

架起“连心桥” 办好“民生事”

樱桃季来临，公交车能否增开班次？

烟台市交通运输局相关负责人现场接听 12345 热线

本报讯(YMG全媒体记者 杨春娜 通讯员 张恒瑞 肖鹏 迟皓严)5月28日上午,烟台市交通运输局相关负责人带队走进12345政务服务便民热线现场,接听市民来电,倾听意见建议,并就网约车管理、公交线路优化等热点问题进行了现场解答与督办。

现场回访,确保事事有着落

在接听电话活动开始前,市交通运输局党组成员、副局长马强先对之前的热线电话进行了回访。第一个回访电话涉及一起驾培退费纠纷。诉求人在芝罘区红旗西路附近一驾校报名学车,缴费2300元后因体检未通过无法继续学习,但近期联系驾校退费一直未果。经交通局支队工作人员介入协调,驾校已按要求退还相关费用。“这个问题圆满解决了,我非常满意,谢谢。”诉求人在回访电话中说。

第二个回访电话中,诉求人反映其购买了一辆二手车,但因上一任车主从事网约车时违规被“拉黑”,导致车辆无法进入机场停车场,希望解除限制。工作人员核实相关租赁合同后,确认车辆已更换使用人,目前该

车已可正常进出停车场。“办理速度很快,非常满意。”诉求人表示。

网约车必须安装监控设备

一位网约车司机反映,火车站网约车接驳不便,希望能设专用停靠点,此外,无证“黑车”仍然在运营,冲击合规司机收益,希望能够加大处罚力度。对此,相关科室负责人答复称,将组织支队工作人员进行专项调研,研究设置网约车停靠点的可行性,并与诉求人直接沟通,跟踪到底,力求给出合理满意的答复。针对无证网约车治理问题,市交通运输局城市交通科科长李启蛟介绍,在2025年11月至2026年1月的“百日攻坚行动”期间,全市共查处无证网约车1615辆。目前,持续开展合规化专项行动已成为常态化工作,下一步,交通管理部门将持续加大执法力度。

一位巡游出租车司机想转开网约车,咨询是否需要重新考证。市交通运输局培训中心培训科科长凌海东明确答复:需要重新考取网约车从业资格。因为巡游车驾驶员和网络预约驾驶员所持有的证件是两个不同的证件,同时巡游车和网约车

区域科目考试内容不同,前者侧重设备使用、服务规范、人文地理,后者侧重烟台市网约车经营管理服务实施细则、法律法规等。为方便驾驶员考试,烟台市于2024年10月起将巡游车驾驶员和网络车驾驶员的题库合二为一,实行“一次考试发两证”政策,但针对此前已有巡游车从业资格证的驾驶员,需要申领网约车驾驶证仍需参加网约车相关知识考试。

有网约车司机咨询网约车是否必须安装定位和监控设备。相关负责人依据《烟台市网络预约出租汽车经营服务管理实施细则》答复,在本市运营的网约车必须安装视频监控、卫星定位、报警及实时监控终端,并接入监管平台。此举旨在保护司乘安全,在发生纠纷时可还原现场。

公交车6月中旬开启空调

“樱桃季来临,能否开通芝罘区至福山张格庄镇的直达公交?”一位家住芝罘区官家岛附近的市民来电咨询。市交通运输局城市交通科科长郝亮亮答复,樱桃季期间,公交集团通常会根据市民需求开通临时直达线路,将尽快对接公交集团了解今年

具体计划。目前,市民也可乘坐38路、311路等常规公交到达附近区域。

有市民咨询公交车空调何时开启?郝亮亮介绍,空调开启时间通常为6月中旬至9月中旬,具体将根据天气情况灵活调整。节目结束后将确认今年确切开通时间,并督导公交集团密切关注气温变化。

有市民建议,58路公交车末班车时间从17:00延后至17:30,以适应夏季昼长需求。郝亮亮表示,将会同公交集团进行客流调查,统筹考虑线路运力和驾驶员情况,研究优化可行性。

“福山区30路、31路线路很好,但是运行速度慢,能否开通快线,满足上班族快速通勤需求。”一位市民来电咨询。郝亮亮答复,将安排公交公司进行出行需求调研,结合客流情况、运力配置等方面统筹考虑。

此外,一位驾校的学员反映,因场地不足,驾校要求学员在停放不动的车辆上“刷学时”,质疑其合规性。相关负责人李启蛟明确答复:“该做法不合规。根据学时计时规则,应按实际练车时间计时,禁止刷时长属于违规行为。交通管理部门将安排执法人员线下联系学员,了解具体驾校信息并严肃处理。”

