

格尔木市 12345 政务服务便民热线

格尔木市人民政府办公室

2024 年第 12 期

为民办实事优秀案例选编

群众的“烦心事”就是我们的“关心事”。格尔木市 12345 政务服务便民是政府联系群众的桥梁纽带，是了解社情民意、为群众办实事的重要渠道。努力办好这个政府与群众的服务窗口、连心桥梁、检验平台，以优秀案例为典范，激发各单位工作积极性，提升各部门办理 12345 热线工单业务水平。

服务跟着民声走 定制公交更暖心

工单编号：HX24103160320008

办理单位：市交通运输局

群众诉求：群众来电反映河东农场三连至园艺场第八中学的公交车辆只有两辆，上下学期间学生较多，易导致学生拥挤受伤，存在安全隐患。现群众希望增加公交车次，请相关职能部门尽快核实处理并答复群众。

办结情况：市交通运输局在接到热线工单后立即调查核实，经调查，群众反映情况属实。为确保该区域出行安全和便捷，经市交通运输部门和公交公司充分调研论证，结合家长的反映，决定从2024年11月4日起，合理规划该区域区域行车线路，提供贴心的学生定制公交服务，在学生上、下学时间段各增加1辆公交车，同时河东农场三连至八中上学的学生，也可步行至三连砖厂与红柳村路口，乘坐接送学生的专车，满足了该区域学生的公交出行需求，打通了学生出行的“最后一公里”。经热线回访，群众对承办单位回复结果表示非常满意，对热线服务表示满意。

举一反三，长治长效：市交通运输局通过采取有效措施解决了乡村中小學生上下学乘车难的问题，用心践行“民生实事”，充分彰显了交通运输部门在护航未成年人健康成长，推动统筹城乡基本公共服务均等化，提升乡村基础设施软实力，建设宜居美丽乡村中的积极作用。

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 12345 政务服务便民热线

2024 年 11 月 8 日印发
