

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 4 期（总第 125 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 3 月 3 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 2 月第 4 周）

一、总体情况

2025 年 2 月 24 日 0 时至 3 月 2 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 739 件，较上周增加 5.12%。在线答复 573 件，占比 77.54%；转办工单 147 件（中国政府网转办 10 件，占比 1.35%；省州系统转办 7 件，占比 0.94%；本级工单 130 件，占比 17.6%。）已办结 23 件，其他电话（无效、骚扰电话）19 件，占比 2.57%。

二、主要热点

(一) 政务咨询类问题。主要集中在咨询户籍、医保、社保、不动产等窗口联系方式；咨询工单进展、催单等，本周热线共接到此类诉求电话共计 319 件。

(二) 社会事业类问题。主要集中在部分私人企业拖欠工资、工伤纠纷；医院、卫生服务站服务态度、医德医风；学生办理入学、转学等问题，本周热线共接到此类诉求电话共计 91 件。

(三) 公共服务类问题。主要集中在部分小区供暖温度不达标、暖气管道漏水，用水、用电、用气服务，网络、通信服务；快递丢失、损坏、配送等相关事宜，本周热线共接到此类诉求电话共计 66 件。

三、工单情况

(一) 即将到期工单，截止 2025 年 3 月 3 日 10 时，3 日后到期工单共计 56 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	HX250220 60370025	群众来电反映 2024 年 4 月入住德龙幸福里小区后向物业交付了 4000 元装修押金，至今未退还，现群众诉求为尽快退还押金。	市住建局	2025-03-03 23:59:59
2	HX250220 60320019	群众来电反映 2025 年 1 月 20 日购买星龙小区 3 期房屋，需办理过户手续，多次联系开发商前往办理，均以无人接待为由推诿不予办理，群众要求尽快完成房屋过户手续。	市自然资源局 市住建局	2025-03-03 23:59:59
3	HX250220 60320015	群众来电反映：2025 年 2 月 17 日因家庭纠纷致人受伤，金峰路派出所民警至今未处理。	市公安局	2025-03-03 23:59:59
4	HX250220 60320007	群众来电反映：2022 年 6 月在和谐家园公租房办理退房手续，至今未退还 1260 元押金。	市住建局	2025-03-03 23:59:59

5	HX250220 60370005	群众来电反映玲珑湾小区频繁停水停电，投诉物业不作为，并要求物业改善服务。	市住建局	2025-03-03 23:59:59
6	HX250220 60360022	群众来电反映玉峰园小区住户因收费纠纷，飞鹰物业将群众车牌号拉至黑名单系统，导致群众无法进入其他小区停车场。	市住建局	2025-03-03 23:59:59
7	HX250220 60320024	群众来电反映：众祥村文明巷因施工导致道路坑洼不平，从2024年施工至今未将路面修复，存在安全隐患。	市住建局	2025-03-03 23:59:59
8	HX250220 60320002	群众来电反映于2024年6月在和政小区租公租房缴纳1000元押金，现要求退还。	市住建局	2025-03-03 23:59:59
9	HX250221 60340024	群众来电反映2025年2月21日拨打医保局窗口电话咨询医保事宜时，工作人员来回推诿，未到下班时间不接听电话，现要求工作人员道歉以及提供办理流程和所需要材料证件。	市人力资源和社会保障局	2025-03-04 23:59:59
10	HX250221 60320021	群众来电反映常住地在东村，现想转至十三中，教育局称需提供房产证，不能提供就不能转学，现诉求：解决孩子转学问题以及投诉教育局工作人员不作为。	市教育局	2025-03-04 23:59:59
11	HX250221 60320018	群众来电反映2024年9月在乌图美仁三峡电站工作，拖欠群众两人共共计三万多元工资	市能源局	2025-03-04 23:59:59
12	HX250221 60390011	群众来电反映因前期举报五一商场整栋楼无消防手续，职能部门将群众个人信息泄露，现要求尽快处理该事宜，并做出合理解释。	市住建局	2025-03-04 23:59:59
13	HX250221 60340010	群众来电反映颐和家园污水总管线堵塞，物业与开发商来回推诿，群众要求尽快处理。	市住建局	2025-03-04 23:59:59
14	HX250221 60200002	群众反映星园小区门口的井盖大小不一致，导致车辆受损严重。	市住建局	2025-03-04 23:59:59
15	HX250221 60200001	群众反映碧桂园小区1号楼9楼楼梯间堆放大量杂物、鞋柜等，存在消防隐患。	市住建局	2025-03-04 23:59:59
16	HX250224 60390006	群众来电反映玲珑湾小区二号楼一单元楼下商铺鼓风机噪音较大，严重影响群众正常休息，多次反映至今未处理。	市综合行政执法局	2025-03-05 23:59:59
17	HX250224 60320030	群众来电反映和谐家园暖气管道漏水导致水漏到楼下，多次联系相关工作人员一直未能得到处理	市投资控股有限公司	2025-03-05 23:59:59
18	HX250224 60320023	群众来电反映盐湖三小区内流浪狗，影响居民正常出行，多次向物业及城管工作人员反映未妥善处理。	市公安局	2025-03-05 23:59:59
19	HX250224 60380021	群众来电反映江源路小学班级内家委会经常索要学习资料费。	市教育局	2025-03-05 23:59:59
20	HX250224 60320020	群众来电反映2024年9月至10月在察尔汗盐湖中建六局从事木工，拖欠工资7000元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-03-05 23:59:59

