

# 宝丰民呼必应优质服务暖人心

今年以来获77次感谢、2面锦旗



**本报讯** (记者毛玺玺 王代诺) 下午5点7分拨打热线,当晚6点21分事情解决。日前,宝丰民呼必应政务服务中心因处理诉求及时得到群众点赞。10月18日下午5点7分,宝丰县林业·森林半岛小区业主拨打市12345民呼必应热线,反映自家厨房出现燃气泄漏,但不知道具体位置,希望热线帮忙联系燃气公司进行检修。安全大于天。接到电话后,宝丰民呼必应政务服务中心立即联系县住房和城乡建设局民呼必应调度室及分管民呼必应工作负责人紧急处理。当晚6点21分,燃气公司工作人员已入户检修完毕。在

热线工作人员回访时,诉求人表示“非常满意”。

通过民呼必应政务服务中心这个桥梁,诉求人的问题得到及时解决,这在宝丰很常见。

前段时间,赵庄镇白店村村民白先生拨打12345热线,反映其与同村村民白占功两家耕地边界存在争议,马上就要犁地种麦,为了不进一步激化矛盾,希望重新丈量,划清边界。接到交办单后,赵庄镇包区领导、镇党委书记、人大主席王燕朋赶到白店村,带领该村监委主任王红圈、调解委员会主任刘芳和调解员李月月等人对两家的耕地重新丈量,现场确认边界,将矛盾纠纷化解在萌芽状态。

“头天下午我打的电话,第二天上午事儿就解决了。”宝丰县李庄乡尚王村村民胡女士说。前段时间,她拨打12345热线反映村西头加工花生秧的打草场工作时扬尘太大,污染环境。接到交办单后,李庄乡包区区长、副乡刘爽组织乡民呼必应办公室、

三网办工作人员及尚王村党支部书记贺鹏飞到现场核实,发现打草场距离村庄较近,作业时未采取防尘措施,当即责令停止作业,要求其重新选址并安装防尘设施。随即,李庄乡在全乡范围内针对同类问题开展专项排查整治。

今年以来,宝丰县扎实开展以人民为中心的发展理念,将民呼必应工作作为密切党群、干群关系,持续提升人民群众幸福感、获得感和满意度的有效抓手,出台《宝丰县民呼必应工作规则》,不断强化12345热线交办件受理、督办、考核机制;实行“谁呼谁评、谁应谁评”的服务全过程考评机制,每月对各县(镇、示范区)、县直各部门及驻宝单位(国有企业)民呼必应工作考核排名并向社会公布,将考核成绩纳入“党建引领比拼四季”擂台赛考评体系,确保工作力度,实现群众诉求有呼必应、责任单位接诉即办。

为不断提高民呼必应平台话务员职业素养,更好服务群众,宝丰县还制

定了《话务员绩效管理暂行办法》,签订了话务员优质服务承诺书。从话务礼仪、服务质量、工作纪律等方面对话务员提出要求,规定“底线”、划出“红线”,建立“话务员标兵”评选制度和促进话务员职业素养提升长效机制,形成明争暗赛、比学赶超的良好氛围,平台服务水平得到整体提升。

今年以来,宝丰县民呼必应政务服务中心累计受理咨询、投诉、求助、建议等各类事项18454起,工作人员现场处理即办事项11781起,向相关单位交办6673起,回访满意率99.77%。其中,群众专门拨打电话对热线表示感谢77次,赠送锦旗2面。

“12345民呼必应政务服务热线已经成为宝丰老百姓最贴心、最信赖的政务服务平台之一。”宝丰县委副书记、县长王代强说,下一步,该县将以12345民呼必应政务服务工作为抓手,不断拓宽、搭建群众反映诉求的渠道和平台,着力解决好群众“急难愁盼”问题。

随时接听 全程督办

## 市税务局 12366 热线“在线”解难题

**本报讯** (记者王代诺 毛玺玺) 10月19日上午,市税务局12366接线工作人员张桂芳在家中仍跟正常上班一样,按时坐在电脑前,整理接线资料,准备接听群众诉求。

“我在微信上缴城乡医保费用,系统提示‘支付成功’‘缴费失败’,不知道是咋回事儿?缴费失败还要重新缴吗?可是我的钱显示已经扣过了。”市民李女士在电话里担忧地问。

张桂芳当即安抚对方,并回复道:

