

呼政办发〔2023〕25号 2023年4月19日

**呼伦贝尔市人民政府办公室**  
**关于印发《呼伦贝尔市交通运输领域市与**  
**旗市区财政事权和支出责任划分**  
**改革实施方案》的通知**

各旗市区人民政府，市政府有关部门，驻呼伦贝尔市有关单位：

《呼伦贝尔市交通运输领域市与旗市区财政事权和支出责任划分改革实施方案》已经市人民政府2023年第3次常务会议审议通过，现印发给你们，请结合实际，认真贯彻落实。

**呼伦贝尔市交通运输领域市与旗市区**  
**财政事权和支出责任划分改革实施方案**

根据自治区人民政府办公厅《关于印发交通运输领域、生态环境领域自治区与盟市财政事权和支出责任划分改革实施方案的通知》（内政办发〔2021〕10号）相关要求，结合我市实际，制定本方案：

## 一、总体要求

### （一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，按照中央财政事权和支出责任划分改革总体部署和内蒙古自治区推进自治区以下财政事权与支出责任划分改革相关文件精神，科学合理划分交通运输领域市与旗市区财政事权和支出责任，逐步形成与现代财政制度相匹配、与国家治理体系和治理能力现代化要求相适应的依法规范、权责匹配、运转高效、保障有力的划分模式，促进我市各级人民政府更好履职尽责，为不断提高我市公共交通服务供给效率、加快构建我市现代化综合交通运输体系、不断满足人民日益增长的美好生活需要提供有力保障。

### （二）基本原则

——坚持以人民为中心的发展理念。坚持人民交通为人民的根本宗旨，把满足人民日益增长的美好生活需要作为出发点和落脚点，落实好市政府与旗市区政府在交通运输基本公共服务方面的责任，着力解决交通运输领域发展不平衡不充分问题，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

——体现交通运输基本公共服务受益范围。在中央和自治区授权范围内，根据交通运输基本公共服务受益范围合理确定市政府财政事权与旗市区政府财政事权，使基本公共服务范围与政府

管辖区域保持一致，受益范围覆盖全市的交通运输基本公共服务由市政府承担，市域范围内跨旗市区交通运输基本公共服务由市政府与旗市区政府共同负责，旗市区域范围内的交通运输基本公共服务由当地政府负责。

——遵循交通运输行业发展规律。充分考虑行业发展规律和特点，对运转情况良好、管理行之有效、符合交通发展实际的事项进行总结和确认，对不适应新形势和不清晰的事项进行调整和完善，对改革条件尚不成熟的事项逐步调整和完善，稳步推进相关改革。

## 二、主要内容

根据我市交通运输工作的特点，划分公路、水路、铁路、民航、邮政、综合交通六个方面的市与旗市区财政事权和支出责任。

### （一）市级财政事权

#### 1. 公路

（1）普通国道。市承担普通国道中由市级负责部分的建设、养护、管理、运营和应急处置的相应职责及具体组织实施，并承担除中央和自治区支出以外的其余支出（如征地拆迁等）。

（2）地方高速公路。市承担地方高速公路项目的建设、养护、管理、运营和应急处置的相应职责及具体组织实施，承担除自治区出资以外的其余支出。

（3）普通省道。市承担普通省道中由市级负责部分的建设、养护、管理、运营和应急处置的相应职责及具体组织实施，并承

担除自治区出资以外的其余支出。

(4) 农村公路。市承担农村公路政策决定、计划管理及相应的监督评价职责，并承担相应支出责任。

(5) 道路运输管理。市负责旗市区道路客货运输方面工作的监督指导，组织协调重点物资、紧急客货运输。指导旗市区开展公共汽车、出租汽车、汽车租赁、网约车等城市客运管理的工作。市承担除自治区出资以外的其余支出。

