

2020年3月芙蓉区“12345”市民服务热线 工作情况通报

一、全市排名情况

3月份，我区“12345”市民服务热线工作满意度在内五区排名第二，总分排名第一。具体情况如下：

单位	月工单总数	满意度	排名	总分	排名
芙蓉区	2120	99.41%	2	69.2	1
岳麓区	3078	99.63%	1	68.9	2
天心区	2477	98.62%	3	67.0	3
开福区	2650	98.43%	4	67.0	3
雨花区	3993	98.37%	5	64.2	5

二、全区单位基本情况

（一）我区“12345”市民服务热线工作完成度较好单位（总分70分满分、满意度100%、工单签收数30件以上）：

住房和城乡建设局、市政设施维护中心、卫生健康局、医疗保障局、定王台街道、东屯渡街道、马王堆街道、火星街道、朝阳街道、东岸街道、五里牌街道、文艺路街道、东湖街道。

（二）影响我区在市“12345”总分排名单位及主要原因

单位	不满意工单		
	不满意工单数	工单比率	占全区不满意工单率
马坡岭街道	3	3.2%	30%
荷花园街道	2	3.1%	20%

隆平高科技园管理委员会	1	33.3%	10%
湘湖管理局	1	2.5%	10%

（二）满意度低于 97% 的单位

单 位	签收工单数	回访工单数	不满意工单数	回访满意率
马坡岭街道	93	86	3	96.51%
荷花园街道	64	53	2	96.23%
湘湖管理局	40	25	1	96%
隆平高科技园管理委员会	3	2	1	50%

三、3 月份“12345”市民服务热线工单特点

（一）群众反映突出的前几类问题

类 型	工单数量	类 型	工单数量
社区工作	220	消费维权	152
建筑施工噪音	147	卫生服务类	134
养老保险	87	物业管理	82

（二）营商环境、行政效能类工单情况

类型	工单数量	涉及部门
表扬	3	行政审批服务局、韭菜园街道、荷花园街道

四、疫情工单数据

3 月份共收到长沙市 12345 来电转办工单 2120 件，办结工单 2034 件，其中涉疫工单 435 件，占办结总数的 21.39%，回

访不满意 1 件，满意率为 99.77%。

其中，咨询 65 件，求助 345 件，建议 5 件，投诉 19 件，表扬 1 件。热线疫情诉求主要集中在：

案件类型	社区工作	卫生服务	物业管理	价格投诉	消费维权
数量	148	98	27	26	18
占比	34%	22.5%	6.2%	5.9%	4.1%

五、典型案例

韦博教育后续处理困境

芙蓉区 3 月以来收到多位市民来电反映五一广场平和堂韦博教育不能继续教学且无法退费的问题。

芙蓉区教育局收到来电后，针对市民提出的问题，积极协调市民、韦博教育和辖区内培训机构：1、再一次对学员信息进行核实；2、联系了辖区所有培训机构，倡导提供行业救助，制作了分流方案并报上长沙市教育局；3、积极回复学员投诉，提供学员力所能及的帮助；4、责令韦博教育法人李俊波正面回应家长提供相关材料；5、向长沙市教育局递交《芙蓉区关于韦博后续处理的情况汇报》，请求市级相关部门协助学员家长进行法律维权。

韦博教育事件当前存在的困境：1、分流工作由协会自发组织，但突如其来的新冠疫情使得所有培训学校不得组织任何形式的线下集中教学活动，各机构在目前的形势下都难以为继，自身资金和教师严重不足，暂时无法提供更多的线上培训课程。

2、关于家长提出的停贷和退还学费的诉求，芙蓉区教育局已经向长沙市教育局和相关部门进行了汇报和移交，由于韦博教育目前的情况，退费还存在一定困难。

希望长沙市教育局能协调市、区两级相关部门，协助学员家长依法依规组织维权，尽可能的解决市民的诉求。

附件：

芙蓉区“12345”市民服务热线工作主要考核指标综合得分排行榜(根据我区考核标准执行)

