

充分彰显城市温度
聆听12345一市民在外地提取公积金还款额遇难题,12345热线联动市住房公积金管理中心
微信“云支援” 当天解难题

近日,在天津工作的运城籍市民孟先生,欲提取公积金一年还款额,归还天津的一套房子贷款。不料从天津那边银行出具的还款明细中没有合同编号、贷款账号等信息,造成公积金还款额提取失败。

抱着试一试的想法,孟先生拨打了运城市12345政务服务便民热线寻求帮助。市12345便民服务热线话务员一边接听电话,一边从电脑中调取

“知识库”搜索、查寻相关知识未果。话务员立即将该情况转交给值守在市12345便民服务热线大厅办公的市住房公积金管理中心专员人员。

市住房公积金管理中心专员人员联系孟先生了解了详情,因现场无法解决,便将该情况转交市住房公积金管理中心相关业务专员具体办理。该业务专员主动添加了孟先生的微信,经过核实身份后,为他

提供了相关帮助。

起初,孟先生对天津的公积金政策一知半解,不能准确表达需要的相关资料。该业务专员根据工作经验,从公积金系统中查询了孟先生的贷款账户明细表、贷款账户查看表、还款明细表,并打印、拍照,以图片的形式通过微信转发给孟先生。因图片不够清晰,孟先生没能提取成功。该业务专员又制作表格,并转换成PDF格

式转发给孟先生。

收到业务专员转换成PDF格式的表格后,孟先生的公积金提取成功了。“辛苦了,谢谢你!”微信上,孟先生给业务人员连发3个握手的表情包,以表感谢。

从上午8时许到下午4时许,该业务专员通过微信远程支援,让孟先生感动不已。

记者 崔萌

相关链接

运城市12345政务服务便民热线受理范围有哪些?

12月13日,记者从运城市市民投诉受理中心获悉,根据《山西省12345政务服务便民热线运行管理办法》规定,诉求人可以通过12345热线提出以下事项:

(1)对政策法规、政务信息和公共服务信息等方面的咨询;

(2)影响正常生产生活的非紧急类事项的求助;

(3)对经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、政务服务、生态文明保护等方面提出意见建议;

(4)对政府部门和承担公共管理服务的企事业单位及其工作人员在工作作风、工作效率、工作质量等方面的投诉、举报。对生产经营单位违法违

规行为和未依法履行社会责任方面的举报。

其他需要反映的问题:

(1)诉求人对其提出诉求事项的办理进度和办理结果享有知情权,但依照法律规定涉及国家秘密、商业秘密和个人隐私的除外。

(2)诉求人对要求回复但逾期未回复或者对办理结果有异议的,有权要求相关部门作出说明。

(3)对热线工作机构和承办单位工作人员态度生硬、作风粗暴、敷衍塞责等不规范服务行为,诉求人有权进行投诉或者举报。

下列情形的诉求事项,12345热线将按照相应方式进行分类处理:

(1)非我市行政管辖权范围内的事项,12345热线会引导诉求人向有管辖权的部门反映;

(2)涉及人身安全等紧急事项,12345热线会即时将电话转接至110、119、120、122等紧急服务热线处理;

(3)依法应当通过或者已进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等法定途径和已进入信访渠道办理的事项,12345热线会告知诉求人相应法定解决渠道;

(4)涉及军队、武警、国家安全等方面的事项,12345热线会引导诉求人向有管辖权的部门反映;

(5)事项要素不全、诉求内容不明

确,无法办理的事项,12345热线会指导诉求人完善相关信息;

(6)已由相关部门办理完毕,且办理结果符合相关政策和法律法规规定,但诉求人仍不满意并重复反映的诉求事项,12345热线会向诉求人做好解释安抚工作或者告知救济途径;

(7)正在办理过程中的诉求事项,诉求人无新情况、新理由,向12345热线重复反映的,12345热线会向诉求人做好解释工作;

