



回应市民关切 解决出行难题

烟台市交通运输局现场接听 12345 热线

本报讯(YMG全媒体记者 杨春娜 通讯员 刘森 褚兆旭)7月31日上午,烟台市交通运输局党组成员、副局长马强带队走进12345政务服务热线接听室,现场接听市民来电,倾听诉求、解答问题。在1个小时的接听活动中,市民围绕公交出行、网约车管理、驾校培训、道路施工等多个方面提出了咨询与投诉,均得到了现场业务科室的详细解答与交办。

有市民来电反映,德润快速路建成通车后,附近军休所公交站点公交车停靠后变道存在安全隐患,希望对该站点予以迁移。相关负责人答复,此前已联合公交集团和交警部门现场勘查,计划将该站点向南(红旗路方向)迁移,公交站台已预留。该方案正在履行审批程序,审批通过后将尽快实施。

有市民反映,福山区清悦山庄距离鲁东医院等周边公交站较远,老年人出行不便,能否在小区附近增加公交线路。相关负责人答复,经过前期实地调研,目前已有计划将福山区“366路”社区公交实施延伸调整,线路驶入鲁东医院场站后往南绕行,覆盖清悦山庄等周边多个小区。目前,该方案已调研完毕,正在走审批流程,线路开通后,将切实解决居民出行“最后一公里”难题。

一位外地游客来电咨询,从烟台站下车后,如何乘坐公共交通前往海边景点。相关负责人答复,烟台站周边滨海旅游公共交通便利。游客可搭乘17路、61路等常规公交线路;公交集团还开通“城市海岸线”旅游专线(含养马岛、东西海岸线等),可通过抖音购票;近期新开通的“八仙主题”旅游观光巴士共配备20台主题车辆,发车间隔5至10分钟,部分车辆还设置真人互动环节,欢迎游客体验。

“我自己办理了个人网约车运输证,是否可以让其其他持有资格证的驾驶员共同运营同一辆车?”一位市民咨询。相关负责人答复,根据《烟台市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》,个人名下的网约车只允许《网络预约出租汽车运输证》上登记的本人进行经营活动。

有市民反映,红旗中路从970医院至官家岛段因快速路施工全封闭,没有给官家岛小区和鼎城2008小区业主预留人行和非机动车出口,导致行人及非机动车绕行距离过长。马强表示,将立即指派快速路专班协调施工单位,于当日下午赴现场调研,共同研究制定合情合理的临时通行方案。

全力为果农 打通运果通道

昆崙山保护区主要负责人接听 12345 热线

本报讯(YMG全媒体记者 王宏伟)8月5日上午,昆崙山保护区工委副书记、管委主任韩喜波走进烟台市12345政务服务便民热线接听电话,零距离倾听群众诉求,实打实回应民生关切。在1个小时的热线接听中,韩喜波认真接听多位市民来电,就保护区发展规划、基础设施修复等群众关切的问题逐一回应、现场交办。

活动现场,有市民来电咨询,新修订的自然保护区条例实施后,昆崙山保护区的发展方向是否发生变化。

“昆崙山保护区生态优先、严格保护的总原则始终没有改变,新规重点是优化分区管理体系,将原有的三区管控调整为核心保护区、一般控制区两区清单化管理,让保护边界与管控规则更加清晰明确。”昆崙山保护区应急局局长姜文利表示,保护区始终坚持统筹生态保护与民生保障,凡是符合法律法规、不破坏生态环境的生产生活事项,都会依法依规予以支持,全力实现生态保护与群众增收的协同推进。

前庄村村民反映,近期降雨导致山路被冲毁,将阻碍苹果采收和外运。“立即安排工作人员联合村两委赶赴现场踏勘,全面摸清道路损毁情况。”针对这一紧迫的民生诉求,昆崙镇党委副书记吴迪当场作出工作安排,保护区将先行对损毁路段开展临时清理、平整作业,打通简易通行通道,优先保障苹果采收运输的应急通行需求。同步对接上级部门争取道路抢修专项资金,将该路段纳入山路硬化计划,推动问题长效解决,进展情况将及时通过村委会向村民通报,全力保障果农正常生产经营。

