

12345遇到不合理工单咋办？

我市组织热线监督评议

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏) 12345,一头连着党委政府,一头连着民情民意,已经成为企业、群众反映诉求、寻求帮助的主要途径。由于群众对12345热线的认可度逐步提高,群众诉求日趋多样化,工单承办量大幅增加。这其中,也不乏重复反映、工单诉求与事实不符、超出受理能力和范围等疑难复杂事项,针对此类事项的办结为基层带来很大压力,也造成行政资源的极大浪费。如何更科学、有效地利用热线资源?7月13日,烟台市12345政务服务便民热线邀请人大代表、政协委员、法律顾问和相关职能部门工作人员召开热线监督评议机制专题会议,对这些工单进行评议、评判、评价。

某市医院工作人员介绍,从2021年起,该院一职工前夫在看望孩子问题上与该职工产生纠纷,于是多次拨打12345热线投诉该职工工作态度恶劣,以及医院服务、药价、接诊等方面存在诸多问题。经市卫健委门核查,该职工和医院并不存在上述问题。诉求人为为了给该职工施加压力,多次进行恶意、不实投诉。希望能通过本次会议,将该诉求人所有投诉不纳入

热线工作考核。

对此,参会人大代表、政协委员和法律顾问均表示认可。“我身处基层,社区居民的大事小情我基本都掌握。12345作为政务服务便民热线,其受理范围是有边界的,是在烟台市行政管辖区域内,以及地方政府公共服务、市场监管、社会管理、环境保护等职能职责、权力清单范围内。该诉求人出于一己之私,多次进行无效投诉,其投诉理应不纳入热线工作考核范围。”市人大代表冷晓燕表示。

按照《中华人民共和国残疾人证管理办法》规定,残疾人证需要评定医疗结构的评定结论核发,各级残联均不具备认定和更改残疾人等级的权力。然而,市残联工作人员介绍,市、县两级残联经常遇到诉求人对残疾评定等级不认可,要求变更(提高)残疾等级的诉求,即便工作人员重申“对本级评残医生的评定结论不认可,可申请上一级复评”的救济途径,仍然有部分残疾人对市级复评和省级终评不认可,造成无效投诉。

该项诉求同样得到参会人员认可。莱山区政协委员尉风艳建议,热线部门

应将该类诉求从考核范围排除,这样既能让当事人享受应有的服务和救济途径,又让基层残联工作者在职能范围内安心工作。

市交通运输局工作人员介绍,3月1日接到市民投诉,反映位于芝罘区南迎祥路西侧的警务区第二干休所公交站长度过短,影响上下车。站点改造工作本不在市交通运输局职责范围内,但为了方便市民乘车,该部门主动协调市政设施单位、芝罘区园林处、市公交集团等多部门两次拓宽改造该站点,将站台拓宽至12米,对站台附近电力井盖进行下沉。但投诉人仍不满意,认为工作人员在处理改建问题时推诿扯皮。希望通过本次会议,12345热线不再受理反映对该站点改造不作为问题。

市人大代表于德利表示,随着服务型政府的不断深化,“有问题就拨打12345”已成为市民的广泛共识,市民提出诉求的过程,就是在参与城市治理的过程,这也是鼓励群众参与的首创。然而,个别市民不了解群众部门工作流程,进而产生误解,导致无效、恶意投诉。相关部门应做

好沟通工作,打消市民顾虑。出于减轻基层工作压力的目的,12345热线也应将此类投诉不纳入考核。该建议得到在场人员一致认可。

评议中,还涉及房地产、小区供暖、工作人员服务态度等问题,工单所涉及的部门工作人员均就工单事实与办理依据进行了陈述。参会代表对诉求人提出的诉求和部门的回复进行中肯的评议、评判、评价,认为是否可纳入满意和已解决的范畴。

“今天组织公开评议,就是要通过监督评议机制,邀请各界人士对相应投诉工单进行评价。企业群众合法、合规、合理诉求,各单位应立即予以解决或在承诺的计划期限内解决。而相关执法部门有明确处理结果的诉求,则被评议为‘不再受理’或者‘不列入热线考核范围’,由此减少基层工作负担。”市12345政务服务便民热线负责人宋国梁表示,热线将始终坚持科学化、标准化、规范化转派回复办件,回访群众,坚持以“事要解决”为抓手,不断完善工作机制、优化工作流程,致力于妥善解决群众合理诉求。

芝罘南部城市更新加快推进——“一带两轴多线”拉开框架

本报讯(YMG全媒体记者 钟嘉琳)7月13日上午,芝罘区人民政府新闻办公室举行“突破芝罘展作为 街道园区话发展”主题系列新闻发布会。记者从发布会上获悉,今年以来,芝罘南部项目建设跑出加速度,产业集聚取得新突破,城市更新加快推进。

