听民声 顺民意 解民忧 暖民心

12345热线一周情况汇总

本报讯（YMG全媒体记者 **盖鹏**）7月6日至7月12日，市12345政务服务便民热线共受理群众来话来信66886件，同比下降1.53%。其中，群众来话63292件，微信受理3016件，“市长信箱”和“烟台一手通”等群众来信95件；直接答复40371件，转办26515件，直办率60.36%。

按照内容分类：城市综合17828件，占26.65%；社会事业12712件，占19.01%；经济综合11426件，占17.08%；人力资源保障7131件，占10.66%；城乡建设6096件，占9.11%；“三农”问题3411件，占5.10%；党风政风行风1088件，占1.63%；自然资源455件，占0.68%。

热线牵线解民忧 上门办证暖民心

本报讯（YMG全媒体记者 **盖鹏** 通讯员 **谭永海 曹英超**）“多亏12345热线帮我们反映难题，不动产登记中心工作人员两次上门服务，帮我们解决了办证的大麻烦！”近日，蓬莱区北沟镇栾家口村村民刘女士专程将一面印有“尽职尽责、热心服务”的锦旗送到蓬莱区不动产登记中心，为他们暖心高效的便民服务点赞。

北沟镇栾家口村村民刘先生年事已高、腿脚不便，无法自主前往不动产登记中心窗口办理业务。此前，刘先生家属通过烟台市12345政务服务便民热线求助，反映老人名下农房需要办理权证合并、产权分户等相关业务，老人因身体原因出行困难，希望有关部门能够提供便民举措，协助解决办证难题。

蓬莱区不动产登记中心接到12345热线派单后，第一时间接单响应、对接核实，迅速启动便民服务机制，开通特殊群体绿色通道，专属对接、专班处置。工作人员主动打电话联系刘先生家属，细致对接业务需求，耐心讲解农房换证、产权分户相关政策细则和办理流程，逐项梳理办证所需全套材料，一对一指导家属提前备齐资料。

随后，工作人员如约首次上门开展服务，现场完成人员核验、资料审查、签字确认等流程，高效推进农房两证合一换证工作。在服务过程中，工作人员了解到，刘先生家庭实际情况有变化。二次上门期间，工作人员严谨细致地完成权属核实、材料审核等全流程工作，规范高效地办结农房分户登记业务，顺利为刘先生出具了不动产权证书。

民间借贷纠纷不属于12345热线受理范围

近日，泉州12345梳理发布不合理不合规诉求典型案例，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：群众反映借给他人6万余元，现催讨欠款，对方微信、电话均不予回应，希望帮助追回借款。

不合理不合规原因：普通民间借贷纠纷，可向人民法院提起民间借贷民事诉讼。如涉嫌诈骗罪，应向公安机关报案。此事项不属于12345热线受理范围，建议群众通过相应法定渠道反映。

诉求二：群众来电反映，某日收到车辆违停提醒短信后未及时挪车，被交警部门认定为违法停车并予以处罚，其向交警部门提交书面申诉遭驳回，他申请撤销该违停处罚。

不合理不合规原因：群众若对交通违章认定、处罚结果有异议，法定救济渠道是申请行政复议、提起行政诉讼。此事项不属于12345热线受理范围，建议群众通过相应法定渠道反映。

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：泉州12345）

芝罘区政府负责人接听12345热线

15件诉求，件件有回音

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2日上午，芝罘区委常委、副区长杨建军带领芝罘区教体局、人社局、自然资源局、住建局、商务局、卫健局等13个单位负责人，走进市12345热线接听室，认真倾听群众心声，现场回应社会关切，协调解决市民反映的各类急难愁盼问题。

有市民反映，之前在机场路北京越野4S店订购车辆时交纳1万元押金，商家单方面违约拖延交付并更换车型，诉求人要求退费赔偿。芝罘区商务局工作人员表示，接话活动结束后，将第一时间联系诉求人核实细节，并迅速对接涉事4S店开展协调，依法依规推动双方达成一致，切实维护消费者合法权益。

有家长反映，之前在环山路烟台启正体育策划有限公司为孩子报名参加篮球训练营，缴费2480元（27节课），剩余15节课未上（折合1377元），孩子不愿继续上课了，退费事宜被商家长期拖延。芝罘区体育中心工作人员表示，接话活动结束以后，将第一时间联系诉求人和具体涉事商家，详细了解双方签订合同内容及约定事项，视情况开展下一步工作，依法依规做好诉求事项处置工作。

有居民反映，每天清晨5点起，奇山市场内商户就开始使用音响播放音乐，经营噪音严重影响居民休息。烟台市公安局芝罘分局工作人员表示，接话活动结束后，将联合街道社区到现场核实情况，开展协调劝阻工作，同时加强噪音污染防治宣传，引导商户主动降噪，维护周边居民正常生活环境。今后居民若发现类似问题，可以直接拨打110或街道社区电话反映情况。

