

# 5月民呼必应热线工作通报来了



本报讯 (记者毛玺玺)记者6月29日从市政府热线办获悉,5月,市12345民呼必应热线平台受理各类来电来信54313件,其中接听电话54133人次,登记交办16806件,已办结16806件,办结率100%,满意率99%;网络平台受理交办180件,按时办结回复180件,办理回复率100%。

12345热线电话(含公众号、App)受理29455人次,登记交办9658件,已办结9658件,办结率100%,满意率99%。从通报具体案例摘录来看,5月热点问题在城市管理类和文体科教类。此外,5月民呼必应难点问题主要是拖欠工资问题和车辆乱停放问题。

随着民呼必应工作进入常态化运行阶段,各级领导越来越重视热线工作。5月,汝州市、舞钢市、宝丰县、鲁山县、郟县、叶县、湛河区、新华区、市城乡一体化示范区、高新区、市自来水公司、市自然资源和规划局、市住建局、市交警支队、平顶山供电公司、新华区中兴路街道办事处、卫东区东环路街道办事处主要领导签批疑难案件,跟进办理情

况,确保疑难问题妥善办结,切实提高人民群众的满意度。同时,我市多措并举推进各项专班工作,建立12345热线与行政执法监督联动机制,定期向行政执法协调监督办公室推送行政执法类投诉情况,实现信息共享,针对诉求处办不力的,开展联合督办,跟踪监督指导,助力提升全市行政执法规范化水平;对接道路交通安全和运输执法领域突出问题专项整治工作专班,梳理相关问题线索,建立工作台账,每月汇总移交;开通并归并安全生产举报投诉特服

### 各分中心办理情况表

网络单位	考核总分	排名
叶县	11945	1
舞钢市	11942	2
宝丰县	1194	3
郟县	11937	4
鲁山县	11937	4
汝州市	11887	6

### 各区办理情况表

网络单位	考核总分	排名
高新区	8734	1
卫东区	8278	2
新华区	8117	3
石龙区	81	4
湛河区	795	5
示范区	7936	6

电话“12350”,实行属地受理模式,方便人民群众举报事故隐患和安全生产违法行为,咨询安全生产法律法规,预防和减少生产安全事故。

提前部署安排,助力高考。5月29日,市热线办召开高考重点事宜专题会

议,总结往年高考期间易发突发问题,分类研判,制定预案,要求对噪声投诉、交通出行、停电停水、考生就医、食品安全等问题,做到第一时间接收、第一时间办理、第一时间解决,全力为考生保驾护航。

### 市直和驻平单位办理情况表

网络单位	考核总分	排名
市交警支队	94	1
平顶山供电公司	9056	2
市自来水公司	8729	3
市城市管理局	8639	4
市教体局	86	5
平顶山热力集团	86	5
联通公司	86	5
市市场监督管理局	855	8
市民政局	855	8
市消防救援支队	855	8
河南有线电视网络集团有限公司平顶山分公司	855	8
平顶山学院	855	8
平顶山燃气公司	84	13
市住建局	835	14
市税务局	82	15
市生态环境局	82	15
电信公司	82	15
市交通运输局	8188	17
市卫健委	8181	18
中国平煤神马	815	19
市公安局	8144	20
市广播电视台	805	21
移动公司	805	21
市医疗保障局	804	23
市人社局	8025	24
平顶山银保监分局	7982	25
市自然资源和规划局	7978	26
市房产事务中心	7638	27

## 记者追访

### 私搭乱建存隐患 12345热线解民忧

本报讯 (记者毛玺玺)“终于拆了,以前每天出入看着都糟心,拆了以后不但消除了安全隐患,也敞亮了多了!12345热线解决问题真中!”看着被拆的违建,居民任福贤抱拳感谢。

日前,湛河区马庄街道接到沿河路社区蔬菜家属院居民投诉,反映该社区家属院和铁炉电厂家属院之间原本有一条1米多宽的过道,后来被人搭建了砖瓦棚,还在棚里私接电线、管道,用于扩大门店做生意,不仅破坏市容,还存在极大的安全隐患,附近居民对此表示强烈不满。

