

盘锦市 12345 政务服务便民热线平台

专 报

盘锦市数据局（营商环境建设局）

2024 年第 5 期

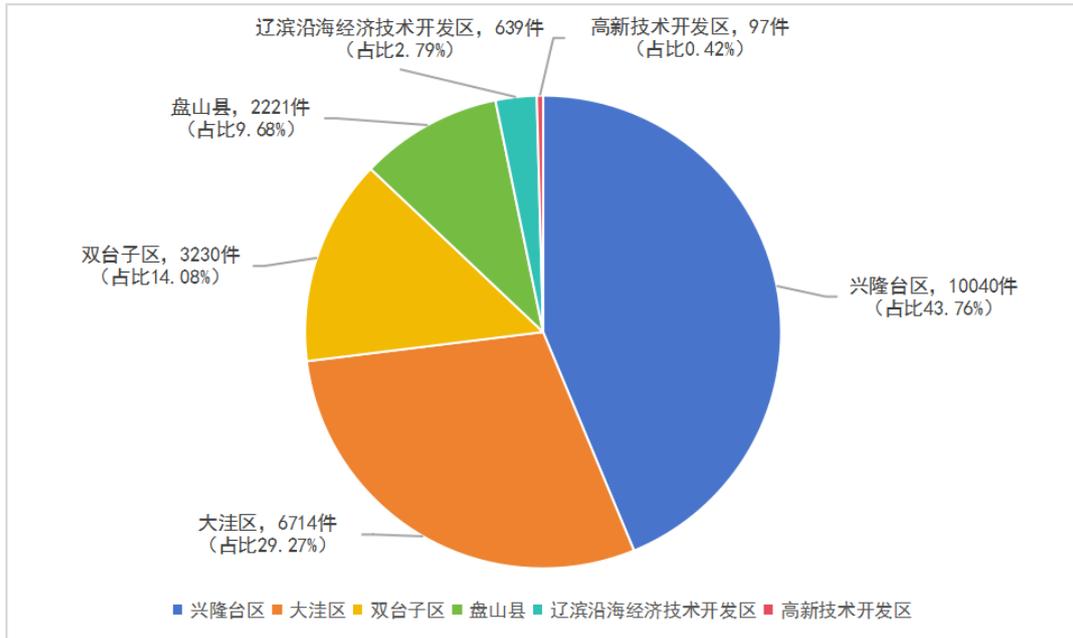
关于盘锦市 12345 政务服务便民热线平台 上半年诉求办理情况的通报

2024 年上半年，市 12345 热线平台共受理各类诉求 16.47 万件(同比增长 16.58%)，话务接通率 99.68%(同比提升 6.46%)。其中，平台直接答复 13.07 万件，转办 3.40 万件，办结率 98.88%，满意率 94.86%，按时反馈率 99.96%，有效回访率 97.20%。具体情况通报如下：

一、总体情况

(一) 各地区办理情况。各县区、经济区共受理诉求 2.29 万件，占全市转办量的 67.54%。其中，大洼区和高新开发区有效诉求满意率较高，群众普遍认可度较好，双台子区和高

