

# 盘锦市营商环境建设情况通报

## (12345 热线专题)

盘锦市营商环境建设领导小组办公室

2024 年第 3 期

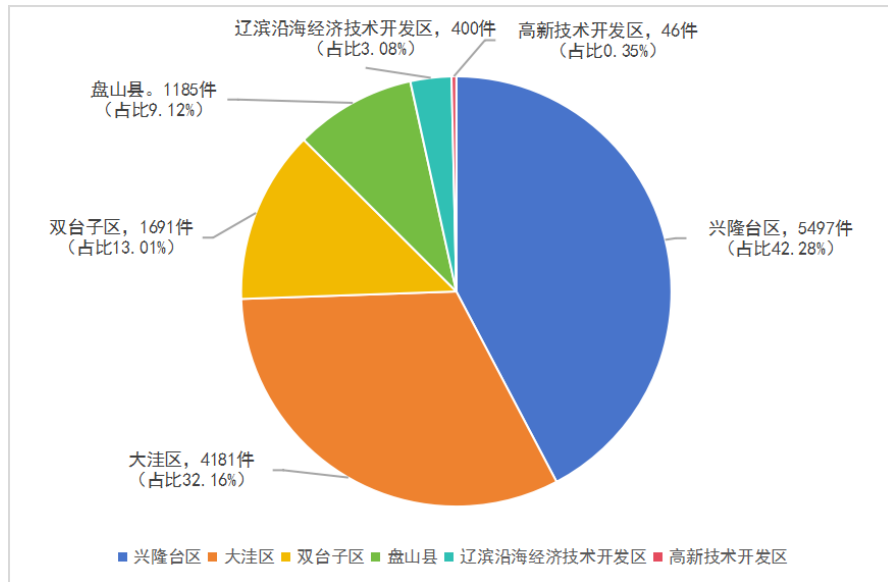
### 关于盘锦市 12345 政务服务便民热线平台 第一季度诉求办理情况的通报

2024 年第一季度,市 12345 热线平台共受理各类诉求 8.91 万件(同比增长 11.73%),话务接通率 99.50%(同比提升 4.00%)。其中,平台直接答复 6.99 万件,转办 1.92 万件,办结率 98.79%,满意率 92.47%,按时反馈率 99.97%,有效回访率 95.49%。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 1.3