12345热线是政府联系群众的“连心桥”,是倾听民意、了解民情、解决民忧的重要渠道。韩喜波表示,昆崙山保护区将以此次接听热线为契机,持续关注群众诉求,及时回应群众关切,在守牢生态底线的同时扎实办好民生实事,推动保护区生态保护与民生事业高质量协同发展。

积极回应群众诉求 切实解决民生问题

1小时受理12件诉求

莱山区政府负责人接听 12345 热线

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)“您好,很高兴接听您的来电,请问有什么事可以帮您?”7月30日上午,莱山区委常委、副区长孙磊涛带领莱山区自然资源局、住建局、综合行政执法局等单位负责人接听12345热线,倾听民意诉求,回应群众关切,现场答复、解决群众反映的急难愁盼问题。

莱山区天籁花园小区业主反映,小区健身器材配置不足,想了解器材何时能安装到位。孙磊涛表示,提升全民健身服务供给水平已列入莱山区2026年重点民生实事,全区全年计划新增、更新23处共106套公共体育健身设施,市民反映的该点位已被列入年度配备计划。目前,健身器材招标采购和地面硬化工作已经完成,计划在8月底完成安装。

一位市民反映,莱山区华庭路两侧占道经营问题严重,希望相关部门予以整改。滨海路街道办负责人表示,在区综合行政执法局的指导以及交警部门协同配合下,街道自今年5月启动“潮汐摊点”规划设置工作,通过前期调研摸排,将华庭路周边流动摊点纳入规范化经营管理范畴,明确划定经营区域、限定经营时段,并制定了污染物收储转运方案,推动原有散乱摊点规范至合理区域集中经营,确保交通秩序和市容环境不受影响。街道已于7月6日向区综合行政执法局提交华庭路潮汐摊点群备案申请,待达到设置标准后正式投入运行。

这两个时段充电最划算

烟台供电公司值守 12345 热线答疑,督办市民来电

本报讯(YMG全媒体记者 张孙小娱 通讯员 李雅芯)8月7日9:00至10:00,烟台供电公司副总经理刘继彦带领辖区部分负责人来到烟台市12345政务服务便民热线现场,接听群众来电。在1个小时的时间里,围绕电网建设、供电质量、电费电价及客户用电安全等职责范围内的热点问题,为市民进行了详细解答与督办处理。

“我们小区东边新增一个变压器,夜间持续产生噪音扰民,希望能够检测是否超出安全标准。”首通电话接通后,招远市龙泉花园的一位业主反映上述问题。对此,供电公司工作人员明确答复,电力设施建设和运行均要求严格符合国家环保标准。针对市民的担忧,供电公司将联合街道及环保人员上门进行日间、夜间专项噪声检测。“如果检测数值确实超出标准,我们可以通过改造、加装隔音棉等方式进行重点治理,请您放心。”

黄渤海新区有市民来电,咨询电动汽车充电桩峰谷电价的具体情况。供电公司工作人员详细解释了现行标准并给出实用建议:“日前充电桩谷段电价为0.22元/度,平段为0.55元/度,高峰时段为0.88元/度。”该负责人还温馨提示市民,可以重点关注中午11:00至14:00以及夜间23

点至次日早7点这两个低谷时段,此时段充电最为经济划算。

莱山区初家街道益丰小区居民来电咨询小区内安装充电桩是否需要出具物业证明。工作人员介绍,按照烟台市现行政策,除政府公布的可免除登记证明的非正常车位外,绝大部分小区仍需出具物业登记证明;若遇物业拒开证明,市民可通过主管部门或法律途径解决。

近期,山东省发展改革委下发了关于输配电价有关事项的通知,多位居民打进热线咨询居民用电价格是否会受影响。供电公司工作人员明确回答,该政策变化主要针对工商业客户,居民用电价格没有任何变化,仍继续执行原有的居民阶梯电价政策。以年度为单位,全年用电量在2520度以内的执行一档电价(0.5469元/度);2520度至4800度之间的执行二档电价(0.5969元/度);超过4800度的则执行三档电价。

