



# 市12345政务服务便民热线工作情况通报

(2021年10月)

2021年10月，市12345政务服务便民热线共受理诉求78721件(其中群众诉求78610件，企业诉求111件，分别占总诉求量的99.86%和0.14%)，同比增长52.18%，环比增长0.25%；转交有关部门单位办理29270件，同比增长39.67%，环比增长1.17%；按时办结率为99.9966%，同比增长0.4566%，环比降低0.0034%；平均办理时长为5.5个工作日；群众满意率为99.33%，同比增长4.99%，环比增长0.51%；热线接通率98.68%，同比增长28.65%，环比增长0.38%；呼入电话75692次，计通话4363小时，呼出电话59584次，计通话787小时。

省“接诉即办”平台派发的涉企诉求，自2020年5月11日以来共接转484件，已上报476件。其中，2021年10月份接转17件，已上报9件。“闪电新闻”客户端自2020年8月24日以来共受理网友问答858条，已答复832条。

按三级问题分类划分，消费者权益、物业管理、拖欠工资、通讯运营监管、教育管理五个方面诉求量较大，共受理20124件，占诉求总量的25.55%。

1. 消费者权益，共受理5711件，占7.25%。主要涉及商品质量、商品退换货、预付定金退还、购物平台维权等问题。已转交有关部门办理1915件，其中，市市场监管局、市商务局等12个市直承办单位29件，县(市、区)1886件。

2. 物业管理，共受理4544件，占5.77%。主要涉及物业更替、小区改造、设施维护、门禁管理、电梯管理、物业费变更、房屋质量、车辆管理等问题。已转交有关部门办理2746件，其中，市住房城乡建设局等21个市直承办单位63件，县(市、区)2683件。

3. 拖欠工资，共受理3612件，占4.59%。主要涉及企业拖欠职工工资问题。已转交有关部门办理1432件，其中，市人力资源社会保障局等18个市直承办单位48件，县(市、区)1384件。

4. 通讯运营监管，共受理3168件，占4.02%。主要涉及资费及服务、通讯网络监管、通信故障、广电宽带等问题。已转交有关部门办理845件，其中，联通公司滨州分公司、移动公司滨州分公司、电信公司滨州分公司、山东广电网络有限公司滨州分公司等4个市直承办单位831件，县(市、区)14件。

5. 教育管理，共受理3089件，占3.92%。主要涉及教育管理、校园管理、学历学位学籍管理等问题。已转交有关部门办理1941件，其中，市教育局等14个市直承办单位173件，县(市、区)1768件。

《滨州市12345热线督办工作领导小组办公室》  
2021年11月10日

# 中行滨州分行累计续作科技成果转化贷款51笔

滨州日报/滨州网讯(记者 邵一娟 通讯员 翟小青 报道)中国银行滨州分行积极贯彻落实国家、总行战略，争当服务科技型企业的“排头兵”。截至9月末，中国银行滨州分行累计续作科技成果转化贷款51笔，累计续贷金额2.55亿元，有力支持了滨州市科技型企业的发展。

近年来，中国银行滨州分行不断优化部门结构，成立专门的普惠金融事业部，各支行增派专人负责普惠业务，为企业服务水平更加细致。市行条线定期率队奔赴网点、接触市场、实地调研，帮助网点寻找业务机会，及时向辖内网点宣导各项授信政策、提供产品支撑。开辟绿色通道，安排专人尽责审核科技型企业授信方案，专人对接省行审批人，提高授信审批质效。

今年以来，中国银行滨州分行不断深化银政合作，积极落实与市工信局、市科技局、市金融局等政府部门的协同联动，深化科技金融结合，为滨州市科技企业精准把脉，成为市科技局“科技成果转化贷款”首批合作银行。滨州市各县区中国银行也积极与科技局签订贷成果转化贷款补偿协议，针对科技局推送的“白名单”客户精准营销。每月与市工信局对接，获取高精特新、瞪羚企业、隐形冠军的客户清单，“按图索骥”对客户进行深入研究，确保授信业务实现合作，助力科技型企业发展。

