

领导批示:

# 芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2021〕第 6 期

芙蓉区行政审批服务局

2021 年 6 月 18 日

---

## 芙蓉区 12345 政务热线五月份情况通报

5 月份，全区共签收工单 4146 件，办结工单 3972 件(含上月流转工单)，回访工单 3937 件。其中，“市长信箱” 50 件、“我的长沙” 63 件，“联动警情”、“好差评”、“人民网”

等共 7 件。

## 一、全市排名情况

5 月份，我区 12345 政务热线工作满意度在全市排名第一，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	4044	99.14%	1	69.0	1
岳麓区	7008	98.94%	2	68.5	2
开福区	5045	98.82%	3	68.2	3
雨花区	7146	98.80%	4	68.0	4
天心区	5127	98.78%	5	67.8	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、卫生健康局、火星街道办事处、市政设施维护中心、城建投公司、韭菜园街道办事处、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	2	3	1	66.67%
棚户区改造事务中心	8	6	1	83.33%
朝阳街道办事处	94	91	4	95.60%
荷花园街道办事处	74	73	3	95.89%

## 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	1148	养老保险	244
建筑施工噪音	222	社区工作	140
停车管理	136	食品安全管理	112
施工管理	99	物业服务	94

## (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	0	无
表扬	5	行政审批服务局 4 件，东岸街道办事处 1 件

## 四、“接诉即办、未诉先办”专栏

(一) 2021年5月19日市民来电紧急求助，芙蓉区火星小学宿舍积水，出行困难。凌霄社区书记陈伟接到工单后，迅速通知街道并与火星街道副主任鲁劲冒着大雨第一时间赶到积水现场，启动了设置在社区易淹易涝区域的专用应急水泵，同时陈伟同志不嫌脏不拍累用手直接掏除泄水井盖上的枝叶等杂物，加速了积水排放，在三十分分钟内积水问题解决，居民出行无忧，群众赞誉有加。凌霄社区用这种“民盼我来应，民忧我更急”的工作作风迅速打通了群众出行之路，看似通的是群众走的路，实则通的是群众与干部的心。

(二) 区热线办五月份下发做好疫情防控的“未诉先办”主题提醒函后，区卫健局压实责任，严查输入。2021年5月17日下午15时14分，经有关途径获知沈阳开往长沙的Z13次列车上乘坐有来自辽宁营口市高风险区的高危人员，区卫健局立

即上报区指挥部，同时命令火车站值守人员紧急行动及时拦截到来长旅游的辽宁营口站前社区的刘某羽和刘某波两人并马上实施了核酸检测。同时根据疫情防控方案规定的中风险区域人员应避免前往人群聚集区域的原则，区卫健局主动对接旅游公司退还旅行费用并成功劝返两人。这次行动获得信息准确，拦截人员及时、组织检测迅速、处置方法科学、善后处理贴心，充分体现了区卫健局“疫情就是命令，防控就是责任”的担当，更体现了我区在疫情处理中高效的治理能力和完备的治理体系。

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 6 月 18 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 5 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
火星街道办事处	67	0	0	0	62	0	100.00%	0	0	61	61	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
韭菜园街道办事处	40	0	0	0	17	0	100.00%	0	0	17	17	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
东岸街道办事处	35	0	0	0	34	0	100.00%	0	0	29	29	100.00%	6.00%	0.00%	70	1
五里牌街道办事处	29	0	0	0	32	0	100.00%	0	0	31	31	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
隆平高科技园管理委员会	4	0	0	0	4	0	100.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
湘湖管理局	26	0	0	0	27	0	100.00%	0	1	26	26	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	6
定王台街道办事处	121	0	0	0	115	0	100.00%	0	0	112	111	99.11%	0.00%	0.00%	69.6	7
马王堆街道办事处	82	0	0	0	94	0	100.00%	0	0	91	90	98.90%	0.00%	0.00%	69.4	8
文艺路街道办事处	70	0	0	0	62	0	100.00%	0	0	62	61	98.39%	0.00%	0.00%	68.4	9
东湖街道办事处	37	0	1	0	36	0	100.00%	0	0	34	33	97.06%	3.00%	0.00%	67.9	10
马坡岭街道办事处	88	3	1	0	87	0	100.00%	0	0	79	77	97.47%	2.00%	0.00%	67.8	11
荷花园街道办事处	74	0	0	0	72	0	100.00%	0	0	73	70	95.89%	0.00%	0.00%	67.8	11
朝阳街道办事处	94	0	0	0	92	0	100.00%	0	0	91	87	95.60%	0.00%	0.00%	67.6	13
东屯渡街道办事处	119	0	0	0	128	1	99.21%	0	0	124	122	98.39%	5.00%	0.00%	67.2	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 5 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
医疗保障局	138	0	0	0	147	0	100.00%	0	0	151	151	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
卫生健康局	77	0	0	0	84	0	100.00%	0	0	88	88	100.00%	1.00%	0.00%	70	1
行政审批服务局	63	0	0	0	63	0	100.00%	0	0	63	63	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市政设施维护中心	43	0	0	0	43	0	100.00%	0	0	46	46	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
城建投公司	41	0	0	0	43	0	100.00%	0	0	39	39	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
长沙火车站地区综合管理办公室	12	0	0	0	12	0	100.00%	0	0	11	11	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
宣传部	9	0	0	0	9	0	100.00%	0	0	8	8	100.00%	11.00%	0.00%	70	1
金融事务中心	7	0	0	0	6	0	100.00%	0	0	7	7	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
生态环境分局	5	0	0	0	7	0	100.00%	0	0	7	7	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
发展和改革局	5	0	0	0	5	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
文化旅游体育局	5	0	0	0	6	0	100.00%	0	0	6	6	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
组织部	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
总工会	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
残联	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
征收办	2	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
应急管理局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
长沙市晓园管理处	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
城市人居环境局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	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
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
园林绿化维护中心	36	0	1	0	35	0	100.00%	0	0	31	31	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	21
市容环境卫生维护中心	10	1	0	0	11	0	100.00%	0	0	10	10	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	21
交通运输局	4	1	0	0	4	0	100.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	21
民政局	11	0	0	0	11	0	100.00%	0	1	11	11	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	24
城市管理局	19	0	0	0	15	0	100.00%	0	2	13	13	100.00%	0.00%	0.00%	69.6	25
行政执法局	532	0	1	0	536	0	100.00%	0	0	525	519	98.86%	2.00%	0.00%	69.1	26
住房和城乡建设局	223	0	0	0	221	0	100.00%	0	0	210	207	98.57%	5.00%	0.00%	69	27
教育局	79	0	0	0	72	0	100.00%	0	0	62	61	98.39%	1.00%	0.00%	68.6	28
市场监督管理局	1553	0	9	4	1474	0	100.00%	0	0	1459	1450	99.38%	26.00%	0.00%	68.1	29

棚户区改造事务中心	8	0	0	0	7	0	100.00%	0	0	6	5	83.33%	0.00%	0.00%	67.4	30
自然资源和规划分局	2	0	0	0	5	0	100.00%	0	0	3	2	66.67%	0.00%	0.00%	67.2	31
人力资源和社会保障局	324	0	6	0	341	4	98.82%	0	4	345	345	100.00%	1.00%	0.00%	66.2	32
公共工程建设中心	22	0	0	0	22	2	90.90%	0	0	20	20	100.00%	0.00%	0.00%	60	33
妇女联合会	1	0	0	0	1	1	0.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	60	33
机关事务中心	8	1	0	0	8	2	75.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	59.9	35
征地事务中心	1	1	0	0	1	1	0.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	59.9	35