

# 盘锦市营商环境建设情况通报

(8890 专题)

市营商环境建设局

2020 年第 3 期

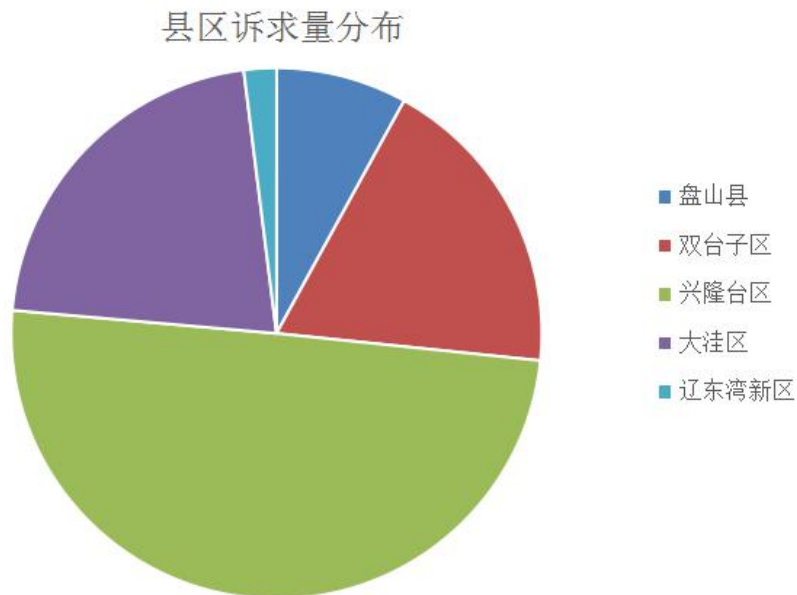
## 盘锦市 8890 工作“评优评差” 情况通报

2020 年 4 月份，我市 8890 平台共受理各类市民诉求 10984 件，即时答复 7744 件，转办 3240 件，全口径办结率 95.86%，满意率 95.16%。其中受理省 8890 平台交办件 451 件，群众好评率 90%、办结率 95%、即时分转 100%、按时反馈率 100%，各项指标均排在全省前列，并在省通报中得到好评。

## 一、受理及办理情况

### （一）从管辖属地看

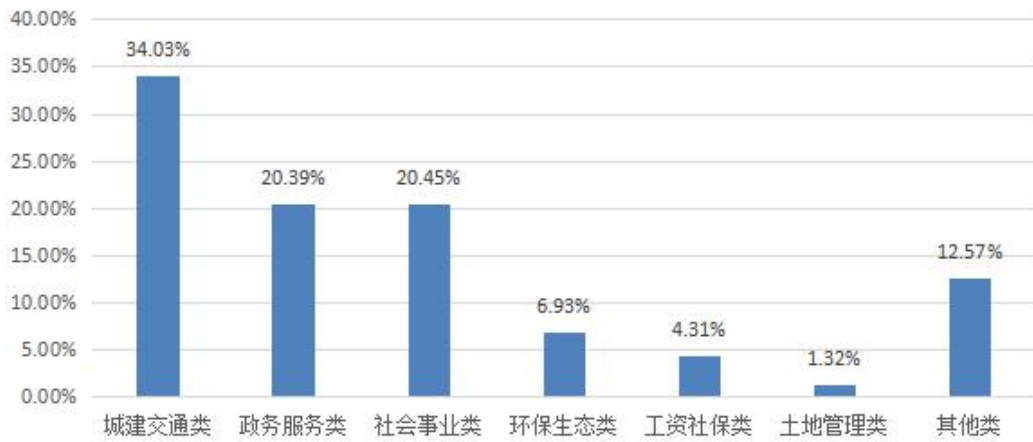
盘山县共受理 259 件, 办结率 95.38%, 满意件 247 件, 满意率 93.74%; 双台子区共受理 604 件, 办结率 96.57%, 满意件 595 件, 满意率 99.22%; 兴隆台区共受理 1612 件, 办结率 93.86%, 满意件 1577 件, 满意率 95.41%; 大洼区共受理 701 件, 办结率 98.35%, 满意件 685 件, 满意率 95.89%; 辽东湾新区共受理 64 件, 办结率 100%, 满意件 59 件, 满意率 93.62%。



