

听民“声”积极回应，解难题现场督办

12345 热线现场督办 解决村民 用水难题

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏 通讯员 徐炜鹏)近日,招远市齐山镇南马驻埠村村民刘先生拨打烟台市 12345 政务服务便民热线反映:去年村里改造自来水管网,时隔近一年,自来水仍未恢复供应。为解决该问题,6月23日,记者与12345热线督办员赴现场实地核查,并联系相关单位协调解决。

在刘先生家中,督办员拧开水龙头,确认无自来水流出。据刘先生介绍,自去年8月自来水管网施工至今,村里一直没通自来水。目前村民日常生活用水主要靠地下井水和村内公共净化饮水机。其母亲家中没有水井,管网改造后停水,日常用水确实存在一定困难。村里虽然组织干部和热心村民送水上门,但始终不及家中直供便捷。

为何该村目前用不上自来水?招远市水务局农水科工作人员介绍,目前,招远市正在进行城乡供水能力提升项目,由政府筹集相关资金,对辖区内部分老旧自来水管网进行维修、改造。南马驻埠村自来水管网改造项目于今年5月完工,目前已进入调试阶段,调试期间暂时无法供水。

那么,村里自来水到底何时才能通上呢?属地镇街及供水单位现场做出了承诺。

招远市水务局农水科工作人员表示,督办结束后,立即督促自来水公司和改造施工单位抓紧整改,争取一个月内完成调试。该村党支部书记表态,如果超期未完成调试,将临时启用原先的自来水管网,确保夏季用水不受影响。对于该答复,刘先生表示满意。

对于此事,记者与12345热线将持续跟踪关注。

污水外溢 造成困扰

12345 热线促解决



本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏 通讯员 张明新 摄影报道)夏日高温频现,污水外溢引发的臭气异味、蚊虫孳生等问题成为了越来越多居民的困扰。近日,龙口市西城区河北路小区8号楼居民拨打烟台市12345政务服务便民热线,反映小区周边道路排水沟堵塞,导致污水外溢、气味刺鼻,影响日常生活。6月26日,记者与12345热线督办员到现场调查,联系相关单位协调解决。

市民反映的排水沟位于河北路小区东侧、康泰路与海港路路口西北角。记者看到,路面存在几处明显污水积水点,散发着刺鼻的异味。部分水泥盖板表面破损、坑洼不平,行人路过时容易绊倒。

该处为何会出现污水外溢?龙口市住建局工作人员介绍,康泰路修建时间久远,地下管线间距狭窄,预留空间不足,无法铺设污水管网。降雨集中时,容易出现雨污合流。为了缓解该问题,已在康泰路—海港路路口增加废水龙头,保障污水经截流后流入污水处理厂。

目前,龙口市西城区正在进行地下管网改造工程,对辖区内年代久远、雨污分流不彻底的管网进行总体改造。一期工程已经动工,二期、三期工程已进入评改、论证阶段。康泰路改造项目已被列入三期工程,预计2027年施工。施工完成后,污水外溢问题将彻底解决。

对于水泥盖板坑洼不平等问题,督办员表示,相关部门应立即整改,消除安全隐患。当日下午,龙口市住建局已安排人员到现场用水泥进行修复。

烟台市教育局相关负责人接听 12345 热线

回应“升学”关切

本报讯(YMG全媒体记者 徐峰)6月25日上午10:00—11:00,烟台市教育局相关负责人接听12345热线电话,倾听群众诉求,解答教育问题。

此次12345热线活动分为满意度回访和接听热线两个环节。活动伊始,烟台市教育局相关负责人进行了满意度和解决率回访,针对已办结工单中“烟台工贸学校学生咨询的毕业证问题”作出回访。调查处理结果显示:为规范学生成绩管理,学校规定学生必须所有学科考试及格才能毕业,每一学科成绩由平日、期中、期末考试成绩折算出总评成绩。总评不及格的需要参加补考,补考每学期安排一次。学生每一学科有三次补考机会,基本都能毕业。烟台市教育局相关负责人在拨通回访电话后,向市民询问了“相关部门是否进行答复”以及“对部门答复是否满意”等问题,市民表示:“问题已答复解决,对答复很满意。”

在随后的回访电话中,烟台市教育局相关负责人又对“天气炎热学校是否开空调”问题作出回访。调查处理结果显示:经学校综合研判,前期天气和温度等实际

情况,并没有达到炎热程度。学校现根据天气实时变化,各班空调已正常运行。市民在接到回访电话时表示,问题已妥善解决。

在对部分办结工单进行回访后,现场进入接听热线环节。上午10点5分,第一通热线电话接入现场,一位市民就“小升初”问题进行咨询:“孩子小升初将升入开发区实验中学,但实验中学学位少,想了解是要调剂到其他学校还是会增加学位?”相关科室负责人表示,烟台市教育部门会保障学生受教育的权利,“小升初”的具体情况涉及今年新生报名的人数以及学校今年的招生规模,须由开发区教体局具体核实后答复,并表示已记录市民诉求,后续联系开发区相关部门持续跟进反馈。