12345 热线一呼即应 福山农村空地垃圾一扫而光

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)近日,福山区多位市民拨打烟台12345政务服务便民热线,反映漏水、露天垃圾等民生问题。5月26日,记者与12345热线督办员一起到现场进行调查,联系相关单位协调解决。

福山区清洋街道惠景文园小区业主反映,小区5号楼2单元落水管顶部损坏,雨水直接飞溅到1楼院子里,有安全隐患还扰民,物业一直未维修。

记者在现场看到,该落水管下方并没有积水。小区物业经理介绍,接到市民投诉后,第一时间维修落水管漏斗、弯头,目前已修理完毕,落水管可以正常使用。

福山区清洋街道奥林峰情小区业主反映,供暖公司之前在小区外道路施工,施工结束后一直没有用沥青平整路面,影响居民出行。

业主反映的路面位于小区南门外、县府街北侧,记者看到,该处已经重新铺设沥青,车辆和行人可以正常进出小区。福山区综合执法局工作人员介绍,供暖公司施工结束时气温较低,无法用沥青恢复路面,只能进行简单修复。天气转暖后,相关部门第一时间铺设沥青,于5月中旬修复完毕。

福山区门楼街道楼底村村民反映,该村一处空地里垃圾遍地,杂草丛生,不仅影响土地种植,还容易引发火灾。记者随同督办员来到该地块,只见东侧、南侧斜坡上遍布塑料袋、编织袋、水瓶、泡沫箱等生活垃圾,东侧斜坡下方的隔离围挡已经破损,紧挨斜坡处还堆放着一排废旧木材。南侧斜坡高约3米,不少垃圾被扔到斜坡下方,挂在杂草枝头,与周边的自然环境显得格格不入。

据诉求人介绍,这些垃圾已经存在两三年了。尽管空地东侧就有公共垃圾箱,但部分村民图方便,仍将生活垃圾随意倾倒在空地内。这些垃圾大多为易燃物,安全隐患很大,如果不尽快清理,后果不堪设想。

对此,督办员要求街道办和村委尽快安排人员进场清理,在两侧斜坡处重新设立围挡和“禁止倾倒垃圾”指示牌,加强保洁日常巡查,确保空地环境干净整洁。

截至发稿前,保洁人员已将空地内垃圾清理完毕。福山区高疃镇高疃北村居民反映,该村南北向进出道路旁堆放了很多砂石和空心砖,影响通行。

记者在现场看到,砂石和空心砖堆放在道路西侧,工作人员和施工车辆正在清理。高疃镇政府工作人员介绍,接到市民投诉后,第一时间组织安排人员清运,很快就能清理完毕。

截至记者发稿前,所有路旁堆积物已全部被清理。

12345 热线“现场办”

消除山体护栏安全隐患

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)近日,有市民拨打烟台12345政务服务便民热线,反映芝罘区通世路75号西侧山体护栏倒塌、破损,安全隐患较大。5月29日上午,记者与12345热线督办员到现场调查,联系相关单位协调解决。

市民反映的护栏位于烟台山双语实验学校与交运石油加油站之间的山坡,山坡中段有一处废弃防空洞。记者看到,施工人员已经到达现场拆除了破损护栏,正在清运山坡上堆积的杂草和生活垃圾。

据督办员介绍,该处山体护栏长约12米,由于年久失修,部分护栏已经破损、倒塌。此处紧邻红旗路、通世路等主干道和学校,过往行人、学生较多。破损护栏不仅有损市容市貌,还失去了安全防护功能,影响公路安全畅通和路域环境,存在一定安全隐患。由于护栏和防空洞产权暂不明确,5月27日,12345热线提前组织相关部门到现场查看情况,明确权责。

“接到市民投诉后,我们立即查阅档案,确定防空洞以及周边区域产权主体部门为烟台市国防动员办公室。由于涉及安全问题,市民投诉集中。作为属地管理单位,毓璜顶街道第一时间设置警戒线,张贴告示,协调应急和综合执法等部门清理山体垃圾,之后再行金属挡板加固,预计6月中旬之前完成挡板安装工作。”毓璜顶街道办事处工作人员介绍。

现场,烟台市人防指挥保障中心工作人员表示,该防空洞始建于上世纪六十年代,为早期人防工程设施,现在已经报废,剩余面积约200平方米。2020年,该设施已移交至烟台市城市资产运营有限公司。山体护栏破损后,人防部门积极配合后续相关工作,及时消除安全隐患。