(6) 自治区级公路交通应急装备物资储备。市根据自治区专项规划承担自治区级公路交通应急装备物资储备管理职责并负责组织实施。市承担除自治区支出以外的其余支出。

## 2. 水路

(1) 水运绿色发展。根据自治区与盟市财政事权和支出责任划分方案总体要求，市承担相应职责并负责具体事项的执行实施。市承担除中央、自治区支出以外的其余支出。

(2) 客运码头安全检测设施、农村水上客渡运管理、其他内河航道。市承担专项规划、政策决定、监督评价职责。市承担支出责任。

(3) 自治区管理水域的水上交通安全监管。市负责具体事项的执行实施，承担除自治区支出以外的其余支出。

(4) 地方管理水域的水上交通安全监管、水上搜寻救助和船舶污染防治。市承担直接管辖通航水域内的水上交通安全监管、水上搜寻救助和船舶污染防治工作，并负责具体事项的执行

实施。市承担支出责任。

### 3. 铁路

市承担专项规划、政策制定、市决策的公益性运输、监督评价和相关审批工作等职责，具体执政事项由市承担相应支出责任。

### 4. 民航

(1) 市承担专项规划、政策决定、监督评价和相关审批工作等职责，具体执行事项由市级实施。

(2) 根据全国运输机场布局和建设规划、全区运输机场建设规划，制定全市运输机场建设规划。

(3) 制定全市通用机场布局和规划。

(4) 重大和紧急航空运输。市承担市级重大和紧急航空运输政策决定、监督评价等职责，具体执行事项由市级（含市属企业）实施。

上述民航领域事项由市承担相应支出责任。

### 5. 邮政

(1) 邮政业安全管理和安全监管。市承担全市性邮政业安全监管支撑体系、保障寄递安全和应急管理专项规划、政策决定、监督评价具体事项的执行实施。

市承担市邮政业安全中心及寄递渠道安全监管经费的支出责任。

(2) 其他邮政公共服务。市承担农村牧区邮政普遍服务、

特殊服务、“快递进村”、智能快件箱（信包箱）、邮政业环境污染治理和绿色发展等职责。

上述事项由市承担建设、维护、运营等具体事项的执行实施和支出责任。

## 6. 综合交通

全国性综合交通运输枢纽与集疏运体系。根据中央专项规划，全国性综合交通运输枢纽与集疏运体系建设、养护、管理、运营等具体执行事项由自治区和盟市共同实施，市承担除中央、自治区支出以外的其余支出。

区域性综合交通运输枢纽与集疏运体系。根据中央专项规划，区域性综合交通运输枢纽与集疏运体系建设、养护、管理、运营等具体执行事项由自治区和盟市共同实施，市承担除中央、自治区支出以外的其余支出。

### （二）市与旗市区共同财政事权

#### 1. 公路

受益范围覆盖全市的公路建设、养护、管理、运营等交通运输基本公共服务，按照行政等级由市与旗市区分级负责。由农村公路升级为国省干线的公路，按照自治区相关要求，在实施改造前，由所属旗市区负责管养。

（1）普通国道。市与旗市区共同承担除自治区负责部分以外普通国道的组织实施。市与旗市区共同承担普通国道建设过程

中除中央和自治区支出以外的其余支出（如征地拆迁等）。

（2）地方高速公路。市与旗市区共同承担除自治区负责部分以外地方高速公路的组织实施。市与旗市区共同承担地方高速公路建设过程中除中央和自治区支出以外的其余支出（如征地拆迁等）。

（3）普通省道。市与旗市区共同承担除自治区负责部分以外普通省道的组织实施。市与旗市区共同承担普通省道建设过程中除中央和自治区支出以外的其余支出（如征地拆迁等）。

（4）农村公路。农村牧区公路日常养护资金，由市与旗市区按照国家级、自治区相关要求，共同承担除中央和自治区支出以外的其余支出。

（5）市、旗市区各级公路交通应急装备物资储备。市承担除自治区负责部分以外的专项规划、政策决定、监督评价职责。市与旗市区按相应职责，负责具体执行事项的组织实施，共同承担除中央和自治区支出以外的其余支出。

## 2. 水路

自治区管理水域的搜寻救助和船舶污染防治。根据自治区与盟市财政事权和支出责任划分方案总体要求，市与旗市区承担相应职责并负责具体事项的执行实施，共同承担自治区支出以外的其余支出。

## 3. 铁路

(1) 干线铁路。中央(含中央企业)、自治区与市共同承担干线铁路的组织实施职责,包括建设、养护、管理、运营等具体执行事项。市与旗市区共同承担干线铁路建设相应支出责任。

