

群众需求始终“置顶” 民生服务绝不“打烊”

12345政务服务便民热线

在这里,感受“不下班的服务型政府”

春节后第一个工作日,记者来到烟台12345政务服务便民热线大厅,大厅内一排排红色国旗格外醒目,热线依然如往常一样繁忙。

“新年好,这里是烟台12345政务服务便民热线,请问您想反映什么问题?”话务座席前,话务员们身着统一服装,头戴耳麦,面带微笑,眼盯屏幕,一边细心地跟市民沟通,一边不停地敲打键盘进行记录。记者从墙上悬挂的热线监控平台显示屏上实时看到,截至当日10时42分,该中心已接到市民拨打的热线电话2695个,接通率100%,均在15秒内接通,按时办结率100%。

春节期间,12345热线受理来电多数涉及供暖、供水、供电等生活方面的问题。特别是大年初三寒潮来袭、气温骤降,供暖不达标、自来水停水等民生类投诉来电量激增。为了让市民过一个温暖幸福、安全祥和的春节,12345热线24小时全天候服务,打造“不下班的服务型政府”。中心内200余名话务员在春节期间轮班坚守在工作岗位上,24小时不间断倾听群众心声、解决民生诉求。单日平均话务量3091条,最高时达到4615条。

热线值班主任张倩介绍,热线对水电气暖突发故障、夜间施工噪音扰民等亟需解决的事项有明确规定:承

办单位30分钟内联系群众、最迟3个工作日内办理完毕,并实时反馈来电群众。诉求快速办结服务得到群众广泛好评。

热线运营中心主任李明介绍,2023年,热线将一如既往地按照市委、市政府“城市总客服”的要求,加快推进标准化建设,提升智能化水平,争取省级智能化、省级协同受理机制试点,打通“服务一流、团队一流、设施一流”的服务平台,聚焦企业、群众诉求办理的满意率和解决率,推动合理诉求“一办到底”,争创全省、全国一流热线。

YMG全媒体记者 盖鹏

烟台山医院东院区

感染科门诊量“大降温”

1月28日,节后上班第一天,记者探访烟台山医院东院区。比起一个月前收治新冠肺炎患者的爆发式增长,现在的急诊科和感染科门诊量已大幅下降。根据两个科室的统计,急诊科门诊量从高峰期一天528人降为现在每天个位数,感染科从最高时一天695人降为现在的一天20多人,其他各临床科室和病区已陆续恢复正常。

上午10:20,感染科门诊外,只有稀稀落落的七八位病人和家属在等待。感染科负责人于潮晓说:“我们感染科门诊冬季正常日均接诊量70-

100人左右。从2022年12月14日这个节点开始,病人突然像潮水般涌来,日门诊量从200人到300人,然后破500,最后冲上了最高峰,最多的一天接诊了695人!”

在感染科门诊量爆炸式增长的那半个多月,于潮晓自己被感染两回,高烧三次。为了解决因感染病人骤增引起的住院难,烟台山医院全院迅速反应,三院区联动,将新冠病人的病区,从原有的呼吸内科2个病区分批次扩至20个病区,小儿骨科、心内科、风湿免疫科、耳鼻喉科、肿瘤科、全科医学

科等与呼吸内科毫无关联的10多个内外科病区,在最短时间内转移现有“非急症”病人,让出1000多张床位,全院统筹安排经验丰富的呼吸内科专家带组,收治新冠感染患者。

这么大规模的扩充病区,接收病人,是烟台山医院成立160多年以来第一次。而这次扩充,医院仅仅用了

一个周时间。

目前,住院高峰收治的患者已陆续出院,外科病区总体恢复正常。

YMG全媒体记者 林媛 通讯员 秦秀玲

烟台黄渤海新区政务服务中心

颁出癸卯兔年第一张营业执照

人勤春来早,奋进正当时。1月28日,农历正月初七,是节后上班首日。烟台黄渤海新区政务服务中心全体干部职工迅速收心归位,以饱满的热情投入到工作中。

“请您填写一下这张表格,如果有不明白的地方我给您说。”在商事登记服务窗口,工作人员崔雪艳正耐心细致地服务办事群众。很快为山东东奥塑料包装有限公司办完了企业开办的所有手续,领取到了黄渤海新区癸卯兔年第一张营业执照。“整个过程非常顺利,特别开心讨了个兔年第一的好‘彩头’,希望自己的新公司在新的一

