

# 盘锦市兴隆台区营商环境建设局文件

兴隆营商督字〔2021〕4号

签发人：王兴江

## 兴隆台区“12345”工作“评优评差”情况通报 (第2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3月份（1月1日—3月31日）“12345”平台“评优评差”情况通报如下：

### 一、基本情况

2021年1至3月份，我区“12345”平台共受理有效诉求2516件。办结率99.48%、及时办结率91.05%、满意率91.90%、优秀率94.01%。

### 二、“评优评差”情况

1至3月份，“12345”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）；盘锦市兴隆台区行政审批局等 5 个单位，被评为网络端“五佳”承办单位（见表二）；盘锦市兴隆台区人社局等单位存在 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	盘锦市兴隆台区市场监督管理局	100%	100%	100%	100%
2	盘锦市兴隆台区民政局	100%	100%	100%	100%
3	盘锦市兴隆台区人社局	100%	100%	100%	69.23%
4	盘锦市兴隆台区卫生健康局	100%	100%	100%	58.70%
5	盘锦市兴隆台区住建局	100%	100%	100%	50.35%

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	盘锦市兴隆台区行政审批局	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
2	国家税务总局盘锦市兴隆台区税务局	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
3	盘锦市兴隆台区兴隆农场	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
4	盘锦市兴隆台区振兴街道办事处	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
5	盘锦市兴隆台区政务服务中心	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

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	937376	盘锦某市民反映拖欠工资问题	盘锦市兴隆台区人社局	2021/3/21	推诿
2	942494	盘锦市民反映楼道灯故障问题	盘锦市兴隆台区兴盛街道办事处	2021/4/11	推诿
3	923435	市民咨询到图书馆阅读问题	盘锦市兴隆台区文化旅游和广播电视局	2021/4/4	未按照结案要求报结
4	925604	盘锦市某市民反映占道经营问题	盘锦市兴隆台区城市管理综合行政执法局	2021/4/7	超期未办结

### 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5月6日印发