芝罘区速回尧街道和勘河两岸综合治理工程,加快推动上尧片区商住综合体、粮仓片区人力资源产业园项目建设,实现人才资源、产业文化、商业服务的功能分区、产业集聚。

发挥汽车产业引领作用,高标准规划建设汽车科技文化城,加快打造优势突出的汽车产业新高地。“我们与国内外20多家企业就医疗康养、商贸服务、教育培训、预制菜以及二手车经营等产业的打造进行了对接洽谈。目前引进捷途汽车、星驰汽车两家汽车4S店落户开业,总投资5000多万元的九如城顺鑫养老项目已经开始内部装修,预计11月份开业,投资1000多万元的全季酒店

项目已经开业经营,福田包装、奇佩物资等一批项目也已经落户世回尧辖区。”世回尧街道办事处副主任张继飞在发布会上介绍说。

黄务街道以项目为核心,攻城略地,围绕“一带两轴多线”,拉开框架。

黄务街道办事处副主任岳子俊介绍说,“一带”即夹河生态景观带,将依托夹河湿地公园升级改造机遇,打造“宜居宜游”的全新生态绿色景观。“两轴”即勘河轴和勘河轴。勘河综合整治项目目前已基本完成标准段征迁工作,正在配合施工单位做好建设准备工作。横河综合整治项目全长5.3公里,目前正在建设锦绣新天地段。“多线”即多条配套路和雨污、热力、燃气管网建设。五卒山北路、凤凰大街、瑞学府西侧配套路等重点道路及市政热力、燃气管线都在进行南延,目前五卒山北路、凤凰大街已完成摸底,瑞学府西侧配套路即将进场施工,东林110KV变电站等一批民生保障项目正在全力推进,预计年内可实现开工。

“漫游夏日FUN乐芝罘”展演启幕 彰显芝罘文化魅力

本报讯(YMG全媒体记者 钟嘉琳 通讯员 衣骏腾)7月15日晚,由市委宣传部、市文化和旅游局指导,芝罘区委宣传部、芝罘区文化和旅游局主办,芝罘区文化中心、市民民营企业协会旗袍文化促进会协办的漫游夏日FUN乐芝罘暨耀官文化艺术展演在滨海广场开幕。

展演上,各类别开生面的表演层出不穷。京秀旗袍走秀《盛世华章耀翠官》、戏曲联唱《梨园荟萃》、舞蹈旗袍组合《水墨中国》、舞蹈《亲吻祖国》、女声独唱《这片海有我》、舞蹈旗袍走秀《听北京》、吕剧《搬窑》、交谊舞舞蹈《秋水伊人》、曲艺说唱《字正腔圆中国韵》、戏曲舞蹈《梅花赋》、芭蕾舞《在希望的田野上》、京剧独唱《红灯记》、锅庄舞《彩弦春晓》、女声小合唱《和谐圆舞曲》、旗袍走秀《龙口赞》、茶艺表演《问茶》等丰富多彩的节目吸引了大量观众和游客驻足。本着群众参与、节俭热闹、就近服务的原则,本次活动将继续将活跃本地特色文化、培养当地演出力量作为一个重要的发力点,力求把特色文化展演办成“大家创”“大家唱”“大家演”“大家拍”“大家评”的高频次、小规模、近距离群众文化活动,持续丰富烟台市民的精神文化生活,为大家奉献一场又一场高质量的文化盛宴。

下一步,芝罘区将把国际海岸生活节、系列消夏文化活动打造成为展示芝罘形象的窗口,弘扬芝罘文化的载体、彰显芝罘魅力的平台,进一步促进芝罘文旅高质量发展,为繁荣芝罘注入新动能。

崇尚节约 反对浪费

厉行勤俭节约 反对餐饮浪费 龙口市启动制止餐饮浪费行动

本报讯(通讯员 马吉运 张正钢)日前,龙口市启动制止餐饮浪费专项整治活动,营造浪费可耻、节约为荣的浓厚氛围,大力宣传推介科学文明的餐饮消费模式。本次行动重点对经营婚宴、自助餐、商务活动用餐、旅游团队用餐的餐饮服务经营者进行督导检查。通过加大宣传力度,大力倡导崇尚节俭、文明健康、绿色环保的生活理念和生活方式,让浪费可耻、节约为荣的思想深入人心,促进公众建立理智的食品消费理念,营造“爱惜粮食光荣、浪费粮食可耻”的浓厚氛围。在整治期间,各餐饮服务经营者要开展自查自纠,各监管部门开展专项监督执法,对餐饮服务经营者在食品经营过程中造成严重食品浪费的行为检查惩戒。