由于临近义务教育阶段招生季,当天不少市民就“幼升小”“小升初”等升学问题打来热线电话。“亲戚在莱州市玫瑰苑小区买了房子,户口在河北,孩子能上莱州市实验中学还是莱州市双语学校?”“孩子四年级想转到莱州上学,什么时候才能知道是否能转入?”“孩子年满6周岁,可以

延缓一年上学吗?”……针对诸多升学问题,烟台市教育局在落实房产所有人后现场表示,将督促相关教体局尽快向市民答复反馈;对于想要申请延缓入学的家庭,根据相关法律法规,年满6周岁的未成年人需要保障其接受义务教育的权利,如有特殊情况,应在上小学前向所在区市进行报备申请延缓入学。

另外,还有不少家长关注学校开关空调、校服收费等问题,烟台市教育局相关工作人员一一现场答复,并介绍了相关区市的规定。

据悉,本次热线的受理范围为烟台市教育局职责范围内且属于烟台市12345政务服务便民热线受理范围的各类诉求,包括:学前教育、基础教育、职业教育、民办教育、中高考政策、教师队伍建设等方面的咨询、求助、意见和建议。受理方式是接听热线电话渠道的市民诉求,不接待来访人员。超出受理范围的来电,由市12345热线工作人员按常规程序处理。

接话情况通过“大小新闻”和“烟台后浪号”微信视频号、“聚焦烟台”抖音号等媒体端对外公开。

直面小区各类痛点

烟台市住房和城乡建设局主要负责人接听 12345 为民答疑解惑

本报讯(YMG全媒体记者 杨健)6月26日上午9:00—10:00,烟台市住房和城乡建设局党组书记、局长、二级巡视员孙玉荣接听12345热线电话。一个小时的接线时间里,住宅公共部位维修、公租房落户办理、住房“以旧换新”补贴申领、违规催缴物业费、停车收费不规范、夜间施工打扰居民生活等问题,成为市民反映热点。面对市民反映的问题,市住建局相关负责人逐一记录在案、现场解答,并承诺最快时间核实情况,尽快给出解决方案。

上午9时,首个热线电话接通。“我是莱阳市富水小区业主,楼顶漏水严重,此前向莱阳市住建局反映过该问题,对方在5月29日答复7天内上门维修,但至今无人到场处理。”对此,市住建局工作人员答复称,楼顶属于住宅共用部位、共用设施设备,楼顶漏水维修需要动用住宅专项维修资金。接话活动结束后,工作人员立即联系莱阳市住建局核实相关情况,并督促其尽快完成住房维修资金启动程序,尽早安排施工人员上门维修。

“我是锦绣新天地业主的公租房住户,孩子明年升初一,小区划在烟台三中心片区,租住公租房能否办理落户?”市住建局工作人员答复,根据市政府相关文件,公租房和商品房“租售同权”,可以落

户。建议先到锦绣新天地2号楼工作站进行处理,核实租户的租赁资格是否有效、是否属于在公租房合同期内、租期期间是否有违规租赁情况,如三项均符合条件,可在工作站签署户口迁移协议书,再带着其他相关文件到辖区派出所办理即可。

“我今年4月出售了莱山区旧房,同时购置新房,开发商帮忙申请了卖旧换新补贴,请问什么时候可以到账?”对此,市住建局工作人员答复,烟台今年1月出台了住房以旧换新相关政策,并在4月份进行了优化。市民通过住房以旧换新平台提交申请后,由各区市住建部门进行审核,全市所有申请须于2027年3月31日前审核完成。审核通过后,半年内完成补贴资金拨付,期间不需要办理其他手续,资金到账后会第一时间通知申请人。

热线接听期间,龙口市诸由观镇一名业主反映:“小区物业一直捆绑收费,若业主不缴物业费,便采取停水、停电方式催缴;同时,小区公共部位还堆放很多石墩,不让居民车辆回家。”市住建局工作人员表示,物业服务企业不得通过限制供气、供水、供热等方式催缴物业费,该行为属于明确违法违规行为。接话结束后,将责成龙口市住建局查实情况,如反映属实,将对物业企业进行依法查处。

“我们小区地上停车位每年要收1000元,仅作口头约定,没有合同和收据。周边新小区,地上车位年费仅550元,为什么我们收费这么贵?”来自莱山区清泉寨业主致电反映。市住建局工作人员回复,按照我市普通住宅车位租赁费标准,地上停车位每月最高不得超过120元;如果小区占用业主公共部位和公用区域建设停车场,每月最高不超过50.4元。“我们将尽快核查您所在小区的原始规划资料,确定停车位是否属于公共部位,如果属于公共部位,将责成物业企业尽快退还多缴的费用。如果您对收费标准仍有异议,可以向市场监管局价格科进行投诉;或者成立业主大会后,和物业重新商定收费标准。”

