

领导批示:

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2021〕第 5 期

芙蓉区行政审批服务局

2021 年 5 月 20 日

芙蓉区 12345 政务热线四月份情况通报

4 月份，全区共签收工单 4314 件，办结工单 4024 件(含上月流转工单)，回访工单 4005 件。其中，“市长信箱” 75 件、“我的长沙” 44 件，“联动警情”、“好差评”、“人民网”

等共 4 件。

一、全市排名情况

4 月份，我区 12345 政务热线工作满意度在内五区排名第一，总分排名第一。具体情况如下：

单 位	月工单总数	满意度	满意度排名	总分	排名
芙蓉区	4314	99.35%	1	68.4	1
岳麓区	7016	99.33%	2	68.0	2
开福区	4941	99.11%	3	67.6	3
天心区	5244	99.10%	4	67.4	4
雨花区	7389	98.09%	5	66.4	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）：医疗保障局、东屯渡街道办事处、卫生健康局、教育局、火星街道办事处、市政设施维护中心、文艺路街道办事处、东岸街道办事处。

（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
自然资源和规划分局	7	5	2	60.00%
棚户区改造事务中心	5	5	1	80.00%
城市管理局	11	9	1	88.89%
马坡岭街道办事处	69	52	3	94.23%
马王堆街道办事处	105	105	4	96.19%
湘湖管理局	33	27	1	96.30%

东湖街道办事处	31	29	1	96.55%
朝阳街道办事处	104	97	3	96.91%
荷花园街道办事处	77	65	2	96.92%

三、本月热线特点

(一) 民生诉求热点

类 型	工单数量	类 型	工单数量
消费维权	1265	养老保险	326
建筑施工噪音	217	社区工作	144
停车管理	133	食品安全管理	125
物业服务	110	开办企业	97

(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	3	荷花园街道办事处 1 件，人力资源和社会保障局 1 件，行政执法局 1 件
表扬	4	行政审批服务局 1 件，马王堆街道办事处 1 件，定王台街道办事处 1 件，市场监督管理局 1 件

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

(一) 4月21日，文艺路街道收到投诉——“HOME公寓中央空调外机噪音扰民”，识字里社区书记接诉后马上联系公寓负责人并到现场查看，发现噪音确实存在影响居民生活，立刻召开现场协调会要求迅速整改，公寓负责人现场联系维修师傅，并现场与投诉人联系致歉并告知处理期限。4月25日机器修好，问题解决，两位投诉市民十分满意，对社区及人员的工作态度和能力高度认可。通过这种接到投诉马上现场查验、现场协调、现场整改、现场回访的“干部多跑路，群众少操心”

的“接诉即办”方式，尊重了群众，加强了沟通，增进了理解，让处理过程映在群众眼中，让处事态度映在人民的心中，就算确实有一些不能马上解决或者要分阶段才能解决的事，人民群众也会理解也会满意。

（二）区热线办四月份下发雨季工作难点的“未诉先办”主题提醒函后，区市政设施维护中心针对重点，精准发力，通过轮守重点路段，增加路巡频次，建立社区联动机制等多种方式主动找问题、听民声，建立问题台账，合理调配人员设备按照轻重缓急的原则，分类派单、有序处理，迅速解决了定王台街道青石井巷因餐饮油污堵塞下水管网导致新世界商贸城地下车库被淹的紧急事件。同时对区属各小学周边雨浸松动的人行道板进行全面排查修复更换，切实了保障学校师生和周边居民的雨天出行环境。通过这种提前介入、主动作为，我区市政园林类四月份工单从去年的 107 件下降为今年的 12 件，同比下降 89%，在减少本部门工单压力的同时更取得了良好的社会效益。

