兴隆营商督字〔2021〕5号 签发人：王兴江

兴隆台区“12345”工作“评优评差”情况通报

（第3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4月份（1月1日—4月30日）“12345”平台“评优评差”情况通报如下：

一、基本情况

2021年1至4月份，我区 “12345”平台共受理有效诉求3434件。办结率99.07%、及时办结率99.70%、满意率92.26%、优秀率92.76%。

二、“评优评差”情况

4月份，“12345”平台有效诉求涉及基层单位共计22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，盘锦市兴隆台区教育局等5个单位，被评为“五佳”承办单位（见表一）；盘锦市兴隆台区财政局等单位存在5个办理“较差”诉求件（见表二）。

表一：“五佳”基层承办单位

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **名次** | **受理单位** | **办结率** | **按时办结率** | **满意率** | **加分** | **减分** | **总分** |
| **1** | **盘锦市兴隆台区教育局** | 100% | 100% | 100% | 0.18 | 0 | 10.18 |
| **2** | **盘锦市兴隆台区创新街道办事处** | 100% | 100% | 100% | 0.10 | 0 | 10.10 |
| **3** | **盘锦市兴隆台区环保局** | 100% | 100% | 100% | 0.06 | 0 | 10.06 |
| **4** | **盘锦市兴隆台区兴海街道办事处** | 100% | 100% | 100% | 0.04 | 0 | 10.04 |
| **5** | **盘锦市兴隆台区惠宾街道办事处** | 100% | 100% | 100% | 0.14 | 0.1 | 10.04 |

表二：“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** | 967658 | 某市民咨询房屋退税问题 | **盘锦市兴隆台区财政局** | 2021/4/27 | 超期办结 |
| **2** | 1054126 | 盘锦市民反映违建问题 | **盘锦市兴隆台区城市管理综合行政执法局** | 2021/6/5 | 超期未办结 |
| **3** | 1013386 | 盘锦市某市民反映自来水管线漏水问题 | **盘锦同城实业有限公司** | 2021/5/12 | 超期办结 |

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，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6月25日印发