

盘锦市兴隆台区营商环境建设局文件

兴隆营商督字〔2020〕7号

签发人：王兴江

兴隆台区 8890（民心网）工作 “评优评差”情况通报

（第5期）

按照区政府主要领导对 8890（民心网）工作有关指示精神，根据《兴隆台区 8890（民心网）平台诉求办理评优、评差工作实施方案》，依据 8890（民心网）平台自动生成成绩排名，现将本年度 9 月份（9 月 1 日—9 月 30 日）8890（民心网）平台“评优评差”情况通报如下：

一、基本情况

2020 年 9 月份，我区 8890（民心网）平台共受理有效诉求 1316 件。办结率 95.74%、及时办结率 96.13%、满意率 97.55%、优秀率 84.02%。

二、“评优评差”情况

本月，8890 平台有效诉求涉及基层单位共计 28 家，按照社会关注度、群众满意度以及按时反馈率等指标排名，盘锦市兴隆台区工信局等 5 个单位，被评为话务端“五佳”承办单位（见表一）；盘锦市社会保险事业管理局兴隆台区分局等 5 个单位，被评为网络端“五佳”承办单位（见表二）；盘锦市兴隆台区城市管理综合行政执法局等单位存在 5 个办理“较差”诉求件（见表三）。

表一：“五佳”基层承办单位（话务端）

名次	受理单位	办结率	按时办结率	满意率	优秀率
1	盘锦市兴隆台区工信局	100%	100%	100%	100%
2	国家税务总局盘锦市兴隆台区税务局	100%	100%	100%	100%
3	盘锦市兴隆台区市场监督管理局	96.67%	98%	100%	100%
4	盘锦油田基础教育	100%	83.87%	95.45%	79.25%
5	盘锦市社会保险事业管理局兴隆台区分局	100%	100%	100%	66.67%

表二：“五佳”基层承办单位（网络端）

名次	受理单位	办结率	按时办结率	满意率	优秀率	加分	减分	总分
1	盘锦市社会保险事业管理局兴隆台区分局	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.02	0	10.02
2	盘锦市兴隆台区沈采街道办事处	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	0.02	0	10.02
3	盘锦市兴隆台区城市管理综合行政执法局	100.00%	100.00%	100.00%	92.31%	0.24	0	10.24

4	盘锦油田基础教育	91.67%	100.00%	88.24%	88.24%	0.3	0	10.3
5	盘锦市兴隆台区市场监督管理局	90.00%	100.00%	90.91%	80.00%	0.18	0	10.18

表三：“较差”承办诉求件

序号	部门编号	诉求问题	办理部门	原因
1	614418	盘锦市民反映食品安全问题	盘锦市兴隆台区城市管理综合行政执法局	推诿
2	625810	盘锦市民反映电梯未开通问题	盘锦市兴隆台区振兴街道办事处	推诿
3	619389	盘锦市民咨询道路问题	盘锦市兴隆台区城市建设和管理服务中心	推诿
4	2796110	盘锦市兴隆台区村民反映乡村房屋改造问题	盘锦市兴隆台区农业和水利服务中心	推诿
5	607226	盘锦市某市民反映自来水有杂质问题	盘锦市兴隆台区惠宾街道办事处	推诿

“较差”承办诉求件相关情况说明，请区相关联网办理单位，以此为鉴，引以为戒，重视案件办理过程，提高办件质量。

1. 兴隆台区河畔小区福区中门，有一辆面包车售卖熟食，无营业手续，并且食品安全存在问题。综合执法局以“无营业手续及食品安全问题均不在我局执法范围”为由退件，该诉求实际问题为流动商贩问题，应由综合执法局处理，目前该案件已由综合执法局结案。

2. 兴隆台区乐府江南小区 B5 号楼 3 单元居民反映，本楼是电梯房，2015 年入住至今电梯仍未给开通。振兴街道三次均以“请分派至住建部门”为由退件，物业问题应由属地街道协调，目前该案件已由振兴街道结案。

3. 兴隆台区“乐水汇”东侧道路，路面坑洼不平，建议相关部门予以维修。城市建设和管理服务中心未认真核实三次退件，目前该案件已由城市建设和管理服务中心结案。

4. 投诉人是兴海街道居民，主要反映给村民的房顶扣保温房盖的问题，经核实当时西跃村房屋改造由农业和水利服务中心负责，农业和水利服务中心下的任务是每条主街的房子一家一户做坡屋顶，兴海街道依据农业和水利服务中心的任务要求报的名单，但农业和水利服务中心多次退件，最后该案件已由农业和水利服务中心结案。

5. 兴隆台区后二十里村民反映自来水水质问题。惠宾街道两次均以“经与村委会了解，供水井始终为一个井，水质问题请移交农村农业局检验”为由退件。作为属地街道应本着从对百姓生活负责的角度协调相关部门解决该问题，目前该案件已由惠宾街道结案。

三、工作要求

按照《关于进一步提高 8890 平台群众诉求满意率、办结率、及时办结率等重要指标的通知》要求，现对我区 8890（民心网）诉求办理工作提出如下要求：

1. 单月满意率、办结率、及时办结率（按时反馈率）分别不低于 95%、95%、100%。各联网单位要加强队伍建设，提高承办人的素质，提高办件效率，兼顾群众满意度。

2. 区营商局已推出“提示函”措施，对区“8890”民心网工

作站在工作中发现的苗头性、倾向性问题，以及通过进一步工作可以解决的问题，以《“8890”民心网工作提示函》的形式发给相关部门。

3. 区工作站于每个工作日 **16:00** 统计各单位登录值守情况，如到时还未登录的就默认为该单位未登录，每个月超过 3 天未登录的，以提示函的方式发到相关单位。

报：区委书记，区委副书记，区委常委，区长，各位副区长。

送：区纪委监委，区委巡察办，区委区政府督查室，区内各联网平台单位。

区营商环境建设局办公室

2020 年 10 月 29 日印发