

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 4 期

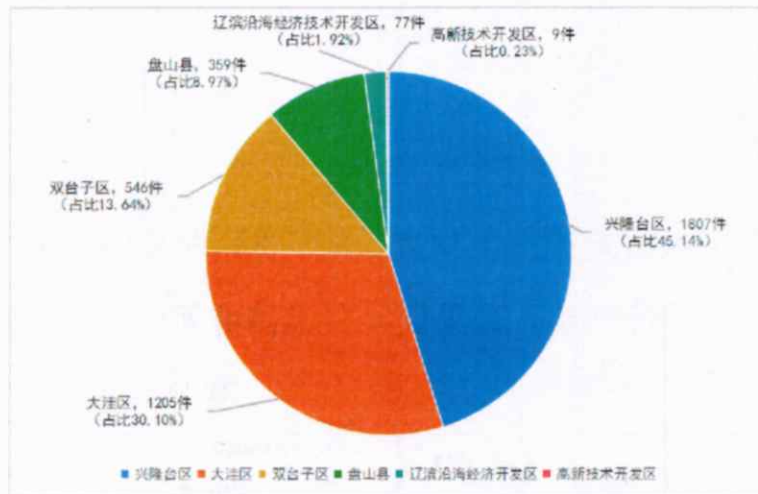
关于盘锦市 12345 政务服务便民热线平台 4 月份诉求办理情况通报

2024 年 4 月份，市 12345 热线平台共受理各类诉求 2.68 万件，话务接通率 99.91%。其中，平台直接答复 2.09 万件，转办 0.59 万件，直接答复率 78.09%，办结率 98.64%，满意率 92.12%，按时反馈率 99.90%，有效回访率 95.81%。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 4003

件，占全市转办量的 68.30%。其中，**兴隆台区**办结率较高，达到 99.67%；**双台子区**和**高新技术开发区**高星评价占比较大，群众对办理质量认可度较高。



县区、经济区分布情况

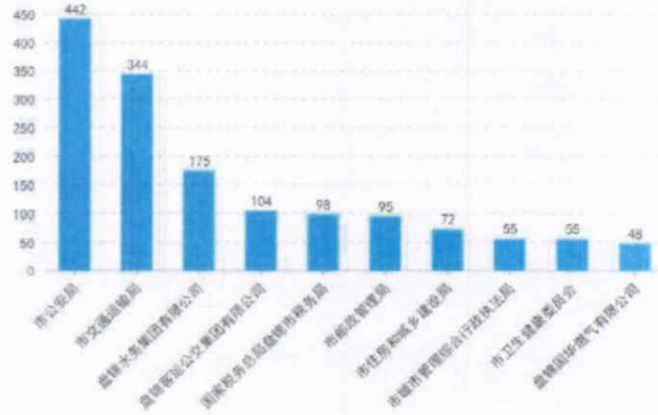
表 1：县区、经济区办理情况

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	兴隆台区	1807	99.67%	96.47%	2.2743	100.00%	97.08%	78.54
2	大洼区	1205	98.59%	92.55%	2.2668	100.00%	96.41%	78.28
3	双台子区	546	98.90%	96.76%	2.4281	100.00%	98.22%	78.24
4	盘山县	359	99.44%	93.02%	2.2956	100.00%	97.87%	78.14
5	高新技术开发区	9	100.00%	100.00%	2.6	100.00%	85.71%	80.2
6	辽滨沿海经济开发区	77	98.70%	97.50%	2.1765	100.00%	93.33%	77.04

注：综评分为省平台评分结果。

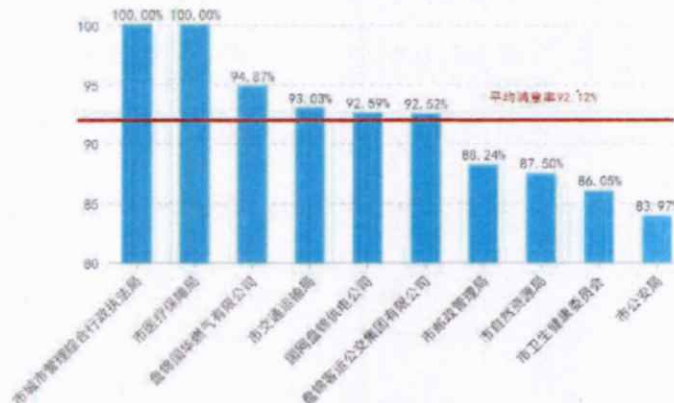
(二) 市直部门办理情况。市直部门共受理诉求 1858 件，占全市转办量的 31.70%。从受理诉求数量来看，**市公安局、市交通运输局、盘锦水务集团有限公司、盘锦客运公交集团有限公司、国家税务总局盘锦市税务局、市邮政管理局、市住房和**

