

热线服务有温度 为民办事见速度

烟台高新区管委负责人接听12345热线 直面诉求解民忧

本报讯(YMG全媒体记者 王宏伟)6月10日9:00—10:00,烟台高新区工委副书记、管委副主任李如鹏带领马山街道办事处、区规划国土建设局、区综合行政执法局等10余个部门负责人接听12345热线,受理群众投诉、倾听群众建议、了解群众困难。李如鹏表示,将认真对待市民提出的意见和建议,依法解决企业、群众关注的各类问题。

接听热线电话过程中,有诉求人反映,海兴路和高科路交叉口被封上了,周边企业经营受到影响,能否适时解封该路口?

“该路口属于规划废弃路口,因紧邻学校,过往学生及行人密集,存在较大交通安全隐患。”李如鹏表示,为保障师生及周边群众出行安全,已报请市公安局交通管理支队同意,对该路口实施封闭管理,周边企业车辆及人员可通过其他既有路口正常绕行。

还有市民反映,兴盛铭仕城小区日常垃圾清运过程中,存在清运时间较早、操作不规范等问题,垃圾清运期间产生机械噪音、箱体碰撞噪音,影响居民正常休息。烟台高新区综合行政执法局有关负责人表示,将第一时间把问题反馈给垃圾清运负责人,要求物业合理调整作业时间。同时,明确要求清运人员文明作业、轻拿轻放,严禁暴力操作,解决噪音扰民的问题。

12345政务服务便民热线,一头连着政府,一头系着民生,是感知群众冷暖的“窗口”和密切政企联系的“纽带”。李如鹏表示,高新区将持续把这条热线作为服务群众、优化营商环境的重要载体,用心倾听基层声音,用力解决企业诉求,用情化解群众的操心事、烦心事、揪心事,切实做到件件有落实、事事有回音,不断提升人民群众的获得感与满意度。

12345热线不干预 司法案件办理

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:诉求人反映已到某区法院执行庭立案窗口提交申请强制执行(2025)闽01民终***号判决的材料,要求予以立案。

不合理不合规原因:不属于12345热线受理范围。法院立案审核属于司法职权,是否立案、补正材料或出具裁定均有法定程序与期限,应通过相应的法定渠道反映,12345热线不干预司法案件办理。

诉求二:诉求人要求复查并撤销或变更某街道办事处作出的《信访事项处理答复意见书》(**信答(2025)第**号)。

不合理不合规原因: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),已进入信访渠道的事项,不属于12345热线受理范围。同时,根据《信访工作条例》,信访事项复查复核有法定层级与时限,应由原办理机关的上一级有权机关受理。

诉求三:某租户投诉房东向其收取每度1元电费,认为该费用过高,要求政府部门介入处理。

不合理不合规原因:租户与房东之间的电费收取标准,属于双方房屋租赁合同约定范畴,系民事协商约定并双方认可。电费收取未违反国家强制性规定的情况下,政府部门无权强制干预。该诉求属于将民事纠纷转嫁政府,无法律依据,属于不合理不合规诉求,双方应协商解决或通过法律途径处理。

诉求四:诉求人系无照游商,投诉某学校门口不让其摆摊,称学生因学校食堂条件差,自愿买其摊位食物。

不合理不合规原因:诉求人无照经营,学校根据相关规定禁止其摆摊是履行学校安全管理责任的合理举措。其反映的学校食堂问题,不能成为违规摆摊的理由,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

烟台市城市运行中心打造暖心护航模式 助力考生“静”心赴考

为给广大考生营造一个静谧、舒适的备考环境,烟台市城市运行中心提前部署、多措并举,开启“一号受理、快速响应、高效联动”暖心护航模式,围绕道路交通、噪声治理等重点环节,为全市考生及家长提供全天候服务保障,着力营造安静、安全、安心的考试环境。

