芙蓉区12345政务热线情况

通 报

〔2021〕第 1 期

芙蓉区行政审批服务局 2020年1月29日

芙蓉区12345政务热线十二月份情况通报

2020年12月，全区共签收工单3717件，办结工单3514件(含上月流转工单），回访工单3327件。其中，“市长信箱”40件、“我的长沙”34件，“联动警情”、“好差评”、“人民网”等共5件。

一、全市排名情况

12月份，我区12345政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 | 总分 | 排名 |
| 芙蓉区 | 3540 | 99.10% | 68.6 | 1 |
| 岳麓区 | 5229 | 99.17% | 68.6 | 1 |
| 雨花区 | 6561 | 98.10% | 66.8 | 3 |
| 天心区 | 4439 | 97.84% | 66.7 | 4 |
| 开福区 | 4429 | 96.80% | 66.2 | 5 |

二、区内情况统计

**（一）我区12345政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）：**文艺路街道办事处、东湖街道办事处。

**（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 |
| 马坡岭街道办事处 | 49 | 39 | 4 | 89.74% |
| 五里牌街道办事处 | 38 | 25 | 1 | 96.00% |
| 行政执法局 | 411 | 396 | 13 | 96.72% |

三、本月热线特点

**（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 |
| 消费维权 | 1143 | 养老保险 | 283 |
| 建筑施工噪音 | 166 | 社区工作 | 157 |
| 停车管理 | 134 | 物业服务 | 120 |

**（二）营商环境、行政效能类工单情况**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类型 | 工单数量 | 涉及部门 |
| 投诉 | 13 | 区行政执法局6件、区市场监督管理局1件、马王堆街道办事处1件、马坡岭街道办事处2件、定王台街道办事处1件、区人社局1件、区卫健局1件。 |
| 表扬 | 3 | 区行政审批服务局1件、定王台街道办事处1件、文艺路街道办事处1件。 |

四、疫情工单数据

12月份共签收疫情工单45件，办结疫情工单38件，占本月工单办结总数的1.08%。其中，咨询2件，求助40件，建议1件，投诉2件，回访不满意1件，满意率为97.78%。疫情工单主要集中在：

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 案件类型 | 消费维权 | 社区工作 | 养老保险 | 卫生服务类 |
| 数量 | 19 | 6 | 5 | 5 |
| 占比 | 42.22% | 13.33% | 11.11% | 11.11% |

1. 优秀案例分享

市民来电反映车饰尚汽修店作业时噪音、异味扰民。韭菜园街道军区社区接单后，社区徐香书记积极作为，立即介入，经多方沟通协调，该店承诺一周内通过消音处理、改变作业方式等办法将上述问题整改到位。最后，经社区工作人员检测，目前噪音均已达标，异味已消除。市民对于整改结果表示满意，定制锦旗一面对社区工作表示感谢。

附件：芙蓉区12345政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)

长沙市芙蓉区行政审批服务局

2021年1月29日

附件：

芙蓉区12345政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12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（含上月流转工单） | 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 |
| 文艺路街道办事处 | 60 | 0 | 0 | 0 | 54 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 51 | 51 | 100.00% | 2.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 东湖街道办事处 | 39 | 0 | 0 | 0 | 39 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 30 | 30 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 隆平高科技园管理委员会 | 2 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 1 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 东屯渡街道办事处 | 86 | 0 | 1 | 0 | 84 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 74 | 74 | 100.00% | 10.00% | 0.00% | 69.9 | 4 |
| 东岸街道办事处 | 23 | 0 | 1 | 0 | 28 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 24 | 24 | 100.00% | 7.00% | 0.00% | 69.9 | 4 |
| 朝阳街道办事处 | 71 | 0 | 0 | 1 | 73 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 68 | 68 | 100.00% | 1.00% | 0.00% | 69.8 | 6 |
| 火星街道办事处 | 56 | 0 | 0 | 1 | 55 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 53 | 53 | 100.00% | 2.00% | 0.00% | 69.8 | 6 |
| 荷花园街道办事处 | 55 | 0 | 0 | 0 | 58 | 0 | 100.00% | 0 | 1 | 53 | 52 | 98.11% | 0.00% | 0.00% | 69 | 8 |
| 定王台街道办事处 | 121 | 0 | 0 | 0 | 114 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 99 | 97 | 97.98% | 0.00% | 0.00% | 69 | 8 |
| 马王堆街道办事处 | 86 | 0 | 0 | 1 | 84 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 76 | 74 | 97.37% | 4.00% | 0.00% | 68.4 | 10 |
| 五里牌街道办事处 | 38 | 0 | 0 | 0 | 32 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 25 | 24 | 96.00% | 0.00% | 0.00% | 68.2 | 11 |
| 马坡岭街道办事处 | 49 | 0 | 1 | 0 | 49 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 39 | 35 | 89.74% | 4.00% | 0.00% | 67.9 | 12 |
| 韭菜园街道办事处 | 29 | 1 | 0 | 0 | 36 | 1 | 97.22% | 0 | 0 | 36 | 36 | 100.00% | 8.00% | 0.00% | 64.3 | 13 |
| 湘湖管理局 | 44 | 0 | 0 | 1 | 41 | 4 | 90.24% | 0 | 1 | 37 | 37 | 100.00% | 10.00% | 0.00% | 59.6 | 14 |

