

领导批示：

# 芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2021〕第 9 期

芙蓉区行政审批服务局

2021 年 9 月 15 日

## 芙蓉区 12345 政务热线八月份情况通报

8 月份，全区共签收工单 5325 件，办结工单 5034 件(含上月流转工单)，回访工单 4798 件。其中，“市长信箱” 85 件、“我的长沙” 0 件，“联动警情”、“好差评”、“人民网”等共 17 件。

## 一、全市排名情况

8月份,我区12345政务热线工作满意度在全市十区县(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	5058	99.19%	1	69.2	1
岳麓区	9385	98.94%	2	68.6	2
开福区	7667	98.87%	3	68.0	3
天心区	6320	98.64%	5	68.0	3
雨花区	9833	98.60%	6	67.6	5
浏阳市	3912	98.48%	8	67.4	6
长沙县	5982	98.51%	7	67.2	7
宁乡市	2843	98.68%	4	66.9	8
望城区	6090	97.11%	9	65.0	9
长沙高新区	4425	97.92%	10	63.3	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):**卫生健康局、医疗保障局、行政审批服务局、市政设施维护中心、朝阳街道办事处、东屯渡街道办事处、东湖街道办事处、韭菜园街道办事处。

## （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
五里牌街道办事处	28	24	2	91.67%
荷花园街道办事处	146	116	6	94.83%
东岸街道办事处	59	55	2	96.36%
城建投公司	32	31	1	96.77%
马坡岭街道办事处	101	96	3	96.88%

## 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	1738	疫情	505
食品安全管理	229	建筑施工噪音	217
养老保险	210	社区工作	168
物业服务	116	停车管理	103

### （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	2	市场监督管理局 1 件，东屯渡街道办事处 1 件
表扬	5	市场监督管理局 3 件，卫生健康局 1 件，韭菜园街道办事处 1 件

## 四、“接诉即办、未诉先办”专栏

（一）市民吴女士来电反映，其 2021 年 8 月 9 日到社区卫生服务中心进行排队接种，因该中心为控制现场接种总人数，确保安全接种。自 8 月 6 日起，已将现场排队改为手机预约，而吴女士不会使用手机预约功能，所以无法接种。接到诉求后，卫健局第一时间安排专干联系市民了解具体情况，得知吴女士

今年已年满 64 周岁，家中子女均在外地，想知道是否可以换一种途径方便其进行接种。虽然吴女士的年龄未达到 65 周岁开放绿色通道的要求，但是考虑到吴女士情况特殊，卫健局立马联系相关社区卫生服务中心，在预约号段结束后，专程为吴女士开通绿色通道，为其完成了续针接种，及时解决了吴女士的困惑。同时，为进一步方便特殊人群接种，卫健局通过吴女士的事情举一反三，正考虑扩大绿色通道人员范围，对年龄偏大或者不会使用智能手机预约的市民特事特办，后续事宜正联系相关街道进行部署中。通过系列举措，体现了我区卫健系统切实解决人民急难愁盼问题的担当，也推动了我区建立全民免疫屏障的工作进程，为我市解决 8 月疫情反弹提供了有力支撑。

（二）区热线办八月份下发了关于加强防汛工作，严防城市内涝的“未诉先办”主题提醒函。而朝阳街道曙光路周边地势底洼，逢雨必涝。为做好防汛工作、避免城市内涝，朝阳街道书记、主任负责全街五个内涝点，制定了防涝预案，领导一线调度，集巡防、城管、社区、防疫、环卫、居民等力量共同应对突发雨情；雨前，在收到雨情通报后，落实各层级 24 小时防汛值班，对历史内涝地点，逐门逐户通报雨情，通知停放在低洼处的车主挪车，提前做好防汛防涝准备工作（如：抽水机、电源、油料保障、沙包、人员保障等）。雨中，街道领导、社区主任、应急分队根据雨情，一线调度防汛力量，第一时间采取措施疏通下水道，安排抽水作业，设置安全桩。雨后，第一时间开展防疫消杀、垃圾清运、协助居民开展恢复自救；通过

召开低洼居民代表会议，集思广益收集居民对防汛的意见和建议。同时加强与区、市防汛指挥部的沟通协调争取防汛相关的设备资源，加强环卫和疫控系统的联系，统筹一切可以发动的资源的力量。通过系列举措，我区完善了防汛工作机制，提高了基层治理能力，全区8月份未出现内涝的情况。

