

# 11月份民呼必应工作通报来了

## 超期末办结工单45件,其中新华区32件、示范区13件

本报讯(记者毛玺玺 王代诺)12月29日,市政府热线公布了11月份我市12345民呼必应热线工作情况。上个月,我市12345民呼必应各平台共受理各类来电来信92697件,其中接听电话92325人次,登记交办7151件,已办结7106件,办结率99%,满意率98%;网

络平台受理交办372件,按时办结回复372件,办理回复率100%。12345热线电话(含公众号)受理65709人次,登记交办5724件,已办结5679件,办结率99%,满意率98%。超期末未办结工单共45件,其中新华区32件、示范区13件。

据市政府热线办主任王群星介绍,11月份,我市持续优化疫情专线服务能力。面对涉疫诉求激增的情况,市政府热线办组织全体人员第一时间学习掌握防疫政策,准确传递信息,解疑答惑,全力保障群众诉求渠道畅通有序。此外,针对市民诉求较为集中的供暖问题,

市热线办提前谋划、多措并举、联动解决,进一步提高供暖类诉求办质效。为进一步激励工作,市政府热线办公布了11月份民呼必应工作有关情况。“因疫情原因,11月份12345热线中心只公示各承办单位承办量、办结率、满意率。”王群星说。



## 我市12345民呼必应中心全新亮相

本报讯(记者王代诺 毛玺玺)12月28日,随着平顶山市城市运行管理指挥中心的启动,全新的市12345民呼必应中心也正式亮相。

群众、企业各类咨询、投诉、求助、意见建议等诉求。

作为城市运行管理指挥中心的重要组成部分,12345民呼必应中心的座席由原来的42个扩增至96个,包括12345、12315、12348、12328、12369及新增的人社、出境、城管、税务共9条热线合署办公,统一管理,实现一号对外,接诉即办,实行7×24小时全天候受理

特别是疫情期间,作为市委、市政府总客服,积极服务于我市疫情防控工作。

近年来,市12345民呼必应中心先后获评人民网留言办理机制创新单位、民心汇聚单位以及全国青年文明号等,受到人民群众的广泛关注和高度认可。

作为市委、市政府总客服,积极服务于我市疫情防控工作。

### 各分中心办理情况表

承办单位	承办量	未办结量	办结率	满意率
鲁山县	882	0	100%	93.77%
舞钢市	602	0	100%	96.80%
郟县	474	0	100%	99.37%
叶县	473	0	100%	96.96%
宝丰县	353	0	100%	95.28%
汝州市	93	0	100%	86.36%

### 各区办理情况表

承办单位	承办量	未办结量	办结率	满意率
新华区	668	32	95.21%	85.06%
卫东区	554	0	100%	89.70%
湛河区	446	0	100%	93.39%
示范区	208	13	93.75%	83.19%
高新区	97	0	100%	74.25%
石龙区	21	0	100%	90.00%

### 市直和驻平单位办理情况表

承办单位	承办量	未办结量	办结率	满意率
平顶山热力集团	251	0	100%	75.00%
市公安局	75	0	100%	95.71%
中国平煤神马	72	0	100%	89.23%
城市管理局	64	0	100%	97.83%
市交警支队	54	0	100%	93.75%
市教体局	46	0	100%	86.49%
市自然资源和规划局	37	0	100%	91.30%
市卫健委	36	0	100%	94.12%
市交通运输局	31	0	100%	83.33%
市住建局	23	0	100%	63.64%
市自来水有限公司	19	0	100%	81.82%
平燃公司	16	0	100%	100%
市人社局	16	0	100%	85.71%
市政务服务和大数据管理局	16	0	100%	66.67%
市房产事务服务中心	13	0	100%	76.92%
市医疗保障局	11	0	100%	85.71%
移动公司	9	0	100%	100%
市银保监分局	8	0	100%	100%
市税务局	8	0	100%	100%
国网平顶山供电公司	7	0	100%	100%
市生态环境局	7	0	100%	100%
平顶山学院	5	0	100%	100%
市消防救援支队	5	0	100%	100%
市粮食和物资储备局	3	0	100%	100%
市商务局	3	0	100%	100%
市发改委	3	0	100%	100%
市财政局	2	0	100%	100%
市民政局	2	0	100%	100%
市文化广电和旅游局	2	0	100%	100%
市场监督管理局	2	0	100%	100%
电信公司	2	0	100%	100%
联通公司	2	0	100%	100%
工商银行平顶山分行	1	0	100%	100%
河南有线网络集团有限公司平顶山分公司	1	0	100%	100%
市广播电视台	1	0	100%	100%
市住房公积金管理中心	1	0	100%	100%
市农业农村局	1	0	100%	100%
市退役军人事务局	1	0	100%	100%