芙蓉区12345政务热线成员单位工单办理主要考核指标综合得分排行榜

二、区直部门（2020年12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（含上月流转工单） | 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 |
| 公共工程建设中心 | 25 | 0 | 0 | 0 | 22 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 23 | 23 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 城建投公司 | 19 | 0 | 0 | 0 | 16 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 14 | 14 | 100.00% | 6.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 园林绿化维护中心 | 16 | 0 | 0 | 0 | 17 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 17 | 17 | 100.00% | 6.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 市容环境卫生维护中心 | 14 | 0 | 0 | 0 | 11 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 9 | 9 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 长沙火车站地区综合管理办公室 | 13 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 10 | 10 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 文化旅游体育局 | 13 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 13 | 13 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 金融事务中心 | 5 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 2 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 自然资源和规划分局 | 4 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 9 | 9 | 100.00% | 10.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 退役军人事务局 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 4 | 4 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 民政局 | 3 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 3 | 3 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 信访局 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 3 | 3 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 商务局 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 1 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 农业农村局 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 1 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 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（含上月流转工单） | 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 |
| 征收办 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 1 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 行政审批服务局 | 58 | 0 | 0 | 0 | 59 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 52 | 52 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 医疗保障局 | 150 | 0 | 1 | 0 | 153 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 159 | 159 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.9 | 16 |
| 市政设施维护中心 | 42 | 0 | 1 | 0 | 48 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 45 | 45 | 100.00% | 2.00% | 0.00% | 69.9 | 16 |
| 统计局 | 2 | 1 | 0 | 0 | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 2 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.9 | 16 |
| 统战部 | 1 | 1 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 1 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.9 | 16 |
| 教育局 | 42 | 0 | 0 | 1 | 45 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 37 | 37 | 100.00% | 2.00% | 0.00% | 69.8 | 20 |
| 城市管理局 | 8 | 0 | 0 | 0 | 12 | 0 | 100.00% | 0 | 1 | 12 | 12 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.8 | 20 |
| 应急管理局 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 1 | 1 | 1 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.8 | 20 |
| 发展和改革局 | 9 | 3 | 0 | 0 | 7 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 6 | 6 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.7 | 23 |
| 棚户区改造事务中心 | 23 | 1 | 0 | 0 | 22 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 20 | 20 | 100.00% | 32.00% | 0.00% | 69.5 | 24 |
| 住房和城乡建设局 | 208 | 0 | 0 | 0 | 195 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 171 | 169 | 98.83% | 6.00% | 0.00% | 69.4 | 25 |
| 市场监督管理局 | 1365 | 0 | 7 | 0 | 1312 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1249 | 1242 | 99.44% | 24.00% | 0.00% | 68.9 | 26 |
| 卫生健康局 | 46 | 1 | 0 | 0 | 44 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 43 | 42 | 97.67% | 0.00% | 0.00% | 68.7 | 27 |
| 行政执法局 | 411 | 0 | 2 | 0 | 440 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 396 | 383 | 96.72% | 5.00% | 0.00% | 68.2 | 28 |
| 生态环境分局 | 9 | 0 | 0 | 10 | 8 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 7 | 7 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 68 | 29 |
| 人力资源和社会保障局 | 365 | 0 | 1 | 0 | 367 | 4 | 98.91% | 0 | 0 | 363 | 362 | 99.72% | 2.00% | 0.00% | 67.5 | 30 |
| 征地事务中心 | 1 | 2 | 0 | 0 | 3 | 2 | 33.33% | 0 | 0 | 3 | 3 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 59.8 | 31 |