收到投诉后,马庄街道高度重视,班子成员滕芳芳带队前往现场核实情况。“这个砖瓦棚年代久远,属于村改居的遗留问题”,沿河路社区党支部书记张小克介绍道。鉴于此情况,社区工作人员挨户向周边居民打听房东的联系情况。在社区工作人员的努力下,终于找到了房东联系方式。经多次协商,房东最终同意拆除。马庄街道立即组织人员对违建进行拆除。在拆除现场,看着地上散落的砖块,群众爆发出热烈的掌声和阵阵叫好声。

次日,滕芳芳再次来到现场检查,地面残留垃圾已清理干净。“作为基层工作者,我们要把群众的诉求当考卷,以12345民呼必应平台为抓手,做好民生答卷,切实解决群众的急难愁盼问题,努力当好群众的知心人、贴心人。”马庄街道党工委书记刘素芳说。

### 断裂线杆拆除 安全隐患消除

本报讯 (记者王代诺)6月29日,市民李磊说:“市区矿开路口公交站旁断裂线杆拆除了,再次经过这里时,内心的担忧也消除了。”

今年2月,李磊经过矿开路口时,发现公交站牌旁的线杆断裂,随即拨打了12345热线电话反映情况。市热线办当即派单处理,工单多方流转,没有单位认领处理。6月20日至21日,记者对此事进行了追踪采访。最终,

在市智慧城市运行服务中心的协调下,断裂线杆被交办处理。

按照处理意见,被交办单位第一时间拆除了断裂线杆。

### 郟县一小区居民用水不便

#### 民呼必应热线敦促解决

到解决,县12345民呼必应中心工作人员就对我进行了电话回访。我代表小区业主向政府职能部门表示感谢。”赵先生说。

记者了解到,郟县12345民呼必应中心接到“郟县建安新星苑小区居民用水不便”的诉求工单后,立即派给县城管局调查落实。该局查明:郟县银龙水务有限公司的供水系统为全城24小时供水运行,并且是24小时足压供水,不存在自行调节压力现象和间断供水情况。该公司与郟县建安新星苑小区签订的供水服务协议中显示:甲方(供水方)保证在小区观察总水表

的反复梳理汇总、现场核查,督促责任单位处置了光明路与和顺路口东北角、启蒙路路段、新兴路与平安大道交叉口、沁园西路等处存在安全隐患的线杆。

“下一步,我们将集中对市区废弃线缆、无主立杆、废弃井、通信交接箱等无主部件问题进行专项检查,持续督促责任单位依法依规予以处置,及时消除安全隐患。”蔡高尚说。

处的水压大于或等于0.1兆帕。 “郟县银龙水务有限公司实时监测系统显示,在相关用水高峰期,水压均已达到或高于约定的0.1兆帕,说明供水水压正常,能够满足居民日常需求。随后,该公司派工作人员与郟县建安新星苑小区物业进行排查,发现是该小区二次供水系统出现问题,县住建局已督促物业工作人员联系增压技术人员对该小区增压设备进行调整。目前,该小区居民用水已恢复正常,欢迎居民动态监督,防止相关问题反弹。”郟县12345民呼必应中心有关负责人说。

兴盾服务电话 15137575757  
**兴盾物业 携手民呼必应关注民生**

### 宝丰豫丰村镇银行:用心服务让金融消费更温暖

本报讯 (记者张秀玲 通讯员李向迪)为增强消费者金融服务获得感,6月以来,宝丰豫丰村镇银行开展以“强化金融教育,提升消费者金融素养”“关注特殊群体,增强金融服务获得感”“警惕电信诈骗,提高风险防范能力”为主题的“普及金融知识万里行”宣传活动。

10个营业网点同步宣传。该行通过丰富厅堂服务打好宣传阵地战,辖内10个营业网点积极运用智能设备宣传,LED显示屏滚动播放宣传标语,挂壁电视播放金融知识小视频,在大堂设立金融知识宣传教育专区。同时,该行通过微信公众号、官网等渠道传递金融消费者保护个人信息、防范电信网络诈骗、守护消费公平等内容,切实维护消费者基本权利,充分保护个人信息安全,助力构建和谐金融环境。

八项权利得到广泛宣传。活动中,宝丰豫丰村镇银行重点对维护消费者基本权利、保障消费公平进行了宣传。宣传内容结合保障金融消费者的财产安全权、知情权、自主选择权

公平交易权、依法求偿权、受教育权、受尊重权、信息安全权等八项权利进行了广泛宣传,着重讲解了金融活动中遭受不法侵害的典型案列,重点宣讲金融消费者权益保护工作指导意见、增强风险防范意识等内容,提升消费者对自身合法权利的认知、增强自我保护意识。