城乡建设局、市城市管理综合行政执法局、市卫生健康委员会、盘锦国华燃气有限公司受理量排名前十位。



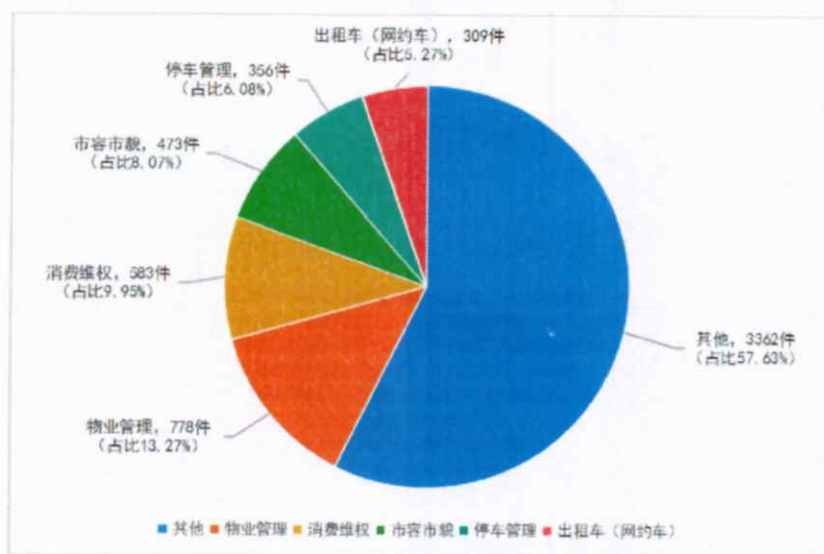
受理诉求数量排名前十的市直部门

诉求量 30 件以上，办理满意率排名前十位的市直部门：**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、国网盘锦供电公司、盘锦客运公交集团有限公司、市邮政管理局、市自然资源局、市卫生健康委员会、市公安局**。其中，**市公安局**不满意件较多，要加大办理力度，提升群众满意度。



满意率排名前十的市直部门（诉求量 30 件以上）

(三) 热点诉求分析。4 月份，各类诉求主要集中在**市容市貌、物业管理、出租车（网约车）、停车管理、消费维权**等方面。与一季度相比，市容市貌类诉求上升趋势明显，其中流动商贩和私搭乱建问题较为突出。



热点诉求分布

1. 市容市貌类诉求大幅增长。环比增长 64.81%，占转办诉求总量的 8.07%，主要集中在流动商贩（占比 49.26%）、私搭乱建（占比 16.91%）2 个方面。如：市民反映大洼区天格东湖湾 D 区北门，每日 17 时至 20 时有流动商贩占道经营（诉求编号：8059864）；兴隆台区兴隆小区 67 号楼某居民，私自将外墙改建为门，占用公共区域扩建（诉求编号：8072119），市民多次投诉，反映强烈。

2. 物业管理类诉求量依然较大。环比增长 3.73%，占转办诉求总量的 13.27%，主要集中在物业服务管理（占比 38.69%）、物业维修服务（占比 13.37%）2 个方面。如：兴隆台区蓝色康

桥 K 区业主反映园区内电动自行车、三轮车乱停放，影响业主正常通行问题（诉求编号：11184166）；兴隆台区万达华府小区 1 号楼外墙皮长期脱落，存在安全隐患问题（诉求编号：7984097）。

3. 出租车（网约车）类诉求小幅上升。环比增长 4.04%，占转办诉求总量的 5.27%，主要集中在司乘服务（拒载、绕路、拼客）（占比 41.42%）、计价议价及票据问题（占比 31.72%）2 个方面。如：市民反映欲乘坐某出租车从盘锦站至兴隆台区兴盛东路，司机拒载（诉求编号：8075141）；市民反映在双台子区四季城乘坐某出租车至滨河小区，司机不使用计价器，一口要价（诉求编号：8041997）。

4. 停车管理类诉求小幅下降。环比下降 0.56%，占转办诉求总量的 6.08%，主要集中在车辆违停（占比 48.03%）、停车位管理（占比 44.66%）2 个方面。如：市民反映大洼区田家街道泰郡 4 期北门，全天有违停车辆，阻挡小区入口，影响车辆通行（诉求编号：8015807）；双台子区一品六里小区业主多次反映停车位不足，建议在南侧马路牙石上方规划公共停车位（诉求编号：8044172）。

5. 消费维权类诉求有所减少。环比下降 13.37%，占转办诉求总量的 9.95%，主要集中在售后服务纠纷（占比 52.66%）、退费纠纷（占比 28.99%）2 个方面。如：市民反映在兴隆台区钻井市场 3 楼“奥兴亲子乐园”办理游玩储值卡，商家以更换老板为由，拒绝其继续使用（诉求编号：8047345）；市民反映在大洼区兴隆三百商网“德克士”办理储值卡，现商家停止营

