

领导批示:

# 芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2021〕第 10 期

芙蓉区行政审批服务局

2021 年 10 月 19 日

## 芙蓉区 12345 政务热线九月份情况通报

9 月份，全区共签收工单 3519 件，办结工单 3168 件(含上月流转工单)，回访工单 3139 件。其中，“市长信箱” 53 件、“我的长沙” 0 件，“联动警情”、“好差评”、“人民网”等共 5 件。

## 一、全市排名情况

9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   | 3395  | 99.01% | 1     | 68.4 | 1  |
| 岳麓区   | 6175  | 99.01% | 1     | 68.4 | 1  |
| 浏阳市   | 3197  | 98.98% | 3     | 68.2 | 3  |
| 天心区   | 4080  | 98.97% | 4     | 68.0 | 4  |
| 雨花区   | 6987  | 98.95% | 5     | 67.8 | 5  |
| 宁乡市   | 2301  | 98.89% | 6     | 67.0 | 6  |
| 长沙县   | 4259  | 98.54% | 8     | 66.6 | 7  |
| 开福区   | 4958  | 98.87% | 7     | 66.4 | 8  |
| 望城区   | 3695  | 98.31% | 10    | 65.8 | 9  |
| 长沙高新区 | 3058  | 98.32% | 9     | 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、东屯渡街道办事处、行政审批服务局、园林绿化维护中心、文艺路街道办事处、东湖街道办事处、城建投公司。

(二)我区12345政务热线工作完成量较高单位(工单签收数前五名):市场监督管理局、行政执法局、人力资源和社会保障局、住房和城乡建设局、教育局。

### （三）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 | 10    | 5     | 1      | 80.00% |
| 湘湖管理局     | 29    | 36    | 3      | 91.67% |
| 东岸街道办事处   | 20    | 20    | 1      | 95.00% |
| 朝阳街道办事处   | 84    | 67    | 3      | 95.52% |
| 马坡岭街道办事处  | 55    | 50    | 2      | 96.00% |

## 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   | 1047 | 建筑施工噪音 | 193  |
| 食品安全管理 | 173  | 养老保险   | 158  |
| 社区工作   | 146  | 施工管理   | 117  |
| 教育政策咨询 | 113  | 物业管理   | 96   |

### （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 | 1    | 市场监督管理局 1 件 |
| 表扬 | 0    | 无           |

## 四、“接诉即办、未诉先办”专栏

（一）市民来电反映解放路人行道有宠物粪便，卫生情况差。文艺路街道接到诉求后马上联系市民、现场核实情况、对接环卫、第一时间清洁到位几个环节一气呵成，并举一反三召开专题会议，要求环卫工作要从细微处着手，于细微处发力，

同时要求社区做好爱护环境宣传工作，树立居民文明养宠习惯。文艺路街道以群众问题无小事的原则用心处理工单，把握了小事快办办好的“接诉即办”精髓，充分体现了“民有所呼，我有所应”，推动了群众的“问题清单”变为“满意清单”，切实增强人民群众的获得感、满足感、幸福感。

（二）区热线办九月份下发了以做好中小学生学习安全各项工作为主题的“未诉先办”提醒函。韭菜园街道在开学期间为守护好青少年的“第一餐”，对辖区的各类餐饮店、超市开展了拉网式的食品安全专项检查，重点查看了校园周边餐饮门店、超市的营业执照以及从业人员健康证持有情况；仔细检查了各餐饮店内的餐具消毒、保洁卫生情况；认真核对了各门店所售食品采购来源、正规标识、保质期，同时告知所有商户要按照食品安全要求杜绝“三无”食品，共同携手守护食品安全环境。通过这一系列举措及常态化监管，开学以来街道辖区内未出现食品安全问题投诉工单，切实守护了学生和居民群众“舌尖上的安全”。

