

## “12345”一周收到126条问题投诉

办事效率低、服务态度差成烟台政务服务热线投诉热点

本报4月21日讯(记者 孙晓玮) 近期,市民反映的党风政风行风问题主要有哪些?4月19日上午,记者来到烟台“12345”政务服务热线,发现这里的工作人员依旧业务繁忙。据记者了解,自4月8日0点至4月15日17点,一个多周的时间内,“12345”政务服务热线共收到126条关于党风政风行风的问题投诉。截至目前,多数投诉问题相关部门都已受理并答复投诉人。记者对这些已办结的投诉问题进一步分类、分析发现,主要分为个别部门办事效率低、部分工作人员服务态度差两类问题。

记者发现,涉及被投诉的相关部门大多数能够正面处理问题,积极改正,不断提高办事的效率,提升服务的质量。

一市民投诉只楚城管中队不履职,其曾向该中队反映电厂东路城发泰颐新城小区8号楼104的违建问题,已经一个多月了没处理,工作人员答复说

联系不上当事人无法立案。对此,该综合执法中队回复称,已对投诉反映违建进行调查,并已立案查处。

一市民自称是莱山区红旗东路17号桃园一品小区物业的,说是2018年10月环卫处垃圾车把小区道闸撞坏了,保险公司把钱已经打到莱山区环卫处了,但打6890121环卫处电话咨询,环卫处一直不给解决,不理赔。对此,莱山区城市管理局热线回复称,已安排近期进行拨付。

市民王先生反映,于2019年4月8日拨打芝罘区运管处电话投诉出租车拒载问题(车牌号鲁FT×××3),工作人员告知3至5个工作日回复,至今未得到回复,王先生表示不满,希望相关部门调查处理。对此,芝罘区运管处回复称,对当值驾驶员批评教育,责令下岗学习。

一市民反映,2019年4月12日14:00左右,在高新区海澜路东公交场站审车,刚排到自

己,因公安交警内部检车的局域网坏了,造成无法检车的现象,而且审完车后,第二天才能盖章,该市民认为这样效率太低,造成市民多次往返办业务,希望公安部门能够搞好内部网站建设,提高效率,一站式服务,避免市民多跑腿,缩短市民办业务时间。对此,相关部门回复称,近期公安专网不稳定,市局正在对服务器进行升级,他们已将市民反映的情况汇报上级主管部门,最大限度改善网络,提高服务质量,并感谢市民对交通管理工作的支持与理解。

工作人员服务态度不友好、冷言冷语让群众愤怒。在针对工作人员服务态度不友好的问题上,记者发现,多数是因为个别部门的工作人员解释不到位,进而引起当事人情绪上的冲突然后进行投诉。

一市民反映,4月14日14:15左右,在烟台南站乘坐高铁回济南,带了定型嗜喱,被烟台安检人员(工号0008)扣留,且

该工作人员态度恶劣。该市民质疑在济南乘坐高铁都没有扣,烟台凭什么扣?该市民投诉工作人员的服务态度,要求城铁南站作出合理解释。对此,烟台城铁南站电话联系了该旅客,解释了旅客携带品的范围不得超过(铁路进站乘车禁止和限制携带物品的公告)范围,旅客携带的自喷压力容器超过了规定容量,因此不能够携带。对旅客质疑的“济南和烟台标准不一致”的问题,车站告知旅客,铁路各车站执行的标准都是《铁路进站乘车禁止和限制携带物品的公告》,对旅客反映问题,车站也将向上级部门和济南站反馈。对因标准不一致以及安检员处置过程中服务态度问题给旅客造成的困扰进行了道歉。

一市民反映,对于自己在海阳路段上的高速违法(超速)有异议,希望得到路段图片,方便进行后续的行政复议。2019年4月11日上午该市民拨打电话,警号:12584接听(山东

高速海阳高速交警大队)态度十分不好,并主动挂机(有录音证据)。对此,山东高速海阳高速交警大队回复称,已电话与投诉人取得联系,感谢对我们工作的理解与支持。

一市民反映,2019年4月12日9点半,在芝罘区毓璜顶医院急诊挂号窗口(中间窗口)办理医疗卡激活的事情,工作人员态度恶劣地告知此处办不了,服务态度不好。对此,烟台毓璜顶医院回复称,急诊挂号窗口只办理急诊挂号收费业务,且窗口设有提示标语,正常门诊业务到门诊收费窗口办理,当时窗口处正有急诊患者办理业务,情况紧急,可能存在工作人员对此解释不到位的情况,造成了投诉人的误解。对此我们将引以为戒,改善服务态度,优化服务品质。我院门诊收费处主任已与投诉人联系,对相关情况予以解释,投诉人也对急诊窗口不予办理诊疗卡激活业务表示理解。

## 北京信诚老酒收藏馆老酒鉴定评估交流会(首次走进烟台市)

斥巨资现场评估交流会1953-2019年茅台酒 五粮液

活动时间: 4月22日-4月28日 (早8:00到下午6:00 中午不休息)

征集 老茅台酒



征集1953年-2019年茅台以及50年代至90年代时期名优白酒(五粮液700-12000元、郎酒500-10000元、汾酒200-5000元、董酒500-30000元、泸州老窖450-20000元、古井贡酒200-5000元、西凤200-30000元、安酒等各种名酒),老阿胶、虎骨酒、冬虫夏草等。

成功交易报销来回车费。另赠送精美小礼品一份  
量大优先免费上门服务,绝对保密,现金交易

此表为  
全品  
不少  
酒价  
格

唯一会场地址: 烟台市芝罘区南大街116号(亚细亚大酒店11楼1103贵宾室)

电话: 15969695152 段老师 13405317666丁老师

乘车路线: 1路、2路、5路、31路、38路、45路、52路、80路、高铁巴士2号线到工人文化宫站下车东行一百米即到

酒店外非本公司人员切勿相信,本地区各市县均可免费上门收购