

兴隆台区营商环境建设情况通报

(12345 热线专题)

兴隆台区营商环境建设领导小组办公室

2022 年第 4 期

关于兴隆台区 12345 政务服务便民热线平台 2022 年上半年办理情况的通报

2022 年上半年，全市各区县 12345 政务服务便民热线平台共受理有效诉求 18539 件，其中我区共受理有效诉求 8245 件，占全市各县区受理总量的 44.47%。我区满意率 99.45%，办结率 95.39%，优秀率 99.66%，有效回访率 100%，按时反馈率 100%，总分 98.8，位居全市区县排名第一位。

一、各县区办理情况

序号	地区	交办总量	满意率	办结率	优秀率	有效回访	按时反馈率	总分
1	兴隆台区	8245	99.45%	95.39%	99.66%	100.00%	100.00%	98.8
2	双台子区	2730	99.57%	94.47%	99.63%	100.00%	100.00%	98.7
3	盘山县	2377	98.29%	93.77%	100.00%	100.00%	99.75%	98.2
4	大洼区	5187	98.29%	92.71%	99.62%	100.00%	100.00%	97.9

26	盘锦市自然资源局兴隆台分局	29	96.55%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.43
28	兴海街道	370	98.65%	99.43%	97.96%	100.00%	100.00%	91.35
29	发展和改革局	4	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	91.16
30	城建中心	851	99.18%	99.65%	94.12%	100.00%	100.00%	91.14
31	兴盛街道	591	97.46%	100.00%	96.30%	100.00%	100.00%	91.12
32	兴隆街道	240	97.08%	99.55%	96.00%	100.00%	100.00%	90.88
33	市场监督管理局	892	95.74%	97.36%	100.00%	100.00%	100.00%	86.36
34	盘锦市兴隆台生态环境分局	33	100.00%	97.23%	100.00%	100.00%	100.00%	83.49
35	退役军人事务局	8	87.50%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	82.78
36	国家税务总局盘锦市兴隆台区税务局	22	100.00%	95.24%	100.00%	100.00%	100.00%	82.45

三、存在问题

(一) 不满意件情况

话务端上半年不满意件汇总

序号	部门编号	问题摘要	办理部门	总评星	满意度
1	2096238	盘锦市民反映小区管理问题	盘锦市城市管理综合行政执法兴隆台大队	4	不满意
2	2114492	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	3	不满意
3	2117763	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
4	2128925	某市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
5	2138537	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
6	2138536	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	3	不满意
7	2146555	盘锦市市民反映物业管理问题	兴海街道办事处	4	不满意
8	2147967	盘锦某市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
9	2149580	盘锦市市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
10	2153341	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
11	2156968	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
12	2163850	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
13	2175474	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	3	不满意
14	2175464	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
15	2183260	市民反映消费维权问题	市场监督管理局	3	不满意
16	2183217	某市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
17	2194902	盘锦市民反映物业维修问题	惠宾街道	3	不满意

18	2163685	盘锦市民反映物业管理问题	惠宾街道	3	不满意
----	---------	--------------	------	---	-----

网络端上半年不满意件汇总

序号	部门编号	问题摘要	办理部门	总评星	满意度
1	4540618	盘锦某小区市民反映物业维修服务问题	住建局	4	不满意
2	4430408	盘锦市市民反映小区物业乱收费不作为等相关问题	振兴街道	0	不满意
3	4372677	盘锦市市民反映工作效能问题	兴盛街道	4	不满意
4	4213677	盘锦市市民反映占用停车位问题	兴隆街道	3	不满意
5	4365222	盘锦市市民反映小区内圈占公共绿地问题	兴海街道	3	不满意
6	4552898	盘锦市民反映疫情防控的问题	卫健局	4	不满意
7	4303437	盘锦市市民反映盘锦市某涉及营商环境的问题	市场监督管理局	0	不满意
8	4382058	盘锦市市民反映消费维权问题	市场监督管理局	0	不满意
9	4397664	盘锦市市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
10	4446703	盘锦市市民反映万科小区虚假宣传问题	市场监督管理局	0	不满意
11	4478436	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	0	不满意
12	4522566	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
13	4559197	盘锦市民反映消费维权问题	市场监督管理局	4	不满意
14	4257611	市民反映区环保承诺未兑现	盘锦市兴隆台生态环境分局	4	不满意
15	4446658	盘锦市市民反映违建问题	盘锦市城市管理综合行政执法队兴隆台大队	0	不满意
16	4497906	盘锦市民反映露天烧烤问题	盘锦市城市管理综合行政执法队兴隆台大队	5	不满意
17	4546245	盘锦市民反映市容环境问题	盘锦市城市管理综合行政执法队兴隆台大队	4	不满意
18	4102390	盘锦市市民建议修建桥梁问题	城建中心	4	不满意
19	4383611	盘锦市市民反映房屋维修问题	城建中心	4	不满意
20	4522648	盘锦市兴隆台区居民反映出行难问题	城建中心	4	不满意

