

盘锦市兴隆台区营商环境建设局文件

兴营商督字〔2022〕1号

签发人：邹林

关于兴隆台区 12345 政务服务便民热线平台 2021 年全年办理情况的通报

（第 1 期）

2021 年全年，全市各区县 12345 政务服务便民热线平台共受理有效诉求 28244 件，其中我区共受理有效诉求 12258 件，交办量较大，占全市各县区受理总量的 43.40%。我区办结率 99.82%、及时办结率 99.86%、满意率 99.50%、优秀率 98.63%，位居全市区县第二位。

一、评优情况

12 月，我区 12345 政务服务便民热线平台有效诉求涉及联网单位共计 14 家，以 12 月办件量为基准数，按照满意率、按时反馈率以及办结率等评分标准，人社局等 5 家单位，被评为“五

佳”承办单位（见下表）。

“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	人社局	100.00%	100.00%	100.00%	0.2		10.2
2	兴盛街道办事处	100.00%	100.00%	100.00%	0.2		10.2
3	创新街道办事处	100.00%	100.00%	100.00%	0.18		10.18
4	住建局	99.19%	100.00%	100.00%	0.26	0.1	10.14
5	城建中心	100.00%	100.00%	100.00%	0.1	1.7	10.10

二、评差情况

1. 兴盛街道上房村某村民，反映上房村西侧养猪场每天下午排放污水，污染环境。根据《关于印发〈划定畜禽养殖禁养区、限养区实施意见〉的通知》兴政办发〔2016〕35号，各街道办事处应严格按照关于划定畜禽养殖禁养区、限养区的实施意见，结合本辖区发展规划，把好畜禽养殖发展关口，实现畜禽养殖业适度发展，严禁“先污染，后治理”现象出现。

2. 曙光街道鼎翔社区居民反映，2021年6月配合政府迁坟，且承诺给予1000元补偿款，但至今未发放。根据《兴隆台区散埋乱葬坟墓迁移安置方案》，迁移资金由所在街道办事处向区政府提出申请，根据街道提供的最终资料据实核销。

三、联网单位好评典型案例

1. 兴海街道 恒泰尚城小区 2 期 15 号楼 2 单元居民反映单元门对讲已故障 10 年之久，多次与物业上报无果。经街道社区沟通协调，物业及时向厂家采购零件，将单元门对讲维修完毕。

2. 创新街道 市民反映水游城商场每日凌晨 4 点开始装卸货物噪音扰民问题，经过创新街道与商场沟通协调，目前商场已整改、无噪音。

3. 惠宾街道 市民反映二十里村某超市门前道路有一污水井无井盖，存在安全隐患。村委会多方调查后仍未找到该井盖的责任部门，考虑到村民出行便利性及安全性会受到影响，惠宾街道出资将该位置井盖替换更新，保障了村民的出行安全。

四、下步工作要求

1. 根据 2021 年全年数据监测，我区按时反馈率存在丢分情况，反映出部分单位对群众诉求办理工作不够重视，对相关考核指标缺乏了解。在区平台严格要求、日常提醒的情况下，仍然存在超期分转和反馈超期等情况，请各联网单位进一步提高重视，做好日常监管和督促协调工作。

2. 各承办单位要定期展开“回头看”工作，对低星件和不满意见要认真排查，深度分析产生的原因，对合理的诉求问题进一步跟踪办理、限时解决，着力提升群众满意度；对客观原因或不

符合现行法律法规而无法满足群众要求的，要做好沟通解释工作。

3. 区营商局将开展约谈制度，将对被市营商局通报的“较差”基层承办单位，和“办理省平台交办件 10 件以上且排名后 10 位的承办单位”进行约谈。

4. 加强回访监管工作，确保有效回访率提升，请各承办单位进一步规范回访工作，提高回访质量，并对“无效回访”投诉件进行清理。

5. 为进一步提升我区 12345 政务服务便民热线平台办理工作效率，提高办件质量，要求各承办单位对省级投诉类案件在 10 个自然日内办结、反馈，对市级投诉类案件 5 个工作日内办结、反馈，对政策咨询类、意见建议类问题，在 3 个工作日内办结、反馈。各承办单位每月月底把当月及上月结存的诉求案件全部清零。

6. 区营商局于每个工作日 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，营商局将以提示函的方式提醒各承办单位。

(此页无正文)

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

2022年2月8日印发