芙蓉区“12345”市民服务热线办公室

2020年4月17日

附件：

芙蓉区“12345”市民服务热线成员单位工单办理主要考核指标综合得分排行榜

一、街道（2020年3月）

部门名称	签收总数	未按时签收数	未及时退回数	退单驳回数	办结工单总数	未按时办结数	按时办结率	延期驳回数	发回重办数	回访工单总数	回访满意数	回访满意度	延期办理率	重复交办率	总分	排名
定王台街道	117	0	0	0	114	0	100.00%	0	0	101	101	100.00%	1.00%	0.00%	70	1
东屯渡街道	94	0	0	0	85	0	100.00%	0	0	74	74	100.00%	7.00%	0.00%	70	1
马王堆街道	89	0	0	0	104	0	100.00%	0	0	84	84	100.00%	3.00%	0.00%	70	1
火星街道	76	0	0	0	73	0	100.00%	0	0	55	55	100.00%	1.00%	0.00%	70	1
朝阳街道	75	0	0	0	75	0	100.00%	0	0	63	63	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
东岸街道	40	0	0	0	40	0	100.00%	0	0	32	32	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
五里牌街道	36	0	0	0	31	0	100.00%	0	0	24	24	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
文艺路街道	35	0	0	0	34	0	100.00%	0	0	32	32	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
东湖街道	32	0	0	0	32	0	100.00%	0	0	28	28	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
马坡岭街道	93	0	0	0	95	0	100.00%	0	0	86	83	96.51%	1.00%	0.00%	69.4	10
荷花园街道	64	0	0	0	65	0	100.00%	0	1	53	51	96.23%	0.00%	0.00%	69	11
湘湖管理局	40	0	0	1	37	0	100.00%	0	0	25	24	96.00%	0.00%	0.00%	68.8	12
韭菜园街道	40	0	0	0	37	1	97.29%	0	0	28	28	100.00%	11.00%	0.00%	64.4	13
隆平高科技园	3	0	0	0	3	1	66.66%	0	0	2	1	50.00%	0.00%	0.00%	58.8	14

二、区直部门（2020年3月）

部门名称	签收总数	未按时签收数	未及时退回数	退单驳回数	办结工单总数	未按时办结数	按时办结率	延期驳回数	发回重办数	回访工单总数	回访满意数	回访满意度	延期办理率	重复交办率	总分	排名
住房和城乡建设局	140	0	0	0	130	0	100.00%	0	0	110	110	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
市政设施维护中心	61	0	0	0	58	0	100.00%	0	0	52	52	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
卫生健康局	41	0	0	0	37	0	100.00%	0	0	26	26	100.00%	5.00%	0.00%	70	1
医疗保障局	38	0	0	0	39	0	100.00%	0	0	33	33	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
教育局	28	0	0	0	27	0	100.00%	0	0	19	19	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
城建投资公司	20	0	0	0	19	0	100.00%	0	0	14	14	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市容环境卫生维护中心	14	0	0	0	13	0	100.00%	0	0	11	11	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
园林绿化维护中心	12	0	0	0	12	0	100.00%	0	0	8	8	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
民政局	9	0	0	0	10	0	100.00%	0	0	7	7	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
棚改办	6	0	0	0	6	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
农业农村局	6	0	0	0	6	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
生态环境分局	5	0	0	0	5	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
火车站综合管理办	3	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
机关事务中心	3	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
工业和信息化局	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
司法局	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
金融事务中心	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
退役军人事务局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
发展和改革委员会	0	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
文化旅游体育局	13	0	0	0	8	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1

三、区直部门（2020年3月）

部门名称	签收总数	未按时签收数	未及时退回数	退单驳回数	办结工单总数	未按时办结数	按时办结率	延期驳回数	发回重办数	回访工单总数	回访满意数	回访满意度	延期办理率	重复交办率	总分	排名
行政审批服务局	32	0	0	0	34	0	100.00%	0	0	27	27	100.00%	3.00%	0.00%	70	1
征地事务中心	4	1	0	0	3	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	22
行政执法局	393	0	0	1	364	0	100.00%	0	0	318	318	100.00%	5.00%	0.00%	69.8	23
商务局	6	2	0	0	6	0	100.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	23
城市人居环境局	2	2	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	23
市场监督管理局	349	0	1	0	289	0	100.00%	0	0	241	239	99.17%	12.00%	0.00%	69.5	26
人力资源和社会保障局	128	0	1	0	125	2	98.40%	0	1	128	127	99.22%	0.00%	0.00%	66.3	27
公共工程建设中心	16	1	0	0	17	1	94.11%	0	0	14	14	100.00%	0.00%	0.00%	59.9	28
残联	2	1	0	0	2	1	50.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	59.9	28