年里能够蒸蒸日上,大展宏‘兔’!”企业办事人员欣喜地说。

位于黄渤海新区政务服务中心B座二楼的公积金窗口,一大早就有市民陆续前来办理业务。窗口工作人员着装整齐,耐心热忱地为办事群众解疑答惑、办理业务,服务现场有条不紊、秩序井然。

不动产登记窗口平日里一直是办事群众多、业务量大,在节后上班第一天也不例外,现场办事群众络绎不绝,窗口服务热火朝天。一位居民前来办理房产转移登记时,因未携带身份证,以为无法办理业务。工作人员指导其

通过“爱山东”APP出示了电子身份证,顺利完成不动产登记申请,当场领取到不动产登记证书,整个过程不到半个小时。

“新的一年,新的起点,我们将以崭新的姿态、昂扬的精神和饱满的热情迎接新的开始,我们会继续坚持需求导向,不断创新改革举措,进一步提升企业群众的获得感和满意度,为2023年审批服务提质增效开好头起好步。”烟台黄渤海新区行政审批局副局长任锋说。

YMG全媒体记者 童佳怡 通讯员 赵泽 张庆波 姜乾

烟台市水上运动学校

百名运动员提前开训

上班第一天,记者在烟台市水上运动学校采访时发现,运动员们已经提前一天开始了自己的训练,“游泳项目的运动员从大年初六就开始了训练,帆船帆板队的队员整个春节都在外训练。”烟台市水上运动学校副校长郭信介绍说。

在去年结束的第二十五届省运会上,烟台市水上运动学校以56.5枚金牌的优异成绩,获水上项目比赛山东省金牌总数第一的优异成绩,刚刚走下领奖台的他们又一次早早站在了出发点。在泳池里,为了让教练员、运动员迅速回归正常的训练状态,实现第二

十六届省运会新备战周期前的“归零、归心、归位”,大年初六,学校的100多名运动员便开始恢复性训练。“成绩只代表过去,烟台市水上运动学校高质量发展的征程依然任重而道远。我们要拿出从零开始的勇气和敢破敢立的精神,进一步增强推动烟台体育事业高质量发展的使命感、责任感和紧迫感,在新赛道上取得进步、实现突破。”训练科科长张令强说。

此外,烟台帆船帆板队和冲浪队的40名运动员在4名教练带领下,春节期间分别在福建省漳州市东山县和海

南陵水进行冬训。帆船帆板教练薛景元告诉记者:“队伍从12月初就开赴东山县,预计四月份回到烟台。”

记者了解到,这群孩子年龄最大的16岁,最小的只有11岁。“都挺不容易的,过年也不能与家人团圆。一些年龄稍大的运动员已经三四年没有回家过年了。为了让运动员度过一个别样的春节,我们在除夕那天让孩子们各自准备了一些节目,有舞蹈也有小品,在紧张的训练之余得到放松。”薛景元说。

YMG全媒体记者 刘晋 通讯员 贺红光

鲁东公证处

清完雪立即上岗

兔年上班首日,鲁东公证处的公证人员准时收心归队,清完积雪直接切入办证“正轨”。提前电话咨询了办理公证需要的材料后,家住芝罘区的李女士10点左右来到鲁东公证处,办理移民美国需要的出生证明公证。一看材料齐全,公证人员当场受理,半小时后当场出证,“这里还是很专业的,工作人员服

务态度也好。”接过公证书后,李女士告诉记者。与此同时,另一个涉外公证业务窗口,要去韩国留学的刘先生前来办理亲属关系证明,公证人员20分钟完成受理工作,因为涉及小语种,相关翻译工作无法当场完成,无法当场出证。

截至下午3点,鲁东公证处上班首日咨询人数达80余人次,线上受理12

件,当日办结公证业务20余件。该处始终把人民群众的需求和期盼“置顶”,不断延伸服务触角,持续开展预约、延时、上门三大特色服务。2022年该处获全省司法行政系统队伍建设“金牌案例”提名奖。