21	HX250224 60320012	群众来电反映申请从格尔木市十三中学转至八中就读，咨询教育局称河东农场无房产证，无法为群众办理转学。	市教育局	2025-03-05 23:59:59
22	HX250224 60380012	群众来电投诉盐湖办事大厅养老保险窗口工作人员态度恶劣。	市数据局	2025-03-05 23:59:59
23	HX250224 60310001	群众来电反映在三年前结婚时未领取结婚证，现因生病住院，无法联系到其丈夫，求助相关部门帮助群众联系其丈夫尽快办理离婚。	市妇联	2025-03-05 23:59:59
24	HX250224 60380009	群众来电反映世邦春山郡2月20日物业对未缴纳暖气费的业主进行停止供暖。	市投资控股有限公司	2025-03-05 23:59:59
25	HX250224 60350003	群众来电反映申请由四川幼儿园转学至河东农场旭日幼儿园，教育局称无法通过转学。	市教育局	2025-03-05 23:59:59
26	HX250224 60350002	群众来电投2月24号鑫璟花园5号楼901室更换天然气管道时，工作人员态度恶劣，谩骂群众。	市住建局	2025-03-05 23:59:59
27	HX250224 60200003	群众反映2022年9月孩子在格尔木市金峰路小学就读，期间转学至西格办小学，现要求转回金峰路小学。	市教育局	2025-03-05 23:59:59
28	HX250224 60380001	群众来电反映居住星园小区，教育局将其孩子分配至十三中，现要求将其孩子重新安排在十二中。	市教育局	2025-03-05 23:59:59
29	HX250223 60340037	群众来电反映盐桥村四社81号井内管道阀门损坏，向自来水公司反映后，工作人员称需村民自费维修更换。	水务集团有限公司	2025-03-05 23:59:59
30	HX250223 60340035	群众来电反映春山郡小区1号楼1单元801室供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2025-03-05 23:59:59
31	HX250223 60370032	群众来电反映一月二十号左右向昆仑路派出所举报全季酒店顶楼台球厅聚众赌博事宜，工作人员现场抓获赌资金额共计十三万元左右，该案件至今没有处理结果。	市公安局	2025-03-05 23:59:59
32	HX250223 60340032	群众来电反映车辆在鑫璟花园小区停车位上，被燃放烟花爆竹将车辆天窗玻璃炸碎，要求物业赔偿车辆维修费用以及近期无法用车的损失。	市住建局	2025-03-05 23:59:59
33	HX250223 60370031	群众来电反映在乌图美仁乡光伏电站务工两个月，拖欠其工资共计3万元左右。	市能源局	2025-03-05 23:59:59
34	HX250223 60370028	群众来电反映公路小区香源饺子馆排污管道堵塞，向物业反映后未处理。	市住建局	2025-03-05 23:59:59
35	HX250223 60370026	群众来电反映：天慕国际影城观影时，影院天花板突然坠落，现投诉天慕影院存在消防隐患。	市应急管理局市住建局	2025-03-05 23:59:59

36	HX250223 60370015	群众来电反映炼油厂小区南三区停天然气，宝石花物业未提前通知业主，影响群众正常生活。	市住建局	2025-03-05 23:59:59
37	HX250223 60340010	群众来电反映从西宁市幼儿园转至格尔木市就读，2月22日将孩子送至盐湖幼儿园后，幼儿园直接告知群众不接收其孩子，且未说明原因。	市教育局	2025-03-05 23:59:59
38	HX250223 60210005	群众反映前往阳光幼儿园和三小区幼儿园咨询入学问题，老师告知群众学校不招，现要求就近幼儿园让其小孩尽快报名入学。	市教育局	2025-03-05 23:59:59
39	HX250223 60200001	群众反映世邦云山郡小区7号楼2单元281室供暖温度不达标。	市投资控股有限公司	2025-03-05 23:59:59
40	HX250223 60360001	群众来电反映2月22日前往金峰路星雅专业理发店洗头收费较高，负责人态度极其恶劣，要求全额退款。	市市场监督管理局	2025-03-05 23:59:59
41	HX250222 60360033	群众来电反映云山郡小区7号楼2单元281室暖气温度不达标，工作人员称因群众未交暖气费，所以将暖气关停，现询问职能部门是否有相关规定并投诉工作人员不作为，要求正常供暖。	市投资控股有限公司	2025-03-05 23:59:59
42	HX250222 60390034	群众来电反居住映鑫璟花园4号楼2单元204室，隔壁房屋漏水导致群众家中墙壁被水泡坏，与物业联系未处理。	市住建局	2025-03-05 23:59:59
43	HX250222 60360026	群众来投诉飞鹰物业重复收费问题，住建局一直未处理。	市住建局	2025-03-05 23:59:59
44	HX250222 60390028	群众来电反映在格尔木大格勒乡修隧道，拖欠群众一万多元工资。	市自然资源局	2025-03-05 23:59:59
45	HX250222 60360022	群众来电反映星龙三期楼下酒店安装广告牌，将群众窗户遮挡，并且该施工方在天然气管道旁施工，存在较大安全隐患，现要求停工并将已安装的广告牌拆除。	市综合行政执法局	2025-03-05 23:59:59
46	HX250222 60390024	群众来电反映地下商业街供暖温度不达标，与物业联系未处理。	发展和改革委员会	2025-03-05 23:59:59
47	HX250222 60360019	群众来电反映长江路蓝恒酒店以群众将酒店床单弄脏为由，多收取10元房费。	市市场监督管理局	2025-03-05 23:59:59
48	HX250222 60390016	群众来电反映中村一社拆房屋后将建筑垃圾倒置路旁，导致道路拥堵无法通行。	西城区行政委员会	2025-03-05 23:59:59
49	HX250222 60360010	群众来电反映站前二路百合楼佳洛宾馆暖气管道爆破，供热工作人员告知其他主管道损坏需群众自费维修。	市投资控股有限公司	2025-03-05 23:59:59
50	HX250222 60390010	群众来电反映五中老师要求将家长与学生的身份证信息发送至微信群内，群众认为此行为会导致信息泄露，要求告知此行为是否合法合规并做出合理的解释。	市教育局	2025-03-05 23:59:59

