

领导批示：

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2021〕第 7 期

芙蓉区行政审批服务局

2021 年 7 月 15 日

芙蓉区 12345 政务热线六月份情况通报

6 月份，全区共签收工单 3846 件，办结工单 3898 件(含上月流转工单)，回访工单 3802 件。其中，“市长信箱”63 件、“我的长沙”38 件，“联动警情”、“好差评”、“人民网”等共 4 件。

一、全市排名情况

6月份,我区12345政务热线工作满意度在全市十区县(市)排名第五,总分排名第五。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
岳麓区	6790	99.23%	1	69.2	1
开福区	4592	99.16%	2	68.6	2
天心区	4245	99.12%	3	68.6	2
雨花区	6944	99.11%	4	68.4	4
芙蓉区	3778	99.05%	5	68.2	5
望城区	4015	98.84%	6	67.4	6
长沙县	4366	98.83%	7	67.2	7
宁乡市	2125	98.52%	8	66.9	8
浏阳市	2676	97.93%	9	66.2	9
长沙高新区	2219	97.25%	10	64.4	10

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): 教育局、行政审批服务局、卫生健康局、文艺路街道办事处、火星街道办事处、市政设施维护中心。

(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
征地事务中心	3	2	1	50.00%
荷花园街道办事处	58	61	4	93.44%
朝阳街道办事处	69	65	2	96.92%
马王堆街道办事处	83	66	2	96.97%

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	970	建筑施工噪音	204
养老保险	144	社区工作	128
食品安全管理	118	违规经营	81
教育政策咨询	62	房产市场监管	50

(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	7	行政审批服务局 3 件，荷花园街道办事处 1 件、隆平高科技园管理委员会 1 件、农业农村局 1 件、市场监督管理局 1 件

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

(一)2021年6月2日凌晨2点,芙蓉区教育局通过微信获知世纪星幼儿园临时停办信息,核实后立即启动应急预案,在上报区领导的同时紧急调度民教科和安保科工作人员赶至现场迅速处置:一是联动马王堆街道和滩头坪社区对该园学生情况进行摸底登记,安抚现场家长情绪,防止事态恶化,控制舆情发酵;二是在现场制定并公布了该园幼儿分流方案,明确了承接的幼儿园,确保所有幼儿6月3日能顺利入园就读;三是安排人员驻园值守通知并接待还不知情的家长,并督促该园在6月6日前完成所有幼儿的退费、教职工工资、房租等问题;四是指导该园完成提交幼儿园停办申请报告,注销办学许可登记等其他善后事宜。正是这四大举措的精准实施,仅用一天时间,

该园四个班 51 名幼儿和 5 名教职工均得到了妥善安置。在这起突发事件处置中，芙蓉区教育局充分体现了“未诉先办”的主动服务意识，积极作为、有序高效，得到家长们的一致肯定和赞许。

（二）区热线办六月份下发保障两考期间环境的“未诉先办”主题提醒函后，东岸街道办事处压实责任，对位于芙蓉区远大路一段 1292 号移动公司宿舍南端的桃源路垃圾站长期存在的倾倒清理建筑垃圾时噪音大，灰尘多的情况进行主动介入，多次联系开发商以及物业公司现场办公现场处置，要求对建筑垃圾堆放点进行多次洒水降尘以及采取一切必要措施避免噪音扰民，以保障学生两考期间良好的学习休息秩序，并且将拆除或变更该处建筑垃圾堆放点列入街道工作计划以彻底解决这个长期困扰周边群众的“老大难”问题。这展示了东岸街道“抓重点、重点抓”的高效办事思路，也充分体现了“不忘初心使命，切实为民解忧”的责任担当。