(2) 城际铁路。市与旗市区共同承担城际铁路的组织实施职责,包括建设、养护、管理、运营等具体执行事项。市与旗市区共同承担城际铁路建设相应支出责任。

(3) 其他铁路。市域(郊)铁路、支线铁路,包括建设养护、管理、运营等具体执行事项。市与旗市区共同承担相应支出责任。

(4) 铁路沿线环境污染治理和安全环境整治。铁路沿线(红线外)环境污染治理和铁路沿线安全环境整治,除国家铁路、国家铁路运输企业实际管理合资铁路外的其他铁路的安全保卫职责由市与旗市区共同承担相应支出责任。

#### 4. 民航

(1) 运输机场建设和公共航空航线运输。市与旗市区共同承担自治区支出以外的其余支出。

(2) 通用机场建设和通用航空短途运输航线等通用航空作业项目。市与旗市区共同承担自治区支出以外的其余支出。

#### 5. 综合交通

(1) 运输结构调整。市承担全市运输结构调整方案制定、监督评价等职责,具体执行事项由市与旗市区共同实施。市(含

市属企业)与旗市区共同承担除中央、自治区支出以外的其余支出。

(2) 综合交通应急保障。市与旗市区共同承担国家应急性交通运输公共服务、军民融合和国防交通动员能力建设与管理、国家特殊重点物资运输保障等职责。市与旗市区共同承担除中央、自治区支出以外的其余支出。

(3) 综合交通行业管理信息化。市与旗市区共同承担建设、维护、管理、运营等具体执行事项的 implementation。市与旗市区共同承担除中央、自治区支出以外的其余支出。

### (三) 旗市区财政事权

#### 1. 公路

(1) 农村公路。旗市区承担农村公路专项规划、政策执行、计划编制、监督评价职责，负责农村公路建设、养护、管理、运营和应急处置等具体事项的 execution。农村公路由旗市区承担除自治区出资以外的其余支出。市人民政府视实际情况给予一定的资金支持。

(2) 道路运输站场。旗市区承担建设、养护、管理、运营等具体事项的 execution, 并承担建设、养护、管理、运营中自治区支出以外的其余支出(如征地拆迁等)。

(3) 道路运输管理。旗市区负责本行政区域内的道路客货运输方面工作, 组织实施重点物资、紧急客货运输; 负责公共汽

车、出租汽车、汽车租赁、网约车等城市客运管理的工作。旗市区承担除自治区以外的其余支出。

## 2. 水路

(1) 其他内河航道、内河港口公共锚地、陆岛交通码头。旗市区负责本行政区域内的内河航道、内河港口公共锚地、陆岛交通码头的建设、养护、管理、运营等具体事项的执行实施。旗市区承担支出责任。

(2) 客运码头安全检测设施、农村水上客渡运管理。旗市区负责本行政区域内客运码头安全检测设施、农村水上客渡运的建设、养护、管理、运营等具体事项的执行实施。旗市区承担支出责任。

(3) 地方管理水域的水上交通安全监管、水上搜寻救助和船舶污染防治。旗市区负责本行政区域内的水上交通安全监管、水上搜寻救助和船舶污染防治工作，并负责具体事项的执行实施。旗市区承担支出责任。

## 3. 铁路

其他铁路。旗市区铁路专用线项目（包括建设养护、管理、运营等具体执行事项）。旗市区承担相应支出责任。

## 4. 民航

(1) 运输机场建设和公共航空航线运输。运输机场维护、运营和公共航空运输航线等具体事项的执行实施。由旗市区承担

相应支出责任。

(2) 通用机场建设和通用航空短途运输航线等通用航空作业项目。通用机场维护、运营和通用航空短途运输航线等通用航空作业项目具体执行事项的 implementation。由旗市区承担相应支出责任。

## 5. 邮政

(1) 邮政业安全管理和安全监管。旗市区承担县域行业监管体系建设、行业安全管理和应急保障体系建设的支出责任。落实辖区内邮政业安全管理和安全监管属地责任,并承担具体执行事项。承担旗市区邮政业安全中心、县级邮政快递业共配中心具体执行事项的 implementation 和支出责任。

