

领导批示：

12345 通报

(2021) 第 5 期

阜新市 12345 政务服务便民热线平台

2021 年 7 月 21 日

上半年阜新市 12345 政务服务热线平台 网络和热线运行及办理情况

上半年，市 12345 政务服务便民热线平台共受理各类群众诉求 100230 件，直接办复 59510 件，直接办复率为 62.27%；转相关部门办理 38066 件，办结反馈 37377 件，总办结率为 98.19%；热线诉求满意率 98.66%，网络诉求满意率 82.78%。

一、受理及办理情况

1、高新技术产业开发区、清河门区办理天数最短，彰武县、高新技术产业开发区优秀率最高。在市平台交办件中，高新技术产业开发区、清河门区办理天数最短为 2 天；在办理质量方面，彰武县、高新技术产业开发区优秀率最高，为 100%。

2、市公安局办结率、满意率、优秀率均为 100%。且办理量较高，占全市市直部门交办总量的 5.9%，高效优质的完成了各项考核指标。

二、群众诉求高频事项分析

1、涉及住建方面。住建方面诉求 20498 件，占交办总量的 54%，诉求内容主要涉及物业管理、城市供暖、公用事业、市政建设和房屋权属等方面。其中反映物业管理问题 7504 件。

2、涉及三农方面。三农方面诉求 3097 件，占交办总量的 8%，诉求内容主要涉及农村基础设施差、强农惠农政策监管、农村土地承包政策不落实和农村征地及征地补偿问题等方面。其中反映农村基础设施差问题 810 件。

3、涉及公安方面。公安方面诉求 2672 件，占交办总量的 7%，诉求内容主要涉及城市交通监管、社会治安监管、办事效能低及消防安全监管等方面。其中反映城市交通监管方面问题 1155 件。



从高频事项投诉量来看，群众最为关注物业管理方面的问题，有 7504 件。主要为老旧小区改造（占比 24.47%）、物业服务不到位、不及时（占比 20.15%）及无物业管理小区维修问题（占比 5.64%）、物业未尽到管理义务（占比 3.54%）等。

从反馈情况来看，市场监管方面群众满意较低，为 89%，主要涉及消费维权及工作效能等方面问题较多，影响满意率指标考核。

三、工作经验及亮点

1、市水务集团“为民办实事”赢得群众赞誉。

海州区河北街道一住户通过 12345 热线平台反映，其家中“三供一业”自来水管路改造时，工人误将新管道接到了老管道上，由此产生了大吨量水费。市水务集团海州营业分公司在喜迎建党 100 周年“我为群众办实事 争做贡献促振兴”实践活动中，坚持高效务实为民解困办实事，开发所所

长带领工作人员亲自到用户家中见面，克服高温天气带来的影响，实地查看管线，多次耐心与“三供一业”责任单位沟通，划清双方责任，由“三供一业”施工单位及时维修了该段管线，保障了居民正常生活用水。

2、网络平台 12 件诉求被省平台评为高星件。

序号	诉求编号	办理部门	评星情况	评星原因
1	5604764	市税务局	25 星	补缴 10 名员工医疗保险。
2	5673024	细河区住建局	15 星	发放征收补偿款 53 万元。
3	5516524	彰武县人社局	15 星	不仅协调企业解决了诉求人的工资问题，还解决了全公司 50 人工资共计 40 万元。
4	5950691	阜蒙县教育局	15 星	退回农民工保证金 28.4 万元。
5	5446447	阜蒙县人社局	10 星	共清欠 3 人工资 7.9 万元。
6	5770757	阜蒙县人社局	10 星	清欠工人工资 17 万。
7	4764136	阜蒙县大五家子镇	10 星	铺设水泥道路为百姓解决出行难的问题，虽不是平台诉求推动的，但是结果效果很好。
8	6195977	彰武县医疗保障局	10 星	请示上级部门并召开专题会议研究，灵活政策办理，保证了参保人员的切身利益。
9	5512861	细河区公安分局	10 星	协调多部门联动解决酒吧噪音扰民问题。
10	6102250	市住建局	10 星	对城区内 50 余条街路树木进行修剪。
11	5432804	市住建局	10 星	对损坏路灯进行维修。
12	5978629	市公安局	10 星	采纳市民“施划人行横道线”建议，确保车辆及行人出行安全。