YMG全媒体记者 任雪娜 通讯员 姜东祥

城市综合管理服务平台AI视频监控系统

智能“眼睛”24小时值守

瑞雪来临,雪打花灯,城市年味浓。游人在欣赏新春烟台之景之时,有这样一双“眼睛”,24小时值守不打烊,自动抓拍上报各类城市管理问题,助力市民平安过节、快乐赏灯、顺畅出行。这双“眼睛”,是市城管局数字化城市管理服务中心的城市综合管理服务平台AI视频监控系统。通过这样一双“眼睛”,城市管理实现了昼夜值守,市区重点区域综合执法、清雪防滑、安全生产等工作得以顺畅开展。AI视频监控系统覆盖了市区市民春节出游游玩的绝大部分重要点位。对文化中心广场、滨海广场、市民广场、火车站广场、鱼美人广场等的大型灯展点位进行了安全值守;对烟台山景区周边、渔人码头周边、海水浴场周边等人员密集景区

的违章占道经营、无照游商等违规行为进行抓拍;对主次干道、过街通道、立交桥等清雪防滑重点路段进行实时视频调度指挥;对燃气场站、加气站等燃气厂站点位进行安全监测,排除风险隐患,保证市民生活正常有序。

“春节七天假期里,通过AI视频系统共上报城市管理问题126个,为节日期间城市管理人工巡查和夜间管理提供了有效补充完善。”工作人员告诉记者,市数字化城市管理服务中心将以AI视频监控系统为依托,打造全时段、全天候、无死角、零盲区的城市管理联防联控机制,打造24小时“不打烊”的城市管理模式,提升城市“智理”水平。

YMG全媒体记者 杨春娜 通讯员 原恺彬

烟台市公共法律服务中心

15个窗口即时受理诉求

兔年上班首日,记者看到,前来烟台市公共法律服务中心各窗口咨询或办理业务的市民络绎不绝,工作人员迎面先热情地问候一声“过年好”,随即便认真受理市民的法律诉求,始终将群众需求“置顶”。

“谢谢!谢谢!”芝罘区某物流公司的聋哑人林先生夫妇竖起大拇指对法律援助窗口的工作人员王泓翔表示感谢。因为欠薪问题,两人兔年上班首日就来到烟台市公共法律服

务中心法律援助窗口咨询法律问题,还欲申请法律援助。鉴于沟通不便,工作人员通过添加微信的方式与当事人交流,倒上热水后认真查看其相关材料,解答法律难题,提供政策帮助。优质贴心的服务得到了林先生夫妇的称赞。28日当天,公共法律服务中心为10余名群众提供法律咨询,办理法律援助案件2件、公证业务2件;在烟台市政务服务中心集中服务的12348法律咨询热线提供咨

询服务116件次。

公共法律服务中心是市司法局打造的全业务、一站式的公共法律服务平台,主要以公共法律服务中心、行政复议中心、矛盾纠纷调处中心这“三个中心”为主要架构,服务大厅设置15个窗口开展行政复议、法律咨询、法律援助、公证服务等9项服务。

YMG全媒体记者 任雪娜 通讯员 杨晓林 崔满文

烟台市住房公积金管理中心

人员提前到岗 窗口按时开放

春节假期后的首个工作日,记者来到位于市政务服务中心一楼的烟台市住房公积金管理中心业务大厅,看到各项线下业务均已恢复正常,各窗口工作人员结束“假日模式”,以饱满的热情为前来办事的市民提供优质服务。

上午八点半,办事大厅整洁明亮,秩序井然,所有的窗口已经进入工作状态。在一声声“春节快乐”的问候中,工作人员热情提供服务,让前来办事的群众感受到新春的温

暖。“去年12月我们申请了公积金贷款,1月20日首次还款后我们计划年后来提取,今天是节后上班的第一天,得知住房公积金管理中心可以办理线下业务了,就来办理公积金第一次提取。”前来办理业务的贺先生说。

“为了方便群众办事,我们的工作

人员今天提前到岗,保证窗口按时向市民开放。”烟台市住房公积金管理中心运营管理科工作人员孙为品说,“今天上午办理的业务主要是公

积金提取、贷前咨询、贷款申请等,也有跨省通办、单位缴存等业务。一上午的时间里,叫号80个左右,各个业务窗口在繁忙中有序运转。”