51	HX250222 60360008	群众来电反映2月12日在昆仑山矿泉水有限公司官网购买矿泉水，群众收到货时发现有一半是过期的，与客服反映后至今未处理。	市市场监督管理局	2025-03-05 23:59:59
52	HX250222 60360005	群众来电反映世邦云山郡小区暖气温度及供热时长不达标。	市投资控股有限公司	2025-03-05 23:59:59
53	HX250222 60360002	群众来电反映林苑二期暖气温度不达标。	市住建局	2025-03-05 23:59:59
54	HX250222 60390002	群众来电反映2023年4月至9月在察尔汗盐湖工作，现拖欠群众15800元工资。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-03-05 23:59:59
55	HX250222 60390001	群众来电投诉骏业豪庭小区物业不作为，小区内车辆乱停，长期占用消防通道，与物业联系一直未处理，群众要求尽快处理此现象。	市住建局	2025-03-05 23:59:59
56	HX250222 60320003	群众来电反映2月22日凌晨5点左右星园小区片区民警闯入居民家中称声音太大存在扰民现象，要求三名民警对为何直接闯入做出解释并投诉。	市公安局	2025-03-05 23:59:59

(二) 超期工单，截止2025年3月3日10时超期回复工单3件、超期未回复工单2件（详见下表），每月超期工单和部门将在全州进行通报，请各分管领导及时关注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	HX250214 60380001	群众来电反映黄河路盐湖大酒店至盐湖股份有限公司的行人通行路段，路面存在坑洼现象至今未进行修复。	市住建局 市城市管理局	未回复	2025-02-25 23:59:59	住建局与城市管理局相互推诿已超期4日未回复
2	HX250217 60350030	群众来电反映孩子需要由那曲转至格尔木上学，咨询格尔木市教育局称需要那曲的学籍证明才能转学。	市教育局	2025-02-27 15:59:31	2025-02-26 23:59:59	回复超期1日

3	HX250217 61060001	群众政府网站网站留言：八一东路和平巷道路破损严重的问题，建议修复。	市住建局 市城市管理局	2025-02-28 16:33:08	2025-02-26 23:59:59	住建局与城管局相互推诿超期2日回复
4	HX250217 60360021	群众来电反映2月17日前市人民医院采血时，医护人员未对戴在手上的手套进行消毒或更换。	卫生健康委员会	2025-03-03 11:26:03	2025-02-26 23:59:59	回复超期3日
5	HX250219 60360001	群众来电举报格尔木乐强商贸有限公司存在税务问题。	国家税务总局 格尔木市税务分局	未回复	2025-02-28 23:59:59	已超期1日

（三）预警工单，截止2025年3月3日10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	HX2502236 0370026	群众来电反映2月23日前往天慕国际影城观影时，影院天花板突然坠落，投诉天慕影院存在消防隐患。	热线接到群众诉求后，立即转派至市住建局、消防救援支队、文体旅游广电局、应急管理局，以上部门均以不在本单位职责退回，暂未收到回复	2025-03-05 23:59:59	建议市文体旅游广电局牵头市住建局、消防救援支队配合尽快解决群众诉求。

2	HX2502226 0390024	群众来电反映地下商业街供暖温度不达标，向物业反映未得到处理，群众要求尽快处理温度不达标事宜。	热线接到群众诉求后，立即转派至市住建局、工业和信息化科技局、市场监督管理局、发展和改革委员会，以上部门均以不在本单位职责退回，暂未收到回复。	2025-03-05 23:59:59	建议由市住房和城乡建设局负责管理。
---	----------------------	--	--	------------------------	-------------------

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4日印发