### （二）从涉及领域看

城建交通类共 1105 件, 占受理总量 34.03%; 政务服务类共 662 件, 占受理总量 20.39%; 社会事业类共 664 件, 占受理总量 20.45%; 环保生态类共 225 件, 占受理总量 6.93%; 工资社保类共 140 件, 占受理总量 4.31%; 土地管理类共 43 件, 占受理总量 1.32%; 其他类共 401 件, 占受理总量 12.57%。

案件比例



### (三) 诉求问题分析

从办理质量和办理效率看，在群众满意度方面，双台子区满意率达到 99.22%；辽东湾新区由于投诉量少，满意率为 93.62%，低于其他县区。在办结率方面，辽东湾新区为 100%，兴隆台区办结率为 93.86%，位于全市末位。

从领域看，城建交通类和社会事业类比较突出，占比分别为 34.03%、20.45%，问题主要集中在油田小区三供一业改造施工管理不到位和自来水供应及水质等方面，如：油田小区居民反映施工改造未回填、路面坑洼不平、无警示牌等问题；由于大伙房水库施工，导致市域大部分小区水质混浊、经常性停水等问题居民反响强烈。希望各地区各部门高度重视，切实解决、解释好百姓关心关注的热点难点问题，增加群众满意度。

从办件看，市直部门案件虽然数量少，但在办件质量和效率上远高于县区。县区基层部门差异较大，双台子区基层单位好于其他县区。同时，在涉及环境、道路等民生问题上，个别单位存

在“不办结、被办结、假办结”的现象。希望各单位进一步提高认识，切实提高办件质量，缩短办理时间，真正做到及时高效的解决群众诉求问题。

## 二、地区工作经验及群众好评典型件

### （一）地区工作经验

大洼区4月29日召开全区8890平台工作推进会。区委副书记、区长**王超**强调：要将“8890”平台工作当作抓机关、转作风、强素质的重要手段，充分认识做好8890工作的重要性和紧迫性，各部门、各镇街要建立岗位责任制、限时办结制、首问负责制、责任追究制等制度体系，坚决杜绝推诿现象的出现。盘山县委副书记、县长**张雷**强调：“8890平台做为县政府倾听民意和解决民生诉求的重要渠道，也是我县营商环境建设好坏的一个缩影，我县是“营商环境百强县”，但8890工作涉及的群众满意程度还有大差距。县直部门和镇街道要把8890平台工作做为重点工作来抓，单位主要领导要亲自过问，认真研究，有效的解决群众诉求”。

### （二）群众好评典型件

**1. 减征医保费，惠企近万家。**市医保局支持企业复工复产，切实减轻企业负担，贯彻落实减征惠企政策，2-4月份实行减半征收政策，减收医保费近2亿元，惠企数千家。

**2. 打击非法运营，维护运营秩序。**市交通运输局加大执法力度，严厉打击无营运资质的私家车利用“花小猪”打车软件非法运营行为，维护出租车市场运营秩序，保证了市民出行安全。

3. 清理建筑垃圾，净化城市环境。兴隆台区城市管理综合行政执法大队积极开展建筑垃圾清理整治，清理居然之家“华果智能家居”商网建筑垃圾，净化了周边环境。

### 三、“评优评差”情况

1. “十佳五差”承办单位。4月1日至4月30日8890综合服务平台有效诉求涉及县区基层单位共计76家，以本月办件量为基准数，按照满意率、及时办结率、办结率等评分标准，兴隆台区住建局等10个单位，被评为“十佳”承办单位（见表一）；兴隆台区创新街道办事处等5个单位为“较差”承办单位（见表二）。

2. “十佳”建议市民。按照能够对政府部门及行业主管单位提出合理化建议，对解决群体性问题发挥推动作用突出的原则，本月评选出手机尾号6654的滕先生等10人，为“十佳”建议市民（见表三）。