“遇到这种问题,不要害怕。同一订单,一周内不要重复缴费,系统确认失败后会在一周内退款,到时候您重新申报缴费就可以了。”

像张桂芳一样,市税务局的接线员居家期间始终保持“在线”状态。

据市税务局纳税服务中心主任杨鲁韬介绍,当前正值10月“大征期”,叠加城乡居民医疗保险集中缴费期,为及时回应纳税人缴费人关切,该局及时启动应急预案,开启12366热线居家接听

模式,充分发挥非接触式办税服务优势,确保纳税服务始终在线。

该局热线管理岗及时调整座席排班,协调省中心后台配置座席信息,盯紧运行数据,确保热线打得进、打得通;热线接听岗居家不停工,全员上线,随时接听,确保服务不“打折”、不掉档;业务支持岗全时在线,及时解答座席接听中遇到的疑难问题,做好同省中心、业务科室、各基层局和12345热线的沟通协调,确保前台有支持、有后盾;网络咨

询岗充分发挥云办公优势,紧盯网站、征纳互动平台和在线咨询平台每条咨询提问,确保在线服务有速度、有温度;工单处理岗每日跟进、全程督办,确保纳税人缴费人诉求办得快、办得好。

10月以来,市税务局12366热线接听人工电话1576个,处理答复各类网络电话咨询留言124条,提供在线咨询、可视化服务30余次,受理转办各类工单16件,及时有效地解决了纳税人缴费人的疑难问题。

## 部分社区设置核酸采样学生窗口

市热线办呼吁更多社区为学生开辟“绿色通道”

**本报讯** (记者毛玺玺 王代诺) 10月20日,记者从市政府热线办获悉,上周期(10月10日—10月16日)我市“民呼必应”各工作平台共受理群众诉求14901起,登记交办1061件。其中,咨询类11823件,投诉类1418件,求助类1406件,举报类160件,建议类82件,表扬感谢类3件,其他9件。

群众诉求排在前五位的分别为:卫生健康类6576件,政务服务类513件,公共服务类277件,城市管理类245件,农村管理类201件。

卫生健康类诉求中,反映最多的是疫情防控类诉求,已连续三周呈上升趋势,主要诉求为政策咨询、健康码转码、隔离人员相关问题等。政务服务类诉求中,反映较多的是网上办事、行政效能等问题,与上周相比数据有所下降。公共服务类诉求中,反映较多的是供气、网络与通信、供水等问题,与上周相比,网络与通信、供水诉求量

有所下降。季节用水高峰已过,供水诉求连续三周呈下降趋势,现阶段存在个别小区反复停水、管道漏水等问题。城市管理类诉求中,反映较多的是住房、违法建设、市容环卫等问题,与上周相比数据有所下降。农村管理类诉求中,反映较多的是农村建设、耕地保护、村民待遇等问题,与上周相比数据有所下降。

值得注意的是,上周关于核酸采样点问题反映较多,部分核酸采样点人数过多,排队时间过长,与学生上课时间冲突,部分社区已设置学生窗口并固定采样时间。

“这些社区的人性化做法值得肯定,希望有更多社区能够急群众之所急,为学生开辟‘绿色通道’。”市政府热线办主任王群星说,近段时间,市政府热线办及分中心将继续做好咨询解释工作,按照“急事即办”的原则处理出行、就医等紧急诉求。

## 上午打热线 下午就解决

郑县市场监管局“有呼快应”获称赞

**本报讯** (记者王代诺 毛玺玺) 近日,郑县王先生投诉黄金门店虚假宣传,郑县12345热线快速协调市场监管局处理,解决了王先生的闹心事。

“上午打的热线,下午市场监管局就协调解决了。”10月20日下午,王先生直言很满意处理结果。

今年2月,王先生在郑县一家黄金门店购买了价值2万多元的首饰。“当时,店家称每年9月2日至8日可以免工本费以旧换新。我觉得挺值的,就买了。”王先生说。

然而,王先生9月4日去更换金饰时,店员却表示只能更换很少部分的旧款,新款仍需付工本费。“当时虽然觉得不合理,但是由于订婚急用,只好支付了费用。”王先

生说,事后他还是认为店家存在虚假宣传嫌疑,便拨打了12345热线电话反映。

郑县12345热线办接到诉求后,当即派单至该县市场监管局处理。该县市场监管局安排工作人员开展调查,在确定王先生反映情况属实后,工作人员将王先生及黄金门店负责人召集到龙山市场监管所消费纠纷调解室进行调解。最终,双方达成一致意见,黄金门店退还部分费用。