专席快道 搭建涉考诉求“秒级”响应网

6月8日14时30分,记者在烟台市城市运行综合指挥大厅看到,大屏幕上滚动播放着全市部分考场周边道路监控画面。烟台市12345政务服务便民热线“24小时涉考专席”内,市公安、教育、住建、城管、交通、公交集团等部门工作人员一边耐心接听电话,一边快速敲打键盘,仔细记录拨打进来的每一通热线电话的内容。所有涉考来电和工单均被标记“中高考”标签,按照“秒级分派、限时办结、全程督办”要求开通绿色通道,24小时内办理完毕。与此同时,市12345热线归集教育部门考试时间、考点分布、出行提示、禁噪时段、管制路段、应急求助渠道、考生优待政策等全部资讯,统一录入热线知识库,方便市民来电即时答疑。

成熟的联动机制是关键。一旦接到紧急诉求,话务员可一键直联属地街道、公安、城管等处置单位,省去中间流转环节。

6月8日中午,芝罘区幸福河东街7号业主反映,附近有人在午休时间施工,噪音严重干扰备考学生休息。工单一键流转至烟台市公安局芝罘分局后,该局幸福派出所民警第一时间赶赴现场核查



处置。经沟通,施工方承认施工噪音扰民,民警依据我市建筑施工噪声管控相关规定开展普法宣讲,明确高考期间施工管控要求。项目负责人郑重承诺严格限定作业时段、落实降噪举措,收到高考停工通知即刻遵照执行。

数据先行 绘就“未诉先办”精准导航图

为了让保障工作更有针对性,烟台市城市运行中心在考前就开展了数据梳理工作。“往年高考期间,噪音、拥堵这些问题是群众投诉的热点,也是我们工作的难点。”烟台市城市运行中心工作人员付韶康介绍。变被动响应为主动治理,是今年护考工作的主要思路。行动启动前,烟台市城市运行中心对2025年中高考期间的群众诉求进行了大数据“解剖”,系统梳理出噪音、考场管理、交通出行等主要涉考问题,并精准分析其时空分布规律。

依托大数据分析成果,烟台市城市运行中心提前向各区市政府、管委以及相关职能部门精准推送风险提示,督促执法力量下沉重点区域、前置防控举措,通过精准布控、源头排查,提前化解各类扰考隐患,推动护考服务从被动的“接诉即办”,升级为主动的“未诉先办”治理模式。

除了人工接诉处置,烟台市城市运行中心还通过接入中高考123个考点周边913路监控,对考点周边的道路交通、工程施工等问题进行24小时不间断巡检,发现问题第一时间转派至相关部门快速处置。同时全量归集考点负责人联系方式,如遇突发情况,可直接联系相关负责人进行快速处置。

从“中高考护航专席”接诉到多部门协同联动,从被动处置到主动研判,烟台市城市运行中心以精准、务实、暖心的服务举措,为全市考生营造安稳有序的备考、应考环境,全天候守护学子逐梦之路。YMG全媒体记者 盖鹏 通讯员 付韶康 摄影报道

莱州市政府负责人做客12345热线,所有诉求均圆满办结

件件有回音 事事有着落

近日,莱州市政府党组成员、副市长姜广翔带领相关部门主要负责同志,做客烟台市12345政务服务便民热线平台,现场接听市民来电15通,回应群众关切、倾听群众心声。

在现场,市民来电接连不断,从城市环境到民生保障,每一通来电都承载着群众的期盼。群众诉求办理得怎么样?群众满不满意?莱州市政府对部分工单进行了“回头看”。记者持续追踪,见证一个电话诉求转化为改善民生的实际行动。

持续整治大型车辆交通违法 护航群众平安出行

市民反映,每天晚上8点左右,莱州市西外环路上有很多大货车,有的货车车牌被涂改遮挡,而且灯光刺眼,影响骑行和开车市民的视线,易引发行车安全隐患。希望能及时查处该路段大车改装车灯和涂改号牌的行为。莱州市公安局负责人表示,将第一时间到现场排查,消除安全隐患。