(2) 其他邮政公共服务。旗市区承担辖区内邮政普遍服务、特殊服务、快递分拨中心建设、“快递进村”、智能快件箱(信包箱)和邮政快递末端综合服务站等基础设施建设、邮政业环境污染治理及完善旗市区、苏木乡镇、嘎查村三级邮政快递物流体系建设保障机制等相应职责,负责建设、维护、运营等具体事项的 execution, 并承担相应支出责任。

## 6. 综合交通

地区性综合交通运输枢纽。旗市区承担一般性综合交通运输枢纽的专项规划、政策决定、监督评价等职责,承担建设、维护(养护)、管理、运营等具体事项的 execution。一般性综合交通运输枢纽由旗市区承担支出责任,自治区和市级视实际情况给予

一定的建设资金支持。

此外，公路、水路、铁路、民航、邮政、综合交通领域履职能力建设，主要包括相关领域履行行业管理和安全监管职责所开展的全局性、战略性和前瞻性重大问题研究、重大科技项目攻关和成果转化以及重大专项工作，政策法规、发展战略、规划、政策、标准制定；行业监管、工程质量监督、船舶检验；行业统计与运行监测；应急性交通运输公共服务等事项。市级履职能力建设由市承担财政事权和支出责任，旗市区履职能力建设由旗市区承担财政事权和支出责任。

### 三、配套措施

（一）加强组织领导，确保改革落实。各旗市区、市直各有关部门要高度重视，进一步增强“四个意识”、坚定“四个自信”、做到“两个维护”，切实加强组织领导和协调配合，认真落实本方案明确的各项改革任务和举措。

（二）落实支出责任，强化投入保障。各旗市区、市直各有关部门要根据本方案，按规定做好预算安排和投资计划，切实落实支出责任。对属于旗市区财政事权的，原则上由各旗市区人民政府通过自有财力安排，确保旗市区承担的支出责任落实到位。各旗市区履行财政事权、落实支出责任期间，市政府可综合考虑不同时期发展目标和各地财力水平，给予一定的资金支持。

（三）统筹推进改革，形成良性互动。交通运输领域财政事

权和支出责任划分改革要与交通运输领域重大改革有机衔接、统筹推进、良性互动、务求实效。根据国家、自治区交通运输改革进度和各项改革措施的出台情况，适时健全完善、动态调整市与旗市区交通运输领域财政事权和支出责任划分，形成良性互动、协同推进的局面。要完善预算管理制度，全面实施预算绩效管理，盘活存量资金，优化支出结构，提高交通运输领域资金配置效率和使用效益。

（四）完善配套制度，促进规范运行。各旗市区、市直各有关部门要按照改革精神，在全面系统梳理交通运输领域财政事权方面相关法律、法规、规章及制度的基础上，抓紧修订相关管理制度，推动完善相关法规、规章，逐步实现交通运输领域财政事权和支出责任划分的法治化、规范化。

本方案自印发之日起实施。

呼政办发〔2023〕27号      2023年4月28日

## 呼伦贝尔市人民政府办公室 关于聘任第五届呼伦贝尔仲裁委员会 组成人员的通知

各旗市区人民政府，市政府各部门，驻呼伦贝尔市各单位：

第四届呼伦贝尔仲裁委员会组成人员任期已满，根据《中华人民共和国仲裁法》及国务院法制办公室《关于进一步做好仲裁委员会换届工作的通知》（国法〔2017〕18号）、自治区司法厅《关于第五届呼伦贝尔仲裁委员会换届工作的复函》（内司函〔2023〕11号），市人民政府决定聘任第五届呼伦贝尔仲裁委员会组成人员，均为兼职，任期五年。委员会组成人员如下：

|     |     |     |                |
|-----|-----|-----|----------------|
| 主   | 任：  | 辛曙光 | 市政府副市长、公安局局长   |
| 常务副 | 主任： | 孟青海 | 市司法局局长         |
| 副   | 主任： | 姚占伟 | 市司法局副局长        |
|     |     | 马 斌 | 呼伦贝尔学院法学院院长    |
|     |     | 王利新 | 市工商业联合会副主席     |
| 委   | 员：  | 刘振国 | 市财政局副局长        |
|     |     | 宋雅伟 | 市住房和城乡建设局三级调研员 |

