

格尔木市 12345 政务服务便民热线

工 作 通 报

2025 年第 34 期（总第 155 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 9 月 15 日

格尔木市 12345 政务服务便民热线周通报

（2025 年 9 月第 2 周）

一、总体情况

2025 年 9 月 5 日 0 时至 9 月 11 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 1267 件，较上周减少 12.44%。在线答复 842 件，占比 66.46%；转办工单 425 件（中国政府网转办 8 件，占比 0.63%；省州系统转办 17 件，占比 1.34%；本级工单 400 件，占比 31.57%。）已办结 115 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、乌图美仁乡光伏光热园区以及部分私人企业拖欠工人工资、不予缴纳社保，学区分配、学生转学等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 183 件。

（二）公共服务类问题。主要集中在城北村、北四片区停水，对居民生活以及商铺经营造成影响，快递丢失、破损、不配送等问题，本周热线接到此类诉求电话共计 114 件。

（三）城乡建设类问题。主要集中在市区部分路段施工围挡，导致交通拥堵，施工后路面未及时恢复平整，公租房退租未退还押金，部分小区未办理房产证等问题，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 15 日 0 时，即将超期工单共计 48 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	HX250905 60340017	群众来电反映根据就近入学原则，要求将两个学生统一转至十二中或盐湖小学就读。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
2	HX250905 60340015	群众来电投诉中灶火检查站工作人员态度恶劣，要求对服务态度整改，并做出合理解释。	市公安局	2025-09-16 23:59:59
3	HX250905 60370015	群众来电反映人民医院骨科误诊，导致患者骨头错位，需要重新进行手术，要求赔偿损失。	卫生健康委员会	2025-09-16 23:59:59
4	HX250905 60370010	群众来电反映金峰路派出所门施工完成后路面没有回填，存在较大安全隐患。	市住建局	2025-09-16 23:59:59

5	HX250905 60340012	群众来电反映居住于金南社区，要将孩子转至三中，因无法提供房产证教育局不予办理转学。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
6	HX250905 60370008	群众来电反映因经济纠纷在法院提起诉讼，法院称找不到被告，现要求尽快处理案件。	人民法院	2025-09-16 23:59:59
7	HX250905 60340004	群众来电反映居住地质队家属院，要求将两个孩子转至中山路小学就读。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
8	HX250905 60370004	群众来电反映教育局以群众没有房产证不予办理转学。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
9	HX250905 60320050	群众来电反映 2018 年购买青海兴龙投资有限公司房产，付清全款含契税，该公司 2025 年 5 月才向税务部门缴纳契税，现要求该公司对造成的损失负责。	市住建局	2025-09-16 23:59:59
10	HX250905 60350058	群众来电建议高三周六补课。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
11	HX250905 60380047	群众来电反映居住盐湖一小区，孩子被分至站前路小学，要求转至六中。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
12	HX250905 60350054	群众来电反映根据就近入学原则，要求将两个学生统一转至十二中或盐湖小学就读。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
13	HX250905 60320046	群众来电反映城北村 8 月 31 停水日至今，要求尽快恢复供水。	水务集团有限公司	2025-09-16 23:59:59
14	HX250905 60350052	群众来电反映在博爱花苑居住，孩子被分至十三中，希望转到民族中学中山路分校。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
15	HX250905 60380041	群众来电反映因无法提供房产证明，教育局不予办理转学至第八中学。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
16	HX250905 60320044	群众来电反映新蕾幼儿园将其辞退时称可以领取失业金，现要求幼儿园开具相关证明。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
17	HX250905 60350047	群众来电投诉西城印象一期物业挪用维修基金，物业未公示业主的签字结果。	市住建局	2025-09-16 23:59:59
18	HX250905 60320040	群众来电建议教育局考虑多子女家庭困难，将其孩子协调转学至第十二中学或盐湖小学。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
19	HX250905 60350042	群众来电反映居住碧桂园，初三入学被分至十三中，希望转至三中。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
20	HX250905 60380036	群众来电反映在陕建建工机械施工集团有限公司务工，拖欠群众工资共计 27200 元。	市住建局	2025-09-16 23:59:59

