

# 中国人民银行大理州中心支行

## 2019 年度政府信息公开工作报告

### 一、总体情况

#### (一) 政务公开制度机制建设持续推进

1. 行政服务大厅配套机制逐步完善。为提升行政服务大厅服务效能，强化大厅政务公开“窗口”功能，采取多项措施对行政服务大厅功能进行了完善，为社会公众办理业务和查询相关信息提供了更加便捷的服务。措施一：建设“一站式”行政服务大厅。设立专柜、专人集中办理人民币银行结算账户开户许可证核发等行政许可和信用报告查询、异议申请等对外服务事项，“一个窗口”对外，提供“一站式”便民服务，服务对象在一楼行政服务大厅就可以办结申请事项，办事便捷程度大幅提高。措施二：加强窗口服务规范化管理。结合实际制定了《中国人民银行大理州中心支行窗口服务人员规范化服务守则》，从服务仪容仪表、服务语言行为、一次性告知、首问首办服务、服务事项办理、服务职业道德六个方面进行了统一和规范，要求窗口服务部门严格执行。为提升执行力，将《服务守则》和服务投诉电话公布于行政服务大厅，接受服务对象监督，同时，由办公室负责定期对窗口规范化服务情况开展督促检查，确保服务规范落实到位。完善便民服务配套设施。从方便服务对象办事角度出发

发，不断完善便民服务设施。一是及时更新政务服务大厅政务公开 LED 触摸式显示屏内容，方便服务对象查询、了解相关信息。二是完善各类告知牌和指示标识。在政务服务大厅区域内针对不同政务事项设置了账户许可、信用报告查询等多块告知牌，详细告知办理流程、需提交资料、审核要求等重要事项，提高了办事效率，降低了服务对象办事成本。三是设置了办事休息、等候区，配备复印机，免费提供查询资料复印服务，为企业查询中自备查询资料复印不符合要求、未携带相关证件复印件的群众免费提供复印服务。值班人员主动换好零钞，为需要查询征信报告民众免费兑换，为服务对象办事营造良好环境，大大提升了窗口服务质量。措施三：在政务服务大厅配置了 3 台个人信用报告自助查询机，同时分别在大理市农村商业银行、富滇银行大理分行和红塔银行大理分行各放置一台自助查询机，极大地方便了公众办理信用报告查询业务。截至 12 月末，办理企业、个人信用报告查询及日常咨询、受理查询 10887 人次。其中，企业查询 2228 人次、个人查询 98659 人次。按规定受理个人征信异议处理，全辖受理异议处理 51 笔（其中人民银行受理 4 人次），并按规定及时回复。

2. 发挥村级金融知识宣传员制度的作用。由全州各县（市）、各乡镇金融机构在辖区内各自然村选取 1 名村民产生，乡镇金融机构超过 2 家的共同协商产生，通过建立村级

金融知识宣传员，充分发挥宣传员引导作用，将金融知识宣传渗透至农村，形成全民学习，普及金融知识的态势，提高群众金融基础知识和防范金融风险的能力。截至 12 月 31 日，大理州共有 95 名村级金融知识宣传员。

3. 金融消费投诉得以高效处理。依托金融消费权益保护信息管理系统功能，将受理的投诉和咨询通过管理系统要求涉诉机构按时处理。截至 12 月 31 日，全辖共受理 13 起投诉、18 起咨询。在处理投诉的同时，加强对金融机构的信息公开和业务指导，组织学习银行业金融机构金融消费者投诉统计分类及编码行业标准，确保投诉统计规范化、标准化。并建立金融消费者投诉、咨询处理台账，及时收集、整理并上报辖区内发生的典型案例。

4. 政务公开信息安全管理水平提升。严格执行《中国人民银行政务公开保密审查办法》《中国人民银行大理州中心支行政务公开保密审查实施细则》《中国人民银行大理州中心支行涉密经济数据保密管理暂行办法》《中国人民银行大理州中心支行信息和观点对外发布管理细则》等制度，由政务事项或信息生成部门、政务公开领导小组办公室、保密工作部门和法律事务部门各负其责，依程序认真审查常态化公开的 59 项内容、主动公开和依申请公开的公文处理、对外宣传等事项，切实保障公开信息安全。