今年以来,龙口市市场监督管理局广泛动员、强化监督、多措并举,专门成立反食品浪费行为专项整治行动领导小组,构建制止餐饮浪费长效机制,开展一系列制止餐饮浪费专项行动,全面拉开“反餐饮浪费”活动序幕。下一步,该局将在督促企业落实制止餐饮浪费各项制度的同时,持续开展各项反食品浪费宣传工作、普法教育,积极营造“浪费可耻、节约为荣”的社会氛围。

翰墨扬清风 书法颂廉洁 黄渤海新区大季家街道举行清风书法展

本报讯(YMG全媒体记者 刘洁 通讯员 佟言伯)为进一步加强新时代廉洁文化建设,营造敬廉崇洁的社会氛围,近日,烟台黄渤海新区大季家街道面向辖区居民、企事业单位及街道办工作人员征集清廉书法作品,并举办了以“翰墨扬清风 书法颂廉洁”为主题的清风书法展。

本次书法展现场邀请三位书法老师组成了评审小组,为前期征集的书法作品进行点评、打分,评选出了主题鲜明、内容丰富、格调高雅,具有较高的政治性、艺术性、观赏性的书法作品。评选结束后,三位评委老师挥毫泼墨,以字喻人,以书倡廉,将廉洁文化和书法艺术相结合,创作廉洁文化书法作品近十幅,用生动的笔触宣传反腐倡廉的思想。

此次清风书法展是大季家街道纪委加强廉洁文化建设的重要举措,旨在激发干部群众参与廉洁文化建设热情,发挥廉洁文化的教育、引领和浸润作用。下一步,大季家街道纪委将继续深挖优秀传统文化资源,寻找群众喜闻乐见的艺术形式、文化载体,不断营造“学廉、思廉、践廉、守廉”的良好氛围。

增强消防应急意识 栖霞市举行建筑工地消防应急疏散演练

本报讯(通讯员 刘鑫华 王延伟)7月10日,在栖霞市人民医院项目现场,栖霞市城乡建设事务服务中心举行了建筑工地消防应急疏散演练暨现场安全观摩会。

演练内容主要围绕楼下起火冒烟时的疏散和救援展开,当火灾发生时,项目现场立即启动应急预案,现场组织人员立即指挥工人迅速疏散,并组织专业救援队伍抬受伤人员进行撤离。救援工作紧张有序开展,展现了工地管理人员的高效应对能力和专业素养。

在整个演练过程中,为了增强演练的真实感,现场消防队员采取了逼真的烟雾效果。此次演练旨在营造良好的工地安全氛围,提高工地安全管理水平,增强工人的消防应急意识,确保工地施工万无一失。

清华大学,我来啦!

第一封清华大学录取通知书投递,收件人为烟台一中朱浩宇

预习大学专业课程,为即将到来的大学生活作准备。

在朱浩宇家中,记者还见到了一套为朱浩宇量身定制的个性化邮票。“6月伊始,我们便联合烟台一中为即将毕业的学子,申报了金榜题名个性化邮票并制作了毕业证书纪念册,这也是2023年全国首个金榜题名个性化邮票的申报。”据工作人员介绍,“金榜题名”采用《梦想启航》主图,6枚主图的特殊版式,其中可定制的附图为中空附图及两侧4枚附图。整体采用湛蓝与星空紫,寓意“我们的征途是星辰大海”。主图周边使用设计字体“未来可期”,给毕业生以美好期盼。

“该封邮件15日中午从清华大学收寄之后,16日中午便到达烟台邮区中心。投递人员立即联系考生,准备予以投递。”烟台邮政相关负责人介绍说。

每一年的录取季,烟台邮政都会为莘莘学子提供周到安全的投递服务。为了做好2023年高考录取通知书的投递工作,烟台邮政打造了一条安全、高效、快捷的高考录取通知书寄递服务全环节“绿色通道”。在烟台邮区中心的高考通知书处理处,记者看到,高考录取通知书执行专人、专区、单封、单交处理,严禁与其他特快邮件混封,严禁上机处理。经逐件扫描封发、单独封袋后,加挂高考录取通知书标识袋牌。当班的录取通知书处理结束后,检查生产现场,单独进行平衡合拢,确保安全、准确,全力保证寄递时效和邮件

安全。

带着盛夏里的阵阵热意,高考录取通知书EMS投递工作的大幕将继续拉开。在此,烟台邮政为各位金榜题名的学子作出温馨提醒:身份证和准考证是收取录取通知书的有效凭证,收件时一定要提前备好。

