受损，多次反映未得到解决。	盐湖集团	2025-05-14 23:59:59
4	HX250430 60380014	群众来电反映人民路雪峰巷施工时将自来水管挖断，导致其家中被水浸泡。	水务集团有限公司	2025-05-14 23:59:59

5	HX250430 60380012	群众来电反映自来水公司未通知欠费，便将和谐村三社群众家中自来水直接关停。	水务集团有限公司	2025-05-14 23:59:59
6	HX250430 60380011	群众来电反映星龙二期周边酒店的停车位存在车辆乱停放现象，导致其他车辆无法正常出入。	市城市管理局	2025-05-14 23:59:59
7	HX250430 60380009	群众来电反映人民路雪峰巷施工时将自来水管挖断，导致停水，目前无施工人员进行抢修。	水务集团有限公司	2025-05-14 23:59:59
8	HX250430 60380008	群众来电反映书山郡二期15号楼2单元702室燃气费上涨幅度较高，群众认为燃气费用不合理。	华润燃气有限公司	2025-05-14 23:59:59
9	HX250430 60380005	群众来电咨询昆仑天街是否完成消防设施竣工验收、特种设备安全检测等全部法定审批流程，是否符合开业标准。	市市场监督管理局 市住建局	2025-05-14 23:59:59
10	HX250430 60380002	群众来电反映地下商业街格腾讯店铺购买手机，付款后发现与购买手机内存不符。	市市场监督管理局	2025-05-14 23:59:59
11	HX250430 60370043	群众来电反映海西电力私自将盐湖一小区充电桩的电表挂在物业电表上，导致物业电表上产生了大量费用，但住户的充电费已全部支付给铁塔公司。	铁塔公司 海西电力格尔木分公司	2025-05-14 23:59:59
12	HX250430 60340035	群众来电反映在火车站格林豪泰酒店从事装修工，拖欠群众工资共计3630元。	市人力资源和社会保障局	2025-05-14 23:59:59
13	HX250430 60360028	群众来电反映垦源公寓在进行老旧小区改造时，施工人员使用沥青封堵单元门口下水道，造成住户排水困难。	市住建局	2025-05-14 23:59:59
14	HX250430 60360019	群众来电反映盐湖镁业办理装货手续，因无法提供车辆信息原件被拒绝开具交货单，且工作人员态度恶劣。	青海汇信资产管理有限公司	2025-05-14 23:59:59
15	HX250430 60360017	群众来电反映和谐家园公租房7号楼3单元504室办理退房手续时，物业擅自将水表剩余水量清零。	市住建局	2025-05-14 23:59:59
16	HX250430 60360014	群众来电反映在格尔木市勇红机动车辆有限公司进行年审时，因尾气检测未达标被要求维修，希望相关部门能够予以通过年审。	市生态环境局	2025-05-14 23:59:59
17	HX250430 60370021	群众来电反映未按时支付抚养费法院将其银行卡冻结，将抚养费上交至法院指定账户后仍未解冻。	市人民法院	2025-05-14 23:59:59
18	HX250430 60340013	群众来电反映和谐家园公租房通知租金上调，现诉求按原标准收取。	市住建局	2025-05-14 23:59:59

19	HX250430 60370014	群众来电投诉康兴花苑小区物业私自收取电费，工作人员态度恶劣，小区设施不完善，卫生清洁工作不到位。	市住建局	2025-05-14 23:59:59
20	HX250430 60340010	群众来电反映玉都山水花苑物业以未缴纳物业费为由限制业主充值水电费，且供暖温度未达标，物业办公室经常无人值守。	市住建局	2025-05-14 23:59:59
21	HX250430 60360006	群众来电反映光明城市花园小区2号楼1单元102室住户擅自将单元门口两侧公共绿化带硬化成水泥地面用于停车，破坏小区公共绿地。	市住建局	2025-05-14 23:59:59
22	HX250430 60360005	群众来电反映尚苑公馆小区夜间照明不足，物业擅自解除单元门禁系统，单元门口违规搭建铁皮房，6号楼三单元电梯存在漏油情况。	市市场监督管理局 市住建局	2025-05-14 23:59:59
23	HX250430 60370002	群众来电反映宁靓邮电小区6号楼1301室至今未办理房产证。	市自然资源局	2025-05-14 23:59:59
24	HX250430 60340001	群众来电反映星园小区物业以群众未缴纳物业费为由限制充值水电费，且物业工作人员态度恶劣。	市住建局	2025-05-14 23:59:59

(二) 超期工单。截止2025年5月8日24时超期回复工单2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	HX250423 60340027	群众来电反映因民事纠纷问题拨打郭镇电话寻求帮助，工作人员称无法调解后挂断电话。	西城区行政委员会	2025-05-07 14:37:36	2025-05-06 23:59:59	回复超期1日
2	HX250423 60370002	群众来电反映众祥村村委会附近流浪狗较多，存在较大安全隐患。	市公安局	2025-05-07 15:08:15	2025-05-06 23:59:59	回复超期1日

(三) 预警工单。截止2025年5月8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	HX250508 60370009	群众来电反映大车为躲避黄河路与察尔汗路的摄像头，从团结湖路绕行，导致炼油厂附近交通拥堵，建议在团结湖路安装限高杆，限制大车通行。	热线接到群众诉求后，立即转派至市公安局、交通运输局、昆仑经济技术开发区管委会，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-05-19 23:59:59	建议由市公安局牵头交通运输局配合尽快核实处理。
2	HX250504 60330023	群众来电投诉孤独星际酒店存在污染环境现象，暗管排污、就地掩埋垃圾，破坏地质地貌。	热线接到群众诉求后，立即转派至西城区行政委员会、市生态环境局、城市管理局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-05-15 23:59:59	建议由市生态环境局尽快核实处理。

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5月13日印发