四、诉求办理中存在的问题

1、不满意评价。热线平台产生 460 个不满意评价合理诉求件，共涉及 32 家联网单位。

上半年热线平台不满意评价明细

编号	办理部门	回访不满意（件）
1	海州区	161
2	细河区	87
3	阜蒙县	35
4	交警支队	20
5	阜新移动分公司	20
6	新邱区	17

编号	办理部门	回访不满意（件）
7	太平区	12
8	市医保局	12
9	市卫健委	11
10	城建集团	10
11	市热力公司	9
12	彰武县	8
13	水务集团	8
14	清河门	7
15	阜新联通分公司	7
16	市交通局	5
17	市教育局	3
18	阜矿集团	3
19	港华燃气	3
20	市文旅广电局	3
21	盛明热电	3
22	高新产业开发区	2
23	市人社局	2
24	阜新供电公司	2
25	阜新银保监分局	2
26	鸿源热力	2
27	益祺嘉热力	2
28	市残联	1
30	国资委	1
31	市自然资源局	1
32	阜新电信分公司	1

2、低星件问题。网络平台产生 21 件低星件，其中四星 18 件，三星 3 件。产生三星件的单位分别是：市营商环境局、细河区住建局、市住建局（天隆供热有限责任公司）。

热线平台产生 764 件低星件，其中四星 743 件，三星 21 件。涉及低星件数量较多的单位有：市住建局 405 件、海州区 103 件、阜新移动分公司 78 件、阜蒙县 57 件、细河区 44 件、太平区 25 件。

上半年 12345 热线平台低星件明细

编号	承办单位	4 星（件）	3 星（件）
1	市住建局	396	9
2	海州区	99	4
3	阜新移动分公司	69	5
4	阜蒙县	57	0
5	细河区	44	0
6	太平区	25	0
7	阜新供电公司	10	2
8	水务集团	7	1
9	阜新联通分公司	6	0
10	阜新电信分公司	4	0
11	阜矿集团	3	0
12	城建集团	3	0
13	市文旅广电局	3	0
14	港华燃气	2	0
15	市交警支队	2	0
16	市农业农村局	2	0
17	清河门	2	0
18	市卫健委	2	0
19	市医保局	2	0
20	新邱区	1	0

五、下一步工作要求

1、及时化解不满意诉求。责任单位重视解决好不满意件的跟踪办理工作，一是建立不满意诉求处置台账，对不满意成因、责任、措施加以明确，逐一落实、解决到位；二是对政策咨询类不满意诉求，耐心进行政策释疑，征得群众理解；三是对问题解决不到位的不满意诉求，承办单位加强协调沟通，争取得到群众谅解，消除不满意评价。

2、跟踪消除诉求低星件。对热线平台存在低星件的部门，责任单位要根据审核意见，对诉求问题重新调查核实，有最新解决情况要及时补充报结，及时有效消除诉求低星件。对于未如期消除低星件的承办单位，市热线平台采取系统提醒、书面督办、公开通报等方式进行数据督办。对诉求问题办理不到位、群众意见较大的，实施督办问责。

附件：1. 上半年网络诉求办理情况汇总
2. 上半年热线诉求办理情况汇总

附件 1

上半年网络诉求办理情况汇总
14 地市网络诉求办理情况

名次	受理单位	交办总量	评星量					办结率	按时 反馈率	满意率	优秀率	办件 天数	即时 转办率	有效 回访率	综评分
			3 星 以下	3 星	4 星	5 星	5 星 以上								
1	大连	19673	4	59	913	13861	111	97.05%	96.33%	89.19%	93.47%	7.23	98.06%	40.55%	11.04
2	沈阳	27846		41	1613	14481	83	98.20%	99.97%	86.65%	89.80%	7.1	99.99%	43.93%	11.01
3	阜新	2024		3	18	864	12	96.25%	100%	82.78%	97.66%	8.7	100%	50.12%	10.85
4	辽阳	3474		3	131	2016	35	97.38%	100%	86.89%	93.87%	6	100%	74.41%	10.85
5	沈抚新区	675		2	34	437	1	97.93%	99.46%	86.02%	92.41%	5.94	100%	39.26%	10.73
6	朝阳	3514	4	18	105	1979	12	98.58%	99.96%	81.49%	94%	5.78	99.86%	49.18%	10.72
7	丹东	5252		6	338	2382	30	97.91%	99.80%	80.22%	87.52%	6.31	99.14%	55.02%	10.67
8	营口	4370	3	31	308	2800	12	96.41%	100%	79.34%	89.16%	6.46	100%	49.33%	10.67
9	鞍山	4243		8	213	2630	26	98.35%	97.09%	75.15%	92.32%	4.46	92.66%	47.66%	10.66
10	本溪	1921		1	69	1105	11	96.82%	93.45%	81.49%	94.10%	8.49	94.24%	53.46%	10.61
11	铁岭	1611		7	97	1137	8	94.72%	93.95%	79.25%	91.67%	5.82	98.70%	43.82%	10.57
12	葫芦岛	2525		3	197	1145	11	98.26%	100%	76.84%	85.25%	5.63	100%	48.93%	10.54
13	盘锦	2547	2	38	245	1677	1	97.17%	98.76%	86.09%	85.48%	6.82	99.03%	49.51%	10.51
14	锦州	3197		51	298	2165	6	97.87%	98.26%	76.41%	86.15%	4.31	99.66%	54.92%	10.49
15	抚顺	3378		25	312	2039	11	93.99%	99.01%	77.94%	85.88%	6.74	99.40%	48.94%	10.48

