

格尔木市 12345 政务服务便民热线 工 作 通 报

2025 年第 18 期（总第 139 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 6 月 3 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 5 月第 4 周）

一、总体情况

2025 年 5 月 23 日 0 时至 5 月 29 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 1076 件，较上周减少 6.11%。在线答复 765 件，占比 71.1%；转办工单 311 件（中国政府网转办 13 件，占比 1.21%；省州系统转办 9 件，占比 0.84%；本级工单 289 件，占比 26.86%。）已办结 209 件。

二、主要热点

（一）社会事业类问题。主要集中在光伏园区、察尔汗盐湖、昆仑物流园以及部分私人企业拖欠工人工资，医保报销，高考政策规定等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 127 件。

（二）城乡建设类问题。主要集中在部分小区物业不作为，停水、停电现象频发，限制充值水电费，部分道路施工现场未及时洒水降尘等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 111 件。

（三）交通运输类问题。主要集中在昆路经济开发区设置卡口，机动车违章停放、堵塞消防通道，交通违章、事故处理等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 108 件。

三、工单情况

（一）即将到期工单。截止 2025 年 6 月 3 日 0 时，即将超期工单共计 11 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	HX250523 60390033	群众来电反映八一路树枝掉落将车辆砸坏，建议将即将断裂树枝进行清理。	市林草局	2025-06-04 23:59:59
2	HX250523 60330042	群众来电反映从人民路搬迁至盐桥村安置户，未配齐相关设施。	西城区行政委员会 市住建局	2025-06-04 23:59:59
3	HX250523 60390032	群众来电反映移动公司未按预约时间安装宽带，且工作人员联系电话无法拨通。	移动公司	2025-06-04 23:59:59
4	HX250523 60390026	群众来电反映在华明物流园饭店务工拖欠工资，拨打劳动局联系电话始终无人接听。	市人力资源和社会保障 保障局	2025-06-04 23:59:59
5	HX250523 60360022	群众来电反映光伏园区中国绿发液态空气储能项目务工，拖欠工资约 16200 元。	市能源局	2025-06-04 23:59:59

6	HX250523 60390018	群众来电反映物资小区单元门口存放易燃易爆物品，存在消防安全隐患，门禁损坏，外来车辆随意进出，小区门口店铺将货品堆放在小区出入口，导致群众无法正常出行。	市消防救援支队 西城区行政委员会	2025-06-04 23:59:59
7	HX250523 60360013	群众来电反映在格尔木市联通公司从事拉网线工作，拖欠工资约两万元。	市人力资源和社会保障 保障局	2025-06-04 23:59:59
8	HX250523 60390010	群众来电反映光伏产业园工作，拖欠群众一行 20 多人的工资，群众要求尽快发放。	市能源局	2025-06-04 23:59:59
9	HX250523 60360007	群众来电反映在格尔木市乌图美仁乡中国三峡光热发电站务工，拖欠 60 名工人一年工资约 100 万元。	市能源局	2025-06-04 23:59:59
10	HX250523 60360002	群众来电反映在格尔木市中国兵器工业试验测试研究院务工，拖欠群众两人工工资共计约 42000 元。	市人力资源和社会保障 保障局	2025-06-04 23:59:59
11	HX250523 60380005	群众来电反映在乌图美仁乡那棱格勒河水电站务工，拖欠群众工资共计 1500 元。	市水利局	2025-06-04 23:59:59

（二）超期工单。截止 2025 年 5 月 29 日 24 时超期回复工单 4 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	HX250513 60380011	群众来电反映盐湖三小区发生燃气爆燃，导致车辆受损。	盐湖集团	2025-05-27 18:03:39	2025-05-22 23:59:59	回复超期 5 日。
2	HX250515 60210045	群众来电反映财政局家属院水压较小，用水不便，向自来水公司反映未处理	水务集团 有限公司 市住房和 城乡建设 局局	2025-05-28 18:08:30	2025-05-26 23:59:59	水务集团即将到期退回导致工单超期 2 日。
3	HX250515 60330001	群众来电反映长江路昆仑圣境向西 100 米处路面坑洞导致车辆轮胎受损。	市交通运 输局	2025-05-29 17:59:00	2025-05-26 23:59:59	回复超期 3 日。

4	HX250516 60390007	群众来电反映盐湖小区卫生环境脏乱差。	盐湖集团	2025-05-28 17:36:07	2025-05-27 23:59:59	回复超期 1 日。
5	HX250520 60340043	群众来电反映已办理异地就医备案手续，人民医院拒绝使用医保结算，且缴费窗口工作人员服务态度恶劣。	卫生健康委员会	未回复	2025-05-29 23:59:59	已超期 2 日

（三）预警工单。截止 2025 年 5 月 29 日 24 时预警工单 2 件（详见下表），请各职能单位加强沟通，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	HX250522 60340044	群众来电反映房价格下滑严重，二手房价格过高，存在交易乱象，导致市场价格混乱，	热线接到群众诉求后，立即转派至市住房和城乡建设局、市场监督管理局，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-06-03 23:59:59	建议市住房和城乡建设局、市场监督管理局协商尽快核实处理。
2	HX250527 60370039	群众来电反映健桥医院 CT 收费与仁康医院 CT 收费价格不一致，要求对收费标准做出解释。	热线接到群众诉求后，立即转派至市人力资源和社会保障局、卫生健康委员会，以上部门均以不在本单位职责为由退回，暂未收到回复	2025-06-06 23:59:59	建议市人力资源和社会保障局牵头，卫生健康委员会配合尽快回复。

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 6 月 3 日印发