

信息公开属性：可以公开

办理结果：正在解决

# 大连市西岗区营商环境建设局文件

西营商发[2022]22号

签发人：胡海洋

## 关于对区十九届人大一次会议 第32号建议的答复意见

艾志刚代表：

您提出的关于促进我区软环境建设的建议收悉，现将办理情况答复如下：

### 一、对本建议的办理概述

非常感谢您对我们工作的关注和支持，建议中提出的意见对促进我区软环境建设有很高的参考价值，领导高度重视，积极采纳。

### 二、对所提建议的逐条答复

按照您的建议，我局将从以下几个方面推进12345平台诉求办理工作以促进我区软环境建设。

#### （一）诉求受理情况

1. 全年诉求受理情况。2021年度，西岗区12345政务服务便民热线平台共受理群众诉求29718件，办结28656。其

中,12345网络平台受理1506件,办结1492件,办结率99.07%,满意率89.09%;12345话务平台共受理诉求28212件,办结27167件,办结率96.30%。

**2.群众诉求集中的类别。**今年以来,群众诉求主要集中在消费类、物业、违建、市容环境、教育、疫情、拖欠工资、旅游类等方面。

## (二) 建立工作机制

针对上述情况,为进一步畅通投诉渠道,助推“最多跑一次”改革,努力提升“12345政务服务便民热线平台”办件质量和群众满意度,建议健全完善制度机制、强化协作联动、加强督办考核,确保群众合理诉求在第一时间得到有效解决,为疑难件办理提供制度保障。

**1.健全完善“五个机制”。**一是**建立沟通协调机制。**组建西岗区12345热线诉求沟通“钉钉平台”。区智慧城区指挥调度中心及各承办单位分管领导、办公室承办人员加入此平台,确保有关诉求事项的相关信息可在群内及时沟通共享,并在相关人员接收信息、回复结果等方面留下过程痕迹。二是**建立事项检查机制。**在行业监管上,各部门应按照三定,梳理权责清单,设定级别落实不同检查周期,切实做到按区域、按类别、按清单进行检查工作,避免因检查不到位、不作为、问题整改不及时造成群众重复投诉举报或者被上级督办等情况发生。三是**建立预警机制。**针对投诉人数较多、数额较大的案件,平台及时掌握办件进度,特别是对办理中碰到的问题,及时介入协调,提前告知预警承办单位,并以专

报等形式呈报区领导作出批示，保障办理工作整体有序推进。

**四是建立联合调处机制。**针对存在权责交叉和无单位承接的诉求件，联合相关单位、律师及诉求人一起调解，进一步推进疑难件的解决。

**五是满意度公示和督办机制。**区营商局作为督办和考核部门，将对全区各部门民意诉求办理工作，特别是“按时反馈率”“办结率”“群众好评率”等指标的综合评价进行监督，对12345平台工作中出现的典型问题，不定期进行通报；对不予整改或整改不到位的部门，将启动约谈机制；对在绩效考核时间节点内未完成整改工作的，报区政府绩考部门处理；对民意诉求办理工作出现严重后果和产生负面影响的，会同有关部门追究相关地区和部门工作责任。

**2. 坚持分级分类处置。**将12345热线平台投诉件按照“首问、指定、兜底”三个责任制分类处置。对于责任主体明确的问题，由12345热线平台派单，相关职能部门予以快速处置；对于涉及职能交叉或模糊的问题，处置职责发生变化的单位，承办单位要履行首问责任，在核实情况后，及时向12345热线平台反馈，由12345热线平台提交区营商局，营商局指派营商环境建设科、区智慧城区指挥调度中心相关工作人员进行初步确责，审定责任主体，指定主办、协办单位联合处置；对于难以处置的难点问题，由区政法委、区营商局、区编办、区司法局、区市场监管局等部门组成联合处置小组进行专题研究，确定责任单位，实现兜底处置；对于重大事项，经区相关单位主要领导协调推动仍无法解决的诉求事项，由区营商局将相关情况上报分管副区长。

**3. 加强协作联动。**一是强化信息平传。按照大连市人民政府办公厅关于推进“六个双”监管方式的实施意见（大政办发【2018】75号）文件要求，全面落实双告知、双反馈、双跟踪、双公示、双评估、双随机“六个双”监管方式，明确各监管部门的监管责任和职能界限，按照职责分工和制度要求，开展监管工作。二是街道部门形成合力。坚持以人民为中心的发展思想，树立到一线解决问题的工作导向，推动重心下移、力量下沉，推行“街道吹哨、部门报到”机制，加强扁平化、网格化管理，赋予街道统筹辖区各项事务的履职职权，具体工作中，街道要发挥主导作用，统筹辖区各种力量和资源，落实好“街道吹哨，部门报道”工作机制，形成齐抓共管工作格局。

**4. 加强督办考核。**一是强化现场督办。12345 政务服务热线督办组在做好电话督办、工单督办的同时，继续加强对“多次退单件”、“不满意件”的梳理分析。对一些情况比较清楚，但因部门推诿扯皮、办理不力等原因导致重复投诉的问题，要会同有关部门单位，通过一起踏勘现场、了解情况，研究提出解决方案，并对办结情况进行“回头看”，促使群众投诉事项能够得到圆满解决。二是加强通报考核。区智慧城区指挥调度中心每月要形成《西岗区智慧城区指挥中心市民投诉办理工作简报》，通报全区各承办单位12345 政务服务平台诉求件办理情况。12345 热线诉求事项办理工作均与各承办单位的绩效考核挂钩，尤其对于已初步确责但仍相互推诿导致无法解决的诉求事项，由区营商局相关部门负责人、

分管领导、主要领导、分管副区长逐级进行督办，每升级督办推动一次，履职尽责不到位的承办单位和部门应扣减一次绩效考核分数(按照百分制赋分，每次扣减2分)。

### 三、下一步目标举措

#### (一) 提高思想认识，增强工作主动性

进一步提高政治站位，充分认识诉求办理工作的重大意义，积极主动落实省市12345平台诉求办理各项规定，进一步明确各承办部门诉求办理工作要求，强化干部的责任担当，形成齐抓共管工作格局。

#### (二) 完善工作机制、推进工作落实

制定《话务平台首问责任制管理办法》、《联调会议机制》和《现场勘察工作制度》。进一步优化办件流程，严格首问责任制落实情况，平台加强对报审内容的审核检查，杜绝虚假首问情况；对职责不清、权限不明、管辖争议及制度空白等方面的诉求，通过联调会议机制推进疑难件办理工作，同时增加营商督办催办环节和增加现场核查工作环节，精准发力，推动工作落实。

#### (三) 加强队伍建设，提高工作效率

进一步加强区12345诉求工作队伍建设，挑选能力素质高、责任心强的同志充实到区12345诉求工作队伍中来；强化业务培训。2022年，区平台将定期开展承办部门业务培训会 and 专项业务培训会，坚持问题导向，通过培训、不定时走访调研各单位，沟通协调，有针对性地帮扶、提醒等多措并举，进一步提升承办单位办件业务能力、思想认识及服务水

平，提高“接诉即办”工作办理质效。

西岗区营商环境建设局

2022年6月10日

抄送：区人大常委会人事代表工委、区政府办公室

经办人姓名职务：宋伟西岗智慧城区指挥调度中心分管主任

联系电话：83657925