5. 多渠道强化政务公开工作监督检查。一是加强政务主

动公开监督检查和评议。制作 50 份评议调查问卷开展政务公开评议，征求服务对象对政务公开工作的评价和意见建议。经政务公开领导小组办公室统计汇总，服务对象对政务公开满意率达 100%。二是多渠道强化对县支行政务公开工作的指导、管理和监督。将政务公开工作列入目标管理，对辖内各县支行进行量化考核。同时，加强对县支行政务公开工作的监督、指导，发现问题及时要求整改。通过以会代训等方式，加大对县支行政务公开工作的培训力度，及时将相关课件、资料转发县支行学习。

6. 政务公开档案管理规范化水平提高。按《中国人民银行政务公开档案管理办法（试行）》要求，将相关文件、工作资料等整理归档，提升工作规范化水平。

## （二）整合资源，创新形式，政务主动公开实效提升

认真贯彻落实《政府信息公开条例》《关于深化政务公开 加强政务服务的意见》《中国人民银行办公厅关于深入推进人民银行政务公开工作的指导意见》及昆明中心支行的部署，不断拓宽政务公开载体和渠道，将政务公开与全行工作有机统一，政务公开与金融改革创新、依法行政、金融宣传、反腐倡廉、内部管理等各方面工作实现了融合互动，达到了互相促进、全面提升的效果。

1. 运用地方主流媒体拓宽政务公开信息覆盖面。充分运用大理州电视台、《大理日报》等地方主流媒体的影响力，

通过电视采访、发布报道等面向社会多次公开履职成效和金融知识等政务信息。全年与《大理日报》合作连载 12 期《征信知识宣传》；充分利用网络、微信、公交媒体广告等新兴媒体开展特色宣传，自制 4 集《征信知识小课堂》系列动画小视频，并利用公交车连续播放 3 个月，累计投放次数 64.8 万次，宣传受众约为 1296 万人次；联合《大理日报》、大理州发改委中小企业融资服务平台刊载《征信助力小微与民营企业融资发展——企业征信知识介绍》宣传软文，进一步扩大受众面。

2. 整合宣传资源提升政务公开实效。与金融宣传联动，充分整合系统内外资源，拓展政务公开资源，提升政务公开效果。利用重大节日、纪念日组织开展金融知识宣传活动。一是开展“3.15 金融消费者权益日”宣传活动。联合大理市市场监督管理局、曲靖市商业银行等单位开展集中宣传，各县支行联合各县市场监管局及各银行业金融机构以营业网点、惠农支付服务点、普惠金融服务站为宣传阵地，设立金融消费权益保护咨询点，重点就识别和防范非法金融广告、银行卡、反洗钱、个人征信、人民币反假等开展宣传。全辖人民银行系统和各银行业金融机构参与宣传网点 392 个，累计活动 354 次，参加宣传活动 1771 人，发放宣传资料 15.94 万份，媒体报道 20 次，微信公众号发布 97 次，微信号公众累计阅读量 2 万次，现场宣传活动受众达 18.16 万人。二是

开展“普及金融知识，守住钱袋子”活动。因地制宜，采用金融知识进贫困乡村、进公园、进校园、进农村、进企业等形式，守住贫困人群、老年人、学生、农民、员工的“钱袋子”。全辖人民银行系统和银行业金融机构累计活动 271 次，微信推送阅读量 10435 次，发放宣传资料 163685 份，媒体报道 9 次，受众达 184185 人。三是开展“金融知识普及月”活动。大理银监分局、大理州保险业协会、大理州互联网信息办公室开展了为期一个月的金融知识普及活动，“金融知识教育基地”建设持续深化，开办“金融知识教育实验班”，开展校园金融知识网络竞赛，充实“金融知识书库”，依托“大理永平博南文化节”、云龙物资交流会“八·三街”等地方节庆送“金融知识进乡村”“进少数民族地区”，以企业人员、老年人为重点开展金融知识进企业、进社区，同时借助网络媒体线上宣传，拓宽金融知识普及渠道，各金融机构发挥网点优势，开展阵地化宣传。大理州中心支行及辖区法人金融机构累计活动 269 次，发放宣传资料 21.93 万份，微信推送阅读量 2.61 万次，受众面广泛，包括在校师生、农村群众、企业人员等 23.95 万人，媒体报道量 510 次，有效推动了金融知识宣传的深入化、系统化和持续化。四是银校携手建立“金融知识暨诚信教育基地”，设立“金融知识书库”。