新技术开发区得星平均分较高，群众高星评价较多。



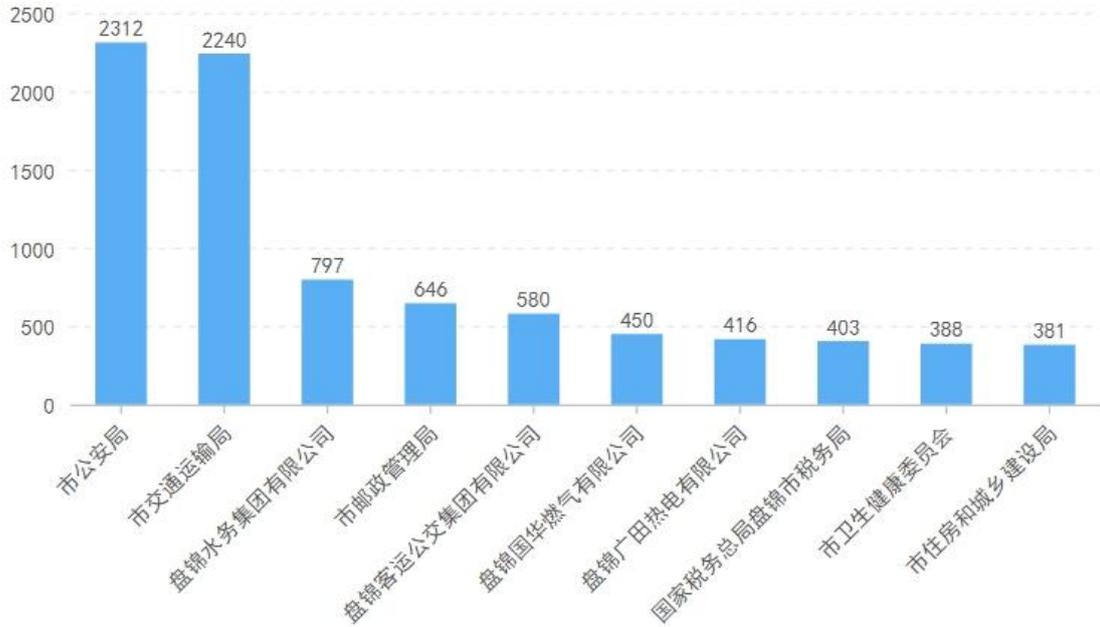
县区、经济区分布情况

序号	受理单位	交办总量	得星平均分	办结率	满意率	按时反馈率	有效回访率	综评分
1	大洼区	6714	2.68	99.91%	96.50%	100.00%	99.87%	76.92
2	兴隆台区	10040	2.69	99.99%	95.28%	100.00%	98.10%	76.81
3	盘山县	2221	2.60	99.86%	96.33%	100.00%	99.86%	76.78
4	双台子区	3230	2.77	99.85%	93.12%	100.00%	99.67%	76.74
5	高新技术开发区	97	2.80	100.00%	97.78%	100.00%	100.00%	77.33
6	辽滨沿海经济技术开发区	639	2.64	99.84%	95.49%	100.00%	98.07%	76.72

县区、经济区办理情况

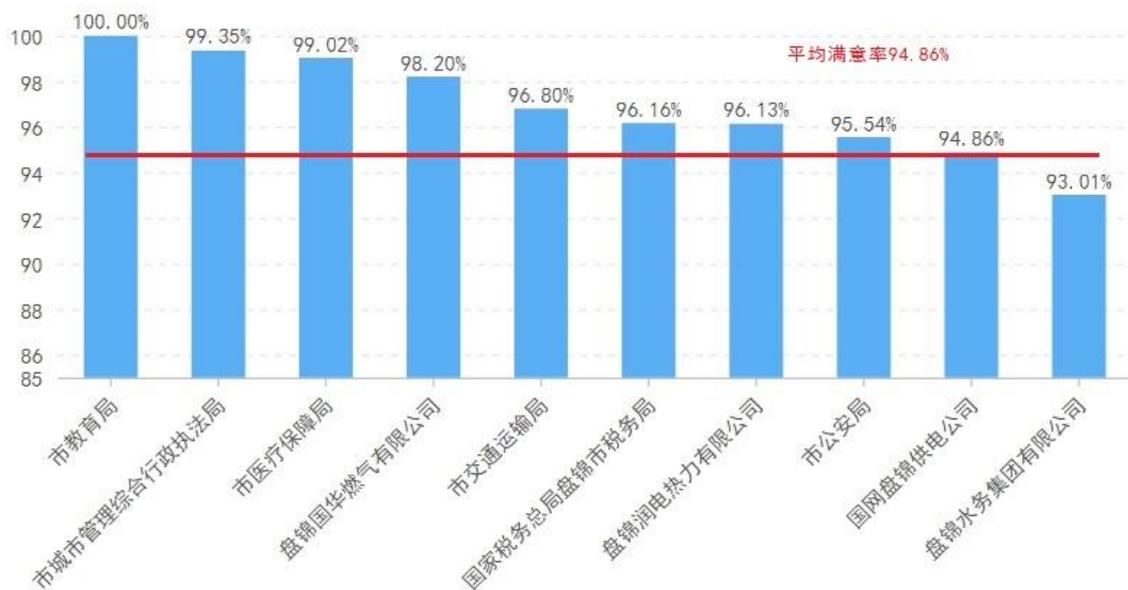
(二)市直部门办理情况。市直部门共受理诉求 1.11 万件，占全市转办量的 32.46%。从受理诉求数量来看，市公安局、市交通运输局、盘锦水务集团有限公司、市邮政管理局、盘锦客运公交集团有限公司、盘锦国华燃气有限公司、盘锦广田热电