(二) 低星件

序号	部门编号	问题摘要	办理部门	总评星	办理状态
1	4243031	盘锦市市民反映道路维修问题	城建中心	3	已结案
2	4315836	盘锦市市民反映城市建设修桥的问题	城建中心	3	已结案

3	4331442	兴隆台区人民政府对进行花园物业6个小区的管理失职，存在渎职行为。	兴盛街道	3	已结案
4	4331444	兴隆台区人民政府对进行花园物业6个小区的管理失职，存在渎职行为。	兴盛街道	3	已结案
5	4365222	盘锦市市民反映小区内圈占公共绿地问题	兴海街道	3	已结案
6	4427712	盘锦市市民咨询小区绿化改车位管理问题	兴盛街道	3	已结案
7	4454884	盘锦市兴隆台区居民反映小区物业管理问题	兴盛街道	3	已结案
8	4546354	盘锦某小区居民反映物业管理相关问题	兴盛街道	3	已结案

（三）多次退件

1. 有诉求人反映新工街道粮家村运东石化工厂，在院内进行油罐车“检罐”，存在安全隐患。在接到该诉求时，营商局将该诉求分派至市场监督管理局、应急局、交通运输局等相关部门，相关承办单位均表示不在本单位受理范围，该案件共计退件10次，历时2个月，因该诉求事关民生和安全问题，最终由营商局联合市场监督管理局、应急局、交通运输局联合检查后才予以解答。该案件被省委巡视组调取。

2. 有诉求人反映辽河佳苑小区动迁近十年，无法办理不动产证。经了解，该小区建设主体为同城公司，因相关验收未完成不能办理不动产初始登记，所以无法办理不动产证。该案件共计退件5次，历时2个月，营商局通过2次发函给同城公司，才形成该小区的竣工验收整体情况，最终由营商局将情况反馈给诉求人。

（四）诉求办理难度大

兴隆台区裕祥融城北区11号楼居民反映：天宝货站、四海货站、顺顺达货站每天早6点30分开始卸货，噪音扰民。对于

该类诉求，兴隆街道、盘锦市城市管理综合行政执法兴隆台大队多次协调办理，但扰民问题无法彻底解决。为防止形成超期件，经区平台多次沟通，最终将此类诉求退还给市平台处理。

四、联网单位好评典型案例

1. 有诉求人反映兴隆台区教育培训机构收取办学保证金过高。油田基础教育中心领导考虑到机构由于新冠肺炎疫情肺炎及“双减”政策的影响，考虑到教育培训机构的实际困难，经研究决定办学保证金下调至 10 万元。

2. 有诉求人反映中兴公园西门路西侧兴税南区“丁锐家电维修”所在楼，楼体亮化灯灯管脱落，存在安全隐患。经多方了解，该楼亮化灯是 2016 年市住建委统一安装的亮化工程，施工单位不再进行管理。兴隆街道出资 500 元联系车辆、工人，排除安全隐患。

五、下步工作要求

（一）各承办单位要定期开展“回头看”工作，对低星件和不满意件要认真排查，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，区营商局每月对不满意件、低星件、超期件、推诿件进行全区范围内通报。

（二）对于平台即将到期案件，到期前两天，区级承办人将通过微信、电话方式催办；到期前一天，在催办部门承办人的同时，还将通过发送短信给相关单位主要领导的方式提醒办理，如超期还未上报，将予以全区范围内通报。

(三) 区营商局将对被市营商局通报的“较差”基层承办单位、“办理省平台交办件 10 件以上且排名后 10 位的承办单位”，以及在平时工作中发现严重问题的承办单位进行约谈。

(四) 为进一步提高诉求办理质量，提升承办人业务素质，9 月份将组织全区各联网单位承办人进行业务培训，对各环节存在的问题提供业务指导。

报送：区委常委，区人大常委会主任、副主任，区政府副区长、党组成员，区政协主席、副主席。

抄送：区纪委监委，区委组织部，区委区政府督查室、区委巡察办、区内各联网单位。

2022 年 9 月 7 日印发