宋翰杰 市市场监督管理局副局长  
郭宏亮 市政府金融工作办公室副主任  
鄂晓梅 内蒙古大学法学院教授  
白永都希 内蒙古自治区律师协会副会长、市  
律师协会会长、市法学会常务理事  
王雪沣 市律师协会监事会主席、呼伦贝尔  
新的社会阶层人士联谊会会长、内  
蒙古鑫隆律师事务所主任  
刘 峰 市律师协会理事会理事、民商事专  
业委员会主任委员，内蒙古运宏律  
师事务所主任  
贺延海 呼伦贝尔银行业协会秘书长  
许春香 市保险行业协会秘书长  
秘 书 长: 武雪征 呼伦贝尔仲裁委员会秘书处秘书长

呼政办字〔2023〕18号 2023年4月25日

## 呼伦贝尔市人民政府办公室 关于12345政务服务便民热线3月份 运行情况的通报

各旗市区人民政府，市直有关部门，驻呼伦贝尔市有关单位：

为切实做好12345政务服务便民热线办理工作，进一步提高我市12345热线响应率、解决率、满意率，现将全市3月份热线运行情况通报如下：

### 一、全市基本情况

3月1日至3月28日，全市12345热线平台共受理诉求26111件（含直接答复16578件，占比63.49%；派发诉求工单9533件，占比36.51%）。其中，咨询类诉求15168件，占比58.09%；求助类诉求7646件，占比29.28%；投诉类诉求2066件，占比7.91%。

诉求主要集中在城市综合、民生保障、政务管理等方面。其中城市综合诉求8371件，占比32.06%，主要在供热质量，其他消费维权，房屋产权方面比较集中；民生保障6521件，占比24.97%，主要在城镇居民保险，职工保险，离休退休方面比较集中；政务管理诉求4600件，占比17.62%，主要在

政务咨询、审批、办理，政务效能，热线事务管理方面比较集中。

## 二、自治区拨测我市三率情况

3月1日至3月28日，自治区对我市拨测有效回访工单共2563件，我市在自治区各盟市中的三率考评排名情况为：响应率100%，排名第一；解决率95.75%，排名第五；满意率97.04%，排名第四。

### （一）市本级三率情况

自治区拨测市直部门和单位工单352件，具体排名情况如下：

#### 1. 响应率指标情况

呼伦贝尔市响应率100%，故不进行统计。

#### 2. 解决率、满意率指标情况

自治区拨测呼伦贝尔市市直部门和单位有效回访352件，涉及30家部门和单位，已解决335件，平均解决率95.17%；已满意337件，平均满意率95.74%。

解决率方面，市教育局、工信局、国资委、司法局、人社局、自然资源局、生态环境局、住建局、农牧局、文旅广局、市场监管局、体育局、政务服务局、医保局，呼伦湖保护区管理局、市烟草专卖局、国网呼伦贝尔供电公司、市消防救援支队、内蒙古

公投公司呼伦贝尔分公司、呼伦贝尔学院、呼伦贝尔职业技术学院、内蒙古民航机场集团公司呼伦贝尔分公司、中国联通呼伦贝尔分公司、中国移动通信呼伦贝尔分公司等 24 个部门达到 100%，未达到 100% 的部门及单位具体情况如下：

“解决率”统计表

| 序号 | 市直部门和单位名称 | 3月有效<br>回访量<br>(件) | 3月已<br>解决量<br>(件) | 解决率    | 3月<br>排名 | 2月<br>排名 | 1月<br>排名 |
|----|-----------|--------------------|-------------------|--------|----------|----------|----------|
| 1  | 市公安局      | 71                 | 67                | 94.37% | 倒数第六     | 倒数第五     | 倒数第七     |
| 2  | 市邮政管理局    | 86                 | 81                | 94.19% | 倒数第五     | 倒数第六     | 倒数第三     |
| 3  | 市交通运输局    | 24                 | 22                | 91.67% | 倒数第四     | 倒数第三     | 倒数第一     |
| 4  | 市卫健委      | 23                 | 21                | 91.30% | 倒数第三     | 第一       | 倒数第五     |
| 5  | 市林草局      | 9                  | 6                 | 66.67% | 倒数第二     | -        | 第一       |
| 6  | 呼伦贝尔市农垦集团 | 2                  | 1                 | 50%    | 倒数第一     | -        | 第一       |