县区网络诉求办理情况

名次	受理单位	交办总量	评星量					办结率	按时反馈率	满意率	优秀率	办件天数	有效回访率	综评分
			3 星	4 星	5 星	10 星	15 星							
1	阜蒙县	160		4	139	3	1	95%	100%	69.75%	97.28%	9	64.75%	9.95
2	细河区	129	1	1	95	1	1	87.6%	100%	83.19%	97.98%	10	56.57%	9.95
3	彰武县	116		3	107	1	1	93.1%	100%	82.91%	97.32%	6	50.94%	9.94
4	清河门区	19			14			100%	100%	88.24%	100%	5	47.37%	9.88
5	高新产业开发区	21			12			85.71%	100%	94.12%	100%	9	37.5%	9.8
6	太平区	52			40			80.77%	100%	94.74%	100%	8	24.39%	9.76
7	海州区	107		2	96			90.65%	100%	77.06%	97.96%	8	65.93%	9.75
8	新邱区	21		1	16			76.19%	100%	88.24%	94.12%	4	26.67%	9.59

市直部门(单位)网络诉求办理情况

名次	受理单位	交办 总量	评星量					办结率	按时反馈率	满意率	优秀率	办件 天数	有效回访率	综评分
			3 星	4 星	5 星	10 星	25 星							
1	市税务局	3			3		1	100%	100%	100%	100%	11	66.67%	15
2	市公安局	111		1	112	1		94.59%	100%	95.58%	99.12%	6	41.18%	10.33
3	市住建局	57	1	1	44	2		94.74%	100%	86.54%	95.83%	6	50%	10.24
4	城建集团	15			16			100%	100%	100%	100%	11	38.46%	10.23
5	市人社局	34		1	32			97.06%	100%	84.62%	96.97%	5	37.5%	10.04
6	市交通运输局	20			22			100%	100%	78.26%	100%	6	57.89%	10.04
7	市医疗保障局	19			19			100%	100%	84.21%	100%	1	36.84%	10.04
8	市生态环境局	2			4			100%	100%	100%	100%	4	50%	10
9	市民政局	2			3			100%	100%	100%	100%	3	50%	10
10	阜新银保监分局	1			1			100%	100%	100%	100%	4	100%	10
11	市农业农村局	1			1			100%	100%	100%	100%	2	100%	10
12	市住房公积金管理中心	4			4			100%	100%	100%	100%	1	100%	10
13	市公安局交警支队	3			2			100%	100%	100%	100%	5	0%	10
14	市消防救援支队	1			1			100%	100%	100%	100%	5	0%	10
15	市工信局	1			1			100%	100%	100%	100%	5	100%	10
16	市科技局	1			1			100%	100%	100%	100%	2	100%	10
17	市教育局	16			16			93.75%	100%	85.71%	100%	7	28.57%	9.94
18	市卫健委	16			15			93.75%	100%	86.67%	100%	7	28.57%	9.93
19	阜矿集团	25		2	21			96%	100%	80.77%	91.30%	8	39.13%	9.82
20	市退役军人事务局	2			1			100%	100%	50%	100%	3	100%	9.5
21	阜新供电公司	3			2			100%	100%	50%	100%	5	0%	9.5
22	市营商环境建设局	10	1		10			90%	100%	81.82%	90.91%	8	0%	9.48
23	市自然资源局	6			2			66.67%	100%	75%	100%	15	0%	9.42
24	市市场监督管理局	8		2	7			87.50%	100%	88.89%	77.78%	4	14.29%	9.32

附件 2

上半年热线诉求办理情况汇总

县区热线诉求办理情况

名次	受理单位	交办总量	评星量			办结率	满意率	优秀率	办件天数	综评分
			3 星	4 星	5 星					
1	阜蒙县	5283		57	4987	96.38%	99.30%	98.87%	4	10.1
2	海州区	5247	4	99	4863	95.27%	96.73%	97.93%	3	10.04
3	细河区	4263		44	3996	95.75%	97.85%	98.91%	4	10.03
4	彰武县	2238			2215	99.11%	99.62%	100%	3	9.99
5	高新产业开发区	648			621	97.69%	99.68%	100%	2	9.97
6	清河门区	592		2	588	98.82%	98.97%	99.66%	2	9.97
7	太平区	2972		25	2755	95.29%	99.56%	99.10%	3	9.95
8	新邱区	731		1	685	93.71%	97.49%	99.85%	3	9.91

