

盘锦市兴隆台区营商环境建设局文件

兴营商督字〔2021〕5号

签发人：李爽

兴隆台区 12345 政务服务便民热线平台 办理情况的通报

（第 4 期）

2021 年 8 月份，我区 12345 政务服务便民热线平台共受理有效诉求 1114 件，办结率 99.22%、及时办结率 99.81%、满意率 97.48%、优秀率 96.44%。1 至 8 月份，兴隆台区位居全市区县第二位。

一、“评优评差”情况

我区 12345 综合服务平台有效诉求涉及联网单位共计 24 家，以 8 月办件量为基准数，按照社会关注度、群众满意度以及按时反馈率等评分标准，区市场监督管理局等 5 家单位，被评为“五佳”承办单位（见表一）；渤海街道办事处等单位存在 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	市场监督管理局	99.60%	100%	100%	4.3	0.6	13.69
2	区农业和水利服务中心	100%	100%	100%	2.2	0.3	11.9
3	区城市建设和管理服务中心	99.45%	100%	100%	2.8	1.2	11.58
4	兴隆街道办事处	100%	100%	98.79%	2.5	1.4	11.06
5	兴盛街道办事处	90.04%	100%	88.98%	3.2	1.7	10.87

表二：“较差”承办诉求件

序号	部门编号	诉求问题	办理部门	原因
2	3554898	盘锦市市民反映小区物业管理问题	渤海街道办事处	超期报结
3	3513415	盘锦市兴隆台区村民反映公益岗工资拖欠问题	盘锦兴隆农场有限公司	超期报结
4	3601264	盘锦市市民反映小区消防设施问题	区消防救援大队	超期报结
5	3478744	盘锦市市民反映饭店油烟污染问题	区生态环境保护局	超期报结
6	3640446	盘锦市兴隆台区居民反映小区违建问题	盘锦市兴隆台区国有资本投资运营有限公司	超期未报结

二、联网单位好评典型案例

1. 人社局 诉求人反映某企业拖欠 5118.3 元工资未发放，经过人社局劳动监察大队沟通、协调，被投诉企业已全额支付诉求

人工工资。

2. 兴海街道 诉求人反映天然气阀门脱落，出现泄漏现象，存在安全隐患。兴海街道工作人员利用中午休息时间，为保障民生安全，消除安全隐患，及时处置。

3. 城建中心 诉求人反映世纪广场东南角，夜间亮化灯故障。城建中心仅用一天时间将此处路灯恢复照明，获得诉求人满意及好评。

三、省平台诉求办理低星件情况

序号	部门名称	三星件数量
1	兴盛街道办事处	7
2	油田基础教育中心	4
3	渤海街道办事处	4
4	城市管理综合行政执法局	3
5	创新街道办事处	3
6	惠宾街道办事处	3
7	农业农村局	2
8	区生态环境保护局	2
9	盘锦辽河智慧城市发展集团有限公司	2
11	振兴街道办事处	1
12	区自然资源局	1
13	市场监督管理局	1
14	新工街道办事处	1

各联网单位应对暂结件及低星件定期展开“回头看”工作，有最终办理结果尽快申请补充报结。

四、下步工作要求

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。

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11月3日印发