注：解决率公式=已解决量/有效回访量，下同。

满意率方面，市教育局、工信局、国资委、司法局、人社局、自然资源局、生态环境局、住建局、农牧局、文旅广局、卫健委、市场监管局、体育局、政务服务局、医保局，呼伦湖保护区管理局、市烟草专卖局、国网呼伦贝尔供电公司、市消防救援支队、

内蒙古民航机场集团公司呼伦贝尔分公司、呼伦贝尔学院、呼伦贝尔职业技术学院、中国联通呼伦贝尔分公司、中国移动通信呼伦贝尔分公司等 24 个部门达到 100%，未达到 100% 的部门及单位具体情况如下：

“满意率”统计表

| 序号 | 市直部门和单位名称          | 3月有效回訪量(件) | 3月已滿意量(件) | 滿意率    | 3月排名 | 2月排名 | 1月排名 |
|----|--------------------|------------|-----------|--------|------|------|------|
| 1  | 市交通运输局             | 24         | 23        | 95.83% | 倒数第六 | 第一   | 倒数第一 |
| 2  | 市公安局               | 71         | 68        | 95.77% | 倒数第五 | 第一   | 倒数第六 |
| 3  | 市邮政管理局             | 86         | 80        | 93.02% | 倒数第四 | 倒数第三 | 倒数第四 |
| 4  | 内蒙古公投公司<br>呼伦贝尔分公司 | 14         | 13        | 92.86% | 倒数第三 | 第一   | 第一   |
| 5  | 市林草局               | 9          | 6         | 66.67% | 倒数第二 | -    | 第一   |
| 6  | 呼伦贝尔农垦集团           | 2          | 1         | 50.00% | 倒数第一 | -    | 第一   |

注：滿意率公式=已滿意量/有效回訪量，下同。

### 3. 应按时办结情况

从市本级应按时办结情况看，市人社局、教育局、市场监管局等 23 个单位应按时办结率达到 100%；市文旅广局、体育局、

医保局、邮政管理局，呼伦贝尔学院、中国电信呼伦贝尔分公司应按时办结率未达到 80%。

## （二）旗市区三率情况

自治区拨测旗市区转办工单 2211 件，具体排名情况如下：

### 1. 响应率指标排名情况

呼伦贝尔市响应率 100%，故不进行统计。

### 2. 解决率、满意率指标排名情况

自治区拨测旗市区有效回访 2211 件，已解决 2121 件，平均解决率 95.93%；已满意 2152 件，平均满意率 97.33%。

“解决率”排名情况表

| 序号 | 旗市区名称   | 3月有效回<br>访量（件） | 3月已解<br>决量（件） | 解决率     | 3月<br>排名 | 2月<br>排名 | 1月<br>排名 |
|----|---------|----------------|---------------|---------|----------|----------|----------|
| 1  | 扎赉诺尔区   | 34             | 34            | 100.00% | 1        | 2        | 1        |
| 2  | 鄂温克族自治旗 | 80             | 79            | 98.75%  | 2        | 10       | 12       |
| 3  | 鄂伦春自治旗  | 106            | 104           | 98.11%  | 3        | 14       | 5        |
| 4  | 额尔古纳市   | 52             | 51            | 98.08%  | 4        | 5        | 10       |
| 5  | 新巴尔虎右旗  | 50             | 49            | 98.00%  | 5        | 1        | 3        |
| 6  | 海拉尔区    | 585            | 570           | 97.44%  | 6        | 8        | 7        |

|    |                 |     |     |        |    |    |    |
|----|-----------------|-----|-----|--------|----|----|----|
| 7  | 满洲里市            | 139 | 135 | 97.12% | 7  | 3  | 14 |
| 8  | 扎兰屯市            | 89  | 86  | 96.63% | 8  | 7  | 9  |
| 9  | 根河市             | 59  | 57  | 96.61% | 9  | 12 | 2  |
| 10 | 牙克石市            | 210 | 201 | 95.71% | 10 | 4  | 4  |
| 11 | 莫力达瓦达斡尔<br>族自治旗 | 227 | 216 | 95.15% | 11 | 6  | 13 |
| 12 | 阿荣旗             | 520 | 485 | 93.27% | 12 | 10 | 11 |
| 13 | 新巴尔虎左旗          | 27  | 25  | 92.59% | 13 | 13 | 6  |
| 14 | 陈巴尔虎旗           | 33  | 29  | 87.88% | 14 | 9  | 8  |