### 各区乡(镇、街道)办理情况表

承办单位	承办量	未办结量	办结率	满意率
新华区西市场街道	75	1	98.67%	85.16%
新华区曙光街街道	73	19	73.97%	83.41%
卫东区鸿雁街街道	71	0	100%	86.67%
卫东区建设路街道	70	0	100%	84.00%
新华区光明路街道	70	0	100%	83.04%
示范区湖滨路街道	70	0	100%	83.91%
湛河区轻工路街道	67	0	100%	82.22%
湛河区九里山街道	61	0	100%	87.55%
新华区矿工路街道	58	0	100%	80.00%
新华区中兴路街道	51	0	100%	86.67%
卫东区北环路街道	47	0	100%	85.63%
卫东区优越路街道	44	0	100%	85.71%
卫东区东环路街道	43	0	100%	82.50%
卫东区东安路街道	42	0	100%	85.71%
卫东区五一一路街道	41	0	100%	80.00%
湛河区马庄街道	38	0	100%	84.85%
湛河区南环路街道	36	0	100%	80.37%
湛河区北渡街道	33	0	100%	89.31%
新华区西高皇街道	32	1	96.88%	83.68%
高新区皇台街道	29	0	100%	87.69%
新华区湛北路街道	28	0	100%	85.00%
示范区应滨街道	19	0	100%	100%
新华区新街街道	16	0	100%	100%
湛河区姚孟街道	16	0	100%	100%
湛河区荆山街道	14	0	100%	100%
湛河区高阳路街道	10	0	100%	100%
示范区湛阳镇	10	0	100%	80.00%
新华区香山街道筹备组	9	0	100%	80.00%
湛河区曹镇乡	9	0	100%	100%
卫东区东工人街街道	7	0	100%	80.00%
卫东区申楼街道	7	0	100%	80.00%
示范区滨湖街道	7	0	100%	80.00%
卫东区光华路街道	6	0	100%	80.00%
湛河区河滨街道	6	0	100%	100%
新华区曹石山街道	5	0	100%	60.00%
新华区集店镇	4	0	100%	75.00%
石龙区人民路街道	1	0	100%	100%



图为新建成的市12345民呼必应中心大厅 本报记者 王代诺 摄

### 市12345民呼必应各平台

### 来电诉求简报

12月29日,上周期(12月19日—25日)民呼必应诉求热点分析揭晓,“民呼必应”工作各平台共受理群众诉求6710起,登记交办478件,其中咨询类5341件、投诉类431件、求助类418件、建议类25

件、表扬感谢16件、其他1件。群众诉求排在前五位分别为:卫生健康类417件、政务服务类317件、公共服务类307件、劳动和社会保障类226件、城市管理类114件。(毛玺玺 王代诺 整理)

## 2023年贺岁普通纪念币下周开始核实兑换

本报讯(记者张超)近日,人民银行郑州中心支行发布了河南省2023年贺岁普通纪念币(以下简称贺岁币)预约兑换公告。公告显示,河南省贺岁币预约发行数量为456万枚,平顶山市共分配23万枚。

根据公告,本次贺岁币预约期已于12月29日结束,核实期为2023年1月3日至4日,兑换期为2023年1月5日至11日。预约核实成功的市民,届时可到我市农业银行、中国银行营业网点兑换贺岁币。

贺岁币每人兑换限额为20枚。市民如代他人领取,须持本人及被代领人在预约系统中登记的有效第二代居民身份证原件办理,且被代领人数不超过5人。由于第二代居民身份证原件遗失、未成年人未办理第二代居民身份证等原因,无法出具第二代居民身份证原件的,可以使用户口簿、临时居民身份证办理。

核实期内,未通过核实的市民可持预约登记使用的第二代居民身份证原件,前往预约登记的银行网点办理撤销预约记录并保留兑换资格业务。如市民对其预约记录存在异议,可在核实期内持本人第二代居民身份证原件到人民银行平顶山市中心支行查询。



### 召开“开门红”动员大会

近日,中行平顶山分行召开2023年“大展宏兔”开门红动员大会,该行领导、部门负责人、支行行长及青年员工共同参加。

会上,该行行长李保总结2022年取得的成绩,并对2023年的工作提出要求,要坚持党建引领“开门红”、机制保障“开门红”、协同联动助力“开门

红”、党团先行带动“开门红”。会上还宣读了“奋战开门红,青年做先锋”活动方案。

王鹏 摄

### 建行河南省分行:

## “裕农市场”架“金桥” 畅通乡村振兴“致富路”

本报讯 近年来,建行河南省分行坚持保民生、稳供应、促发展,努力打造“裕农市场”品牌,以项目贷款助推农批农贸市场建设,以金融科技赋能市场管理运营升级,以市场管理方推介实现批量获客,以特色信贷产品助力市场内客户经营能力提升。