万件，占全市转办量的 67.66%。其中，盘山县和高新技术开发区，群众高星评价较多，得星平均分和综评分较高；兴隆台区和高新技术开发区有效诉求满意率较高。



县区、经济区分布情况

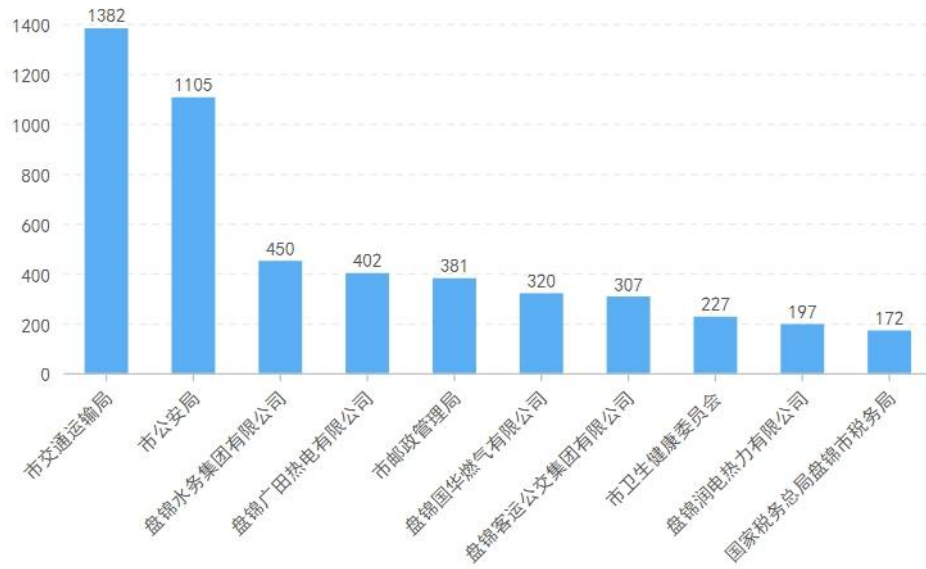
表 1：县区、经济区办理情况

| 序号 | 受理地区        | 交办总量 | 办结率     | 满意率     | 得星平均分  | 按时反馈率   | 有效回访率   | 综评分   |
|----|-------------|------|---------|---------|--------|---------|---------|-------|
| 1  | 盘山县         | 1185 | 99.24%  | 93.91%  | 2.3049 | 100.00% | 98.16%  | 78.14 |
| 2  | 兴隆台区        | 5497 | 99.75%  | 96.33%  | 2.1954 | 100.00% | 96.56%  | 77.95 |
| 3  | 双台子区        | 1691 | 97.81%  | 93.16%  | 2.2943 | 100.00% | 99.25%  | 77.50 |
| 4  | 大洼区         | 4181 | 97.58%  | 92.16%  | 2.2034 | 99.97%  | 96.77%  | 77.27 |
| 5  | 高新技术开发区     | 46   | 100.00% | 100.00% | 2.3721 | 100.00% | 100.00% | 79.74 |
| 6  | 辽滨沿海经济技术开发区 | 400  | 98.75%  | 93.09%  | 2.2817 | 100.00% | 98.13%  | 77.68 |

注：综评分为省平台评分结果。

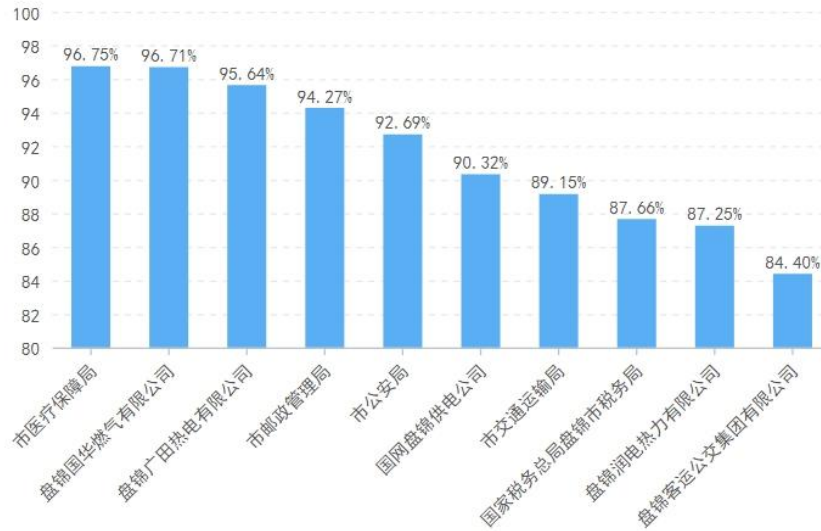
(二)市直部门办理情况。市直部门共受理诉求 0.62 万件，占全市转办量的 32.34%。从受理诉求数量来看，市交通运输局、

市公安局、盘锦水务集团有限公司、盘锦广田热电有限公司、市邮政管理局、盘锦国华燃气有限公司、盘锦客运公交集团有限公司、市卫生健康委员会、盘锦润电热力有限公司、国家税务总局盘锦市税务局受理量排名前十位。