今年以来,郑县市场监管局处理12345热线件205件,其他渠道的投诉举报件930余件。



活体牲畜作抵押 数字平台强管理

## 农商行郑县支行推出“智慧畜牧贷”

**本报讯** 10月13日,农商行郑县支行向郑县一家公司发放全市农商行首笔“智慧畜牧贷”60万元。该笔贷款运用“活体牛”抵押方式,有效解决了畜牧经营主体贷款无固定实物抵押的融资难题,开启了“智慧畜牧”全新金融服务模式。

“农商行提供的‘智慧畜牧’金融服务方案太好了,不仅提供贷款支持,还为我搭建了‘智慧畜牧’场景,我在手机上就可以随时了解每头牛的体温、运动等

各项指标。”该公司负责人刘先生说。

红牛产业是郑县乡村振兴的主导产业和特色产业。近年来,郑县县委、县政府出台了一系列扶持红牛产业发展的优惠政策,创建了省级郑县红牛现代农业产业园。截至目前,郑县建成规模养殖场97个,现有养殖户275个,发展散养户1100余个,拥有国家级郑县红牛保种场和国家级肉牛核心育种场1个、省级龙头企业2家、市级龙头

企业2家,常年存栏8万余头。

“智慧畜牧贷”是以活体牲畜为抵押物,贷款发放后,通过智能耳标为每个活畜资产提供唯一数字身份识别码,实现一物一码、一物一档,使得活畜资产可视、可控,较好地解决了监管难题,经营主体也可以利用数字场景平台进行管理,提高饲养效率。

农商行郑县支行始终致力于服务“三农”,为破解当地畜禽养殖主体融资难

题,创新推出“智慧畜牧贷”。该行主动对接相关部门,深入开展市场调查,从担保创新、监管创新、养殖创新、科技创新等方面寻求突破,采用“活体抵押”融资新方式,有效解决了畜牧业贷款抵押难题,助力“智慧畜牧”加快发展。

“下一步,我们将继续推广‘智慧畜牧贷’,不断创新金融产品和服务模式,为乡村振兴贡献力量。”该行党委书记、行长李怡蕾说。(张旭燕 王宇飞)

## 中行新客专属好礼惊喜来袭

**本报讯** (记者张超) 即日起至11月30日,中国银行河南省分行针对投资新客推出“‘投’出好心情金秋‘财’完美”活动,三重好礼惊喜来袭。

本次活动对象为今年7月末在中国银行河南省分行开立的账户中,基金、积存金等重点产品余额均为0的客户,以及今年8月至11月在中国银行河南省分行新开户客户。

成功报名并参加本次活动后持有中国银行基金、积存金等重点产品的客户,余额在1000元(含)以上,可获赠30元立减金,月末再得20元立减金;余额在10000元(含)以上,可获赠50元立减金,月末再得50元立减金。余额以活动期间首次达标为准。获得奖励的客户若持有产品至次月末,可再获赠10元微信立减金。

此外,邀请好友扫个人专属邀请码,每邀请一户达标成功,还能获得10元立减金,每月最高可领取300元微信立减金。

中国银行平顶山分行工作人员提醒,活动仅面向特邀客户,每个客户限参与一次。微信支付立减金发放后7天内有效,逾期未使用不做补发,立减金不设找零、奖品不可兑换现金、不可随意要求更换。详情可咨询中国银行河南省分行各营业网点工作人员。基金有风险,投资需谨慎。



扫描二维码参与活动

工行平顶山分行:

### 高风险客户 排查压降效果显著

**本报讯** 今年以来,工行平顶山分行认真解读上级行高风险客户解除指导意见,多环节联动,开展风险排查和压降治理工作,取得了初步效果。截至9月底,该行整体高风险客户较上月减少648户,环比下降15%。

在外部协查环节,该行根据客户分类结果,确定是否向其下发尽调。如客户已有同类高风险标签,且未超过本行定期审核期,外部协查文书仍在有效期内,一般不下发尽调,而是集中精力解决该客户压降排查和管控等关键问题。