接话活动结束后,莱州市公安局市中队立即安排执勤警力对涉及路段进行重点排查,民警分别于5月27日20时30分和5月28日20时10分在西外环路驻守巡逻。巡查期间未发现大货车故意遮挡号牌和改装灯光的情况。

莱州市公安局表示,将持续开展大型车辆交通违法行为整治:一是精准布控,严查重点违法行为,锁定20时至次日凌晨通行高峰时段,以西外环全线及周边路口、货运集散地为重点区域,重点查处大型货车等车辆遮挡、涂改号牌等突出违法行为,做到发现一起、查处一起,形成严管高压态势;二是强化交通安全宣传教育,现场执法时间同步开展面对面普法宣传,向大型车辆驾驶人宣传违法行为的危害及后果,同时,通过微信公众号等渠道推送典型案例,警示教育驾驶人遵守法规、摒弃陋习;三是联动企业,从源头上进行管控,主动对接辖区货运企业、渣土运输公司,开展

专项约谈,督促企业落实主体责任,定期开展车辆安全自查、驾驶人安全教育培训,杜绝非法改装、遮挡号牌等问题。

严查违规生产 守护乡村生态环境

“柞村镇西朱宋村有一家石业公司,这家公司做塑料加工生产,排出的废气把周围空气都污染了,影响周边村民正常生活。”一位市民来电反映。烟台市生态环境局莱州分局负责人一边记录一边答复:“您说的情况之前也有人反映过,我们已经派人去现场查看并处理过。现在问题又出现了,我马上安排工作人员再去现场检查,确保将违规的生产设备都清理干净。”

接话活动结束后,莱州市立即启动督办机制,生态环境部门工作人员赶赴现场核查。经查,该企业前期擅自新增未办理环评手续的塑料造粒设备,该设备生产造成了空气污染。工作人员依法对违规造粒设备进行了清理取缔,使这一污染问题得到彻底整治。市生态环境局莱州分局负责人表示,将加大对该区域的巡查力度,常态化开展环境执法检查,切实守护乡村的蓝天。

未办手续先建房 相关部门及时叫停

“我是莱州市虎头崖镇新庄村村民,有人在我们村南边的口粮地上违规建设房屋,希望相关部门能及时处理。”一位市民来电反映。莱州市自然资源和规划局负责人表示,占用耕地建房的行为违反《中华人民共和国土地管理法》相关规定,工作人员将第一时间到现场了解情况,若市民投诉属实,会依法作出处置。

接话活动结束后,莱州市自然资源和规划局联动虎头崖镇政府工作人员第一时间赶赴现场核查情况。经核实,建房者为该村村民,计划在自家地内建设库房,但未办理相关审批手续。莱州市

自然资源和规划局工作人员根据国家有关规定向该村民进行了政策解读,告知其在未取得建设许可的情况下不能进行施工,要求该村民先办理相关手续再进行建设,当事人表示已知晓,目前建设行为已停止。

开展出租车市场秩序专项整治 严查议价拒载行为

“5月25日大概下午3点,我打算从莱州市高铁站乘坐出租车回家,打了一辆出租车,告诉司机前往的目的地后,司机因路程短直接拒载。我对司机的行为和态度非常不认可,要求对司机进行处罚。”莱州市交通运输局负责人详细记录下市民提供的车辆信息,表示立即安排核实处置。

接话活动结束后,莱州市交通运输局工作人员立即根据市民提供的出租车车牌信息,在山东省道路运政管理服务平台系统中进行查询。经核查,未查询到该车辆信息。工作人员随即联系诉求人,询问其是否留存车辆其他信息,市民表示因事发突然,未留存其他信息。随后,工作人员告知该市民乘坐出租车产生纠纷时,应留好相关证据,以便后续维权。

莱州市交通运输局表示,下一步将切实加强对出租车驾驶员的教育培训,不断提升他们的服务意识,提高服务质量。同时,进一步加大执法力度,针对高铁站、汽车站、大型商超等客流密集的重点区域开展出租车市场秩序专项整治行动,对拒载、议价、乱收费等违法行为进行严厉打击。