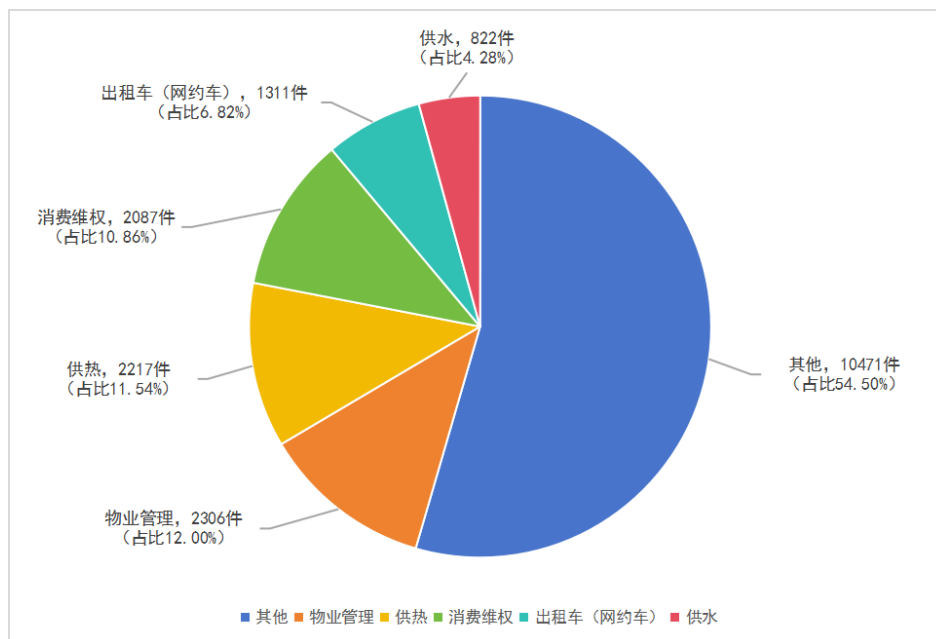
#### 受理诉求数量排名前十的市直部门

诉求量 100 件以上，办理满意率排名前十位的市直部门：市医疗保障局、盘锦国华燃气有限公司、盘锦广田热电有限公司、市邮政管理局、市公安局、国网盘锦供电公司、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、盘锦客运公交集团有限公司。其中，市医疗保障局、盘锦国华燃气有限公司、盘锦广田热电有限公司诉求办理质量较高，群众满意度较好。



满意度排名前十的市直部门（诉求量 100 件以上）

（三）热点诉求分析。第一季度，各类诉求主要集中在物业管理、供热、消费维权、出租车（网约车）、供水等方面。



热点诉求分布

1. 物业管理类诉求小幅上升。同比上升 0.39%，环比下降 16.72%，占转办诉求总量的 12.00%，主要集中在物业服务管理（占比 35.65%）、公共区域设施（占比 15.26%）、物业维修服

务（占比 11.80%）3 个方面。如：兴隆台区蓝色康桥天玺城居民反映首嘉物业以业主未及时缴纳物业费为由，停用所有卡扣，影响出入（诉求编号：7771549）；兴隆台区苏宁荣悦小区 3 号楼居民反映电梯经常性出现梯门晃动和下坠问题（诉求编号：7966324）等。

2. 供热类诉求占比较大。同比下降 8.12%，占转办诉求总量的 11.54%，主要集中在供热质量（占比 92.33%）、测温退费（占比 2.21%）2 个方面。如：大洼区清河湾小区居民反映室温长期不达标问题（诉求编号：7710843）；大洼区农行家属楼南楼某居民反映室温 15 度，多次测温均未达标，要求退费（诉求编号：7730330）等。

3. 消费维权类诉求增幅明显。同比增长 71.91%，占转办诉求总量的 10.86%，主要集中在售后服务纠纷（占比 43.56%）、退费纠纷（占比 35.07%）、商品质量纠纷（占比 7.38%）3 个方面。其中储值卡、预付款退费诉求解决难度较大。如：市民反映在兴隆台区石油大街 76 号“尚水浴大世界”办理储值卡，现商家停止营业，无法退款问题（诉求编号：7958767）；市民反映在兴隆台区东方银座广场二楼“克拉儿童摄影”办理储值卡，多次预约拍摄均未成功，与商家协商退费无果（诉求编号：7903604）等。

4. 出租车（网约车）类诉求有所增加。同比增长 42.19%，占转办诉求总量的 6.82%，主要集中在司乘服务（拒载、绕路、

拼客）（占比 44.55%）、计价议价及票据问题（占比 34.78%）2 个方面。如：在兴隆台区蓝色康桥 F 区欲搭乘某出租车至辽河油田宝石花医院，司机拒载（诉求编号：7917203）；市民反映乘坐出租车从大洼区兆财婚纱影楼至天格褐石公馆北门，司机不使用计价器（诉求编号：8006057）等。