据悉,为确保邮件安全,投递人员会按照要求电话预约、按地址上门投递,直投本人或直系亲属代收。投交邮件时,投递人员将再一次电话预约,按地址上门投递,逐一查验收件人本人有效身份证件及准考证信息,并做好相关信息登记工作。如收件人因特殊情况无法及时签收,可与投递员约定其他交接时间,或授权委托直系亲属代收。



朱浩宇与投递员合影。



烟台民意通 烟台市政务服务便民热线 12345 烟台民意通热线 6601234

本栏目由山东朗朗律师事务所提供法律支持

补丁连补丁 啥时换新颜

市政养护中心:暂无娄子山下凤凰台路路段改造大修计划



本报讯(YMG全媒体记者 何晓波 摄影报道)日前,“烟台民意通”热线6601234接到市民反映,称芝罘区娄子山下的凤凰台路路况质量较差,坑洼不平,车辆行驶到此路段很颠簸,经常看到有市政工程人员对坑洼地带打补丁一般的维修,长时间下来凤凰台路就是“补丁连片”了,不仅影响城市形象,还存在安全隐患,希望有关部门能及时进行路面大修让其焕然一新。

芝罘区娄子山呈东西走向,也是芝罘区南北城区分水岭的一段,而这条近4公里的凤凰台路就在娄子山下,沿途分布有多个居民区、厂区、学校、医院和数家特种行业企业等,是一条交通相对繁忙的干道。因其沿着娄子山山势走向而修建,凤凰台路也因此起伏不平、错落有致,更因娄子山青翠林木让这条道路给人以绿树成荫的无限遐想,特别是“凤凰台”的名字,会让人联想到凤凰飞落于青翠的山林间。

7月13日,记者驱车从芝罘区电厂东路与凤凰台路交汇处向东行驶,放眼望去,隐隐约约地看到湿滑路面上颜色深浅

据本报“烟台民意通”栏目报道,芝罘区的王大爷所在的山语城小区1号、15号、16号、27号居民楼,关闭了能进出电梯的北侧单元门,居民每天乘坐电梯只能被迫爬30多级的台阶或走地下车库绕行,非常费事。

有门不开,却让百姓被迫绕着走台阶?这是简单粗暴的“肠梗阻”“肠梗阻”,也是管理懒政。“费事”背后,不是百姓的心甘情愿,而是被动的“过家门而不能直入”。

给人方便,让民生更惠民,既是管理艺术,也是文明社会必需。可现实却很狠打了相关部门和人员的“脸”。据报道称,物业管理部门称出于安全管理和消防应急管理需要,将北侧单元门关闭。而对于消防需要这个说法,消防管理部门予以否认:如果是消防应急通道,更应该将北侧单元门打开才对。

消防部门的一句“人应该打开”,让相关部门和人更情何以堪。科学的论证和能站住脚的答复,显然比简单粗暴的应付好得多。

一来,既然关闭了,就需要给予充分的理由,如果不能说服居民,也可以开个简单的听证会和研讨会。二来,所谓的“理直气壮”的理由,既然被权威的消防部门否定了,应该感觉脸红,应该马上纠正错误才对,梗着脖子“硬扛着”,显然跟服务意识相

如此「肠梗阻」要不得

烟台今语

差甚远。

考虑安全,出发点很好,但一旦跑偏,自设障碍成了“肠梗阻”,就难免南辕北辙了。其实,对于安全这一方面,不少居民就表示,这里并没有商家入驻,居民刷门禁进出北侧门,一样可以安全管理。

诚如斯言。办法总比困难多,遇到困难就简单粗暴处理,就跟鸵鸟一样将头埋进细沙里,不仅没有解决矛盾,反而会激化矛盾。毕竟,头进沙里,问题依然存在,绕行依然存在,矛盾依然存在。好在当地工作人员称,目前已经向上级主管部门汇报了,正在协商处理的办法。这也说明,问题是可以解决的,只要“多用一点心”,只要多“协商”。

在城市里,尚存在着一些简单粗暴的管理懒政。比如有的城市一见路堵,就果断断了外地车;有的城市为“保护生态环境”,对所有工业企业一停了之;有的城市一见摆摊,就一禁了之……如此种种,皆为懒政怠政。表面上相关管理者省却了麻烦,而实际上却容易给企业和市民带来麻烦,这既是观念上的懒,也是管理上的怠。

简单粗暴的治理方式,看似雷厉风行、轰轰烈烈,而实际上却是“拒人于千里之外”,却是硬生割裂管理者和人们之间的关系。如此肠梗阻,真的要不得。

姜春康