此次莱州市政府接听12345热线内容涵盖水电改造、民生保障、生态环保、市容市貌等多个领域,所有诉求均进行了精准分流交办,高效有序推进。莱州市政府持续优化热线办理闭环机制,推动热线工作从“接诉即办”向“未诉先办”延伸,用实实在在的行动回应群众期盼,让民生温度直抵人心。

YMG全媒体记者 盖鹏

城市综合类热线占比最大

本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏)6月8日至6月14日,市12345政务服务便民热线共受理群众来信来电62895件,同比上升4.10%。其中,群众来信59557件,微信受理2862件,省级热线9件,“市长信箱”和“烟台一手通”等群众来信97件;直接答复37979件,转办24916件,直办率60.38%。

按照内容分类:城市综合16627件,占26.44%;社会事业12399件,占19.71%;经济综合10781件,占17.14%;人力资源保障6582件,占10.47%;城乡建设5557件,占8.84%;“三农”问题3520件,占5.60%;党风政风行风1013件,占1.61%;自然资源518件,占0.82%。

中小学秋假时间定了吗?

市民李先生:我市提取住房公积金支付物业费相关政策有哪些具体规定?

答:提取条件:拥有本市产权自住住房。提取范围:房屋所有权人及其配偶。

提取频次及额度:每个家庭每年提取额度最多不超过3000元。每人每年仅可提取一次,当年未提取的,次年不累计。

市民王女士:我已经从单位离职,现在如何缴纳灵活就业人员医疗保险?

答:在单位中断缴费后,需重新办理灵活就业人员基本医疗保险参保登记,市民可携带有效身份证件到参保地医保经办机构前台办理或登录“烟台市医疗保障局”微信公众号,医保服务—办事大厅—我要办事—灵活就业人员基本医疗保险参保登记,进行相关操作后通过税务部门申报缴纳基本医疗保险费。

市民胡先生:今年烟台中小学秋假时间定了吗?

答:2026年我市义务教育阶段和中等职业学校秋假时间为11月6日、11月9日和11月10日,共3天,与11月7日、8日周末衔接形成5天连休(幼儿园秋假可参照执行)。

YMG全媒体记者 盖鹏 整理

联动12345

雨水井堵塞严重积水 12345热线现场督办,推动问题解决



本报讯(YMG全媒体记者 盖鹏 通讯员 孙玥 摄影报道)近日,有市民拨打烟台市12345政务服务便民热线反映,芝罘区南仓小区有两个雨水井排水不畅,出现严重积水。6月2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。

市民反映的两个雨水井位于只楚路与南仓路口西北角,二者距离约为5米。督办员打开井盖后,发现井内完全被泥沙和废纸、烟头等垃圾堵死。

“只要一一下大雨,雨水井很快就满了,排水不畅。雨停之后积水也很严重。”据紧挨北侧雨水井的商户介绍,积水最深时能漫过路沿石,流到店铺门口。有一次,该店铺甚至因积水倒灌导致停电。自己和周边商户也曾自行疏通雨水井,但是效果不佳。

那么,南仓路上的这两个雨水井究竟归谁管呢?街道办事处与市政部门说法不一。

芝罘区只楚街道办事处工作人员介绍,根据前期了解到的情况,两处雨水井的位置在市政部门养护管理范围内,与街道办无关。而烟台市城市排水服务中心工作人员则表示,排水设施的管护权属是按照市政道路的管辖区划分的,雨水井不在只楚路范围内,就不属于该部门养护管理。

现场,督办员对两个雨水井的改造责任进行了划分。位于南侧、紧挨只楚路人行道的雨水井由市政部门进行改造,北侧紧挨商户的雨水井由属地街道进行改造。

目前,市政部门已经上报维修方案。对于此事,记者与12345热线督办员将持续跟踪关注此事。