

“深化市域社会治理、建设平安法治乌海”系列报道——

聚焦群众关切 聆听百姓心声

乌海市消防救援支队畅通举报投诉渠道

本报记者●梁瑞虹

放下“12345”热线打来的反馈电话,曹女士震惊了,她不仅惊讶于投诉渠道的畅通无阻,更惊讶于问题处理的快速及时。仅仅几个小时,她反映的问题就得到了有效解决,喜悦之情溢于言表。曹女士是乌海市居民。4月18日,她偶然发现,某老年公寓消防通道形同虚设,存在重大安全隐患。于是,她拨通了消防隐患举报投诉电话96119。

接到举报投诉后,“12345”市民服务热线平台根据权责划分,立即将举报转至辖区凤凰岭派出所进行处理。

赶到现场,民警被眼前的情景惊呆了:不足四米宽的消防通道,杂物肆意堆放,电动车、三轮车等车辆任性乱停乱放,“生命通道”被占用,通道空间所剩无几。民警即要求老年公寓管理人员清理杂物,腾出消防通道,保证消防通道畅通无阻。

发现的问题及时解决了,但是,曹女士也许并不知道,“96119”与“12345”的有效整合、有效衔接,促成了消防举报投诉的迅速处理,而此举是乌海市消防救援支队畅通举报投诉渠道推出的全新模式。

试水 畅通举报受理渠道

“将‘96119’消防隐患举报热线接入‘12345’市民热线,消防隐患举报渠道更加畅通了,不仅解决了消防救援部门人员少、处理不及时等问题,而且使隐患举报受理更加及时、权责划分更加合理、案件办理更加有效、市民回复更加满意。”说起热线整合,乌海市数字化监督指挥中心主任侯亮作出了最专业的解释。

为了调动群众参与消防工作的积极性,充分发挥举报投诉平台作用,乌海市消防救援支队以方便群众参与、让群众知情、接受群众监督为宗旨,进一步畅通举报投诉渠道。去年以来,支队开始尝试将“96119”消防隐患举报投诉电话与“12345”市民服务热线平台合理应用,形成分级管控,优化举报投诉受理渠道,提高办事效率。



在乌海,提起“12345”热线电话,无人不知,无人不晓。2013年,乌海市委、政府整合全市服务热线资源,以“12345”热线为统一受理号码,组建了乌海市数字化监督指挥中心。中心通过热线电话、微信、微社区、QQ、门户网站等渠道,24小时受理社情民意、城市综合管理类问题、对部门和工作人员的效能投诉,以及提供家政、为老、配送、挪车、开锁等社会化便民服务;监督、指挥和协调城市治理、社会治安等相关问题。随着乌海市数字化监督指挥中心的设立,群众可以在生活中与政府等相关部门对话,市民对城市建设的参与度大大提升。

依托“12345”,可以形成“集中受理、批转办理、按时反馈、综合评价”和“受理一体化、处理快速化、服务优质化”的热线服务机制,即:接到投诉举报后,一、二级重点单位由“96119”后台反馈至消防救援大队处理,三级重点单位和社区由“12345”热线反馈至

各辖区派出所处理,再由“96119”后台统一登记归档,从而达到进一步优化隐患举报和受理核查流程,提高工作效率,服务市民的目的。

据了解,经过一年多的尝试,群众踊跃参与消防隐患治理,范围涉及消防车通道堵塞,侵占地下消火栓,占用、堵塞、封闭安全出口,损坏、破坏消防设施等威胁公共安全的消防隐患,及一系列消防安全违法行为。仅在2019年,“12345”热线就受理2503件。

新举 杜绝消防安全隐患

“消防举报投诉热线是发动广大人民群众参与消防工作,创新管理、破解消防监督执法力量不足的重要举措。今年以来,乌海市消防救援支队加快了热线整合步伐。”乌海市消防救援支队宣传中心负责人张磊说。

经满足讨论,乌海市消防救援支队决定将“96119”热线整合至乌海市“12345”市民服

务热线平台,并于今年4月20日出台方案,即将正式实施。方案对热线整合方式、网络诉求渠道整合、受理范围等相关内容进行了完善——将“96119”以呼叫转移的方式直接并入12345热线,凡拨打“12345”或原热线号码反映咨询、投诉、举报、求助和建议等诉求,均由“12345”热线统一受理,并将诉求通过城市网格化综合管理应用平台转交相关单位办理,再由“12345”市民服务热线平台回复。

为了拓宽举报投诉渠道,微信公众号、官方微博以及邮箱等网络诉求渠道统一链接至“12345”市民服务热线平台各网络诉求页面,不再通过网络自行受理群众诉求。

受理范围:公众聚集场所未经消防安全检查合格,擅自投入使用、营业的;消防设施、器材或者消防安全标志的配置、设置不符合国家标准、行业标准,或者未保持完好有效的;损坏、挪用或者擅自拆除、停用消防设施、器材的;占用、堵塞、封闭疏散通道、安全出口或者有其他妨碍安全疏散行为的;埋压、圈占、遮挡消火栓或者占用防火间距的;占用、堵塞、封闭消防车通道,妨碍消防车通行的;人员密集场所在门窗上设置影响逃生和灭火救援的障碍物的;生产、储存、经营易燃易爆危险品的场所与居住场所设置在同一建筑物内,或者未与居住场所保持安全距离的;生产、储存、经营其他物品的场所与居住场所设置在同一建筑物内,不符合国家工程建设消防技术标准的;使用不符合市场准入的、不合格的或国家明令淘汰的消防产品的;消防技术服务机构及其人员违规从业执业的;其他消防安全违法行为。