记者了解到,春节期间,烟台市住房公积金管理中心线上业务正常运行,智能客服24小时在线,为市民、企业提供各项线上办理服务。开工首日,全市已接待春节期间线上提取业务1467笔。

YMG全媒体记者 衣玉林

龙口市政务服务中心

办理业务,“比想象的快”

“过年好!”1月28日早上8时许,记者来到龙口市政务服务中心。虽然离上班还有半个小时,但办事大厅入口不断有工作人员进入。新春上班第一天,很多人选择了提前到岗。

投资建设窗口的于海,家住龙口港附近,离政务服务中心有十几公里。为避免堵车,于海选择错峰出行,八点钟就到岗了。“平时也是这个时间到单位,提前到还可以搞点学习和准备工作。”于海告诉记者,新的一年,自己将以崭新的面貌为群众做好服务。

“比想象的快,也比想象的简单!”市民张先生的评价道出了前来

服务中心办理业务群众的心声。张先生因业务需要,赶在年后开工第一天就到政务服务大厅更换营业执照。“虽然今天是年后第一天上班,但政务服务中心的业务办理效率非常高,在办理过程中遇到不懂的地方,工作人员都会耐心详细地跟我们解释,协助我们办理。”张先生边竖着大拇指边称赞道。“新的一年,我们将出更多的便民举措,更好地服务市民群众。”政务服务中心市场服务窗口负责人王晶表示。

“今天是节后上班第一天,新年新气象,讨个好彩头。”婚姻登记窗口在甜蜜中开工,一对情侣趁着新春的

好日子领到了结婚证,给大厅增添了喜气洋洋的气氛。工作人员主动询问群众需求,耐心解答群众问题,引导帮助群众自助打印,指导填写前期资料,现场秩序井然。

“龙口市政务服务大厅将以群众满意为工作出发点和落脚点,持续优化审批流程,进一步强化作风建设,健全落实好差评工作机制,完善服务设施,提升企业和群众的获得感和满意度,助力打造一流营商环境。”龙口市行政审批服务局相关负责人表示。

YMG全媒体记者 王军华 通讯员 王鹏

芝罘区幸福街道新世界社区

开门就忙社区大小事

1月28日,新春佳节结束后上班第一天,芝罘区幸福街道新世界社区也开门办公。被誉为“国家有多少部门居委会就有多少工作”的居委会工作人员们“一开张”就是居民们的大小大小事。

8时20分左右,新世界社区党委书记、居委会主任李妍妍和同事们打开了办公室大门。社区居民刘师傅推开办公室大门,问了声“过年好”,接着询问“优待证能不能拿走”。原来,已经退休的刘师傅申领的优待证在放假前到了居委会,刘师傅那时回到乡下去过年了。节后一上班,他就急着来领证,准备正月十五外出旅行。

“大家忙得差不多了,赶紧到小会议室开个会,把假期里各自服务的社区网格工作汇报介绍一下,另外布置一下新的一年社区的重点工作。”在社区副主任孙晓梅的召集下,办公室内为社区5916户居民约1.4万人直接服务的16个网格员又汇聚到了会议室。

社区网格员李妍妍仔细聆听着各位网格员反馈的春节假期里居民家的大小事情,要求大家一定要赶紧落实解决居民们的实际难事,真正地做到“小事不出网格,大事不出社区”,用心为居民们服务好。

在现场办公解决了这几件急事后,李妍妍又开始布置起新的一年

工作。防疫政策调整之后,社区工作进入常态化,新的一年里落实好“老旧小区改造收尾、做好居民服务”等工作,大家踏踏实实地在社区工作中发挥各自才能,真正把新世界社区“新世界 心服务”的服务理念充分做好,当好居民们的勤务员。

新年第一会不到半个小时就结束了,工作人员各自前往处理节日里因为天寒地冻下水道堵塞、水管冻裂等等居民家里的事,忙碌又平凡的新年上班第一天就这样开始了。

YMG全媒体记者 何晓波 通讯员 张颖泉