表一：“十佳”基层承办单位

名次	受理单位	交办总量	办结总量	满意率 (权重3)	及时办结率 (权重4)	办结率 (权重3)	加分	减分	总分
1	兴隆台区住建局	36	36	100.00%	100.00%	100.00%	0.4	0	10.40
2	兴隆台区市场监督管理局	154	147	99.22%	100.00%	95.45%	0.28	0	10.12
3	盘山县营商环境建设局	19	19	100.00%	100.00%	100.00%	0.12	0	10.12
4	大洼区教育局	4	4	100.00%	100.00%	100.00%	0.12	0	10.12
5	大洼区田家街道办事处	145	141	95.05%	100.00%	97.24%	0.34	0	10.11
6	兴隆台区综合行政执法局	224	219	95.84%	100.00%	97.77%	0.28	0	10.09
7	大洼区环境保护局	29	29	100.00%	100.00%	100.00%	0.06	0	10.06
8	大洼区营商环境建设局	14	14	100.00%	100.00%	100.00%	0.06	0	10.06
9	双台子区人力资源和社会保障局	9	9	100.00%	100.00%	100.00%	0.06	0	10.06
10	大洼区社会保险事业管理局	4	4	100.00%	100.00%	100.00%	0.04	0	10.04

表二：“较差”基层承办单位

名次	受理单位	交办总量	办结总量	满意率 (权重 3)	及时办结率 (权重 4)	办结率 (权重 3)	加分	减分	总分
1	兴隆台区创新街道办事处	56	50	91.04%	100.00%	89.29%	0.18	0.5	9.09
2	兴隆台区环保局	19	13	100.00%	100.00%	68.42%	0.04	0	9.09
3	盘山县石新镇政府	5	5	77.78%	100.00%	100.00%	0.02	0	9.35
4	兴隆台区振兴街道办事处	42	38	92.08%	100.00%	90.48%	0.18	0.3	9.36
5	盘山县沙岭镇政府	20	19	82.27%	100.00%	95.00%	0.04	0	9.36

表三：“十佳”建议市民

名次	建议市民	建议内容	责任单位	落实情况
1	手机尾号 6654 滕先生	盘山县古城子拉拉村村民建议：村内应增设一处篮球场地，方便村民活动。	盘山县古城子镇政府	经研究决定，新建的拉拉村文体活动综合广场选址和拆迁工作已完成(占地面积 17 亩)，计划 7 月份开始施工建设，预计年底完工，届时将满足拉拉村群众各种文体活动需要。
2	手机尾号 5262 韩女士	双台子区湖滨公园经常有市民遛狗时不拴牵引绳，对其他市民造成恐慌，建议相关部门加强管理。	市公安局双台子分局	胜利派出所表示加强巡逻机制，发现类似情况对饲主进行教育管理，如有不听劝阻者实施强制措施或罚款。
3	手机尾号 4099 杨先生	建议：双台子区红旗大街与中华路路口，由北往南道路左转与直行交通指示进行调整，以缓解交通拥堵现象。	市公安局交通警察支队指挥中心	由于中红岗南侧的中华路一统河岗的东西方向道路维修，从一统河进入红旗大街的车流需要到中红岗南侧右转至红旗大街，造成中红岗南侧车流量增加，现已将中红岗南侧高峰信号增加一组单方南侧相位。
4	手机尾号 0012 戴先生	市民建议：因兴隆台区生态酒店北侧文汇街路灯杆上的广告牌与人行道高度存在安全隐患，应提高广告牌高度，避免发生危险。	兴隆台区营商环境建设局	经工作人员实地了解情况后，及时进行了整改，经回访戴先生满意。

5	手机尾号 5895 刘女士	兴隆台区中兴公园，桥两侧灯带故障无法照明，建议尽快维修。	兴隆台区城市建设和管理服务中心	经查，由于线路及开关损坏，导致照明灯不亮。亮化科工作人员第一时间安排施工人员进行维修，重新更换了电缆及开关，现已全部恢复照明。
6	手机尾号 5525 王先生	近期，我市兴隆台区多条主干道均出现坑洼不平现象，影响居民出行，同时也有损我市文明城市形象，建议勘察并进行维修。	兴隆台区城市建设和管理服务中心	建议已采纳，根据调查情况，已将破损路面进行了维修，恢复了路面的平整，保障了车辆和行人的正常通行。
7	手机尾号 7879 徐先生	盘锦体育公园其他场地夜光灯均正常开启，但足球场地夜光灯未开启，影响群众夜间体育锻炼，建议开启夜光灯。	兴隆台区城市建设和管理服务中心	建议已采纳，足球场地夜光灯已正常运行。
8	手机尾号 6069	兴隆台区万达小区居民建议潮汐停车方案或规划停车位，缓解居民出行压力。	市交警支队	建议已采纳，交警部门已经在万达小区周边万福路、友谊南街施划了停车泊位作为小区居民停车需求的补充，缓解了停车难问题。
9	手机尾号王 8781	盘山县胡家中学路与 305 国道交汇处车流量较大，经常发生交通事故，建议交警部门在此处安装测速设备。	盘山县公安局	建议已采纳，在县局党委及交警大队的共同努力下，协调资金 85 万元购置监控设备，新增监控设施 2 处，已建设完成，现已投入使用。
10	手机尾号 7666 高女士	全球疫情严重，全国上半年各项体育赛事全部推迟或取消，建议教育部门参照 2003 年非典时期疫情严重地区的做法，取消体育考试。	市教育局	建议已采纳，根据市教育局《关于调整 2020 年高中阶段学校招生考试制度改革实施方案的意见》精神，经市政府审议，我市决定取消 2020 年体育与健康终结性评价测试和体育与健康基础知识考试。