21	HX250905 60350040	群众来电反映两个孩子分别分至站前路小学与金峰路小学五，现希望孩子分至盐湖小学。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
22	HX250905 60380035	群众来电反映察尔汗路与黄河路交叉口施工后道路未填平导致群众车辆前胎爆裂，要求赔偿。	市住建局	2025-09-16 23:59:59
23	HX250905 60350036	群众来电求助在铁路市场居住，要求转学至十一中或者五中、六中。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
24	HX250905 60350034	群众来电反映孩子入学一年级被分至金峰路小学，希望孩子在十三中入学。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
25	HX250905 60320031	群众来电反映教育局不让进。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
26	HX250905 60350033	群众来电投诉教育局教科科不让群众进入，较多群众围堵在教育局门口。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
27	HX250905 60350032	群众来电反映孩子分配至金峰路小学，现希望转至江源路小学。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
28	HX250905 60380029	群众来电反映在光明城市二期青海省宏建筑工程有限公司务工，拖欠群众工资共计 14476 元。	市住建局	2025-09-16 23:59:59
29	HX250905 60350031	群众来电反映居住东城国际，希望将孩子转至盐湖小学。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
30	HX250905 60380027	群众来电反映在茗都茶庄干果特产购买茉莉花红茶属三无产品，要求对该店铺进行查处。	市市场监督管理局	2025-09-16 23:59:59
31	HX250905 60380026	群众来电反映居住于中山路附近，小孩被分配至盐湖小学，要求将其孩子分配至中山路小学。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
32	HX250905 60320026	群众来电反映金峰路与中山路路口因施工未放置警示标识，导致车辆受损，要求赔偿群。	水务集团有限公司	2025-09-16 23:59:59
33	HX250905 60320025	群众来电反映常住于星园小区，属于招生政策中一类，要求协调就读盐湖小学。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
34	HX250905 60380023	群众来电反映于一类入学资格，教育局将其子女分配至站前路小学，要求重新分配。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
35	HX250905 60380021	群众来电反映昆仑阳光城 2 号楼 1 单元门禁损坏一年未维修，存在安全隐患。	市住建局	2025-09-16 23:59:59
36	HX250905 60320021	群众来电反映在察尔汗中国五矿务工，拖欠群众工资共计 10000 元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-09-16 23:59:59
37	HX250905 60350022	群众来电反映教育局成人高考报名官网写携带身份证和相关材料报名，未写明具体哪些材料。	市教育局	2025-09-16 23:59:59

38	HX250905 60320020	群众来电反映，教育局将其孩子分配至小岛，要求协调安排至离家更近的学校就读。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
39	HX250905 60320018	群众来电反映教育局成考处仅有一位老师且业务了解，建议增派熟悉业务的工作人员。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
40	HX250905 60480017	群众反映在格尔木市陕西建工机械施工有限公司从事库管工作，拖欠工资4万元。	市住建局	2025-09-16 23:59:59
41	HX250905 60380012	群众来电反映大格勒乡有车辆超重超载、无拉运手续、驾驶员无有效驾照、车辆无行驶证。	市综合行政执法局	2025-09-16 23:59:59
42	HX250905 60350014	群众来电反映燃气公司在未通知的情况下私自停气，拨打95777长时间无法接通。	华润燃气有限公司	2025-09-16 23:59:59
43	HX250905 60350009	群众来电反映购买广达天誉一期房屋，与宣传样板间不符，开发商存在乱收费现象。	市住建局	2025-09-16 23:59:59
44	HX250905 60380005	群众来电反映和谐家园公租房已于2023年办理退房，但押金至今未退还。	市住建局	2025-09-16 23:59:59
45	HX250905 60380003	群众来电反映碧桂园4号楼1单元1902室窗户玻璃已损坏两年，至今还未更换。	市住建局	2025-09-16 23:59:59
46	HX250905 60320004	群众来电反映网上申请报名失败，因暂住证丢失无法报名，现要求就近解决孩子上学问题。	市教育局	2025-09-16 23:59:59
47	HX250905 60320002	群众来电反映在中国华建务工，拖欠其工资共计28000元左右。	昆仑经济技术开发区管委会	2025-09-16 23:59:59
48	HX250905 60330002	群众来电反映在黄河路主题佰爱被他人殴打，现要求警方出具完整监控视频。	市公安局	2025-09-16 23:59:59

（二）超期工单。截止2025年9月11日24时超期回复工单5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	HX250901 60390009	群众来电反映鑫璟花园马路西侧水渠施工导致人行道路面塌陷。	水务集团有限公司	2025-09-11 19:52:47	2025-09-10 23:59:59	回复超期1日
2	HX250831 60480039	群众反映枸杞种植的农户使用增红剂和速干剂。	市农牧局	2025-09-11 17:19:19	2025-09-10 23:59:59	回复超期1日

3	HX250829 60370006	群众来电反映教育局指定妇幼保健医院体检，因人数较多，建议多安排几个医院体检。	市教育局	2025-09-10 10:29:35	2025-09-09 23:59:59	回复超期 1 日
4	HX250828 60330006	群众来电投诉光明城市花园施工噪音扰民。	市住建局	2025-09-09 09:11:38	2025-09-08 23:59:59	回复超期 1 日
5	HX250827 60360002	群众来电反映青海华信环保科技有限公司欠缴社保，向税务局及社保局反映互相推诿。	市人力资源和社会保障局	2025-09-10 15:14:51	2025-09-09 23:59:59	市人社局与税务局相互推诿导致回复超期 1 日

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 15 日印发
