

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 33 期（总第 154 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 9 月 8 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 9 月第 1 周）

一、总体情况

2025 年 8 月 29 日 0 时至 9 月 4 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 1447 件，较上周减少 0.07%。在线答复 961 件，占比 66.41%；转办工单 486 件（中国政府网转办 14 件，占比 0.97%；省州系统转办 26 件，占比 1.8%；本级工单 446 件，占比 30.82%。）已办结 146 件。

二、主要热点

(一) 社会事业类问题。主要集中在察尔汗盐湖工业园区、陆港商旅物流园，以及部分私人企业拖欠工资，幼儿园、小学招生、报名，学校分配、学生转学等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 313 件。

(二) 城乡建设类问题。主要集中在市区部分道路施工围挡、未设置警示标志、施工后未及时恢复路面平整，导致交通拥堵、行人受伤、车辆受损，公租房未退还押金，部分小区物业不作为等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 109 件。

(三) 交通运输类问题。主要集中在交通信号灯故障、时长设置不合理，车辆违章停放，市区部分路段交通拥堵等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 109 件。

三、工单情况

(一) 即将到期工单。截止 2025 年 9 月 8 日 0 时，即将超期工单共计 37 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	HX250829 60320017	群众来电反映因发生交通事故，交警指挥车辆逆行通过后被其他交警扣留了证件。	市公安局	2025-09-09 23:59:59
2	HX250829 60320015	群众来电反映青年街路灯照缺失，要求尽快恢复夜间照明。	市交通运输局	2025-09-09 23:59:59
3	HX250829 60320013	群众来电反映世邦城市广场四楼台球厅存在价格欺诈行为。	市市场监督管理局	2025-09-09 23:59:59
4	HX250829 60390012	群众来电反映气瓶审核 2026 年到期，环能加气站工作人员告知无法加气。	市市场监督管理局	2025-09-09 23:59:59

5	HX250829 60320010	群众来电反映在中国交建务工，拖欠其工资共计14000元左右。	市人力资源和社会保障局	2025-09-09 23:59:59
6	HX250829 60320009	群众来电反映昆仑广场茶园，经营至凌晨噪音扰民，疑似有偿陪侍。	市公安局	2025-09-09 23:59:59
7	HX250829 60320006	群众来电反映玲珑湾三号楼1单元602室漏水，要求维修墙面或赔偿。	市住建局	2025-09-09 23:59:59
8	HX250829 60320004	群众来电反映租住于实验小学高层小区，已办理了暂住证，要求解决就近上学问题。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
9	HX250829 60390004	群众来电反映孩子550分被分配到民中，群众要求重新分配。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
10	HX250829 60360053	群众来电反映星园小区公租房因拖欠一年房租，被停水停电，要求恢复供电。	投资控股有限公司	2025-09-09 23:59:59
11	HX250829 60360052	群众来电反映2024年向教育局申请转学，至今未办理。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
12	HX250829 60360049	群众来电反映符合第四类招生条件，为何未成功报名至金峰路小学。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
13	HX250829 60330044	群众来电反映在盐湖三小区西门对面工作，拖欠工资。	市人力资源和社会保障局	2025-09-09 23:59:59
14	HX250829 60200010	群众反映教育局未按照分数和志愿分配学校，中考成绩578分，被分到民族中学。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
15	HX250829 60200009	群众反映中考分数640分被分配至七中离家较远。希望重新分配至一中或二中就读。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
16	HX250829 60330041	群众来电反映动检防疫站小区平房实施保温项目，前墙未施工，要求补做保温层。	市住建局	2025-09-09 23:59:59
17	HX250829 60370046	群众来电反映中山路小学每年都换班主任，对学生影响较大。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
18	HX250829 60370043	群众来电反映在炼油厂附近青海华电务工，拖欠群众工资共计9000元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-09-09 23:59:59
19	HX250829 60330040	群众来电反映昆仑圣镜商铺缴纳了一万元押金，现要退租，物业称押金要等7-15个工作日退还。	陆港园区管理委员会	2025-09-09 23:59:59
20	HX250829 60200007	群众反映网上报名，填写完信息提交提示数据繁忙，教育局与政务大厅教育科相互推诿。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
21	HX250829 60360036	群众来电反映动检防疫站小区平房实施保温项目，前墙未施工，要求补做保温层。	市住建局	2025-09-09 23:59:59

