畅通民意渠，化解忧心事

金沙滩沿线已设置16处冲脚池

黄渤海新区管委相关负责人接听12345政务服务热线

本报讯（YMG全媒体记者 **童佳怡** 通讯员 **孙刚超 张海燕**）6月3日上午9:00-10:00，黄渤海新区工委委员、管委副主任许琪到烟台市12345政务服务便民热线接听电话。

9时08分，首位市民来电反映，金沙滩海边的冲脚设施数量不足，节假日及客流高峰期难以满足游客的使用需求，希望新增一些冲水设施。针对市民的建议，黄渤海新区工委委员、管委副主任许琪现场作出细致答复，“目前，金沙滩景区在沙滩下海口、公厕沿线设置了16处冲脚池，并依托沙滩驿站、天马栈桥涵洞，配套建设4处淋浴房，基本覆盖游客沙滩游玩的主要区域。”许琪表示，黄渤海新区后续还将根据景区业态布局优化，结合客流变化和群众需求，依托沙滩驿站，研究增设淋浴房可行性，并与现有淋浴房串点连片，进一步满足游客需要，同时做好现有设施的常态化巡检工作，确保设施全天候正常运行。

热线接听过程中，教育领域各类问题成为市民关注的热点。接话期间，一位家长咨询，觉得前期新区教体局举办的研学活动很好，今后是否会继续开展类似的活动。针对该诉求，新区教育体育局负责人表示，目前黄渤海新区教体局依托中小学生综合实践学校，面向全区小学四年级、初中二年级全体学生，每学年开展一次为期五天四晚的劳动实践研学周活动。此外，在春秋假、周末、寒暑假期间，面向全社会开展市场化研学活动。“研学的主题包括航空航天、智能制造、非遗手工、传统文化、公共安全、国防军事、户外拓展等，还有无人机、模拟飞行、夏冬令营等特色活动，满足学生多元化发展需求。市民可根据孩子的兴趣和特长，自主选择相应的研学课程，个性化定制研学时长、研学方式等。”黄渤海新区教体局负责人答复道。

此次热线接访，黄渤海新区直面群众诉求、现场明确整改方向，以热线为纽带精准打通民生服务堵点，切实把群众建议转化为优化城市服务、完善民生配套的务实举措。

未成年人可由监护人代办社保卡

烟台市人力资源和社会保障局主要负责人现场接听12345热线

本报讯（YMG全媒体记者 **张孙小娱** 通讯员 **李延平**）6月4日14:30—15:30，烟台市人力资源和社会保障局党组书记、局长姜瑞带领有关业务科室、单位负责人，来到12345政务服务便民热线现场，接听群众来电，倾听意见建议，并就社会保障、就业人才、劳动关系等热点问题进行了现场解答与督办。

接听电话前，工作人员先对之前的热线电话进行了回访。一位诉求人之前为其丈夫咨询特殊工种提前退休办理事宜，烟台市人力资源和社会保障局工作人员在回访中表示将为诉求人丈夫落实企业原始材料并协助办理，诉求人表示非常满意。

“我家孩子8岁了，如何办理社保卡？”首通电话接通后，一位芝罘区市民提问。市社保中心工作人员解答，16周岁以下未成年人制作社保卡有线上线下两种方式，线上可以通过“爱山东”APP的社保卡办理模块线上提交资料，社保卡制成后会邮寄到申领人手中。线下办理需要监护人到社保卡合作银行的即时制卡网点办理，当场办理、当场拿卡，即时制卡网点可以在烟台市人力资源和社会保障局官网查询。办理时需要携带以下材料：1.监护人有效证件原件；2.含儿童身份信息的户口簿（监护人与未成年人在户口簿同一页）；3.出生证明；4.满7周岁以上需提供电子证件照片，照片格式符合二代居民身份证照片要求（近期彩色、白底、免冠、分辨率358×441、大小14—40KB、jpg格式）；未满7周岁的可以不采集照片。