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 5 月 20 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（2021 年 4 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
东屯渡街道办事处	120	0	0	0	102	0	100.00%	0	0	98	98	100.00%	3.00%	0.00%	70	1
火星街道办事处	61	0	0	0	63	0	100.00%	0	0	64	64	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
文艺路街道办事处	56	0	0	0	59	0	100.00%	0	0	57	57	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
东岸街道办事处	35	0	0	0	34	0	100.00%	0	0	37	37	100.00%	9.00%	0.00%	70	1
五里牌街道办事处	25	0	0	0	19	0	100.00%	0	0	21	21	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
韭菜园街道办事处	16	0	0	0	17	0	100.00%	0	0	17	17	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
隆平高科技园管理委员会	3	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
定王台街道办事处	109	0	0	0	108	0	100.00%	0	0	107	105	98.13%	0.00%	0.00%	68.6	8
荷花园街道办事处	77	0	0	0	72	0	100.00%	0	0	65	63	96.92%	0.00%	0.00%	68.4	9
东湖街道办事处	31	0	0	0	29	0	100.00%	0	0	29	28	96.55%	0.00%	0.00%	68.0	10
朝阳街道办事处	104	0	3	0	106	0	100.00%	0	0	97	94	96.91%	0.00%	0.00%	67.9	11
湘湖管理局	33	0	0	0	29	0	100.00%	0	0	27	26	96.30%	0.00%	0.00%	67.8	12
马王堆街道办事处	105	0	0	0	108	0	100.00%	0	0	105	101	96.19%	6.00%	0.00%	67.6	13
马坡岭街道办事处	69	0	0	0	58	0	100.00%	0	0	52	49	94.23%	3.00%	0.00%	67.4	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（2021 年 4 月）

部门名称	签收总数	未按时签收数	未及时处理数	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
医疗保障局	188	0	0	0	186	0	100.00%	0	0	190	190	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
卫生健康局	105	0	0	0	99	0	100.00%	0	0	95	95	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
教育局	84	0	0	0	87	0	100.00%	0	0	77	77	100.00%	5.00%	0.00%	70	1
市政设施维护中心	61	0	0	0	61	0	100.00%	0	0	58	58	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
园林绿化维护中心	26	0	0	0	25	0	100.00%	0	0	26	26	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
公共工程建设中心	16	0	0	0	17	0	100.00%	0	0	18	18	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
民政局	13	0	0	0	13	0	100.00%	0	0	12	12	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
文化旅游体育局	8	0	0	0	7	0	100.00%	0	0	7	7	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
宣传部	8	0	0	0	8	0	100.00%	0	0	8	8	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
金融事务中心	7	0	0	0	7	0	100.00%	0	0	7	7	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市容环境卫生维护中心	6	0	0	0	5	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
长沙火车站地区综合管理办公室	6	0	0	0	6	0	100.00%	0	0	6	6	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
退役军人事务局	3	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
机关事务中心	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1

部门名称	签收总数	未按时签收数	未及时处理数	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
农业农村局	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
信访局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
交通运输局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
残联	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	8	1	0	0	7	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	18
生态环境分局	6	1	0	0	4	0	100.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	18
商务局	1	1	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	18
住房和城乡建设局	194	0	1	0	185	0	100.00%	0	0	190	190	100.00%	5.00%	0.00%	69.9	18
行政执法局	499	0	0	1	500	0	100.00%	0	1	488	486	99.59%	3.00%	0.00%	69.0	22
行政审批服务局	107	0	0	0	109	0	100.00%	0	0	103	102	99.03%	0.00%	0.00%	69.0	22
城建投公司	55	0	0	0	54	0	100.00%	0	0	54	53	98.15%	0.00%	0.00%	68.8	24
人力资源和社会保障局	438	0	1	0	410	2	99.51%	0	0	417	416	99.76%	0.00%	0.00%	68.5	25
市场监督管理局	1565	0	4	4	1461	1	99.93%	0	0	1476	1474	99.86%	19.00%	0.00%	68.4	26
城市管理局	11	0	0	0	10	0	100.00%	0	0	9	8	88.89%	0.00%	0.00%	67.2	27
棚户区改造事务中心	5	0	0	0	4	0	100.00%	0	0	5	4	80.00%	0.00%	0.00%	67.0	28
自然资源和规划分局	7	0	0	0	4	0	100.00%	0	0	5	3	60.00%	0.00%	0.00%	66.8	29

财政局	1	0	0	0	2	1	50.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	60	30
司法局	1	0	0	0	1	1	0.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	60	30
征地事务中心	6	1	0	0	5	1	80.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	59.9	32