（1）2019 年 9 月，联合大理市农村商业银行，携手大理技师学院建成大理州第 14 个“金融知识暨诚信教育基地”，

并签订《金融知识暨诚信教育基地合作协议》，明确大理州中心支行和大理市农村商业银行不定期到基地开展金融知识进校园活动，由大理市农村商业银行负责对基地的后续维护工作等内容推进金融知识纳入职业院校教育体系。（2）明确大理州中心支行牵头不定期确定一个主题到大理技师学院开展“金融知识讲坛”。（3）设立、充实“金融知识书库”。联合大理市农村商业银行，携手大理技师学院建成大理州第14个“金融知识书库”，每年购买适合职高学生阅读相关金融书籍以充实金融知识书库，由技师学院负责对金融知识书库中的图书进行管理、借阅等。2019年大理州中心支行捐赠的700册金融知识书籍已全部投入使用。同时分别给大理大学金融知识书库和滇西应用技术大学金融知识书库充实金融知识书籍240册。五是开办“金融知识教育实验班”，开展校园金融知识网络竞赛。（1）经与大理技师学院协商，将大理技师学院军事化管理班作为“金融知识教育实验班”，由大理州中心支行提供《金融知识普及读本》作为教材，以大理技师学院军事化管理班班主任为主，每月利用2个周三下午开展金融知识教学。同时，每月由大理州中心支行及大理市农村商业银行业务骨干开展一次金融知识讲座。（2）联合大理大学，依托易班平台，面向全体全日制在校学生开展为期13天的“金融知识‘易’起学习”金融知识竞赛，知识竞赛试题涉及金融消费者保护、人民币识别、征信知识等

内容，共 2500 名学生参加知识竞赛。通过线上+线下融合宣教的方式，为在校大学生提供获取金融知识的途径和防范风险的技能。六是深入开展移动支付便民示范工程宣传。积极与银联公司联合大理州各银行，以银联“云闪付”序列产品及业务为依托，策划营销活动大力推动移动支付便民工程应用与普及。截至 12 月，大理市小微商户拓展 12000 户以上，县域小微商户拓展 1300 户以上；各场景建设稳步推进，完成了 10 家连锁品牌超市拓展，完成昆百大泰业广场、双廊旅游小镇等 4 个商圈建设，完成食堂、无感停车等 8 个场景的建设，便民工程支持建设“智慧大理”等各方面的广泛应用，助推智慧旅游城市的建设，促进金融普惠民生、助推经济发展。

通过全方位、多角度地开展政府信息公开工作，既宣传和解读了金融政策法规，普及了金融基础知识，有效引导了舆论，又满足了公民、法人和其他组织对相关信息的需求，有效提升了消费者金融素养，增强了金融消费者的守法意识和风险防范意识。充分保障了公众的知情权、参与权、表达权、监督权，推动了工作的透明化和规范化，有力提升了人民银行的社会公信力。

二、主动公开政府信息情况

第二十条第（一）项			
信息内容	本年新制作数量	本年新公开数量	对外公开总数量
规章	0	0	0
规范性文件	2	0	0



第二十条第（一）项			
第二十条第（五）项			
信息内容	上一年项目数量	本年增/减	处理决定数量
行政许可	1	0	12386
其他对外管理服务事项	0	0	0
第二十条第（六）项			
信息内容	上一年项目数量	本年增/减	处理决定数量
行政处罚	16	0	4
行政强制	0	0	0
第二十条第（八）项			
信息内容	上一年项目数量	本年增/减	
行政事业性收费	0	0	
第二十条第（九）项			
信息内容	采购项目数量	采购总金额	
政府集中采购	33	5964693.23	