标粗字体为解决率排后三名的旗市区，下同。

“满意率”排名情况表

| 序号 | 旗市区名称  | 3月有效回<br>访量（件） | 3月已满<br>意量（件） | 满意率     | 3月<br>排名 | 2月<br>排名 | 1月<br>排名 |
|----|--------|----------------|---------------|---------|----------|----------|----------|
| 1  | 额尔古纳市  | 52             | 52            | 100.00% | 1        | 9        | 1        |
| 2  | 新巴尔虎右旗 | 50             | 50            | 100.00% | 1        | 1        | 1        |
| 3  | 扎赉诺尔区  | 34             | 34            | 100.00% | 1        | 1        | 5        |
| 4  | 鄂伦春自治旗 | 106            | 105           | 99.06%  | 4        | 12       | 9        |

|    |                 |     |     |        |    |    |    |
|----|-----------------|-----|-----|--------|----|----|----|
| 5  | 扎兰屯市            | 89  | 88  | 98.88% | 5  | 7  | 10 |
| 6  | 鄂温克族自治旗         | 80  | 79  | 98.75% | 6  | 13 | 6  |
| 7  | 满洲里市            | 139 | 137 | 98.56% | 7  | 8  | 14 |
| 8  | 根河市             | 59  | 58  | 98.31% | 8  | 14 | 7  |
| 9  | 莫力达瓦达斡尔<br>族自治旗 | 227 | 222 | 97.80% | 9  | 6  | 13 |
| 10 | 海拉尔区            | 585 | 572 | 97.78% | 10 | 11 | 11 |
| 11 | 牙克石市            | 210 | 205 | 97.62% | 11 | 5  | 8  |
| 12 | 阿荣旗             | 520 | 495 | 95.19% | 12 | 10 | 12 |
| 13 | 陈巴尔虎旗           | 33  | 31  | 93.94% | 13 | 1  | 1  |
| 14 | 新巴尔虎左旗          | 27  | 24  | 88.89% | 14 | 1  | 1  |

### 3. 应按时办结情况

从各旗市区应按时办结情况看，阿荣旗、牙克石市、莫力达瓦达斡尔族自治旗、满洲里市、鄂伦春自治旗、扎兰屯市、扎赉诺尔区、额尔古纳市、根河市、陈巴尔虎旗、新巴尔虎右旗、新巴尔虎左旗应按时办结率均在80%以上；海拉尔区、鄂温克族自

治旗应按时办结率未达到 80%。

### 三、营商环境专席情况

2月2日，12345政务服务便民热线在“为企业服务”专席基础上增设“营商环境”专席，2月2日至3月28日共受理企业和群众诉求217件（含直办工单116件，转办工单101件）。其中，咨询类175件、求助类33件、投诉举报类4件。营商环境专席总体响应率100%，解决率98.11%，满意率98.11%。诉求主要集中在个体工商户咨询营业执照办理、注销流程、行政审批事宜等问题。

### 四、工作要求

各地区、各部门、各单位要以“将心比心”的态度、“马上就办”的速度、“办就办好”的力度，扎实做好12345热线办理的各项工 作。一是要严格落实《关于进一步规范“接诉即办”工 作申请不计入考核有关事宜的通知》，逐步规范不计入审核申请 流程，明确审核责任，提高办理质效；二是要提高应按时办结率， 针对逾期工单增强工作责任感、使命感，及时接收工单、按期办 理工单、严格办理程序，确保应按时办结率80%以上；三是要持 续加强知识库建设，安排固定专人及时上传新信息新政策，认真 审核知识库内容，确保信息分类、适用范围、有效期等业务内容 准确无误。