同时,“12345”市民服务热线平台以周、月、年为周期,对市民拨打“96119”以及“12345”热线反映相关问题进行统计分析,并通过短信、专报的形式将受理情况及集中问题进行反馈。张磊说:“日常生活中,有很多消防安全隐患,为了保证群众的生命安全,在此,我们鼓励社会各界积极参与火灾隐患排查,共建美好家园。”

工商银行大力提升个人金融服务助力保障民生

稳住经济基本盘,保障民生是底线。新冠肺炎疫情发生以来,中国工商银行紧紧围绕“六稳”“六保”要求,加快推进第一个个人金融银行战略,积极为广大群众实现美好生活提供安全、便捷、有温度的金融服务,全力服务民生保障。截至4月底,工行服务个人客户已达6.6亿人,较年初增加1000万人。

提升普惠度

加强对创业从业者金融服务

小微企业和个体工商户是保就业、促消费的重要环节,也是受到疫情和经济下行影响较大的群体。为了更好地服务这些创业者、从业者,工行着力加大普惠金融创新,提升金融服务便捷性,降低服务成本。

在融资服务方面,工行充分发挥线上线下一体化优势,提供多元化、易获得的融资产品。其中,工行推出的“e抵快贷”,经营者通过手机银行等线上渠道可以很方便地申请个人经营贷款,贷款期限最长10年,最高贷款金额可达1000万元,受到了个体工商户、小微企业主的欢迎。工行个人房产抵押消费与经营组合贷款,除了传统的按月等额本息、等额本息还款方式外,还创新了尾款到期的还款方式,缓解了经营者的还款压力,提高了资金使用效率。截至目前,工行个人经营性贷款余额达3600亿元,较年初增加近500亿元。

在服务从业者方面,工行则加大金融服务向客户场景延伸。其中,根据疫情期间的企业经

营特点,工行创新推出了“工银e钱包”全线上薪酬代发工资服务,运用金融科技手段,将工行的薪酬账户开立服务输出到企业的办公系统、工行融e联公众号、微信小程序或微信公众号等线上平台,企业员工无论是否持有工行账户,均可在线开立工行电子账户用于各类薪酬和补贴发放。目前,已累计服务1000多家客户,惠及近10万员工,发放各类薪酬补贴资金超40万笔。

提升便捷度

加大无接触服务供给

“技术多跑路,客户零跑腿”是工行提升个人金融服务的一个重要目标,这一服务近期在LPR定价转换方面得到了体现。

今年8月底以前,银行存量贷款要全部实现从基准利率定价向LPR定价的转换,这无疑是一项大工程。加上疫情影响,难度进一步增加。为此,工行根据人民银行政策要求,按照“依法合规、简便易行”原则,从便利客户角度出发稳步推进转换工作。一是全新开发了手机银行、智能柜员机、短信银行等自助渠道“一键转LPR”功能,简单直观易操作,基本覆盖全量个贷客户,有效满足了疫情期间客户足不出户办理LPR转换的需求。二是实现人脸识别、共同申请人他行卡自助注册工行手机银行、共同申请人短信确认等多项验证功能,解决非工行客户、非智能手机、验证介质丢失等潜在在线办理难题。对于确需线下办理业务的客户,工行全行

对接,客户可就近选择任意的工行贷款服务行办理LPR转换,而无需前往原贷款经办行,显著提升了客户体验。

个人客户经理“云工作室”,则是工行运用数字化金融服务打造的全线上服务平台,为客户提供在线“零距离”金融服务。自2月份推出以来,近2万名客户经理已开通服务,累计访问量超250万人次。

提升智慧度

加快智能金融服务创新

随着中国经济发展和居民财富增长,个人对资产配置智能化的需求迅速增加。为此,工行加快推出智能资产配置服务,围绕个人客户及其家庭所处生命周期的需求目标,根据客户财务状况、风险承受能力,借助大数据分析、量化投资模型等金融科技手段,为客户量身定制产品组合方案和完整全面的投资理财配置建议,助力客户做好面向未来的投资规划。同时,该服务也有力地支持了基层客户经理运用金融科技,提升对客户的服务标准化及个性化服务能力。

在满足居民多样化的投资理财需求方面,工行深入研判市场趋势,创新设计了AI指数-工银股混基金。该基金今年以来实现了较好的

收益,在全市场股混基金中排名前列。同时,作为跟踪工银财富股混基金指数和工银财富配置基金指数的富国智诚精选和工银智远配置两只FOF产品,也受到市场和广大客户的认可,两支产品存量规模超70亿元,成为当前市场上规模最大的两支FOF产品。

提升安全度

全面保障客户账户安全

近几年,新型电信网络诈骗违法犯罪行为严重干扰正常的金融秩序,危害广大群众财产安全,成为一大社会毒瘤,也对个人金融服务安全提出更高的要求。

为此,工行研发推出“工银智能卫士”账户安全管理服务,免费提供个人客户使用,全面提升客户账户安全管理能力。具体来说,客户通过工银智能卫士的账户安全检测,可对账户进行安全维度的全面“健康体检”,并提供问题解决方案;通过账户安全锁,可根据交易习惯,按照地区维度、时间维度打开或关闭账户交易权限;客户也可以结合自身的用卡特点和实际需求,个性化地管理工行卡账户。目前,已有3000多万工行个人客户使用“工银智能卫士”,使用量超8200万人次。(孟昕)

ICBC 中国工商银行