有市民来电表示，自己2024年6月在福山区的企业工作，9月转到黄渤海新区企业工作，她想了解是否可以领取之前在福山区工作的时间段内的人才生活补贴。工作人员答复，只要诉求人在那段时间内是符合我市人才生活补贴申领条件的，可以由现工作单位代为申领。

一位市民反映，他之前在部队有五年的兵龄，部队档案个人保管，后又在福山区缴纳了19年职工社保，他咨询是否能将兵龄合并到职工工龄。工作人员答复，市民可以确认下目前职工档案所在单位，将部队档案与职工档案进行合并，退休时兵龄会自动计入工龄。

“原单位把我辞退了，之前我缴纳过两年的职工社保，我能领取失业金吗？如何办理？”一位诉求人来电询问。工作人员答复，失业保险金申领条件为缴纳失业保险累计满一年以上，非本人意愿中断就业，已经进行失业登记，并有求职要求的。如符合条件可以到参保地失业保险经办机构申请办理，也可以通过“烟台市人力资源和社会保障局”官网和微信公众号进行申请。

“小井盖”关乎“大民生”

12345热线及时消除井盖隐患，守护群众“脚下安全”

井盖作为城市基础设施的一部分，遍布在城市的大街小巷，有“城市纽扣”之称，这些看似不起眼的“城市纽扣”，却关乎着人民群众的“脚下安全”。近日，多位市民反映井盖缺失、破损问题，给出行造成不便且很危险。5月28日，记者与烟台市12345政务服务便民热线督办员到现场进行调查，联系相关单位协调解决。

芝罘区白石新城小区居民反映：青年南路自新石南路路口向北到南大街路段多处井盖下陷，安全隐患较大。

5月28日下午，记者与督办员来到青年南路，自南向北走了一圈，发现马路中间有多个井盖已经松动、下沉，有的井盖与地面目测有5厘米高度差。记者观察到，现场不少司机行驶时发现井盖下陷，于是选择减速或避让，造成交通拥堵。另外，这条道路上还有不少公交车通行，为了避免颠簸，公交车司机在开过井盖时都有明显的减速动作，导致后方车辆容易拥堵。

现场，督办员逐个检查问题井盖，确认部分设施为电力、排水井，产权单位分别为国网烟台供电公司和烟台市排水服务中心。经协调，产权单位表示将尽快安排人员维修。

青年南路车流量大，路面井盖较多，长期经受碾压，很容易出现破损、下沉等问题，若无法确定井盖产权单位，问题该如何解决？芝罘区综合行政执法局市政设施科工作人员介绍，作为路政养护部门，将会协调各管线单位认领，若超出认领时限，市政部门将对“无主”破损井盖进行填埋处理，消除安全隐患。

青年南路整改现场。

5月29日上午，破损井盖产权单位已安排人员到现场维修。

市民反映：芝罘区塔山隧道北到红旗东路之间路段有4个井盖下陷，安全隐患较大。

市民反映的井盖位于山海路东侧、塔山旅游风景区公交站北200米，井盖已经下陷5厘米，车辆经过时容易颠簸。督办员现场检查后，确认这些井盖为电力井附属设备。

这些电力井归哪个部门管理？国网烟台供电公司工作人员表示，电力井属于第三方所有，非供电企业处理范围。烟台市塔山北路快速路市政设施施工方人员现场查看后，确认电力井属于快速路建设配套迁改设备。督办员表示，后续维修由市交通运输局协调。对于此事，记者与12345热线将持续跟踪。

市民反映：莱山区观海路新星北街至枫林路路段有多处井盖下陷，安全隐患较大。

记者和督办员沿着观海路东侧向北排查，确认至少4处井盖下陷。其中两个井盖位于迟家（市总工会）公交站附近，另外两个位于观海路—枫林路路口南北两侧。经核实，这些井盖均为通讯设施井附属设备，由烟台市通发办协调相关通讯运营商维修。对于此事，记者与12345热线将持续跟踪。