有限公司、国家税务总局盘锦市税务局、市卫生健康委员会、市住房和城乡建设局受理量排名前十位。



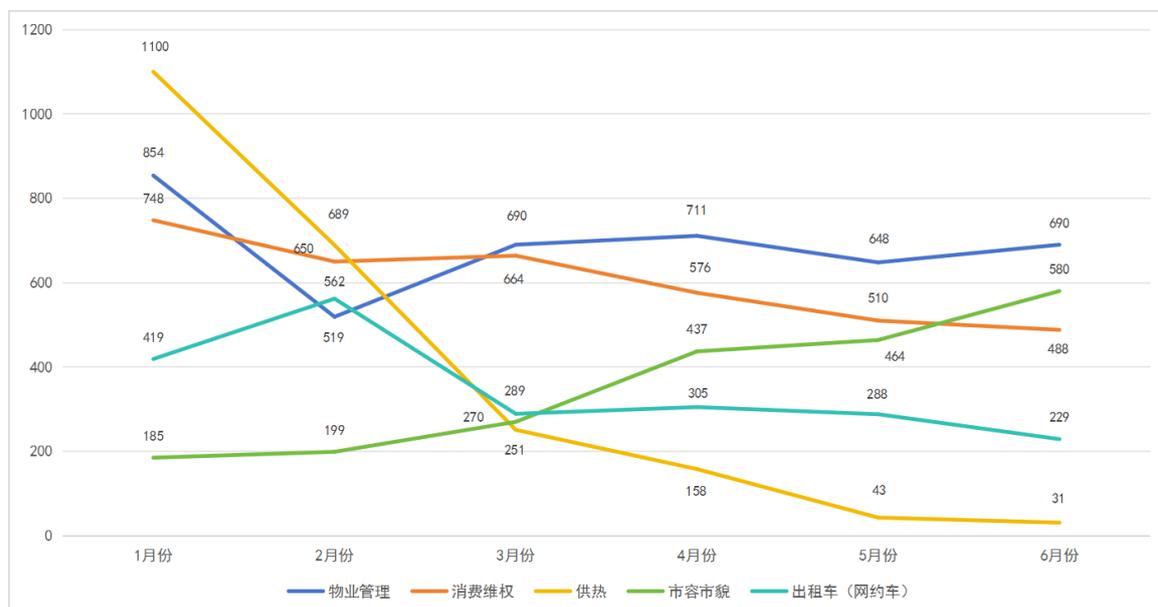
受理诉求数量排名前十的市直部门

诉求量 100 件以上，办理满意率排名前十位的市直部门：
市教育局、市城市管理综合行政执法局、市医疗保障局、盘锦国华燃气有限公司、市交通运输局、国家税务总局盘锦市税务局、盘锦润电热力有限公司、市公安局、国网盘锦供电公司、盘锦水务集团有限公司。其中，市教育局办理质效较好，满意评价较高，有效诉求满意率达到 100.00%。