#### 四、下一步工作要求

(一) 及时调整诉求办理工作重点，着重提高办结率及群众好评率。根据 4 月份各项办理数据来看，部分地区、部门群众好评率、办结率两项指标达标率不高，各相关部门要结合工作实际，

及时排查整改，加强监督培训，确保及时解决群众反映问题，让百姓满意。

(二)进一步加快知识库建设，不断提升 8890 平台服务效能。各县区、经济区，各部门 8890 平台要将知识库建设作为 8890 平台的重要工作，结合工作目标，明确专人，落实工作责任，确保按照考核时间节点要求完成知识库信息采集，各级营商部门要严把审核关，从群众实际需求出发，确保知识库内容的准确性、实用性和及时性。

附件：市直联网单位重要办理指标完成情况



## 附件

# 市直联网单位重要办理指标完成情况

名次	受理单位	交办总量	办结总量	满意率 (权重 3)	及时办结率 (权重 4)	办结率 (权重 3)	加分	减分	总分
1	市公安局	168	154	90.95%	100.00%	91.67%	0.96	0	10.44
2	水务集团	186	181	85.74%	100.00%	97.31%	0.9	0	10.39
3	市教育局	34	34	93.73%	100.00%	100.00%	0.52	0	10.33
4	市人力资源和社会保障局	42	41	98.18%	100.00%	97.62%	0.36	0	10.23
5	市自然资源局	13	13	100.00%	100.00%	100.00%	0.06	0	10.06
6	市住房公积金管理中心	5	5	100.00%	100.00%	100.00%	0.04	0	10.04
7	市发展和改革委员会	2	2	100.00%	100.00%	100.00%	0.02	0	10.02
8	市住房和城乡建设局	10	10	100.00%	100.00%	100.00%	0.02	0	10.02
9	国网盘锦供电公司	33	33	97.37%	100.00%	100.00%	0.08	0	10.00
10	市医疗保障局	28	28	100.00%	100.00%	100.00%	0.1	0.1	10.00
11	市检验检测中心	2	2	100.00%	100.00%	100.00%	0	0	10.00
12	市交警支队	1	1	100.00%	100.00%	100.00%	0	0	10.00
13	市卫生健康委员会	26	24	100.00%	100.00%	92.31%	0.12	0	9.89
14	市交通运输局	20	19	100.00%	100.00%	95.00%	0	0	9.85
15	市客运公交集团有限公司	39	39	92.18%	100.00%	100.00%	0.06	0	9.83
16	市税务局	25	23	95.46%	100.00%	92.00%	0.02	0	9.64
17	市市场监督管理局	5	4	100.00%	100.00%	80.00%	0.06	0	9.46
18	市政建设集团有限责任公司	20	17	95.00%	100.00%	85.00%	0.04	0	9.44
19	市文化旅游和广播电视局	5	5	100.00%	50.00%	100.00%	0.02	0.1	7.92

注：①满意率=(省交办案件满意量+话务端案件满意量)/总评星量；②办结率=办结量/交办量；③加分减分标准：五星件每件加 0.02，疑难件每件加 0.02，高星件每件加 0.1，四星以下件每件减 0.1，超期件每件减 0.2。

---

报送：市委书记，副书记，市委秘书长；市长，副市长，市政府秘书长。  
发送：市 8890 综合服务平台工作领导小组，各县、区人民政府，辽东湾  
新区管委会，高新技术产业开发区管委会。

---

审核：王野

编辑：渠靖东，殷伟

2020 年 5 月 15 日

---

(共印 100 份)