“如何查询家庭每日用电量?”芝罘区玺萌小区二期业主来电咨询。工作人员耐心解答,市民只需下载“网上国网”App并绑定户号,即可轻松查看每天的用电情况。系统通常会显示截至前两天的电量数据。同时,若市民因非智能缴费客户等原因导致无法查询,供电公司将安排专人跟进联系,协助解决日常的用电查询问题。

点至次日早7点这两个低谷时段,此时段充电最为经济划算。

莱山区初家街道益丰小区居民来电咨询小区内安装充电桩是否需要出具物业证明。工作人员介绍,按照烟台市现行政策,除政府公布的可免除登记证明的非正常车位外,绝大部分小区仍需出具物业登记证明;若遇物业拒开证明,市民可通过主管部门或法律途径解决。

近期,山东省发展改革委下发了关于输配电价有关事项的通知,多位居民打进热线咨询居民用电价格是否会受影响。供电公司工作人员明确回答,该政策变化主要针对工商业客户,居民用电价格没有任何变化,仍继续执行原有的居民阶梯电价政策。以年度为单位,全年用电量在2520度以内的执行一档电价(0.5469元/度);2520度至4800度之间的执行二档电价(0.5969元/度);超过4800度的则执行三档电价。

“如何查询家庭每日用电量?”芝罘区玺萌小区二期业主来电咨询。工作人员耐心解答,市民只需下载“网上国网”App并绑定户号,即可轻松查看每天的用电情况。系统通常会显示截至前两天的电量数据。同时,若市民因非智能缴费客户等原因导致无法查询,供电公司将安排专人跟进联系,协助解决日常的用电查询问题。

这些12345诉求不合规

近日,临沂12345梳理发布不合理不合规诉求案例,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:某小区停车位紧张,但物业不允许业主在消防通道上停放车辆,要求物业允许停放。

不合理不合规原因:根据《中华人民共和国消防法》规定,任何单位、个人不得占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口、消防车通道。该诉求不符合法律法规规定,属于不合理诉求。

诉求二:诉求人携带汽油欲乘坐公交车,被司机拒绝,投诉公交车司机服务态度不好,并要求允许其携带汽油乘坐公交车。

不合理不合规原因:根据《中华人民共和国消防法》规定,禁止非法携带易燃易爆危险品进入公共场所或者乘坐公共交通工具。该诉求不符合法律法规规定,属于不合理诉求。

诉求三:诉求人在耕地内挖掘沙土,被村委制止,要求允许其挖掘。

不合理不合规原因:根据《中华人民共和国土地管理法》规定,禁止占用耕地建窑、建坟或者擅自在耕地上建房、挖砂、采石、采矿、取土等。该诉求不符合法律法规规定,属于不合理诉求。

诉求四:诉求人因自己未及及时缴纳电费导致家中停电,冰箱内食物损坏,要求供电公司给予赔偿。

不合理不合规原因:该诉求明显不合理。

诉求五:诉求人在某快递公司邮寄快递,快递公司因诉求人不允许验视予以拒收,要求给予邮寄快递。

不合理不合规原因:根据国务院发布的《快递暂行条例》第三十一条规定:经营快递业务的企业收寄快件,应当依照《中华人民共和国邮政法》的规定验视内件,并作出验视标识。寄件人拒绝验视的,经营快递业务的企业不得收寄。该诉求不符合法律法规规定,属于不合理诉求。

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。

(案例来源:12345临沂首发公众号)

烟台民意通 烟台市政府服务便民热线 12345

烟台民意通热线 6601234

烟台市城市运行中心 烟台日报 联办

本栏目由山东新势力律师事务所提供法律支持

市人社局明天接听 12345 热线

社保就业 相关咨询可拨打

本报讯(YMG全媒体记者 张孙小娱)8月12日15:00—16:00,烟台市人力资源和社会保障局党组成员、副局长宋永明将接听12345热线电话,市民有相关问题可拨打热线进行对话,接话情况将通过“大小新闻”等媒体端对外公开。

