

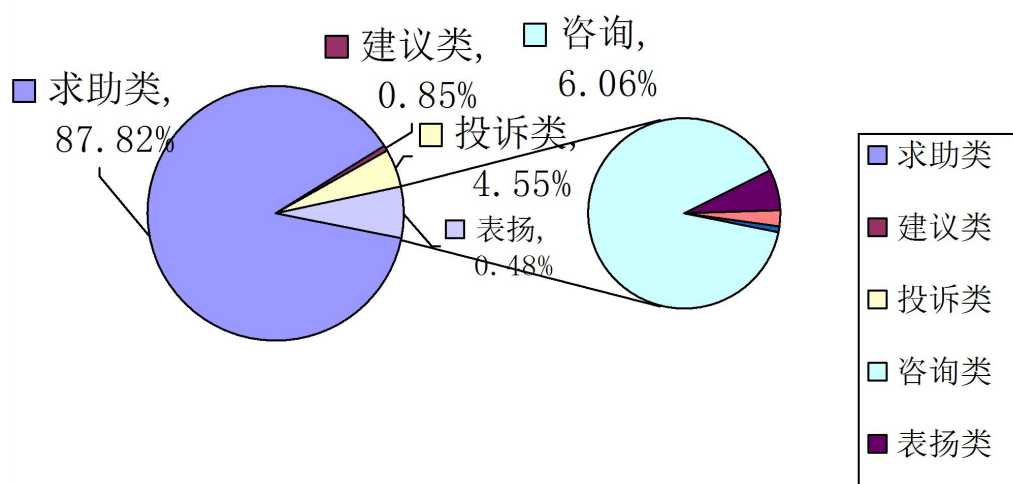
芙蓉区市民服务热线

2020年1月工单办理情况简报

【运行情况】

1月份全区共签收工单1650件，工单量同比增长16.44%，结案工单1746件，按时办结率100%。市热线办电话回访工单1730件，回访满意1714件，不满意16件。其中，求助类1449件；咨询100件；投诉类75件；建议类14件；表扬类8件；联动警情3件；其他1件。

话务类别比例



1月份，我区12345热线工单办理回访满意度为99.08%，总分全市内五区排名第三，各区回访满意度为：岳麓区99.80%、开福区98.98%、天心区98.93%、雨花区97.98%。回访满意度低于97%的单位：马坡岭街道96.08%、市城管局75%。

其中群众反映比较突出的前几类问题是：消费维权 305 件、价格投诉 108 件、劳动维权 77 件、社区工作 73 件、下水道排污 62 件、建筑施工噪音 56 件。

本月不满意工单较多的部门有：市场监管局 11 件。

【典型案例】

长沙市 12345 市民服务热线 2019 年 10 月 12 日和 2020 年 1 月 12 日接到群众反映：人民路 259 号省京剧团在老文化厅幼儿园楼顶上违规搭建房屋影响居民家中采光问题。

芙蓉区行政执法局接到工单后立即转辖区朝阳中队介入调查，由于该工单系重复投诉，长沙市热线处在 2020 年 1 月 15 日现场对该工单进行了督察督办，区热线办牵头组织，区行政执法局和朝阳街道办事处联系了责任单位和投诉市民，进行了现场调查取证和座谈，了解该处系湖南省京剧保护传承中心剧场改造升级且未办理相关手续，朝阳执法中队立即责令停工并要求补办相关审批手续。省京剧团负责人对处理结果表示接受并承诺补办相关手续，投诉人对政府部门高效工作表示满意。