一个小时时间内，12345热线共接听市民诉求15件，涉及消费维权、噪音扰民、小区治理、道路维修等多个民生领域。面对每一通来电，杨建军与相关部门负责人均耐心询问、详细记录，能当场答复的立即给予明确答复，需后续跟进处理的则现场交办、限时反馈，确保群众诉求件件有回音、事事有着落。

接话活动结束后，杨建军现场对芝罘区12345热线办理工作进行了再部署、再强调。他要求，要坚持以人民为中心，把人民群众的呼声作为工作的出发点和落脚点，牢记“民有所呼，我有所应；民有所呼，我有所为”的服务宗旨，充分发挥12345热线便民利民的平台优势，确保对每一件诉求都跟踪到底、办理到位，真正把民生实事办到群众的心坎上。

市应急局负责人接听12345热线

想考电工证，这样报名培训

本报讯（YMG全媒体记者 **高少帅**）7月3日上午，市应急管理局副局长丁广冉接听12345热线，现场回应市民反映和咨询电工证培训、焊工证查询等问题。

上午9点30分左右，有市民来电咨询，想考取低压电工证，需要到哪里报名培训？市应急局相关负责人表示，市应急局微信公众号上向社会发布了烟台市安全生产培训机构信息，市民可以通过关注“烟台应急管理”微信公众号，点击“服务监督—培训机构”，查询我市培训机构的联系方式，根据工作所在地或居住地，就近选择培训机构，并在培训机构报名培训及考试，考试合格后由应急管理部门按规定核发相应资格证书。10时许，有市民来电咨询，他之前考了焊工证，但是忘了在哪里可以查到证件信息，询问查询方法。对此，市应急局相关人员表示，市民可以登录中华人民共和国应急管理部网站，点击“查询服务”，选择“特种作业操作证及安全生产知识和管理能力考核合格信息查询”，点击“特种作业操作证查询”，输入本人身份证号码及姓名，即可查询特种作业证信息。

牟平区政府主要负责人接听12345热线

西郊路今年10月前完工

本报讯（YMG全媒体记者 **盖鹏** 通讯员 **柳智文**）“您好，很高兴接听您的来电，请问有什么事可以帮您？”7月8日上午，牟平区委副书记、区长王磊带领牟平区综合行政执法局、交通运输局、公安局、住建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。

有诉求人反映，牟平区西郊路从去年开始修路，按照公示，工程应于今年6月完工，但现在仍未完工。王磊表示，由于西郊路地下管廊较多，施工期间，相关部门重新勘定工程方案，进行全幅道路修复，目前正在加快进度，预计今年10月前完工。

牟平区观水镇郁都村村民反映，观水镇大部分村庄都已通公交车，但郁都村一直没通，村民出行不便。牟平区交通运输局负责人介绍，针对村民诉求，牟平区交通运输局和牟平区公交公司工作人员多次到郁都村了解情况。根据公交车道宽度标准，道路单幅宽度需达到4.5米、双幅宽度需达到7.5米。而郁都村道路宽度仅有3.8米，不符合公交车通行条件。目前，交运部门正积极协调观水镇政府加宽该村道路，待道路宽度符合标准后，即可开通公交线路。

一位市民反映，牟平区龙湖葡醍海湾和龙湖假日酒店之间的道路夜间常有摩托车肆意飙车、轰鸣炸街，刺耳的噪音持续扰民，干扰周边居民正常休息。烟台市公安局牟平分局负责人表示，接话活动结束后，将根据市民提供的线索，从严从快查办各类摩托车突出交通违法行为，持续净化辖区道路交通环境，切实守护民生安宁与道路通行安全。

1个小时内，12345热线共接到13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，王磊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，对部分已办结的热线工单进行了回访，倾听市民心声，征求市民意见。

接话活动结束后，王磊现场对牟平区12345热线办理工作进行了部署。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政务服务热线联系群众的桥梁和纽带作用，坚持民有所呼、我有所应，以实打实的举措破解民生难题、回应群众期盼，持续提升政府的公信力。

市公安局主要负责人接听12345热线

直面路口拥堵痛点 精准施策疏导交通

本报讯（YMG全媒体记者 **盖鹏**）7月9日上午9:00—10:00，烟台市公安局党委副书记、政委魏军青接听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。

高新区居民反映，每天上下学时段，中海国际社区益丰幼儿园周围违停现象严重，交通严重拥堵。市公安局交通管理支队负责人介绍，益丰幼儿园周边道路为小区内部路。接到市民投诉后，交管部门多次联合社区到现场勘察调研，社区牵头在道路两侧安排隔离桩，杜绝车辆违停问题发生。交管部门于早晚高峰期增派执勤警力，劝离违停车辆。目前，幼儿园周边交通秩序有所改观。后续交管部门将加强常态化管控，严防违停现象反弹。

一位市民反映，莱山区滨海中路—华庭路路口由西向东左转方向堵车严重。市公安局交通管理支队负责人介绍，该路口北侧为趣浪国际沙滩公园，游客较多，旅游高峰期间，停车场车位不足，导致交通拥堵。为此，交管部门将滨海中路—华庭路右转车道改为直行右转合用车道，方便直行车辆尽快通过路口，减轻拥堵状况。后续，交管部门将持续关注该路口交通流量情况，合理优化通行方案。