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 7 月 15 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 6 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	64	0	0	0	62	0	100.00%	0	0	59	59	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
火星街道办事处	40	0	0	0	44	0	100.00%	0	0	44	44	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
湘湖管理局	29	0	0	0	32	0	100.00%	0	0	31	31	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
韭菜园街道办事处	29	0	0	0	46	0	100.00%	0	0	44	44	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
五里牌街道办事处	28	0	0	0	25	0	100.00%	0	0	19	19	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
隆平高科技园管理委员会	6	0	0	0	6	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
东湖街道办事处	41	0	0	0	45	0	100.00%	0	1	43	43	100.00%	2.00%	0.00%	69.8	7
东屯渡街道办事处	103	1	0	0	100	0	100.00%	0	1	96	96	100.00%	1.00%	0.00%	69.7	8
定王台街道办事处	76	0	0	0	80	0	100.00%	0	0	82	80	97.56%	0.00%	0.00%	69.2	9
东岸街道办事处	35	0	0	0	37	0	100.00%	0	1	38	37	97.37%	11.00%	0.00%	68.6	10
朝阳街道办事处	69	0	0	0	70	0	100.00%	0	0	65	63	96.92%	0.00%	0.00%	68.4	11
荷花园街道办事处	58	0	1	0	65	0	100.00%	0	0	61	57	93.44%	0.00%	0.00%	68.1	12
马王堆街道办事处	83	0	0	0	71	1	98.59%	0	0	66	64	96.97%	3.00%	0.00%	65.6	13
马坡岭街道办事处	84	2	2	3	84	6	92.85%	0	0	78	76	97.44%	1.00%	0.00%	58	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 6 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
卫生健康局	184	0	0	0	179	0	100.00%	0	0	172	172	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
行政审批服务局	66	0	0	0	68	0	100.00%	0	0	62	62	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
教育局	60	0	0	0	58	0	100.00%	0	0	63	63	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市政设施维护中心	33	0	0	0	39	0	100.00%	0	0	35	35	100.00%	3.00%	0.00%	70	1
公共工程建设中心	25	0	0	0	26	0	100.00%	0	0	28	28	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
城市管理局	14	0	0	0	16	0	100.00%	0	0	13	13	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
民政局	9	0	0	0	6	0	100.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
长沙火车站地区综合管理办公室	8	0	0	0	8	0	100.00%	0	0	6	6	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
金融事务中心	6	0	0	0	4	0	100.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
文化旅游体育局	5	0	0	0	5	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
自然资源和规划分局	4	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	2	2	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
工业和信息化局	2	0	0	0	2	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
信访局	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
宣传部	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
财政局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
生态环境分局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
机关事务中心	1	1	0	0	1	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	18
城市人居环境局	1	1	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	18
残联	1	1	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	18
医疗保障局	119	0	0	0	121	0	100.00%	0	1	119	119	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	21
园林绿化维护中心	33	0	0	0	33	0	100.00%	0	1	32	32	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	21
城建投公司	31	0	0	1	25	0	100.00%	0	0	28	28	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	21
农业农村局	9	0	0	0	9	0	100.00%	0	1	8	8	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	21
发展和改革局	3	0	0	0	4	0	100.00%	0	1	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	21
市场监督管理局	1438	0	4	0	1594	0	100.00%	0	0	1541	1532	99.42%	19.00%	0.00%	69.4	26
行政执法局	533	0	2	0	512	0	100.00%	0	0	484	476	98.35%	4.00%	0.00%	69.4	26
住房和城乡建设局	209	0	0	0	198	0	100.00%	0	0	196	192	97.96%	9.00%	0.00%	69.4	26
人力资源和社会保障局	274	0	2	0	261	2	99.23%	0	0	262	262	100.00%	3.00%	0.00%	68.2	29

征地事务中心	3	1	0	0	3	0	100.00%	0	0	2	1	50.00%	0.00%	0.00%	67.9	30
市容环境卫生维护中心	9	0	0	0	7	1	85.71%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	60	31
棚户区改造事务中心	6	0	0	0	6	1	83.33%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	60	31
长沙市晓园管理处	3	1	0	0	3	1	66.66%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	59.9	33
隆平水稻博物馆	2	1	0	0	3	1	66.66%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	59.9	33
交通运输局	2	1	0	0	2	1	50.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	59.9	33

考核规则：

未按时签收每次扣 0.1 分，满分 10 分，扣完为止。

按时办结率=按时办结数/办理量总数，每降低 0.1%扣 0.2 分，不足 0.1%的按 0.1%扣，满分 10 分，扣完为止。

延期办理率=延期次数/办理量总数，<30%不扣分，升高 1%扣 0.2 分，不足 1%的按 1%扣，延期驳回每次扣 0.2 分，满分 10 分，扣完为止。

重复交办率=重复交办数/签收工单总数，<5%不扣分，升高 1%扣 0.2 分，不足 1%的按 1%扣，满分 5 分，扣完为止。

退单驳回每次扣 0.2 分，满分 5 分，扣完为止。

发回重办每次扣 0.2 分，满分 10 分，扣完为止。

回访满意度=回访满意数/回访工单总数，本月无回访满意的用“/”表示；100%为满分，每降低一档扣 0.2 分，满分 20 分，扣完为止。

当月无办结、无回访的不纳入考核排名。