多个节日宣传不停歇。活动期间,宝丰豫丰村镇银行还利用“防范非法集资宣传日”及端午节等节点开展宣传活动,在活动现场通过设立流动宣传台,派发宣传折页,现场讲解宣传非法集资、非法网络贷款、电信诈骗等违法特征及危害,使群众避免不法侵害。活动场次30余次,受众达万余人次。同时,该行联合当地政府开展了慰问乡镇秸秆禁烧点、传统节日进社区等公益活动,并开展了丰富多样的金融知识宣传。

该行负责人表示,一枝一叶总关情。宝丰豫丰村镇银行是老百姓自己的银行,“保证客户财产安全、保护客户权益、勇于承担社会责任是宝丰豫

宝丰村镇银行的责任和使命”。

**选购理财产品 须注意“三看、三知、三不要”**

一看机构资质,是否具备发行和销售金融产品资质,通过正规、合法的金融机构进行投资理财。

二看产品范围,是否在批准的经营范围内,产品为金融机构自营还是代销。

三看营销人员,是否具备销售该产品的从业资格。

知己:了解自身风险承受能力及对资金流动性要求。

知彼:看产品说明书,了解产品投向、风险等级和收费情况。

知收益率:看产品预期收益是否大幅超越市场的平均收益率,是否存在产品承诺高额收益或夸大宣传。

不要轻信虚假广告宣传;不要贪婪,不被产品宣称的高收益所诱惑;不要泄露个人金融信息。

### 汝州玉川村镇银行:普及金融知识 传递金融温度

本报讯 (记者张秀玲 通讯员梁婉莹)6月,我市银行业开启“普及金融知识万里行”活动以来,汝州玉川村镇银行成立了专项领导小组并制定详细活动方案,明确活动主题、口号与内容,落实责任,多措并举、层次鲜明的宣传活动让该行的服务更温暖。

6个营业网点同步开展宣传活动。该行在全辖6个营业网点开辟活动专区,对个人信息保护、投资理财、支付安全、电信网络诈骗、非法集资等存在风险的业务进行充分宣传;利用电子显示屏、液晶电视、微信、公众号等渠道配合宣传活动。在厅堂,大堂经理向每一位前来柜台办理业务的客户传递重要的金融知识信息,耐心讲解包括“消费者八项基本权利”、“个人金融信息安全”等内容,让消费者了解自身权利的同时提高风险防范能力。

宣传队深入社会开展宣讲。汝州玉川村镇银行派出多名业务骨干人员组成宣传队,细分客群,扩大宣

传范围及受众群体,面向青少年、老年人等群体,提升宣教精准度,进社区、进校园、到乡村普及金融知识。6月14日,宣传队来到汝州市纸坊镇赵南村为村民讲解支付安全知识。并走进多所学校,通过设立金融知识小课堂,随堂发放反假币鉴别手册、情景演练等形式让师生学到金融知识;6月19日,宣传队走进汝州市科教园区里多所学校,为学生讲解如何防范电信网络诈骗。该行还组织员工前往市老年活动中心,宣传银行可提供的个性化服务和产品及相关扶持政策,为老年人讲解电信网络诈骗的一些特点以及防范措施等,受到了老年人的欢迎。目前,宣传队已发放宣传页3000余份。

#### 洗钱危害不容小觑

洗钱与恐怖活动相结合,会对社会稳定、国家安全和人民生命、财产安全造成巨大危害。洗钱会扰乱正常经济、金融秩序,影响金融市场的稳定,严重危害经济的健康发展。个人因出租出借出售支付账户或银行卡,卷入洗钱犯罪活动的,会被依法追究刑事责任。因此,金融消费者应主动助力反洗钱工作。洗钱手法纷繁复杂,金融消费者一定要守住道德底线,坚决不能成为“洗钱”环节中的一分子。

主动配合银行进行客户身份识别;不要出租出借自己的身份证件;不要出租出借自己的账户;不要用自己的账户替他人提现;不要轻信所谓资金运作传销项目;选择安全可靠的金融机构;支持国家反洗钱工作也是保护自己的利益;勇于举报洗钱活动,维护社会公平正义。

**普及金融知识万里行**  
平顶山市银行业协会