市民反映：莱山区竹林路变电站门口下水道没有安装井盖，存在安全隐患。

记者与督办员在现场看到，该井盖位于观海路西、竹林路南山体修复项目西北角，莱山区第二实验小学对面，已经彻底破损，仅用树枝进行简单围挡。

“这处井盖就是这个样子，好几天了，一直没人来修。这里每天都有很多学生经过，万一孩子不小心踩到了，很容易受伤。”据一位学生家长介绍，该井盖紧挨莱山区第二实验小学和山体修复绿地，附近停车的学生家长和游客较多，久而久之，井盖被车辆压坏。希望有关部门尽快对破损井盖进行维修更换，消除安全隐患。

督办员下井查看后，确认该设施为雨水井。那么，破损井盖究竟该由哪个部门负责维修？

现场，市住建局建设服务中心工作人员表示，该部门主要负责绿植栽种、草地铺设等生态修复工程，不涉及雨污水管网改造。

芝罘区住建局、莱山区综合行政执法局、莱山区黄海路街道办工作人员也表示，不在其部门管理范围内。

经过后续协调，该井盖由市政部门负责更换。5月29日上午，记者与督办员再次来到该处，发现井盖已更换完毕。

“该雨水井并不属于市政公用设施，而是相关产权单位的自备设施。烟台市城管局主动担当，协调市排水服务中心，于29日清晨及时更换井盖，消除了安全隐患。这种主动担当的精神值得表扬。”督办员表示。

“小小”井盖，“大大”民生。烟台12345热线将继续聚焦民生诉求，关心关注群众的“身边小事”，及时回应群众“急难愁盼”问题，不断增强群众的获得感、幸福感和安全感。

YMG全媒体记者 **盖鹏**
通讯员 **王广钦** 摄影报道

市民打12345求降雨、降温！

官方回复：超出行政职能受理范围

近日，福州12345对组织评议为不合理不合规诉求案例予以发布，呼吁广大市民群众以理性合规方式表达诉求，让我们看看都有哪些不合理不合规诉求：

诉求一：诉求人反映仓山区一所私立幼儿园薪资待遇偏低导致其孩子心仪教师离职，孩子抵触入园，要求幼儿园重新聘用该教师并上调薪酬。

不合理不合规原因：教师聘用、薪资核定均属于幼儿园自主经营管理范畴，由园方根据运营实际依规统筹决定。12345热线无权干预机构人事用工与薪酬制定，该诉求超出政务服务受理边界。

诉求二：福州出现降温、降雨、大风天气，市民希望降低空气湿度，彻底摆脱闷热天气，要求相关部门介入干预天气变化。

不合理不合规原因：天气气象变化属于自然现象，不受行政部门人为调控。气象部门仅负责监测、预报、预警工作，无法干预、改变自然天气状态。该诉求违背客观自然规律，超出行政职能受理范围。

诉求三：诉求人申请市检察院对公安部门一起故意伤害案件的侦查活动进行监督，要求责令公安部门立即委托具备资质的司法鉴定机构，对其损伤程度及伤病关系进行鉴定。

不合理不合规原因：对公安侦查活动的监督及鉴定相关事项，属于检察机关法定职责范畴，应通过12309检察服务中心等法定渠道向检察机关申请，12345热线不具备司法监督职能，该诉求超出热线职能边界。

诉求四：诉求人投诉某学校校长在教师职称评聘过程中存在违纪收礼行为，称只要向其送礼，当年即可通过职称晋级评聘，希望有关部门严肃核查。

不合理不合规原因：此类涉嫌违纪违规、廉洁作风类问题，属于纪检监察部门专属受理事项，应通过12388全国纪检监察机关统一举报电话等专门的纪检监察举报渠道依规办理，12345热线不承接纪检监督类举报事项，该诉求超出热线职能边界。（来源：福州12345）

根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）和《山东省人民政府办公厅关于印发山东省12345政务服务便民热线管理办法的通知》（鲁政办字〔2021〕126号）等文件规定：“不受理以下事项：须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项；不符合法律、法规、规章及政策规定的事项；涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项”。广大群众应合理合规正确表达诉求，正确使用12345热线。