满意率排名前十的市直部门（诉求量 100 件以上）

（三）热点诉求分析。群众反映高频问题主要集中在物业管理、消费维权、供热、市容市貌、出租车（网约车）等方面。



热点诉求趋势图

1. 物业管理类诉求占比较大。同比下降 25.90%，占转办诉求总量的 12.10%，主要集中在物业服务管理（占比 33.97%）、公共区域设施（占比 15.59%）、物业维修服务（占比 13.43%）

3 个方面。如：市民反映兴隆台区水木清华小区物业不允许业主车辆临时进入园区，搬运重物不便，认为不合理（诉求编号：8213631）；市民反映双台子区庆平家园小区有居民在 1 号楼与 2 号楼之间私设围挡，占用公共绿地问题（诉求编号：8122197）。

2. 消费维权类诉求较为突出。同比增长 24.56%，占转办诉求总量的 10.70%，主要集中在售后服务纠纷（占比 43.07%）、退费纠纷（占比 34.35%）2 个方面。其中，预付式消费维权问题较突出，因商家闭店“跑路”、实际经营主体变更等因素影响，导致预付款退费难。如：市民反映在兴隆台区万达广场 3 楼“一笼升”小笼灌汤包馆办理储值卡，现商家停止经营，无法退款问题（诉求编号：7934252）。

3. 供热类诉求需引起关注。同比下降 8.76%，占转办诉求总量的 6.69%，主要集中在供热质量（占比 80.04%）、测温退费（占比 10.11%）2 个方面。如：市民反映兴隆台区欢喜岭街道泰祥小区室温 16 度不达标问题（诉求编号：7866096）；市民反映辽东湾新区玉带明珠小区供暖温度低，汇州热力多次上门测温均未达标，要求退还供暖费（诉求编号：8108675）。

4. 市容市貌类诉求小幅上升。同比增长 6.59%，占转办诉求总量的 6.29%，主要集中在流动商贩（占比 50.63%）、私搭乱建（占比 12.60%）、露天烧烤（占比 9.93%）、门市占道（占比 9.46%）4 个方面。如：市民反映兴隆台区盘锦市高级中学北门，每日 16 时至 18 时，流动商贩占道经营（诉求编号：7916502）；

市民反映兴隆台区赵家开发区税务小区东侧某幼儿园，违规占用公共区域私搭乱建（诉求编号：7935954）。

5. 出租车（网约车）类诉求关注度较高。同比增长 12.90%，占转办诉求总量的 6.16%，主要集中在司乘服务（拒载、绕路、拼客）（占比 44.93%）、计价议价及票据问题（占比 34.75%）2 个方面。如：市民反映在兴隆台万达广场欲乘坐某出租车至大洼区田家泰郡一期，司机拒载（诉求编号：7695581）；市民反映搭乘某出租车从双台子区家具市场至文慧幼儿园，司机不使用计价器，一口要价（诉求编号：7702512）。

二、难点问题

物业公司不配合业主安装充电桩。随着新能源汽车保有量大幅增长，群众对拒绝安装充电桩问题反映强烈。今年前 6 个月，此类诉求 80 余件。如，市民反映，按国家电网公司要求，依相关规定，物业公司有义务协助业主出具同意安装新能源汽车充电桩证明，但兴隆台区霞光府壹号院、大洼区富田花园小区、双台子区湖畔小区等物业公司拒绝出具。

三、“评优评差”情况

12345 热线平台转办诉求涉及县区基层单位 176 个，按照办结率、满意率、按时反馈率等评分标准，大洼区医疗保险管理中心等 10 个单位被评为“十佳”承办单位（见表一），盘锦同城实业有限公司等 5 个单位为“较差”承办单位（见表二）。

