

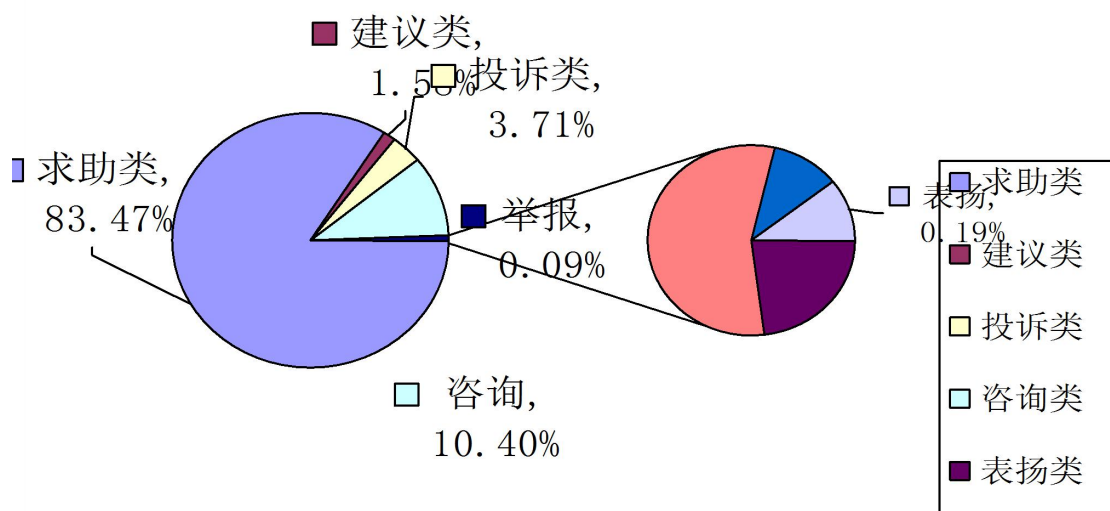
# 芙蓉区市民服务热线

## 2020年2月工单办理情况简报

### 【运行情况】

2月份全区共签收工单1077件，工单量同比增长32.96%，结案工单0件，按时办结率100%。市热线办电话回访工单1180件，回访满意1176件，不满意4件。其中，求助类899件；咨询112件；投诉类40件；建议类17件；举报1件、表扬类2件；联动警情5件；其他1件。

### 话务类别比例



2月份，我区12345热线工单办理回访满意度为99.66%，总分全市内五区排名第二，各区回访满意度为：岳麓区99.76%、天心区98.86%、开福区98.53%、雨花区99.08%。

其中群众反映比较突出的前几类问题是：消费维权212件、

社区工作 186 件、卫生服务类 146 件、价格投诉 126 件、物业管理 45 件、物业服务 40 件。

### **【典型案例】**

疫情出行:芙蓉区人性化实施社区封闭管理

2 月 17 日,居民赵女士来电反映疫情期间芙蓉区火星街道月桂社区实行封闭管理后,5 个片区约 5800 位居民安排在一个出入口进出,离出入口较远的居民出行不便,且集中出行增加了感染风险。社区经认真研究并征求社区各方意见后,根据实际增设了 2 个出口,并招募热心志愿者,确保每个出入口安排 2 名社区干部、2 名志愿者,做好疫情排查登记工作,在不放松疫情防控的前提下,高效解决了社区居民出行问题。