芝罘区只楚小区居民反映，只楚小区东侧由北向南通往德润快速路路口经常拥堵。市公安局交通管理支队负责人介绍，由于该路口北侧为四车道，而南侧为两车道，车道数量不匹配，导致由北向南方向容易拥堵。结合周边道路施工情况，交管部门已重新规划通行方案，目前南北两侧车道数量相同，车流交织现象明显得到缓解。下一步，交管部门将持续跟踪路口通行情况，保障市民出行不受影响。

这些问题帮您问了

问：职工医保住院起付标准是多少？

答：职工医保住院起付标准：一级医院200元，二级医院500元，三级医院800元；第二次住院按50%执行；第三次及以上住院治疗的不再设置起付标准。恶性肿瘤患者，在一个医疗年度内多次因放疗、化疗、靶向药物治疗住院发生的医疗费用，只扣一次起付标准。烟台市定点中医医疗机构职工医保住院起付线较同级综合医疗机构降低20%。

问：如何办理医保关系转移接续手续？

答：办理医保关系转移接续手续有现场办理和掌上办理两种途径。

一是现场办理：通过医保关系转移接续的转入地或转出地经办机构办理均可。在业务发起源头上，不同于过去参保人办理医保关系转移时只能在医保关系转出地发起申请的流程，新的医保关系转移流程允许参保人从转入地或者转出地自由地选择医保关系转移的发起申请。

二是掌上办理：通过国家医保服务平台App或“鲁医保”微信、支付宝小程序办理。

通过国家医保服务平台App办理流程如下：国家医保服务平台—地方专区—山东省—我要办—基本医疗保险转移转入申请/基本医疗保险转移转出申请，填写相关信息并提交。通过“鲁医保”微信或支付宝小程序办理流程如下：鲁医保—地市（切换为转入地或转出地均可）—我要办事—关系转移—基本医疗保险转移转入申请/基本医疗保险转移转出申请，填写相关信息并提交。

问：如何办理异地就医登记备案？

答：登录烟台医保小程序，选择“我要办事—异地就医—在线办理”。

1、异地长期居住备案：异地长期居住备案需提交就医地居住证、居民户口簿（户口簿首页和本人常住人口登记卡）、参保地工作单位派出凭证或异地工作劳动合同之一即可，并承诺对材料的真实性负责。

长期备案后，未在备案地发生医疗费用，可随时变更或取消备案；在备案地发生医疗费用的，6个月内不得变更或取消备案。长期备案有效期内在备案地就医，统筹内按照烟台比例正常报销；在备案的长期居住地以外（含参保地）就医，按临时外出就医政策执行。异地长期居住备案审核办结时限为2个工作日。

2、临时外出就医备案：临时外出就医备案不需要提供材料，备案起始日期不受限，医保范围内个人首先负担20%，剩余部分根据就诊医疗机构级别，按我市医保待遇政策结算，省内临时就医免审即享。省外异地临时外出就医支持电话办理，也可以在烟台医保小程序办理。临时外出就医备案在国家医保服务平台App、国家异地就医备案小程序申请的，系统30分钟内自动审核；在其他网办渠道申请的即时办结，提交成功即完成备案。

问：生育津贴计发标准和条件？

答：为确保基金可持续运行和待遇享受相对公平，根据烟政办发〔2022〕27号《关于印发烟台市职工基本医疗保险和生育保险实施办法烟台市居民基本医疗保险实施办法的通知》、烟医保发〔2025〕29号《转发鲁医保发〔2025〕34号进一步完善生育保险制度的通知》确定参保企业职工生育津贴计发标准和支付期限。生育津贴和工资不重复享受。

1、计发标准：生育津贴标准按照女职工所在用人单位上年度职工月平均工资除以30天乘以生育津贴天数按月计发。女职工生育或流产前12个月内在我市统筹区内工作单位变动的，生育津贴按照各用人单位上年度职工月平均工资加权平均数计发。

2、享受条件：用人单位按国家、省相关规定，参加职工基本医疗保险并按时足额缴费，且符合国家计划生育政策生育或实施计划生育手术，其职工按规定享受生育保险待遇。连续足额缴费不满12个月的，待用人单位连续为职工足额缴纳医疗保险费用满12个月后，由医疗保险基金补支生育保险待遇。

3、支付期限：女职工正常生育的享受98天生育津贴，实行剖宫产的增加15天生育津贴，多胞胎生育的每多生育一个婴儿增加15天生育津贴。女职工怀孕未满4个月流产的，享受15天生育津贴。怀孕满4个月流产（含引产及死胎娩、取出）的，享受42天生育津贴。

国家、山东省规定增加的产假，视为出勤，工资由用人单位照发，福利待遇不变。生育津贴和工资不重复享受。机关事业单位的女职工生育期间的工资仍由单位发放，不享受生育津贴。

YMG全媒体记者 **盖鹏** 整理