业，无处退费（诉求编号：8006366）。

二、存在问题

超时未反馈问题需引起重视。4月份，超时未反馈诉求共计18件，其中大洼区15件，占比83.33%，办理效率有待提升。如：3月29日，群众反映大洼区榆树街道T1路榆树公交车站点附近每日全天有多辆三轮车在此违规拉客问题；3月29日，群众反映大洼区田庄台镇吉家村长期不能办理产权证，以及如何办理继承产权证明问题，至今均未反馈。

三、“评优评差”情况

12345热线平台转办诉求涉及县区基层单位150家，按照办结率、满意率、按时反馈率等评分标准，**双台子区统一镇**等10个单位被评为“**十佳**”承办单位，**盘山县得胜街道办事处**等5个单位为“**较差**”承办单位。

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	评分
1	双台子区统一镇	5	100.00%	100.00%	3.25	100.00%	100.00%	81.5
2	盘山县胡家镇政府	14	100.00%	100.00%	3.1818	100.00%	90.00%	81.36
3	双台子区教育局	9	100.00%	100.00%	3	100.00%	88.89%	81
4	兴隆台区民政局	6	100.00%	100.00%	3	100.00%	100.00%	81
5	双台子区农业农村局	7	100.00%	100.00%	3	100.00%	100.00%	81
6	盘锦富祥实业有限公司	8	100.00%	100.00%	3	100.00%	100.00%	81
7	双台子区卫生健康局	7	100.00%	100.00%	3	100.00%	100.00%	81
8	盘山县吴家镇政府	30	100.00%	100.00%	3	100.00%	95.65%	81
9	双台子区交通事务服务中心	10	100.00%	100.00%	3	100.00%	100.00%	81
10	大洼区于楼街道办事处	5	100.00%	100.00%	3	100.00%	100.00%	81

注：交办量5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	评分
1	盘山县得胜街道办事处	7	100.00%	66.67%	2	100.00%	100.00%	69
2	兴隆台区兴隆农场✓	6	100.00%	100.00%	2	100.00%	100.00%	69
3	兴隆台区农业和水利服务中心	7	100.00%	100.00%	2.5714	100.00%	100.00%	70.14
4	盘山县坝墙子镇政府	16	100.00%	100.00%	1.2727	100.00%	100.00%	70.40
5	盘山县沙岭镇政府	13	100.00%	68.75%	1.4118	100.00%	100.00%	70.82

注：交办量 5 件以上。

四、群众好评典型件

“烦心路变安心路”。4月3日，市民反映兴隆台区红星美凯龙南侧环城南街路段黑色路面破损严重，车辆通行不便。破损路段处在两区交界区域，职责不清，维修难度较大。**副市长徐同连**亲自调度，组织相关部门召开专题会议，落实资金投入，明确**兴隆台区**承办，限时完工。**兴隆台区城建中心**承接任务后，加班加点仅用2天时间完成了路面修缮，路面焕然一新，群众赞不绝口。

五、下一步工作安排

（一）做好“5·15 政务公开日”线上主题活动。按照省数据局和市政府工作部署，全力筹备“5·15 政务公开日”相关活动，活动期间拟邀请市医疗保障局等热点领域行业主管部门业务骨干入驻12345热线平台，就相关主题接听企业群众来电，现场线上答疑解惑，让群众感受到温情服务。同时，邀请当日做客部门专家对热线话务人员开展线下专题培训，进一步提高热线话务人员的业务能力和服务水平。

(二) 推动“高效办成一件事”。认真落实《辽宁省进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”工作方案》，完善“只进一门、一网通办、一线应答”的服务链条，强化12345热线政务服务“总客服”作用，围绕12345与110、政务服务“好差评”体系建立高效对接联动机制，确保合理诉求闭环解决。聚焦重点民生领域诉求，推行“直通车”和专家座席办理模式，发挥热线直接面向企业和群众的窗口作用，推动服务提档升级，提升“1号键”涉企诉求办理质效。

(三) 助力保障文旅服务。为进一步发挥好12345热线平台文旅服务“9号键”渠道作用，围绕“服务贴心、群众暖心”的工作目标，针对旅游类相关热点诉求组织开展专题培训。动态更新盘锦景区、网红打卡点的出行路线、景区开放时间、旅游政策等知识库信息，为在线解答提供详细、精准的知识信息支撑，形成动态积累、持续利用、共建共享的知识应用机制。与文旅部门实时联动，接诉即办，避免产生舆情和信访问题，为来盘游客提供高品质热线服务。

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5月13日

(共印发77份)