『堵心』变『舒心』，污水外溢难题解决了

本报讯（YMG全媒体记者 **盖鹏** 摄影报道）“这下问题总算是彻底解决了，再也不用担心污水外溢了。”近日，芝罘区向阳街道海岸街地下污水管网修复清理工程全面完工。社区回访显示，居民和商户满意度大幅提升，大家纷纷表示：“污水治住了，再也不怕味难闻、蚊虫多，更不怕出门被滑倒了，真是为群众办了一件好事。”

之前，芝罘区向阳街道海岸街商户业主拨打烟台市12345政务服务便民热线反映，门前污水井外溢，散发异味，长时间无单位处置，希望解决污水外溢问题。因海岸街地处烟台山景区周边，人流量较大，污水外溢不仅影响居民生活，也存在环境污染与安全隐患，若久拖不决将对城市形象造成负面影响。

为彻底解决这一问题，市城管局第一时间牵头组织市排水服务中心、蓝天集团、芝罘区城运中心、芝罘区综合行政执法局、向阳街道办事处、烟台山社区及山东正元数字城市建设有限公司等单位召开现场协调会。经核查，该处污水管道属周边商户专用管线，为共有产权，因污水管道建设年代久远，且埋深较浅，管道局部出现塌陷，以往发生外溢时均由商户自行处理，此次更换破损管道，涉及商户共同承担改造费用。

现场，市城管局明确责任：由山东正元公司对污水管线开展全面排查，施工期间由市排水服务中心实施临时抽排，避免污水反复外溢。排查发现，目前该管线仅由某酒店使用，其余商铺污水已接入历新路管网。同时发现，由蓝天集团负责建设的海岸街、海关街、阜民街等路段排水管道存在渗漏、标高起伏等问题，另有部分沿街商铺存在乱倒泔水、私改排水设施、餐饮店未设置隔油池等现象。

分工明确后，市排水服务中心组织施工队伍对海岸街污水管道进行修复，并对历新路、海关街、阜民街等周边管网开展系统清疏。经过连续三天作业，该处污水外溢问题得到根本解决，周边环境卫生得到显著改善。

群众利益无小事。市城管局始终坚持“把惠民生的事办实、暖民心的事办细、顺民意的事办好”的工作原则，面对这一职责交叉、产权不清的历史遗留问题，主动向前、跨步担当，组织有关单位召开海岸街污水专题会议，深入剖析难点症结，逐项明确整改责任与措施，同步建立长效维护管理机制，从“条块分割”到“协同共治”的转变。

此次处置中，各单位以“向前一步”的姿态回应群众关切问题，不仅解决了当前污水外溢的急难问题，更通过系统整治提升了区域排水管网运行能力，有效防范了问题“上行外溢”，体现了以人民为中心的发展思想和务实高效、担当作为的工作执行力，也为同类复杂民生事项的化解提供了有益借鉴。

整改后的污水井。

暖心事例

海阳二十里店镇某饭店经营者来电反映：近期，镇党委、政府聚焦镇区环境提升，全力开展整治工作。经过整治之后，街道干净整洁，饭店周边杂物、垃圾全面清理，环境焕然一新，人气慢慢回暖，生意也更好了。

招远市某市民反映：之前反映招远市齐山镇半壁店村村碑十字路口周围减速带损坏，相关承办单位及时修理，还在周边其他路口安装了减速带。特此致电表示感谢。

YMG全媒体记者 **盖鹏** 整理

每周总结

本报讯（YMG全媒体记者 **盖鹏**）6月1日至6月7日，市12345政务服务便民热线共受理群众来话来信66403件，同比上升17.44%。其中，群众来话63376件，微信受理2523件，省级热线9件，“市长信箱”和“烟台一手通”等群众来信117件；直接答复40458件，转办25945件，直办率60.93%。

按照内容分类：城市综合16604件，占25.00%；社会事业13098件，占19.73%；经济综合11143件，占16.78%；人力资源保障8634件，占13.00%；城乡建设6071件，占9.14%；“三农”问题3552件，占5.35%；党风政风行风1044件，占1.57%；自然资源479件，占0.72%。