

盘锦市兴隆台区营商环境建设局文件

兴隆营商督字〔2021〕1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7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 11 月份（11 月 1 日—11 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 11 月份，我区 8890（民心网）平台共受理有效诉求 1012 件。办结率 99.11%、及时办结率 89.33%、满意率 99.36%、优秀率 88.51%。

二、“评优评差”情况

本月，8890平台有效诉求涉及基层单位共计33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，盘锦市兴隆台区沈采街道办事处等5个单位，被评为话务端“五佳”承办单位（见表一）；盘锦市兴隆台区城市建设和管理服务中心等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	盘锦市兴隆台区沈采街道办事处	100%	100%	100%	100%
2	盘锦市兴隆台区市场监督管理局	100%	100%	100%	95.35%
3	盘锦市兴隆台区欢喜街道办事处	100%	100%	100%	83.33%
4	盘锦市兴隆台区住建局（供暖）	100%	100%	100%	66.67%
5	盘锦市兴隆台区工信局	100%	100%	100%	65%

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	盘锦市兴隆台区城市建设和管理服务中心	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2	盘锦市兴隆台区兴隆街道办事处	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	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%
4	盘锦油田基础教育	100.00%	100.00%	100.00%	72.73%

5	盘锦市兴隆台区振兴街道办事处	100.00%	100.00%	100.00%	63.64%
---	----------------	---------	---------	---------	--------

表三：“较差”承办诉求件

序号	部门编号	诉求问题	办理部门	诉求时间	原因
1	717783	盘锦市民反映自来水管线泄漏问题	盘锦市兴隆台区惠宾街道办事处	2020/12/7	超期报结
2	722663	市民反映小区内乱停车问题	盘锦辽河智慧城市发展集团有限公司	2020/12/5	未按照要求报结
3	693245	盘锦市市民反映下水堵塞问题	盘锦市兴隆台区创新街道办事处	2020/11/24	超期未报结
4	710144	市民反映污水管线问题	盘锦市兴隆台区渤海街道办事处	2020/12/3	超期未报结
5	718750	盘锦市民反映下水井堵塞问题	盘锦市兴隆台区城市建设和管理服务中心	2020/12/8	超期未报结

“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。

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 12 月 30 日印发