截至目前,该行与省内30余家农批农贸市场管理方开展业务合作,累计拓展收单商户突破7000户,开立结算账户1.5万户,贷款达到14亿元。

坚持项目带动。建行河南省分行围绕河南省政府构建强大内需市场体系、产销衔接供应链体系、农村现代商贸流通体系、开放枢纽贸易体系、商贸流通现代化治理体系“五大体系”的规划,制定金融助力乡村振兴三年行动方案,成立中牟万邦物流园支行,向万邦国际物流园区贷款3.58亿元;牵头组织驻马店(国际)农产品加工产业园银团贷款,支持国家农业农村部批准的首个国家级国际农产品加工产业园项目,向该项目累计投放

贷款1283亿元。坚持数字化打法。建行河南省分行运用科技平台为农批农贸市场管理提供智能化服务,为农户、商户和消费者三方架起生产、供销和信用的桥梁。该行推动建设“裕农市场综合服务平台”,新乡市朱召市场作为建信金科智慧农批平台的第一家试点,为探索“裕农市场”综合服务探路;推动鹤壁市供销社项目入选总行“生态场景百项计划”,帮助搭建“e亩园”数字化平台。

建行河南省分行积极探索“党建引领、科技赋能、特色发展、信贷支持、批量获客”的服务模式,围绕农批农贸市场提档升级,搭建县域产业园区、农贸市场生态场景,支持省内辣椒市场、香菇市场及相关农批市场等平台建设,适配乡金、普惠和个贷等信贷产品,为流通端市场管理方和商户、上游种植端农企农户、下游消费群体提供各具特色的金融服务,助力提升农产品流通效率和县域经济高质量发展。

(郭建)

### 助市场主体抵御疫情冲击 履行国有大行责任

## 工行平顶山分行惠企惠民工作取得新进展

本报讯(记者张超 通讯员王水记)今年以来,工行平顶山分行认真执行纾困帮扶政策,成立金融服务乡村振兴工作领导小组,建立健全从分行到支行组织架构、运营模式、考评导向等保障体系,惠企惠民工作取得新进展。截至11月末,该行普惠贷款客户1794户,净增284户;涉农贷款余额6266亿元,净增860亿元,完成序时进度目标的235%;其中,普惠性涉农贷款净增145亿元,完成省行年度进度目标的181.25%。

用好金融产品,做大普惠业务和受众群体。该行坚持线上线下协同,运用互联网大数据思维重构普惠产品体系,有效发挥线上产品即时审批、随借随还、快速到账优势,宣传引导客户使用信用类的“经营快贷”、抵质押类的“网贷通”等线上产品,满足小微企业融资需求。针对小微企业、小企业主及个体经营业主,该行推出数字供应链、e抵贷等业务产品,助力小微企业融资实现“增量扩面、提质降本”;围绕家装、汽

车、综合消费三大板块,该行累计投放个人信用消费贷款9.56亿元;在百姓关注的衣食住行等相关消费领域,该行投放促销优惠活动资金110万元。在惠及民生的同时,该行还积极帮助市场主体抵御疫情对经营造成的冲击,切实履行国有大行责任。

面向“三农”推出兴农通App和农村金融服务点。该行组织开展第五个“中国农民节”综合金融服务活动,携手共著乡村振兴新篇章。面对疫情,该行

严格执行纾困帮扶政策,尽力满足疫情防控与生活物资保障类企业融资需求,落实差别化住房信贷政策,首套房首付比例不低于20%,贷款利率不低于相应期限贷款市场报价利率20个基点;优化还款政策,缓解疫情下客户贷款初期还款压力;积极推出全流程线上办理,落实小微贷款延期需求,疫情期间该行为广大个人客户提供信用卡特殊服务,包括延期还款、还款事项变更、征信保护、停催停扣等,降低客户还款压力。

## 农行平顶山分行举办党的二十大精神宣讲报告会

本报讯 为进一步推进全行深入学习宣传贯彻党的二十大精神,12月28日下午,农行平顶山分行举办党的二十大精神宣讲报告会,该行党委书记、行长王逢乐作专题宣讲报告。市县两级班子成员及市行资深专员、各部室副科级以上干部近百人通过现场+视频方式参加了宣讲报告会。

王逢乐从“五个牢牢把握”,即牢牢把握过去五年工作和新时代十年伟大变革的重大意义,牢牢把握习近平新时代中国特色社会主义思想的世界观和方法论,牢牢把握以中国式现代化推进中华民族

伟大复兴的使命任务,牢牢把握以伟大自我革命引领伟大社会革命的重要要求,牢牢把握团结奋斗的时代要求等五个方面,对全面准确学习贯彻党的二十大精神进行了系统解读和深刻阐述。

讲解深刻透彻,结合实际紧密,与会人员受益匪浅。大家纷纷表示,将持续深入学习贯彻党的二十大精神,做到内化于心,外化于行,知行合一,锚定“综合考核高质量迈进全省农行第一方阵”奋斗目标,立足岗位实际,勤勉履职,努力谱写农行平顶山分行高质量发展新篇章。(王宇飞 胡志军)