5. 供水类诉求仍然较多。同比下降 9.17%，占转办诉求总量的 4.28%，主要集中在停水（占比 56.45%）、管网改造维修（占比 23.84%）2 个方面。如：大洼区田家街道东方小区居民反映小区无故停水问题（诉求编号：7983543）；兴隆台区新生街道鼎翔小区某居民反映其入户自来水管线在改造时破损，与施工方沟通维修未果（诉求编号：7723492）等。

## 二、重点工作

1. 强化指导，坚决破除影响振兴发展做法。按照市委、市政府主要领导在省营商局《信息专报》（第 16 期）批示要求，进一步提高清理影响振兴做法工作的群众回访满意率，市营商局第一时间梳理核实情况，紧急调度牵头部门，下发督办整改通知，紧盯整改质量，切实提高群众的满意度。截至目前，征集影响振兴发展做法问题 966 个，填报整改成绩单 902 个、建章立制成绩单 68 个，回访满意率 100%（环比提升 3.25%）。

2. 加强联动，扎实推进基层减负工作落实。为进一步落实《中共盘锦市委办公室关于解决基层社会治理中突出问题进一步减轻基层负担的通知》要求，市营商局联合市委督查室深入

兴隆台区分平台，了解诉求分转、首接负责、退件审批差异管理、推诿问题处置等方面的工作落实情况，指出存在的问题，提出工作建议，确保基层减负工作落到实处。强化“提级督办”，向市纪委监委、市文明办移交疑难诉求 6 件，下发督办通知 6 次，工作提醒函 3 次，推动疑难诉求有效解决。

3. 深入调研，提升热线服务群众水平。为进一步减轻基层压力，提升服务质效，3 月 12 日至 13 日，市营商局深入各地区了解分平台运行情况，针对分平台运行存在的掣肘问题，召开座谈会，交流经验，查找不足，面对面指导业务开展，对接培训需求。目前，市平台已组织承办部门业务培训 3 场，培训 170 余人次，诉求办理质效得到整体提升。

### 三、存在问题

今年以来，平台进一步加强统筹，健全机制，压实责任，办理质效和满意度明显提升，但也存在推诿扯皮，疑难诉求派件难的问题，特别是涉及权责不清、资金投入问题，热线平台协调难度较大。如：2 月 19 日，市民反映兴隆台区环城南路红星建材城南侧道路破损问题，多次协调多家市直部门和相关县区无果，均表示没有养护职责；2 月 28 日，市民反映向海大道与市府大街交汇处北侧井盖松动损坏问题，市政集团、兴隆台区城建部门和各网络通信企业均表示非权属部门，无法维修。

### 四、“评优评差”情况

12345 热线平台转办诉求涉及县区基层单位 161 个，按照

办结率、满意率、按时反馈率等评分标准，**盘锦市医疗保障事务服务中心兴隆台分中心**等 10 个单位被评为“**十佳**”承办单位（见表二），**兴隆台区兴隆农场**等 5 个单位为“**较差**”承办单位（见表三）。其中，“较差”单位主要是群众综合评星不高，得星平均分较低。

表二：“十佳”基层承办单位

| 序号 | 受理单位                | 交办总量 | 办结率     | 满意率     | 得星平均分 | 按时反馈率   | 有效回访率   | 综评分   |
|----|---------------------|------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|
| 1  | 盘锦市医疗保障事务服务中心兴隆台分中心 | 21   | 100.00% | 100.00% | 3.00  | 100.00% | 100.00% | 81.00 |
| 2  | 盘山县综合行政执法大队         | 27   | 100.00% | 100.00% | 2.89  | 100.00% | 100.00% | 80.78 |
| 3  | 盘锦市社会保险事业管理局兴隆台区分局  | 22   | 100.00% | 100.00% | 2.87  | 100.00% | 91.30%  | 80.07 |
| 4  | 盘山县东郭街道办事处          | 58   | 100.00% | 98.11%  | 2.74  | 100.00% | 100.00% | 80.06 |
| 5  | 盘山县市场监督管理局          | 49   | 100.00% | 97.92%  | 2.72  | 100.00% | 100.00% | 79.96 |
| 6  | 双台子区卫生健康局           | 28   | 100.00% | 100.00% | 2.74  | 100.00% | 96.15%  | 79.93 |
| 7  | 兴隆台区欢喜岭街道办事处        | 15   | 100.00% | 100.00% | 2.36  | 100.00% | 100.00% | 79.73 |
| 8  | 双台子区城乡建设事业发展服务中心    | 76   | 100.00% | 100.00% | 2.79  | 100.00% | 100.00% | 79.7  |
| 9  | 大洼区田庄台镇政府           | 15   | 100.00% | 100.00% | 2.79  | 100.00% | 100.00% | 79.66 |
| 10 | 盘山县吴家镇政府            | 36   | 100.00% | 100.00% | 2.79  | 100.00% | 94.44%  | 79.64 |