中国银行滨州分行积极落实国家创新驱动发展战略，因地制宜，不断突破，通过情景分析、市场调研，制定了“科贷通宝”“知识产权质押贷”“人才贷”等系列产品，打出支持科技型企业发展的“组合拳”，各项业务不断实现突破，

成为系统内人才贷产品实现投放的首家银行，成为滨州市投放科技成果转化贷款投放金额最大的银行。

中国银行滨州分行已举办10余场面向科技型小微企业的“百场千户”系列对接活动，现已对接客户63户，56户名单企业取得实质性进展，同时各县市区中国银行根据2021年1-6批滨州市520家科技型企业清单开展分层营销，实现走访客户的全覆盖。

永不停歇。中国银行滨州分行将以与时俱进的精神、坚韧不拔的毅力，积极布局科技金融战略，聚焦小微企业重点客群规模突破，打响科技金融+普惠金融“金字招牌”，提升科技力量对普惠金融发展的支撑能力。

# 建行滨州富国支行 办理全省首笔惠农快贷业务

滨州日报/滨州网讯(记者 邵一娟 通讯员 张刚 报道)近日，建行滨州富国支行成功办理全省首笔惠农快贷业务，授信金额10.6万元，实现了乡村振兴金融业务新突破。

据悉，富国支行地处沾化区富国街道，周边农作物种植、冬枣种植等产业较多。为结合区域实际和资源禀赋，富国支行主动与周边

的农民专业合作社、种植大户保持联系，跟进做好惠农资金支持，农业增信业务上线后，第一时间为某种植客户成功申请10.6万元。

该笔贷款的发放，为有融资需求的农户提供了便捷高效的资金支持。下一步，该行将再接再厉，进一步深挖农村市场，以更加优质的金融服务为乡村振兴贡献力量。

# 金融案件审理周期 由60天缩短至10天

## 韩店法庭组建金融快审团队，构建快立快审快执机制

滨州日报/滨州网 邹平讯(通讯员 董莹 庄田 报道)1个金融审判庭、2个无讼村居示范点、4名员额法官、6大功能分区、1000余

件案子，是邹平市人民法院韩店人民法庭的数字名片。该法庭正以“公正司法、司法为民”的方式讲述着“小法庭、大作为”的故事。

## 去年办案1000多件，是邹平法院管辖范围最大、办理案件最多的法庭

韩店法庭现管辖韩店镇、孙镇镇、焦桥镇、邹平经济技术开发区、高新街道办事处五个镇区，辖区面积约394.6平方公里，人口约31.8万人。辖区内有魏桥创业集团、创新集团、西王集团、三星集团等大型知名企业。法庭现有员额法官4名，法官助理2名，书记员4名，去年办案数量1000件以上，是邹平法院管辖范围最大、办理案件最多的法庭。

法庭始终把回应群众司法需求放在第一位，严格对照多元解纷、分调裁审、立案服务、审判辅助、涉诉信访、法治宣传功能分区，设置自助立案区、金融赋强公证室、诉源治理对接室、科技法庭、互联网法庭、接待区及休闲区，努力将法庭打造成服务群众的“会客厅”，为群众提供最优质的诉讼服务。

“法庭是和老百姓打交道的第一线，办好每一起案件，把老百姓的事放在心上，这是做好法庭工作的最好诠释。”韩店法庭庭长李学勤说。

## 6月份以来运用赋强公证化解金融纠纷80余件

近年来，邹平法院积极探索破产、金融专业化审判的邹平模式，立足辖区企业众多，上市公司就达6家等特点，依托韩店法庭组建专业破产审判团队，开拓破产审判新思路。西王集团和解案，仅用时54天即妥善化解百亿债券违约风险，被评为山东省十大优化营商环境典型案例、滨州市法院十大典型案例。

