

盘锦市兴隆台区营商环境建设局文件

兴营商督字〔2022〕2号

签发人：邹林

关于兴隆台区 12345 政务服务便民热线平台 2022 年 1-2 月份办理情况的通报

（第 2 期）

2022 年 1-2 月份，全市各区县 12345 政务服务便民热线平台共受理有效诉求 3836 件，其中我区共受理有效诉求 1459 件，占全市各县区受理总量的 38.03%。我区办结率 97.12%、及时办结率 100%、满意率 99.92%、优秀率 97.22%，综合得分 9.86，位居全市区县排名第一位。

一、工作特点

（一）在《关于盘锦市 12345 政务服务便民热线平台 2022 年 1-2 月份办理情况的通报》中，区委书记耿敏做出批示：我区 1-2 月份 12345 政务服务便民热线平台办理等情况全市第一，“十佳”单位中我区有 7 家，成绩突出，值得总结和推广宣传，这既

体现了全区各单位提高了政治站位，坚持以人民为中心的理念，为民解难事，成绩来之不易，希望在第一季度中我们保持住这份荣誉。区委副书记、区长尹久辉做出批示：我区1-2月份市民诉求办理情况进步很大，成绩突出，值得肯定，这是区营商局和各承办单位共同努力的结果，予以表扬，希望各部门各单位再接再厉，巩固成绩，以“事不过夜”的精神和作风切实解决好群众的“急难愁盼”。

（二）2月25日上午，我区召开营商环境监督行动工作会议，区委副书记、区长尹久辉出席会议并讲话，副区长许文欣通报我区2021年12345政务服务便民热线平台全年办理情况。会议强调，要继续抓好12345平台建设，严格按办结时限反馈，提高办结率和满意率，切实提高依法办事效率。会议指出，各部门要坚持“一把手”负责制，做到主要领导统一安排、协调、落实，层层传导压力，层层压实责任。

（三）为切实做好兴隆台区12345服务平台中涉及油田相关问题的诉求办理工作更好的开展，2月22日下午，区营商环境建设局组织曙光街道、欢喜岭街道等7家承办单位召开12345服务平台工作座谈会。会上，几家承办单位主要负责人针对诉求案件办理工作中出现的难点、堵点问题进行了广泛的交流探讨，提出问题，发现问题，综合研判分析，重在解决问题。特别对责任不清，推不动的疑难件、低星案件进行认真分析研究，同时，几家承办单位对12345诉求办理工作也提出了很好的意见和建议。

二、全区各承办单位办理情况

从各联网单位整体办理情况来看，卫生健康局、兴海街道办事处、市场监督管理局、油田基础教育中心诉求量较大，办理成绩排名靠前；市场监督管理局诉求量较大，满意率较低，建议加强重视，提高办理质量和办理效率。

联网单位办理指标完成情况

序号	受理单位	满意率	按时反馈率	办结率	加分	减分	总分
1	卫生健康局	100.00%	100.00%	94.94%	0.72	0	10.57
2	兴海街道办事处	100.00%	100.00%	98.73%	0.48	0	10.44
3	市场监督管理局	99.52%	100.00%	99.55%	0.42	0.1	10.29
4	人社局	100.00%	100.00%	100.00%	0.24	0	10.24
5	油田基础教育中心	100.00%	100.00%	98.90%	0.26	0	10.23
6	兴盛街道办事处	100.00%	100.00%	98.72%	0.22	0	10.18
7	振兴街道办事处	100.00%	100.00%	98.08%	0.22	0	10.16
8	城市建设和管理服务中心	100.00%	100.00%	96.53%	0.22	0	10.12
9	盘锦市医疗保障事务服务中心兴隆台分中心	100.00%	100.00%	100.00%	0.08	0	10.08
10	环保局	100.00%	100.00%	100.00%	0.06	0	10.06
11	住建局（供暖）	100.00%	100.00%	98.44%	0.1	0	10.05
12	兴隆街道办事处	100.00%	100.00%	100.00%	0.04	0	10.04
13	住建局	100.00%	100.00%	92.94%	0.24	0	10.03
14	交通运输局	100.00%	100.00%	100.00%	0.02	0	10.02
15	新工街道办事处	100.00%	100.00%	100.00%	0.02	0	10.02
16	创新街道办事处	100.00%	100.00%	96.83%	0.08	0	9.98
17	渤海街道办事处	100.00%	100.00%	97.44%	0.04	0	9.96
18	盘锦市城市管理综合行政执法兴隆台大队	100.00%	100.00%	93.75%	0.12	0	9.93

19	惠宾街道办事处	100.00%	100.00%	88.33%	0.08	0	9.73
20	盘锦辽河智慧城市发展集团有限公司	100.00%	100.00%	87.50%	0.02	0	9.65
21	盘锦市社会保险事业管理局兴隆台区分局	100.00%	100.00%	83.33%	0.04	0	9.54

三、不满意件

兴隆台区 1-2 月份不满意件汇总

序号	部门编号	诉求内容	办理情况	办理部门	评星等级	满意度	备注
1	4189850	<p>诉求人反映春节期间收到朋友在盘锦麦凯乐商场沙驰柜台买的两件商品，一条皮带，一个皮包，诉求人对皮包不是很喜欢就去商场进行退货，商场以当时付款方式是微信支付，必须钱款返回当时购买人为由，强制购买者只能换其他商品。并以该商场收款系统为由，不与退款。诉求人认为该商场的行为属于霸王条款，有强制在其商场消费的嫌疑，请有关职能部门予以协调，帮助解决。</p>	<p>2022年2月21日，兴隆台区创新市场监督管理所受理该案件，并通过与诉求人和商家取得联系，核实反映的情况。经工作人员调查核实，该店经营手续齐全，具备合法经营资格。经工作人员调查了解，因消费者所购买的商品使用微信支付的，需要退还到购买者的微信里，商家并未存在违法行为，不予支持消费者诉求。根据《消费者权益保护法》第三十九条的规定，消费者和经营者发生消费者权益争议的，可以通过向人民法院提起诉讼途径解决。工作人员多次与诉求人沟通，详细解释相关法律法规，现诉求人对于处理结果及工作人员工作态度表示满意。</p>	市 监 督 管 理 局	3	不满意	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，未做好沟通解释工作。

四、联网单位好评典型案例

1. **振兴街道** 祥和小区北侧商网“青云烤肉”门前下水井堵塞。接到该诉求后，振兴街道第一时间联系城建中心将下水管线疏通完毕，获得诉求人好评。

2. **住建局（供暖）** 1月18日14时30分，鹤乡小区A区10号楼4单元102室业主反映：楼道内供暖管线破损，与房产供暖处工作人员沟通维修无果。经住建局供热办第一时间了解，诉求人管线破损处为个人部分，应由个人承担维修维护，但该户年岁较大，处理困难，供暖公司出工、出料帮助该户安装维修，16时52分已经维修完毕。

五、下步工作要求

（一）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。

（二）对各承办单位在接件24小时内可申请退件，承办单位需提交“退件单”并由主要领导签字并传给区营商局；各承办单位在平台的“退件理由”中提及的法律、法规要向区级平台承办人提供该法律、法规的具体条款、条例；对同一诉求流转过2个单位以上的案件，区营商局会将该案件具体流转过程及“退件

单”上传至“盘锦市兴隆台区智慧治理决策指挥系统”，由区领导拍定。

（三）各承办单位要定期展开“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。

（四）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、“办理省平台交办件10件以上且排名后10位的承办单位”，和在平时工作中发现严重问题的承办单位进行约谈。

（五）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。

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3月17日印发