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9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 8 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
朝阳街道办事处	179	0	0	0	179	0	100.00%	0	0	174	174	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
东屯渡街道办事处	118	0	0	0	105	0	100.00%	0	0	101	101	100.00%	1.00%	0.00%	70	1
东湖街道办事处	67	0	0	0	57	0	100.00%	0	0	54	54	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
韭菜园街道办事处	33	0	0	0	35	0	100.00%	0	0	33	33	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
湘湖管理局	81	0	1	0	70	0	100.00%	0	0	64	64	100.00%	4.00%	0.00%	69.9	5
马王堆街道办事处	113	0	0	0	99	0	100.00%	0	0	94	93	98.94%	3.00%	0.00%	69.4	6
文艺路街道办事处	74	0	0	0	78	0	100.00%	0	0	76	75	98.68%	0.00%	0.00%	69.2	7
火星街道办事处	86	0	0	0	80	0	100.00%	0	0	74	73	98.64%	0.00%	0.00%	69	8
定王台街道办事处	161	0	0	0	151	0	100.00%	0	0	145	143	98.62%	0.00%	0.00%	68.8	9
马坡岭街道办事处	101	0	0	0	107	0	100.00%	0	0	96	93	96.88%	0.00%	0.00%	68.4	10
东岸街道办事处	59	0	1	0	61	0	100.00%	0	0	55	53	96.36%	3.00%	0.00%	67.9	11
荷花园街道办事处	146	0	0	0	137	0	100.00%	0	1	116	110	94.83%	0.00%	0.00%	67.6	12
五里牌街道办事处	28	0	0	0	29	0	100.00%	0	1	24	22	91.67%	0.00%	0.00%	67.4	13
隆平高科技园管理委员会	9	1	0	0	8	1	87.50%	0	0	8	8	100.00%	0.00%	0.00%	59.9	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 8 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	359	0	0	0	342	0	100.00%	0	0	331	331	100.00%	1.00%	0.00%	70	1
医疗保障局	128	0	0	0	123	0	100.00%	0	0	121	121	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
行政审批服务局	73	0	0	0	68	0	100.00%	0	0	62	62	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市政设施维护中心	50	0	0	0	46	0	100.00%	0	0	45	45	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
园林绿化维护中心	29	0	0	0	29	0	100.00%	0	0	28	28	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
公共工程建设中心	29	0	0	0	28	0	100.00%	0	0	27	27	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市容环境卫生维护中心	16	0	0	0	16	0	100.00%	0	0	15	15	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
文化旅游体育局	12	0	0	0	13	0	100.00%	0	0	12	12	100.00%	15.00%	0.00%	70	1
民政局	10	0	0	0	10	0	100.00%	0	0	9	9	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
城市管理局	9	0	0	0	7	0	100.00%	0	0	7	7	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
长沙火车站地区综合管理办公室	7	0	0	0	7	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	5	0	100.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
宣传部	4	0	0	0	4	0	100.00%	0	0	5	5	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
自然资源和规划分局	4	0	0	0	4	0	100.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
残联	3	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
金融事务中心	3	0	0	0	4	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
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
征收办	2	0	0	0	2	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	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
工业和信息化局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
总工会	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
棚户区改造事务中心	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	3	1	0	0	3	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	24
教育局	75	0	0	0	55	0	100.00%	0	1	48	48	100.00%	2.00%	0.00%	69.8	25
发展和改革局	8	0	0	0	7	0	100.00%	0	1	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	25
长沙市晓园管理处	3	2	0	0	3	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	25
应急管理局	2	0	1	1	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	69.7	28
征地事务中心	2	3	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	69.7	28



行政执法局	444	0	1	0	433	0	100.00%	0	0	399	396	99.25%	2.00%	0.00%	69.5	30
城建投资公司	32	0	1	0	33	0	100.00%	0	0	31	30	96.77%	0.00%	0.00%	67.9	31
住房和城乡建设局	271	0	1	0	283	1	99.64%	0	0	267	263	98.50%	4.00%	0.00%	67.7	32
市场监督管理局	1933	0	18	2	2053	0	100.00%	0	0	1952	1939	99.33%	24.00%	0.00%	67.6	33
人力资源和社会保障局	372	0	1	0	357	7	98.03%	1	2	332	332	100.00%	2.00%	0.00%	65.3	34

备注：当月无办结工单、无回访工单的不纳入考核排名。

#### 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。