(8)违反法律法规、违背社会公序良俗的诉求事项,12345热线会做好劝告、教育工作,告知诉求人应当遵守相关规定和违法行为的法律后果。

记者 崔萌

社区播报

河津市府西社区

荣获全省新时代“枫桥经验”先进典型

运城晚报讯(记者 李爽)日前,我省召开践行新时代“枫桥经验”深化调解工作、提升矛盾纠纷预防化解法治化水平大会,通报表扬全省32个新时代“枫桥经验”先进典型单位,并进行颁奖。河津市城区街道府西社区榜上有名,是我市唯一受表彰的社区。

府西社区成立于1996年,辖区老旧小区多,存在街小巷窄、车辆拥挤、设施陈旧等问题,由此引发的矛盾或问题

相对较多。为了解决矛盾和问题,该社区针对居民白天工作忙、不在家、没时间的实际,创新探索出化解矛盾“夜话访谈议事”工作法:通过畅通5个渠道收集矛盾问题、绘制三色图谱化解矛盾解决问题(每周二晚上组织人员走进小区进行“夜话”矛盾化解活动,做到“进得了门、认得准人、说得上话、交得了心、办得了事、发现得了问题、化解得了矛盾”)、推行三项机制做好后续监督、反

馈、评价,切实做到居民矛盾内部解决、就地解决、协商解决,进一步提升居民的幸福感和满意度。2023年,社区共成功化解矛盾纠纷165起。

据了解,我市荣获山西省新时代“枫桥经验”先进典型的单位共3家,其余两家为稷山县人民法院(化解诉前纠纷“一村一法官联络站”工作法)、万荣县南张乡(化解基层矛盾“四阶四调”工作法)。

盐湖区金海湾社区

开展眼病普查 呵护眼部健康

运城晚报讯(记者 李爽)为增强辖区居民爱眼、护眼意识,满足大家对眼部疾病的诊疗需求,日前,盐湖区安邑街道金海湾社区联合运城立明眼科医院,在辖区御景华庭小区举办眼病公益普查活动。

活动现场,医护人员为前来问诊的居民进行病史登记、视力检查、眼病检查和白内障筛查(右图),耐心细致地解答居民提出的关于眼部疾病方面的问题,并针对检查后的情

况进行分析,提出注意事项和治疗建议。医护人员还向居民普及眼部保健、治疗的相关知识,提醒居民注意用眼卫生、用眼健康,科学用眼、注意养护,对眼部疾病要做到早发现、早诊断、早治疗。

“最近我左眼有点模糊,看不清东西,大夫通过检查诊断是青光眼,建议我到医院做详细检查。感谢社区组织的这次活动,让我及时发现和了解自己的眼睛情况。”参加普查的七旬老人穆奶奶说。



运城晚报讯(记者 崔萌)12月10日晚,大雪纷飞,气温骤降,盐湖区南城街道圣惠嘉园社区圣惠嘉园小区居民李克亮的家里温暖如春。

为了保障居民温暖过冬,使小区供热均衡,今年供暖前,圣惠嘉园小区开发商运城城市房地产开发有限公司与运城热力公司共同研究,决定在小区安装198个入户型暖气平衡阀。据介绍,该设备的主要功能是实现入户型热量分配均衡,保障供暖系统的热平衡。

据悉,圣惠嘉园小区已入住5000多户居民。去年供暖季,常有居民向社区或小区物业反映家中暖气不热。今年供暖前,运城热力公司工作人员联合房地产开发有限公司工作人员,经过现场检测、查阅施工资料,双方商议决定安装暖气平衡阀,以调节入户型温度,解决供热不均问题。暖气平衡阀安装后,处于小区供暖末端的居民家中室内温度较往年有所提升。

值得一提的是,今冬,该小区一栋公寓楼实现交付入住,但入住居民仅有30户,入住率为15%。为了让居民温暖过冬,该小区开发商仍交纳空闲采暖费,让居民享受集中供热带来的温暖。

盐湖区圣惠嘉园小区新装平衡阀
保障供热均衡