格尔木市 12345 政务服务便民热线

2025 年第 2 期（总第 18 期）

格尔木市人民政府办公室

2025 年 3 月 10 日

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，体现政府的热度、温度、效度，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。

一、市民政局积极处置贫困村民临时救助问题

工单编号：HX25021460360015

办理单位：市民政局

群众诉求：群众来电反映为新华村贫困户，因身体残疾，住院看病花销较大，于 2024 年 10 月 12 日向郭勒木德镇申请临时救助，在镇上评审时，工作人员将其资料丢失，未评审成功，

再次申请时，工作人员以发票过期为由，未上报评审资料，现群众要求尽快上报相关材料。

办结情况：市民政局在接到热线工单后立即调查核实，反映人为郭勒木德镇新华村一社居民石大勋，58岁，肢体四级残疾，患静脉血栓，反映人于2024年6月申请临时救助，医疗费用经医保报销后个人承担部分按支出金额50%救助的标准给予其临时救助金4589元。经与郭勒木德镇及新华村工作人员核实，反映人提交的救助申请资料并未丢失，市民政局即刻组织郭勒木德镇民政负责人入户向反映人石先生解释了临时救助相关政策，并告知反映人按照临时救助申报流程申请救助，待核对程序走完，按期上会评审审批，申请上报期间将协助郭勒木德镇人民政府提供相关资料。经热线回访，群众对承办单位处理结果表示满意。

举一反三，长治长效：市民政局加强社会救助经办服务机构的管理，积极与相关部门衔接与协调，深入推动社会救助部门联动，深入困难群众家中，了解实际需求，为群众解决困难，让救助工作更有温度。

二、市工业信息化和科技局积极整治加油站停车乱象

工单编号：HX25022260390030

办理单位：市工业信息化和科技局

群众诉求：群众来电反映中国石化东出口加油站存在将车辆停放至 109 国道上排队加油现象，常导致交通拥堵，存在安全隐患。

办结情况：市工业信息化和科技局在接到热线工单后立即调查核实，中国石化青海格尔木分公司东出口加油站于 2025 年 1 月 24 日重建后恢复营业，经与加油站负责人联络，确有加油车辆较多，排队至 109 国道情况，加油站称由于站点位于 109 国道旁，周边有多家物流公司，工业园以及居民区，车流量较大，导致加油车辆排队现象严重。了解情况后，市工业信息化和科技局立即要求中国石化加油站成立整改小组，结合实际情况制定整改措施，一是优化站内车道指挥，提升服务能力；二是加强交通疏导，增设交通指示牌，安排专人疏导，与交警部门协作，提高通行效率；三是推行错峰加油，缓解高峰压力；四是优化支付方式，减少车辆排队时间。经热线回访，群众对承办单位处理结果表示满意。

举一反三，长治长效：市工业信息化和科技局积极作为，强化规划引领、加强部门协同、建立长效机制，采取多项措施缓解加油站排队导致的交通拥堵问题，确保国道交通运行更加高效、有序。

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10日印发