

盘锦市兴隆台区营商环境建设局文件

兴隆营商督字〔2020〕8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6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 10 月份（10 月 1 日—10 月 31 日）8890（民心网）平台“评优评差”情况通报如下：

一、基本情况

2020 年 10 月份，我区 8890（民心网）平台共受理有效诉求 866 件。办结率 97.11%、及时办结率 95.84%、满意率 97.65%、优秀率 86.56%。

二、“评优评差”情况

本月，8890平台有效诉求涉及基层单位共计30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，盘锦市兴隆台区市场监督管理局等5个单位，被评为话务端“五佳”承办单位（见表一）；盘锦市兴隆台区卫生健康局等5个单位，被评为网络端“五佳”承办单位（见表二）；盘锦市兴隆台区惠宾街道办事处等单位存在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	盘锦市兴隆台区市场监督管理局	100%	100%	100%	100%
2	盘锦市兴隆台区工信局	100%	100%	100%	100%
3	国家税务总局盘锦市兴隆台区税务局	100%	100%	100%	100%
4	盘锦市公安局兴隆台区分局	100%	100%	100%	100%
5	盘锦市自然资源局兴隆台分局	100%	100%	100%	50%

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
1	盘锦市兴隆台区卫生健康局	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2	盘锦市兴隆台区城市建设和管理服务中心	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	盘锦市兴隆台区振兴街道办事处	100.00%	100.00%	100.00%	66.67%
4	盘锦市兴隆台区兴隆街道办事处	100.00%	100.00%	100.00%	62.50%
5	盘锦市兴隆台区环保局	100.00%	100.00%	100.00%	50.00%

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	642991	盘锦市某市民反映下水沟淤堵问题	盘锦市兴隆台区惠宾街道办事处	超过 30 天未办结
2	617969	盘锦市某市民反映供暖费问题	盘锦市兴隆台区惠宾街道办事处	超过 30 天未办结
3	638548	盘锦市民咨询房屋改造政策问题	盘锦市兴隆台区农业和水利服务中心	超期办结
4	666399	盘锦市民咨询政务办理问题	盘锦市兴隆台区民政局	超期未办结
5	661231	盘锦市某市民反映路灯维修问题	盘锦市兴隆台区城市建设和管理服务中心	结案内容与诉求内容不符

“较差”承办诉求件已经严重影响了全区办理成绩，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. 兴隆台区惠宾街道前胡东组居民反映，家中北侧排水沟淤堵，导致居民家中下水堵塞。诉求人反映的位置位于村屯，10月29日区工作站按照属地管理将此诉求派至惠宾街道，至今未反馈办理结果。

2. 诉求是兴隆台区和园小区居民，2020年7月份领取钥匙，领取后缴纳供暖费等其它费用，近日领取供暖卡时，物业工作人员却告知2020年7月份缴纳的供暖费为2019年度费用。10月12日区工作站按照属地管理将此诉求派至惠宾街道，至今未反馈办理结果，部门按照相关条例答复诉求人即可。

3. 兴隆台区西跃村4组某村民反映，村内正在房屋改造，不知何原因迟迟未对该户施工，咨询该户何时可以改造。经核实，

西跃村房屋改造由农业和水利服务中心负责，10月27日区工作站将此诉求派至农业和水利服务中心，11月9日部门报结，已超过该诉求办理时限。

4. 诉求人欲在兴隆台区开设一家养老福利院，咨询需要具备哪些条件、办理需要哪些手续？请相关部门予以解答。11月10日区工作站将此件派至民政局，部门未按照结案要求报结，导致该诉求未结案。

5. 诉求人反映兴隆台区市委组织部家属楼1号楼西侧有一个路灯杆即将断裂，存在安全隐患。请相关部门核查维修，并答复投诉人。城市建设和管理服务中心结案报告内容里的诉求编号与地址均与诉求内容不符。

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 11 月 30 日印发