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 10 月 19 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 9 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<br>(含上月<br>流转工单) | 未按时<br>办结数 | 按时<br>办结率 | 延期<br>驳回数 | 发回<br>重办数 | 回访工<br>单总数 | 回访<br>满意数 | 回访<br>满意度 | 延期<br>办理率 | 重复<br>交办率 | 总分   | 排名 |
|-------------|------|--------|--------|-------|-----------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|------|----|
| 东屯渡街道办事处    | 74   | 0      | 0      | 0     | 83                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 77         | 77        | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70   | 1  |
| 文艺路街道办事处    | 39   | 0      | 0      | 0     | 35                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 31         | 31        | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70   | 1  |
| 东湖街道办事处     | 38   | 0      | 0      | 0     | 37                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 38         | 38        | 100.00%   | 3.00%     | 0.00%     | 70   | 1  |
| 韭菜园街道办事处    | 29   | 0      | 0      | 0     | 24                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 23         | 23        | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70   | 1  |
| 五里牌街道办事处    | 27   | 0      | 0      | 0     | 23                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 23         | 23        | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70   | 1  |
| 隆平高科技园管理委员会 | 1    | 0      | 0      | 0     | 1                     | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 1          | 1         | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70   | 1  |
| 马王堆街道办事处    | 86   | 0      | 0      | 0     | 89                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 79         | 78        | 98.73%    | 0.00%     | 0.00%     | 68.8 | 7  |
| 火星街道办事处     | 59   | 0      | 0      | 0     | 56                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 50         | 49        | 98.00%    | 0.00%     | 0.00%     | 68.6 | 8  |
| 荷花园街道办事处    | 51   | 0      | 0      | 0     | 51                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 52         | 49        | 98.00%    | 0.00%     | 0.00%     | 68.6 | 8  |
| 定王台街道办事处    | 93   | 0      | 0      | 0     | 98                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 95         | 93        | 97.89%    | 0.00%     | 0.00%     | 68.4 | 10 |
| 朝阳街道办事处     | 84   | 0      | 0      | 0     | 77                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 67         | 64        | 95.52%    | 0.00%     | 0.00%     | 67.8 | 11 |
| 东岸街道办事处     | 20   | 0      | 0      | 0     | 18                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 20         | 19        | 95.00%    | 0.00%     | 0.00%     | 67.6 | 12 |
| 湘湖管理局       | 29   | 0      | 0      | 0     | 40                    | 0          | 100.00%   | 0         | 1         | 36         | 33        | 91.67%    | 3.00%     | 0.00%     | 67.2 | 13 |
| 马坡岭街道办事处    | 55   | 4      | 2      | 0     | 51                    | 3          | 94.11%    | 0         | 0         | 50         | 48        | 96.00%    | 0.00%     | 0.00%     | 57.4 | 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 9 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<br>(含上月<br>流转工单) | 未按时<br>办结数 | 按时<br>办结率 | 延期<br>驳回数 | 发回<br>重办数 | 回访工<br>单总数 | 回访<br>满意数 | 回访<br>满意度 | 延期<br>办理率 | 重复<br>交办率 | 总分 | 排名 |
|----------------|------|--------|--------|-------|-----------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|-----------|----|----|
| 卫生健康局          | 78   | 0      | 0      | 0     | 84                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 80         | 80        | 100.00%   | 1.00%     | 0.00%     | 70 | 1  |
| 行政审批服务局        | 42   | 0      | 0      | 0     | 44                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 46         | 46        | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70 | 1  |
| 园林绿化维护中心       | 41   | 0      | 0      | 0     | 42                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 42         | 42        | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70 | 1  |
| 城建投公司          | 34   | 0      | 0      | 0     | 31                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 30         | 30        | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70 | 1  |
| 公共工程建设中心       | 27   | 0      | 0      | 0     | 18                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 14         | 14        | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70 | 1  |
| 市政设施维护中心       | 14   | 0      | 0      | 0     | 18                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 19         | 19        | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70 | 1  |
| 城市管理局          | 13   | 0      | 0      | 0     | 12                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 11         | 11        | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70 | 1  |
| 市容环境卫生维护中心     | 9    | 0      | 0      | 0     | 9                     | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 10         | 10        | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70 | 1  |
| 发展和改革局         | 9    | 0      | 0      | 0     | 10                    | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 8          | 8         | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70 | 1  |
| 文化旅游体育局        | 8    | 0      | 0      | 0     | 8                     | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 6          | 6         | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70 | 1  |
| 民政局            | 6    | 0      | 0      | 0     | 6                     | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 6          | 6         | 100.00%   | 0.00%     | 0.00%     | 70 | 1  |
| 长沙火车站地区综合管理办公室 | 3    | 0      | 0      | 0     | 3                     | 0          | 100.00%   | 0         | 0         | 3          | 3         | 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<br>(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 |
|----------|------|--------|--------|-------|-------------------|--------|---------|-------|-------|--------|-------|---------|-------|-------|------|----|
| 财政局      | 2    | 0      | 0      | 0     | 2                 | 0      | 100.00% | 0     | 0     | 2      | 2     | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70   | 1  |
| 退役军人事务局  | 2    | 0      | 0      | 0     | 2                 | 0      | 100.00% | 0     | 0     | 2      | 2     | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70   | 1  |
| 金融事务中心   | 2    | 0      | 0      | 0     | 2                 | 0      | 100.00% | 0     | 0     | 1      | 1     | 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  |
| 宣传部      | 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  |
| 司法局      | 1    | 0      | 0      | 0     | 1                 | 0      | 100.00% | 0     | 0     | 1      | 1     | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70   | 1  |
| 隆平水稻博物馆  | 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  |
| 机关事务中心   | 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  |
| 商务局      | 1    | 0      | 0      | 0     | 2                 | 0      | 100.00% | 0     | 0     | 2      | 2     | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70   | 1  |
| 残联       | 3    | 1      | 0      | 0     | 3                 | 0      | 100.00% | 0     | 0     | 4      | 4     | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.9 | 25 |
| 长沙市晓园管理处 | 1    | 1      | 0      | 0     | 1                 | 0      | 100.00% | 0     | 0     | 1      | 1     | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.9 | 25 |
| 交通运输局    | 5    | 0      | 2      | 0     | 5                 | 0      | 100.00% | 0     | 0     | 5      | 5     | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.8 | 27 |
| 生态环境分局   | 2    | 0      | 0      | 2     | 2                 | 0      | 100.00% | 0     | 0     | 3      | 3     | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.6 | 28 |