注：交办量 15 件以上。

表三：“较差”基层承办单位

| 序号 | 受理单位         | 交办总量 | 办结率     | 满意率     | 得星平均分 | 按时反馈率   | 有效回访率   | 综评分   |
|----|--------------|------|---------|---------|-------|---------|---------|-------|
| 1  | 兴隆台区兴隆农场     | 31   | 100.00% | 100.00% | 1.62  | 100.00% | 92.00%  | 60.74 |
| 2  | 盘锦临港经济开发区管委会 | 30   | 96.67%  | 100.00% | 1.50  | 100.00% | 70.00%  | 64.50 |
| 3  | 盘锦同城实业有限公司   | 17   | 100.00% | 100.00% | 1.80  | 100.00% | 100.00% | 70.03 |
| 4  | 大洼区应急管理局     | 18   | 100.00% | 66.67%  | 1.57  | 100.00% | 88.24%  | 70.14 |
| 5  | 大洼区农业农村局     | 65   | 92.31%  | 79.10%  | 1.66  | 100.00% | 96.67%  | 71.45 |

注：交办量 15 件以上。



## 五、群众好评典型件

用心用情，办好群众烦“薪”事。1月12日，市民反映在辽滨沿海经济技术开发区盘锦港“华东岩土”务工，企业拖欠15人工资长达3个月。辽滨经开区劳动监察接到诉求后，立即调查核实，对欠薪企业下达《劳动保障监察限期改正指令书》，要求在规定时限内核发工资。不到一周时间，企业将拖欠的工资10万余元全部结清，诉求人非常满意。

快速反应，办理居民“堵心事”。1月18日，市民反映双台子区湖滨路某单元楼下南侧下水井堵塞，严重影响周边居民生活且范围较大。双台子区胜利街道办事处接到诉求后，立即与诉求人联系并前往现场勘查，经确认该小区主化粪池堵塞，街道随即组织开展疏通清掏工作，疏通了下水井，解决了群众的“堵心事”。

## 六、下一步工作安排

（一）积极推动清理影响振兴发展做法取得成效。继续推动各地区、各部门对照清理影响振兴发展做法工作明确的20种情形，围绕查摆问题、问题整改、建章立制、回访公示、宣传引导等方面，完善“6张成绩单”。同时，通过12345政务服务热线平台、对标先进自查、深入一线访查等渠道，持续征集经营主体和人民群众反映强烈的突出问题，动态清理，对重点难点问题进行抽查复核，形成工作闭环。

（二）持续推动基层减负工作落实见效。深入贯彻《中共

盘锦市委办公室关于解决基层社会治理中突出问题进一步减轻基层负担的通知》要求，进一步围绕优化流程、厘清权责、加强培训等方面精心谋划、严密部署、强化监督。通过建立确责事项动态调整机制，加强 12345 热线诉求“一单一事”“属事优先”的精准分转，以及运用“协同联办”“提级督办”对疑难诉求的处置效率，切实做到为基层松绑减负。

（三）紧盯重点考核任务提升服务质效。围绕 2024 年全省 12345 热线重点考核任务指标，重点提升热线服务能力，保障热线接通率，提高话务好评率，打牢知识库建设基础。强化诉求办理质效，保持即时分转率、办结率、满意率、有效回访率良好运行。加快打通各县区分平台存在的堵点问题，进一步完善“确责清单”动态更新，探索“群众认可、基层认可”的诉求办理新模式。

---

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 4 月 10 日

（共印发 77 份）