韩店法庭与金融机构、公证处合作，设立金融纠纷诉调对接中心，创新推进“赋强公证”工作，强化司法建议效能，从源头上防范化解金融风险。6月份以来，运用赋强公证化解金融纠纷80余件，占金融案件的三分之一。

## 深度参与乡村治理，引导全社会各行业参与纠纷化解

韩店法庭始终以来以服务群众为出发点，立足辖区实际，主动与党委、政府联系，与辖区司法所、派出所、国土所等单位联动，争取多方力量，充分发挥审判职能优势，积极参与社会治理。

法庭依托网格化管理，设立实户村无讼村居示范点、建立司法便民服务站、大力开展巡回审判，深度参与乡村治理，引导全社会各行业参与纠纷化解，推进

基层社会治理体系和治理能力现代化。9月5日，正值邹平市韩店镇实户村每月召开一次的“民主议政日”活动，韩店法庭庭长李学勤一行到场列席指导，并从矛盾纠纷化解角度进行了指导。

参加活动的村干部说：“今天法官来我村指导，大家学到了很多知识，希望以后有更多形式的普法讲座，把我村打造成群众满意的无讼村居。”

# 2021年10月市12345热线承办单位办理情况统计表 (按群众满意率排序)

Table with 7 columns: 承办单位, 办结件数, 按时办结件数, 按时办结率, 平均办理时长(工作日), 有效回访件数, 群众满意率. Lists various government departments and their performance metrics.

Table with 7 columns: 承办单位, 办结件数, 按时办结件数, 按时办结率, 平均办理时长(工作日), 有效回访件数, 群众满意率. Lists various government departments and their performance metrics.

Table with 7 columns: 承办单位, 办结件数, 按时办结件数, 按时办结率, 平均办理时长(工作日), 有效回访件数, 群众满意率. Lists various government departments and their performance metrics.

# 市法援中心开展农民工法律援助宣传活动

滨州日报/滨州网讯(记者 罗军 通讯员 李松博 报道)滨州市法律援助中心积极引导广大农民工理性维权、合法维权，学会运用法律方式维护自身合法权益，持续开展“我为群众办实事”实践活动，同时宣传好即将实施的《中华人民共和国法律援助法》。

《中华人民共和国法律援助法》自2022年1月1日起施行。近日，滨州市法律援助中心组织山东圆刚律师事务所律师到城建分公司建筑工地开展“助力农民工·法惠民生”暨《中华人民共和国法律援助法》宣传活动，免费为建筑工人提供法律咨询服务，发放《中华人民共和国法律援助法》《民法典》

工以理性合法方式维护自身权益，进一步推动滨州市法律援助工作高质量发展。活动现场，山东圆刚律师事务所律师尹振辉对《中华人民共和国法律援助法》涉及农民工的热点问题，用通俗的语言进行了讲解。市法律援助中心副主任王祯对如何申请法律援助以及法律援助的条件、范围作了系统讲解，对市法律援助中心农民工工作开展情况作了介绍。

近年来，滨州市法律援助中心保持“助力农民工·法惠民生”工作常态化，持续不断加大保障农民工合法权益工作力度，开展形式多样的宣传活动，全面提升农民工法律援助申请渠道，利用“法援在线”网上法律援助申请通道，方便农民工挑选到称心满意的律师，在市本级建立由101名执业三年以上擅长承办农民工工资、工伤及劳动争议案件的专业律师组成“农民工法律援助服务团”。在市政务服务中心二楼G区电子触摸屏上公开入选律所和律师信息；对农民工提出的法律咨询和法律援助申请，优先解答，优先受理，优先指派，实现应援尽援。对涉及农民工追索劳动报酬、工伤赔偿案件，免于经济困难条件审查。对涉及劳动维权的案件，

即审即办。进一步拓展农民工法律援助申请渠道，利用“法援在线”网上法律援助申请通道，方便农民工线上申请法律援助，实现线上线下申请双受理。通过实体平台和“12348”公共法律服务热线平台做好农民工法律咨询解答，对符合条件法律援助条件的，引导其申请法律援助。