接话受理范围是烟台市人力资源和社会保障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:社会保障(养老保险、失业保险、工伤保险、社保关系转移接续、退休手续办理、失业保险金申领)、就业创业、劳动关系(劳动维权)、社会保障卡(申领、挂失、补办)等方面的咨询、求助、意见和建议。不予受理须通过诉讼、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,以及涉及国家秘密、商业秘密、工作秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

蓬莱区政府负责人明日接听 12345 热线

倾听民“声”解民忧

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)8月12日上午9:30—10:30,蓬莱区委常委、宣传部部长、副区长谢雨笑将接听12345热线电话,市民有相关问题可拨打热线电话进行咨询。

受理范围为蓬莱区辖区内且属于烟台市城市运行中心12345政务服务便民热线受理范畴的企业群众的咨询、求助、投诉、举报和意见、建议等非紧急诉求;不予受理须通过诉讼、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,以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违背社会公序良俗的事项。

免费停车场 被烧烤店占用

市民呼吁归还公共停车资源



本报讯(YMG全媒体记者 摄影报道)近日,有市民致电“烟台民意通”热线6601234反映,芝罘区胜利路西侧“老郑烧烤”长期店外经营,占用由芝罘区设立的锐新免费公共停车场,导致市民无法正常停放车辆。该烧烤店每天店外经营至次日凌晨,嘈杂声严重干扰周边居民夜间休息。市民希望相关部门对店外经营问题开展整治,把免费公共停车场归还于民,恢复安静的夜间休息环境。

公共停车场被侵占,市民无法停车

9日傍晚,记者来到芝罘区胜利路与华茂街交叉口的锐新停车场,这是一处由芝罘区设立的免费公共停车场。记者现场看到,停车场统一规划的停车位上摆放着“老郑烧烤”的餐桌和餐椅,车辆无法进场停放。

“‘老郑烧烤’长期店外经营,占用锐新停车位,周围居民无法使用这个免费公共停车场。”市民王先生介绍,2025年1月,烟台市区3处主干路旁停车场拆除收费杆和收费公示牌,向市民免费开放,其中就包括锐新停车场。该停车场周边是大型居民区,有关企事业单位、餐馆、超市、服装店等各类商铺,免费开放的惠民举措方便了周边居民,以及前来消费的市民和游客,被居民称作一项“民心工程”,既缓解了停车难题,也提升了城市温度。可公共停车场免费开放后,却一直被烧烤店占用,周边居民无法使用,让政府的民心工程打了折扣。

记者了解到,今年5月15日,芝罘区发布“门前五包”倡议书。倡导沿街各单位、商户及广大居民共同守护干净整洁的环境,井然有序市容,自觉履行“门前五包”各项责任。其中第二条第一款、第三款包含“遵守市容管理规定,不店外经营,不乱摆乱放”“主动协助制止占道经营”等内容。烧烤店长期店外经营,占据免费公共停车场,既违反“门前五包”相关要求,又十分扰民,还影响城市形象。市民王先生对此表示。

店外营业至凌晨,夜间噪音扰民

“‘老郑烧烤’每天营业到次日凌晨四五点,店外产生的嘈杂声严重影响周围居民夜间休息。”市民姚先生告诉记者,附近多个酒吧根据规定都是在次日凌晨2:00停业,不少消费者转场来到锐新停车场烧烤摊继续喝酒就餐。夏季居民夜间开窗,嘈杂声不绝于耳,让附近住户苦不堪言。

今年7月6日,针对占道经营、露天烧烤、垃圾积存等夏季管理突出问题,芝罘区综合行政执法局牵头印发《2026年占道露天餐饮专项整治实施方案》。采访中,多位市民表示,此前曾多次向有关部门反映锐新停车场被烧烤店占用、深夜噪音扰民等问题,但一直未见整改,“希望职能部门”尽快处置烧烤店占用停车场开展店外经营行为,把免费的公共停车场还给市民,杜绝夜间噪音扰民现象。”市民王先生呼吁。

10日下午,记者向芝罘区综合行政执法局反馈了市民的投诉,工作人员表示,将通知综合行政执法大队前往现场处理。