在尽调培训环节,该行发挥专业配合和联动机制,先后召开两次高风险回溯性排查培训会议。通过对相关文件的学习培训,该行认真梳理和解读高风险回溯性排查中存在的难点和痛点,为高风险客户排查压降顺利开展打下坚实基础。

在尽调分类审核环节,该行组织专业人员认真学习解读高风险客户解除指导意见,并充分讨论达成共识,以“防范洗钱风险”为根本,通过基层尽调人员提供的翔实和完整的调整或解除的相关依据,层层严格把关,确保高风险解除尽调业务风险可控,杜绝洗钱风险隐患。(胡正华 张超)



## 掀起学习热潮 服务行业发展

平顶山银保监分局组织干部职工收看收听党的二十大开幕盛况

**本报讯** (记者张超 通讯员赵夏奇) 10月16日上午,平顶山银保监分局组织全体干部职工收看收听中国共产党第二十次全国代表大会开幕盛况,认真学习党的二十大精神。

该局要求全体干部职工分散收看收听党的二十大开幕盛况,认真学习习近平总书记所作报告精神,线上积

极分享学习心得。该局干部职工纷纷表示,新时代十年的非凡成就振奋人心,总书记的殷切期望催人奋进,在当前和今后一个时期,要把深入学习贯彻党的二十大精神作为首要政治任务,认真领会报告的精神实质和丰富内涵,切实把思想和行动统一到党的二十大精神上来。

### 学习二十大精神

10月18日,人行平顶山市中心支行组织青年职工学习党的二十大精神。

大家纷纷表示,将深刻领会党的二十大精神,扎实做好基层央行各项履职工作,确保各项政策更多惠及市场主体,不断开创基层央行工作新局面。 陈晓东 摄

下一步,该局将掀起学习党的二十大精神热潮,将党的二十大精神入脑入心,深入贯彻党的二十大精神,把学习贯彻党的二十大精神作为首要政治任务,认真领会报告的精神实质和丰富内涵,切实把思想和行动统一到党的二十大精神上来。

■广告

### 发挥公益特色 体彩助力中原更出彩

22年来,河南省体彩中心通过销售体育彩票累计筹集体彩公益金400多亿元,较2000年筹集数增长了1800多倍。这些公益金上缴中央财政后,在中央和地方之间按各50%的比例分配,专项用于社会福利、体育等社会公益事业。

其中,中央集中彩票公益金用于补充全国社会保障基金和国务院批准的社会事业,如未成年人校外教育、教育助学、大学生创新创业、医疗救助、养老公共服务、红十字事业、扶老事业等。而河南省本级体彩公益金则为体育河南建设作出了积极贡献。近10年间,在体彩公益金的强有力支持下,河南省人均体育场地面积由0.95平方米升至2.35平方米;乡镇和行政村体育健身设施覆盖率100%,城市社区建成“15分钟健身圈”;城乡居民经常参加体育锻炼人数达到3505.4万人,人口占比36.5%。

除了通过销售体育彩票筹集公益金,助力体育事业和公益事业的发展外,河南体彩还积极筹措发

行经费开展多种回馈社会的公益活动——斥资445万元,连续10年开展的“公益体彩 快乐操场”活动,共向271所农村中小学捐赠适合体育教育的体育器材和设施,对农村体育教育的帮扶持续“升级”;斥资424万元,连续9年开展的“体彩·新长城基金”资助助学活动,已资助了8所大学的880名家庭困难的优秀大学生;斥资350多万元,连续8年与省内知名帮扶类栏目“小莉帮忙”合作,通过“体彩助莉”活动累计帮扶急难人群326人;响应中央和河南省委精准扶贫号召,向225个第一书记驻村的贫困地区中小学,对口捐赠价值442万元的体育器材和设施。此外,河南体彩还开展了向省内健身团体捐赠健身服装活动、爱心送考活动、慰问抗战老兵活动、“民间棋王”象棋争霸赛省级选拔活动等。

22年来,河南体彩通过各种活动持续回馈社会,积极助力脱贫攻坚、乡村振兴,推动体教融合,促进社会更美好,为体育河南建设和中原出彩贡献了积极力量。(体彩)