“安全无小事,毓璜顶街道及时更换破损护栏,消除安全隐患,这种主动担当的精神值得表扬。后续产权交接等事项,相关部门应互相协调,积极配合。”督办员表示。

黄渤海新区主要负责人周三上午接听市 12345 热线企业群众来电

本报讯(YMG全媒体记者 童佳怡)6月3日(星期三)上午9:00—10:00,烟台黄渤海新区主要负责人将接听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”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。

受理范围为黄渤海新区辖区内且属于烟台市12345政务服务便民热线受理范围的企业群众的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等非紧急公开,不受受理须通过诉讼、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。

每周总结

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)5月25日至5月31日,12345政务服务便民热线共受理群众来信来电62988件,同比上升9.40%。其中,群众来信59865件,微信受理2525件,“市长信箱”和“烟台一手通”等群众来信192件;直接答复37845件,转办25143件,直办率60.10%。

按照内容分类:城市综合15786件,占25.06%;社会事业12642件,占20.07%;经济综合10441件,占16.58%;人力资源保障6523件,占10.36%;城乡建设5938件,占9.43%;“三农”问题3570件,占5.67%;党风政风行风1173件,占1.86%;自然资源445件,占0.71%。

倾听民意诉求 回应群众关切

莱州市政府负责人接听 12345 热线,为市民排忧解难

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?”5月27日上午,莱州市政府党组成员、副市长姜广翔带领莱州市卫健局、市场监管局、交通局、公安局、住建局、消防救援局等12个单位负责人接听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。

有诉求人反映,莱州市西外环每到晚上8时左右有很多大货车,部分车牌被司机涂改遮挡,安全隐患很大。莱州市公安局工作人员表示,涂改和遮挡车牌是严重的交通违法行为。接话结束后,公安交警部门将联合交通运输部门第一时间到现场排查,消除安全隐患。

莱州市柞村镇西朱宋村村民反映,某公司在该村内进行塑料加工,造成空气污染,影响周边居民日常生活。烟台市生态环境局莱州分局工作人员表示,接话结束后,立即安排工作人员到现场进行排查。若情况属实,将依法对该公司进行处罚。今后市民若发现类似问题,可以直接拨打烟台市生态环境局莱州分局联系电话0535—2312369反映。

莱州市虎头崖镇新庄村村民反映,有人在该村南边口粮地违规建设房屋,要求相关部门及时处理。莱州市自然资源和规划局工作人员表示,占用耕地建房的行为,违反《中华人民共和国土地管理法》第三十七条第二款“禁止占用耕地建窑、建坟或者擅自占用耕地建房、挖砂、采石、采

矿、取土等”规定。会后,工作人员将第一时间到现场了解情况,若市民投诉属实,根据《中华人民共和国土地管理法》第七十五条规定,由县级以上人民政府自然资源主管部门、农业农村主管部门等按照职责责令限期改正或者治理,可以并处罚款;构成犯罪的,依法追究刑事责任。今后市民若发现类似问题,可以直接拨打莱州市自然资源和规划局联系电话0535—2952518反映。

一位市民反映,之前在莱州高铁站打出租车遭到拒载,当时只记下了出租车车牌号,想了解后续该如何维权。莱州市交通运输局工作人员介绍,市民遇到出租汽车驾驶员拒载、议价、绕道或多收费时,除了记下车牌号外,还需要通过手机录音、摄像、

拍照等方式,准确记录驾驶员特征、车辆特征、服务卡信息,以便后续维权。建议市民拨打莱州市运管处出租管理科监督举报电话0535—2212417进行投诉。

1个小时内,12345热线共接到15位市民来电,诉求内容涉及道路维修、水电改造、物业管理、市容市貌等方面,姜广翔和相关责任部门负责人均详细记录并逐一进行了解答。同时,对部分已办结热线工单进行回访,倾听市民心声,征求市民意见。

活动结束后,姜广翔现场对莱州市12345热线办理工作进行了安排部署。他要求,相关部门要进一步提高政治站位,统一思想认识,充分发挥12345政务服务便民热线的桥梁和纽带作用,提升政府的公信力。

2026 烟台马拉松拟于 11 月 1 日开跑

烟台市体育局主要负责人接听 12345 热线

本报讯(YMG全媒体记者 刘晋)5月29日下午,烟台市体育局党组书记、局长张晓东到烟台市12345政务服务便民热线接听电话。

接话过程中,有诉求人反映,自己是一名跑步爱好者,想问一下今年烟台马拉松的相关情况。对此,市体育局相关人士表示,关于2026年烟台马拉松的具体规划,目前相关筹备工作正在有序推进中。“2026烟台马拉松拟定于11月1日开跑,我们将在