### 三、收到和处理政府信息公开申请情况

(本列数据的勾稽关系为：第一项加第二项之和，等于第三项加第四项之和)			申请人情况						
			自然人	法人或其他组织					总计
				商业企业	科研机构	社会公益组织	法律服务机构	其他	
一、本年新收政府信息公开申请数量			0	0	0	0	0	0	0
二、上年结转政府信息公开申请数量			0	0	0	0	0	0	0
三、本年度办理结果	(一) 予以公开		0	0	0	0	0	0	0
	(二) 部分公开（区分处理的，只计这一情形，不计其他情形）		0	0	0	0	0	0	0
	(三) 不予公开	1. 属于国家秘密	0	0	0	0	0	0	0
		2. 其他法律行政法规禁止公开	0	0	0	0	0	0	0
		3. 危及“三安全一稳定”	0	0	0	0	0	0	0
		4. 保护第三方合法权益	0	0	0	0	0	0	0
		5. 属于三类内部事务信息	0	0	0	0	0	0	0
		6. 属于四类过程性信息	0	0	0	0	0	0	0
		7. 属于行政执法案卷	0	0	0	0	0	0	0
		8. 属于行政查询事项	0	0	0	0	0	0	0
	(四) 无法提供	1. 本机关不掌握相关政府信息	0	0	0	0	0	0	0
		2. 没有现成信息需要另行制作	0	0	0	0	0	0	0
		3. 补正后申请内容仍不明确	0	0	0	0	0	0	0

	(五) 不予处理	1. 信访举报投诉类申请	0	0	0	0	0	0	0
		2. 重复申请	0	0	0	0	0	0	0
		3. 要求提供公开出版物	0	0	0	0	0	0	0
		4. 无正当理由大量反复申请	0	0	0	0	0	0	0
		5. 要求行政机关确认或重新出具已获取信息	0	0	0	0	0	0	0
	(六) 其他处理		0	0	0	0	0	0	0
	(七) 总计		0	0	0	0	0	0	0
四、结转下年度继续办理			0	0	0	0	0	0	0

#### 四、政府信息公开行政复议、行政诉讼情况

行政复议					行政诉讼									
结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计	未经复议直接起诉					复议后起诉				
					结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计	结果维持	结果纠正	其他结果	尚未审结	总计
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

#### 五、存在的主要问题及改进情况

##### (一) 面临公开平台、形式单一，服务面窄等瓶颈

基层人民银行政务公开工作长期面临公开平台、形式单一，服务面窄等瓶颈；对此，大理州中心支行将继续从三方面拓展政务公开载体、平台，让人民银行政务公开工作更贴近基层、贴近群众，提升政务公开服务面和实效。一是充分运用农村金融服务创新和金融消费者权益保护工作等履职成果，推动将全州 1619 个惠农支付服务点、925 个普惠金融服务站和金融消费者权益保护维权机构打造成政务公开载体和平台，加大政策法规等政务工作信息公开和金融知识普及力度，提高社会公众金融素质。二是继续完善大理州门户网站

人民银行大理州中心支行网页，及时更新各版块相关内容，保证公开信息的有效性。三是进一步加强与地方党委、政府及相关职能部门的沟通、协调，充分利用好 12345 政务信息查询专线、州政府门户网站等信息公开渠道和资源，进一步丰富人民银行政府信息公开手段。

## （二）政务公开档案管理规范化不足，资料不系统、不完整

在政务公开工作中收集整理了相关工作资料，但还没有达到档案规范化的要求，资料不系统、不完整。对此，将认真学习总行《政务公开档案管理办法（试行）》规定，按照要求认真收集整理工作资料，并规范进行归档。

## （三）信息公开信息调研力度不够

将结合政府信息公开工作实际深入开展调查研究，积累好的经验做法，同时针对存在的问题和不足，积极探究对策建议。

## （四）持续强化政府信息公开长效机制建设

继续把政府信息公开同业务工作结合起来，将政府信息公开作为创新金融服务、促进全面履职的一个抓手；把政府信息公开与党风廉政建设结合起来，促进依法行政；把政府信息公开同加强金融宣传工作结合起来，树立基层央行良好社会形象；把政府信息公开同加强内部管理结合起来，提高人民银行依法办事和服务的水平，通过积极推行政务公开

开，提升服务地方经济发展的能力。

## 六、其他需要报告的事项

无。