|            |      |   |    |   |      |   |         |   |   |      |      |         |        |       |      |    |
|------------|------|---|----|---|------|---|---------|---|---|------|------|---------|--------|-------|------|----|
| 行政执法局      | 431  | 0 | 2  | 0 | 391  | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 380  | 378  | 99.47%  | 2.00%  | 0.00% | 69.4 | 29 |
| 教育局        | 154  | 0 | 0  | 0 | 140  | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 132  | 131  | 99.24%  | 2.00%  | 0.00% | 69.4 | 29 |
| 医疗保障局      | 84   | 0 | 0  | 0 | 89   | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 87   | 86   | 98.85%  | 0.00%  | 0.00% | 69   | 31 |
| 人力资源和社会保障局 | 298  | 0 | 1  | 0 | 316  | 1 | 99.68%  | 0 | 1 | 309  | 306  | 99.03%  | 3.00%  | 0.00% | 68.1 | 32 |
| 住房和城乡建设局   | 174  | 0 | 1  | 0 | 170  | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 161  | 157  | 97.52%  | 6.00%  | 0.00% | 68.1 | 32 |
| 市场监督管理局    | 1311 | 0 | 11 | 4 | 1104 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1137 | 1132 | 99.56%  | 21.00% | 0.00% | 67.9 | 34 |
| 自然资源和规划分局  | 10   | 0 | 0  | 0 | 5    | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 5    | 4    | 80.00%  | 0.00%  | 0.00% | 67.2 | 35 |
| 征地事务中心     | 5    | 0 | 0  | 0 | 4    | 1 | 75.00%  | 0 | 0 | 4    | 4    | 100.00% | 0.00%  | 0.00% | 60   | 36 |
| 城市人居环境局    | 1    | 1 | 0  | 0 | 1    | 1 | 0.00%   | 0 | 0 | 1    | 1    | 100.00% | 0.00%  | 0.00% | 59.9 | 37 |

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。