市直部门热线诉求办理情况

名次	受理单位	交办总量	评星量			办结率	满意率	优秀率	办件天数	综评分
			3 星	4 星	5 星					
1	市住建局	7861	9	396	7619	99.75%	99.65%	94.95%	1	10.28
2	市公安局	636			635	100%	100%	100%	1	10.17
3	市交通运输局	478			470	99.37%	98.89%	100%	3	10.09
4	市教育局	418			409	99.76%	98.72%	100%	2	10.05
5	市市场监督管理局	118			117	100%	100%	100%	2	10
6	市商务局	41			40	100%	100%	100%	2	10
7	市民政局	33			34	100%	100%	100%	1	10
8	市发改委	31			31	100%	100%	100%	1	10
9	市退役军人事务局	23			23	100%	100%	100%	2	10
10	市水利局	18			16	100%	100%	100%	3	10
11	市住房公积金管理中心	12			12	100%	100%	100%	0	10
12	市应急管理局	10			10	100%	100%	100%	0	10
13	市工信局	3			3	100%	100%	100%	2	10
14	市司法局	2			2	100%	100%	100%	3	10
15	市财政局	1			1	100%	100%	100%	1	10
16	市科技局	1			1	100%	100%	100%	3	10
17	市卫健委	385		2	378	98.18%	96.99%	99.47%	3	9.98
18	市生态环境局	63			59	98.41%	100%	100%	3	9.98
19	市人社局	220			215	97.73%	99.04%	100%	3	9.97
20	市残联	32			34	100%	96.97%	100%	1	9.97
21	市自然资源局	99			90	96.97%	98.85%	100%	4	9.96
22	市医疗保障局	299		2	292	100%	95.76%	99.32%	1	9.94
23	市文旅广电局	50		3	50	100%	94.34%	94.34%	2	9.83
24	市国资委	4			4	100%	75%	100%	2	9.75
25	市农业农村局	7		2	9	100%	100%	81.82%	2	9.64

其他单位热线诉求办理情况

名次	受理单位	交办总量	评星量			办结率	满意率	优秀率	办件天数	综评分
			3 星	4 星	5 星					
1	市水务集团	1773	1	7	1773	99.32%	99.54%	99.55%	2	10.35
2	市交警支队	1274		2	1276	99.84%	98.40%	99.84%	4	10.33
3	城建集团	692		3	690	99.13%	98.54%	99.57%	3	10.25
4	市公用设施服务中心	233			230	98.71%	100%	100%	2	10.05
5	市税务局	48			46	100%	100%	100%	3	10
6	北方广电阜新分公司	22			21	100%	100%	100%	2	10
7	市烟草专卖局	21			22	100%	100%	100%	3	10
8	辽宁工程技术大学	17			18	100%	100%	100%	2	10
9	邮政集团阜新分公司	14			14	100%	100%	100%	1	10
10	中国石油阜新分公司	11			11	100%	100%	100%	2	10
11	市邮政管理局	9			6	100%	100%	100%	2	10
12	市住房和城乡建设服务中心	181			175	98.90%	100%	100%	3	9.99
13	阜新银保监分局	147			146	98.64%	99.29%	100%	2	9.98
14	交投集团	21			21	95.24%	100%	100%	2	9.95
15	阜新供电公司	240	2	10	223	98.33%	99.11%	94.89%	2	9.93
16	工商银行阜新分行	11			11	100%	90.91%	100%	4	9.91
17	阜矿集团	147		3	141	96.60%	97.89%	97.92%	3	9.9
18	阜新联通公司	168		6	161	100%	95.60%	96.41%	1	9.88
19	阜新电信公司	73		4	67	100%	98.41%	94.37%	2	9.87
20	市港华燃气	49		2	46	100%	93.33%	95.83%	3	9.85
21	阜新移动公司	271	5	69	186	98.89%	91.90%	71.54%	2	9.39

报：市委书记、市长、常务副市长、市纪委书记、市政府秘书长。

发：县（区）委、政府，县（区）纪委，市直、中省直及县（区）部门各有关单位
主要领导，县区 12345 政务服务便民热线平台、联网单位。

如有批示请反馈市 12345 热线平台 联系人:黄健峰 王薇 电话:6613525 6666366 传真:6661000

（共印 350 份）