22	HX250829 60360033	群众来电反映通过报名平台提交相关材料后，系统提示繁忙导致无法成功报名，多次拨打平台客服热线及教育局联系电话均未能接通。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
23	HX250829 60490053	群众反映红伟水果蔬菜市场杨圆水果店无法提供营业执照、食品经营许可证及购货票据。	市市场监督管理局	2025-09-09 23:59:59
24	HX250829 60330027	群众来电反映2023年在永通驾校报名，现想将名额转给家人使用，驾校不予受理。	市交通运输局	2025-09-09 23:59:59
25	HX250829 60370030	群众来电表扬盐湖办事大厅公安窗口工作人员服务态度认真，群众对此表示感激。	市数据局	2025-09-09 23:59:59
26	HX250829 60360027	群众来电反映在乌图美仁乡野牛沟治沙项目第一标段务工，拖欠一行40人工资约三十万元。	市林草局	2025-09-09 23:59:59
27	HX250829 60360024	群众致电妇女维权热线求助调解夫妻关系。	市妇联	2025-09-09 23:59:59
28	HX250829 60330021	群众来电反映教育局发布招生补录窗口不到一分钟关闭，显示补录名额招生已满，要求公布提交补录名额的时间。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
29	HX250829 60330015	群众来电反映在美团购买天幕影院电影票，影院停电无法观看，要求全额退款。	市市场监督管理局	2025-09-09 23:59:59
30	HX250829 60330010	群众来电反映居住金南二巷嘉丰锦苑，要求转学至江源路小学。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
31	HX250829 60360016	群众来电反映在察尔汗盐湖四万吨年基础锂盐一体化项目务工，拖欠群众工资约10万元。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-09-09 23:59:59
32	HX250829 60360013	群众来电反映盐湖三小区南门口绿化带浇水时未能覆盖到位，导致多棵树木枯死。	市林草局 农垦集团	2025-09-09 23:59:59
33	HX250829 60370011	群众来电反映多次拨打教育局联系电话均无人接听。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
34	HX250829 60370006	群众来电反映教育局指定妇幼保健医院体检，人数较多，要求多安排几个医院进行体检。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
35	HX250829 60360002	群众来电反映向格尔木市人民法院提交了申请开具律师调查令材料，但至今仍未办理。	市人民法院	2025-09-09 23:59:59
36	HX250829 60330002	群众来电反映多次拨打教育局电话无人接听，要求尽快解决孩子入学问题。	市教育局	2025-09-09 23:59:59
37	HX250829 60380005	群众来电反映博爱花苑限行杆无法自动扫描开启，反映问题后住建局不作为。	市住建局	2025-09-09 23:59:59

(二) 超期工单。截止 2025 年 9 月 4 日 24 时超期回复工单 7 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	HX250825 60340018	群众来电反映居住星园小区, 要求按政策, 就近安排至盐湖小学。	市教育局	2025-09-04 17:19:19	2025-09-03 23:59:59	回复超期 1 日
2	HX250824 60320020	群众来电要求从民和转学至格尔木就读。	市教育局	2025-09-04 17:19:19	2025-09-03 23:59:59	回复超期 1 日
3	HX250822 60370009	群众来电反映健桥医院误诊。	卫生健康委员会	2025-09-03 15:14:51	2025-09-02 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX250821 60380021	群众来电反映流量超额, 要求退还话费。	电信公司	2025-09-03 15:24:03	2025-09-01 23:59:59	回复超期 2 日
5	HX250821 60360005	群众来电反映被车撞倒, 现要求车主道歉, 并赔偿相应损失。	市公安局	2025-09-02 09:21:39	2025-09-01 23:59:59	回复超期 1 日
6	HX250820 60330014	群众来电金峰路派出所工作人员不作为。	市公安局	2025-09-01 09:16:41	2025-08-29 23:59:59	回复超期 3 日
7	HX250820 60330011	群众来电反映在循化中考, 能否在格尔木报名高中。	市教育局	2025-09-01 09:22:39	2025-08-29 23:59:59	回复超期 3 日

(三) 预警工单。截止 2025 年 9 月 4 日 24 时预警工单 1 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	HX250829 60360013	群众来电反映盐湖三小区南门绿化带浇水时无法覆盖到位, 导致多棵树木枯死。	热线接到群众诉求后, 立即转派至市林草局、住建局、农垦集团, 以上部门均以不在本单位职责为由退回, 暂未收到回复	2025-09-09 23:59:59	建议市林草局牵头农垦集团配合尽快核实处理。

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9月9日印发