第一时间发布最权威、最准确的赛事资讯。”

有市民咨询黄渤海城市体育联盟(烟台)消费季的相关信息。市体育局相关人士答复,黄渤海城市体育联盟(烟台)消费季,已经连续举办三年,今年是第四年。与往年不同的是,今年消费季的时间定在9月,将把消费季从室内搬到了室外,以烟台莱山区黄海明珠广场为主场地,充分发挥滨海优势,让市民来到消费季

现场能有逛、有吃、有玩、有体验、能看海、能购物、能观赛,充分享受滨海体育带来的快乐。

有市民咨询“烟超”的有关情况。烟台市体育局相关负责人答复:“今年烟超共12支队伍报名,已完成随机性抽签,分为A、B两个组。小组赛阶段实行组内主、客场单循环积分赛制,每个小组前4名出线晋级淘汰赛;淘汰赛阶段采用单场淘汰赛制,各小组第一对战小组第四、小组第二

对战小组第三,并组织抽签抽取主客场。淘汰赛结束后组织四强球队进行抽签,一是抽取半决赛对手,二是抽取半决赛的主场或客场,半决赛的优胜者进行决赛,败者进行败者组决赛,争夺第三名。”据悉,今年烟超整体比赛场次约38场次,相比去年四赛区“各自为战、强强碰面少”,今年赛区数量减半、强强对话增多,关键场次更集中,悬念更强,大大提升了对抗强度、比赛质量和观赛体验。

拨打 12345, 请注意合理合规

近年来,各地12345政务服务便民热线经常会接到一些超出合理履职范围或者和法律法规相冲突的投诉诉求,这类诉求不但加大了基层工作各级承办单位特别是基层单位的负担,也浪费了公共资源。根据《山东省12345政务服务便民热线管理办法》等规定,12345热线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。山东各地均对符合不合理不合规诉求认定标准的诉求工单予以终结,不再予以受理、转办。为此,本报将定期挑选各地有代表性的不合规不合规以及超出热线受理职责范围的工单诉求进行晾晒,希望通过这些工单案例引导广大市民合理、正确使用12345热线。

边道路、校园出入口周边不少于150米范围内应设置保障校园周边道路交通安全和畅通的设施,包括交通信号灯、交通标志和标线、人行设施、分隔设施等。按照规定设置减速带是为保障学生交通安全,该诉求属于不合理诉求。

市民诉求:某加油站,因诉求人无法提供有效证件而不予售卖散装汽油,要求给予售卖。

不合理不合规原因:根据山东省公安厅、山东省经济和信息化委员会《关于切实加强加油站散装汽油销售安全管理工作的通知》要求,确因生产、科研、生活等需要购买散装汽油的,一律实行“实名登记”制度,属个人购买的,须出示本人有效身份证件,并说明用途。该诉求不符合法律、法规、政策规定,属于不合理诉求。

市民诉求:诉求人携带在越南购

买的沉香在启阳机场被海关扣押,要求归还沉香。

不合理不合规原因:根据《中华人民共和国海关对进出境旅客行李物品监管办法》第七条第二款规定:沉香为濒危植物,沉香及其制品属于禁止进出境物品,海关是正常执法。该诉求不符合法律、法规规定,属于不合理诉求。

来源:12345临沂首发

恶意拨打 12345 政务服务便民热线 1300 余次, 被拘!

2026年4月3日至4月18日期间,违法行为人杜某无视公共服务秩序,因对某通信运营商服务态度不好投诉至陇南市“12345”政务服务便民热线,政务平台答复后又以政务平台未给其解决实际问题为由恶意拨打陇南市“12345”政务服务便民热线,仅4月17日单日持续拨打次数达700余次,累计拨打次数高达1300余次,有50余次直接对一线工作人员使用污秽语言进行恶意辱骂,造成了不良的社会影响,严重扰乱了单位秩序,干扰了热线平台的正常接洽流程,导致公共服务资源被无效占用,影响其他群众正当诉求的及时受理。

违法行为人杜某到案后,对其以上违法事实供认不讳,西和县公安局根据相关法律规定,对杜某给予行政拘留的处罚。

警方提醒,12345政务服务便民热线是人民群众向政府部门直接反映问题和诉求、投诉、建议的重要渠道,恶意拨打12345热线,不仅造成公共资源浪费,还有可能涉嫌违法,公安机关将依法严肃查处并追究相关法律责任。

来源:陇南西和公安

