

盘锦市兴隆台区营商环境建设局文件

兴隆营商督字〔2021〕3号

签发人：王兴江

兴隆台区 12345 工作“评优评差”情况通报

（第 1 期）

按照区政府主要领导对 12345 平台工作有关指示精神，依据 12345 平台自动生成成绩排名，现将 1 至 2 月份（1 月 1 日—2 月 28 日）12345 平台“评优评差”情况通报如下：

一、基本情况

2021 年 1 至 2 月份，我区 12345 平台共受理有效诉求 1570 件。办结率 99.17%、及时办结率 87.03%、满意率 88.41%、优秀率 93.40%。

二、“评优评差”情况

1 至 2 月份，12345 平台有效诉求涉及基层单位共计 25 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

承办单位（见表一）；国家税务总局盘锦市兴隆台区税务局等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%	95.96%
2	盘锦市兴隆台区渤海街道办事处	97.22%	100%	100%	67.57%
3	盘锦市兴隆台区农业和水利服务中心	100%	100%	100%	64.29%
4	盘锦油田基础教育	96.15%	88.46%	100%	71.43%
5	盘锦市兴隆台区城市建设和管理服务中心	100%	100%	99.35%	67.69%

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	国家税务总局盘锦市兴隆台区税务局	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2	盘锦市兴隆台区行政审批局	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	盘锦市兴隆台区人社局	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
4	盘锦市兴隆台区营商环境建设局	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5	盘锦市兴隆台区卫生健康局	100.00%	100.00%	100.00%	93.33%

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	3184745	盘锦某小区道路被占用问题	盘锦市兴隆台区惠宾街道办事处	2021/2/18	超期未报结
2	869844	盘锦某市民反映油烟污染问题	盘锦市兴隆台区环保局	2021/3/9	超期未报结
3	898957	盘锦市民咨询三供一业改造问题	盘锦辽河智慧城市发展集团有限公司	2021/3/12	答复内容与诉求内容不符
4	782908	盘锦市民咨询物业管理问题	盘锦市兴隆台区兴盛街道办事处	2021/1/11	超期报结
5	848940	某市民咨询物业管理问题	盘锦市兴隆台区住建局	2021/2/22	超期报结

三、工作要求

按照市政府关于政务服务“好差评”工作的最新要求，12345政务服务便民热线平台将作为政务服务评优评差的重要依托，要充分认识到平台工作的重要性和紧迫性。请各联网部门加强体制机制建设，认真整改、提质提效，确保我区12345政务服务便民热线平台成绩在全市领先。

1. 注重办件实效性，首次受理的责任部门和责任人要马上就办、办就办好，一次性处理到位。在诉求件的办理过程中，部门负责人和分管领导要跟进协调，做到应办尽办，确保群众满意。

2. 实施跟踪督办制度，对调查不认真、整改不到位、合理诉求不满意、反馈结果不真实的诉求件在“党建引领、智慧治理”系统进行督办，提前预防同类诉求问题的发生。坚持回访制度，对于不

了解政策和实情的诉求，要向当事人解释清楚，做到解释问题不隔夜。

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

2021 年 3 月 31 日印发