“此前轱辘庄立交项目需要在夜间铺设沥青,进出车辆较多,对您生活造成诸多打扰和不便,向您表示由衷的歉意,我们将对后续施工工序加强监督管理,确保将居民生活干扰降到最低。”“之前企业注销咨询较多,相关业务科室没能第一时间接听您的电话,我们将以此为鉴,在业务办理高峰阶段增设热线、增加人手,确保办理需求及时安排。”接线过程中,市住建局相关负责人对市民反映热点问题进行了回访,并安排专人对直播间观众、网友反映热点问题记录,一一落实到人,确保尽快跟进解决。

对交警处罚有异议不应拨打12345

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:诉求人通过微信小程序购买了两张福州熊猫世界的门票,因当日家中突发急事无法前往,投诉园区客服不予退票,要求退款。

不合理不合规原因:根据熊猫世界园方反馈,市民购票时的退票政策已明确规定“游玩日前一天22:00前可自行退票,超过该时段不可退票退款”。该诉求人因个人原因无法入园游玩,提出的退款要求不符合购票时的票务约定,属于超出合理

诉求范围的不合规诉求。

诉求二:诉求人投诉交警对其违停在路边的车辆张贴罚单,认为该处罚不合理,要求撤销该张罚单。

不合理不合规原因:该诉求不属于12345热线受理范围。诉求人若对该处罚有异议,应当通过“交管12123”App或向辖区交警部门依法申请行政复议或者提起行政诉讼。

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:“不予受理以下事项: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。

(来源:福州12345)

联动12345

咨询类工单

问:如何办理异地就医登记备案?

答:通过烟台医保小程序—我要办事—异地就医—在线办理。异地长期居住备案:异地长期居住备案需提交就医地居住证、居民户口簿(户口簿首页和本人常住人口登记卡)、参保地工作单位派出凭证或异地工作劳动合同之一即可,并承诺对材料的真实性负责。长期备案后,未在备案地发生医疗费用,可随时变更或取消备案;在备案地发生医疗费用的,6个月内不得变更或取消备案。长期备案有效期内,在备案地就医,医保范围内按照烟台比例正常报销,在备案的长期居住地以外(含参保地)就医,按临时外出就医政策执行。异地长期居住备案审核办结时限为2个工作日。临时外出就医备案:临时外出就医备案不需要提供材料,备案起始日期不受限,医保范围内个人首先负担20%,剩余部分根据就诊医疗机构级别,按我市医保待遇政策结算,省内临时就医免申即享。省外异地临时外出就医支持电话办理,也可以在烟台医保小程序办理。临时外出就医备案在国家医保服务平台APP、国家异地就医备案小程序申请的,系统30分钟内自动审核;在其他网办渠道申请的即时办结,提交成功即完成备案。

问:公积金缴纳在烟台,在外地贷款买的房子(含公积金贷款、商业贷款、组合贷款),咨询如何提取烟台的公积金?

(一)线下办理:适用所有贷款形式,可以申请办理贷款购房提取首付或者偿还贷款本息两种业务。

申请人既可持相关材料到附近的烟台公积金服务大厅窗口办理提取业务,也可以在外地公积金中心申请跨省通办。

首次提取材料:提取人带身份证、一类借记卡(工、农、中、建、交通、恒丰、光大等)、新建商品房购房合同(二手房提供全额不动产发票)、贷款合同(包括住房公积金贷款合同、商业贷款合同)、还款账户交易明细(包括住房公积金贷款和商业贷款的还款明细,还款超一年打印最近一年的还款账户交易明细、未开始还款申请提取首付款的可不打印)。若提取人为房主配偶,需同时提供结婚证或夫妻同一户籍的户口簿。另:根据提取审核的需要,工作人员需贷款人提供增加其他的辅助审核材料等。

再次提取材料:偿还贷款本息提取,再次申请需提供提取人的身份证、一类借记卡(工、农、中、建、交通、恒丰、光大等)、提取时间段内还款账户交易明细(包括住房公积金贷款和商业贷款的还款明细)银行盖业务章(还款超一年打印最近一年的还款交易明细)。若提取人为房主配偶,需同时提供结婚证或夫妻同一户籍的户口簿。

(二)线上办理:适用于公积金贷款,或组合贷款中的公积金贷款部分,按照偿还贷款本息提取;部分商业银行也可通过“爱山东”烟台公积金大厅提取功能在线办理,如全国范围的光大、山东省内中信和邮储等银行贷款。

山东省外公积金贷款:可通过“全国住房公积金”微信小程序,申请提取上个月还款额,每月可申请一次。

山东省内公积金:可通过“爱山东”——“异地冲还贷”功能模块,办理按月冲还贷或单笔冲还。

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)2026年6月22日至6月28日,市12345政务服务便民热线共受理群众来话来信69658件,同比上升10.04%。其中,群众来话66109件,微信受理2991件,“市长信箱”和“烟台一手通”等群众来信79件;直接答复41469件,转办28189件,直办率59.53%。

按照内容分类:城市综合18979件,占27.25%;社会事业14362件,占20.62%;经济综合11309件,占16.24%;人力资源保障7606件,占10.92%;城乡建设6109件,占8.77%;“三农”问题3637件,占5.22%;党风政风行风1195件,占1.72%;自然资源593件,占0.85%。