表一：“十佳”基层承办单位

序号	受理单位	交办总量	平均分	办结率	满意率	按时反馈率	有效回访率	综评分
1	大洼区医疗保险管理中心	20	3.00	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	78.00
2	大洼区综合执法局	46	3.00	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	78.00
3	大洼区于楼街道办事处	18	3.00	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	78.00
4	大洼区二界沟街道办事处	149	2.96	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	77.92
5	盘山县教育局	35	2.94	100.00%	100.00%	100.00%	97.06%	77.89
6	双台子区生态环境局	39	2.94	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	77.88
7	盘山县陈家镇政府	35	2.91	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	77.82
8	兴隆台区农业和水利服务中心	31	2.90	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	77.81
9	盘山县东郭街道办事处	103	2.91	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	77.81
10	双台子区市场监督管理局	275	2.97	100.00%	98.46%	100.00%	99.25%	77.76

注：交办量 15 件以上。

表二：“较差”基层承办单位

序号	受理单位	交办总量	平均分	办结率	满意率	按时反馈率	有效回访率	综评分
1	盘锦同城实业有限公司	19	2.65	100.00%	78.95%	100.00%	100.00%	74.77
2	大洼清河湾供暖	43	1.59	100.00%	97.44%	100.00%	97.78%	74.87
3	盘锦市社会保险事业管理局 盘山县分局	16	2.07	100.00%	91.67%	100.00%	93.75%	75.13
4	盘锦亿居热力	150	2.33	100.00%	88.41%	100.00%	100.00%	75.27
5	大洼区应急管理局	15	2.25	100.00%	90.00%	100.00%	100.00%	75.30

注：交办量 15 件以上。

四、群众好评典型件

为民办事暖人心。5月15日，市民通过12345热线平台反映大洼区红海滩大街政府东侧路段，绿化带内的木质围栏损坏问题。大洼区大洼街道办事处立即安排专人处理，对受损的围栏进行维修和更换，投入资金3.2万元，提升了城市形象，受到周边群众一致好评。

贴心服务解纠纷。5月6日，市民通过12345热线平台反

映在双台子区宋家“新元素米妮”购买家具，商家迟迟不发货且不退款。双台子区市场监督管理局立即组织工作人员调查核实，依据调查结果和相关法规，督促该商家将诉求人购货款全部退还，诉求人非常满意。

五、下一步工作安排

（一）强化预警，提高平台快速反应能力。依托民生大数据和系统智能化分析，重点关注热点问题，提高预警能力和舆情监测。进一步完善12345热线专报，建立常态化监督机制，定期通报各地区工作推进和问题解决情况。加强雨季汛期、中秋国庆等重要时间节点协调联动机制，与公安、应急、水利、文旅等部门保持密切联系，确保信息共享，提高应急响应效率。

（二）完善机制，提升诉求办理质效。进一步发挥12345热线诉求问题办理机制，严格规范热线工作流程，强化工作措施，全面提升热线办理工作水平。落实“提级督办”制度，完善投诉事项确责清单，按照响应快、调查实、答复准、审核严的工作标准，做到“快办、办好”，扎实解决服务群众“最后一公里”问题。

（三）举一反三，推动问题标本兼治。以群众满意为落脚点，建立有诉必应、一贯到底的责任落实机制，推动从接诉即办向未诉先办转变，切实把矛盾和纠纷化解在萌芽，尽可能减少或避免投诉发生。围绕群众身边不正之风和腐败问题集中整治、清理影响振兴发展做法等工作效能，注重查找政策的盲点、机

制的堵点、责任的漏点、执行的难点，推动民生领域难点堵点问题标本兼治。

报送：市委常委，市人大常委会主任、副主任，市政府副市长、秘书长，市政协主席、副主席。

发送：各县（区）委，辽滨沿海经济区党工委，盘锦高新区党工委，市12345政务服务便民热线平台相关承办单位。

2024年7月18日

（共印发77份）