

领导批示：

# 芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2022〕第 3 期

芙蓉区行政审批服务局

2022 年 3 月 23 日

## 芙蓉区 12345 政务热线二月份情况通报

2 月份，全区共签收工单 3223 件，办结工单 3378 件(含上月流转工单)，回访工单 3310 件。其中，“市长信箱”44 件、“人民网”2 件、“微建议”1 件。

## 一、全市排名情况

2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	3197	98.97%	1	68.6	1
岳麓区	5270	98.97%	1	68.5	2
望城区	3092	98.93%	3	68.4	3
雨花区	6175	98.80%	4	68.0	4
天心区	3490	98.79%	5	68.0	4
长沙县	3657	98.78%	6	67.8	6
浏阳市	2830	98.76%	7	67.6	7
开福区	4301	98.35%	8	67.1	8
宁乡市	2556	98.34%	9	66.9	9
长沙高新区	2829	96.82%	10	66.0	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、马王堆街道办事处、市政设施维护中心、文艺路街道办事处、火星街道办事处、城建投公司、行政审批服务局。

**(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、人力资源和社会保障局、医疗

保障局、住房和城乡建设局、行政执法局。

### (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
城市管理局	16	9	1	88.89%
马坡岭街道办事处	53	57	6	89.47%
荷花园街道办事处	55	46	4	91.30%
朝阳街道办事处	77	78	6	92.31%
韭菜园街道办事处	16	17	1	94.12%
东岸街道办事处	19	25	1	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	1012	养老保险	327
城镇职工和居民基本医保	295	劳动维权	199
社区工作	119	物业管理	99
下水道排污	71	房产市场监管	47

### (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、荷花园街道办事处 1 件
表扬	7	行政审批服务局 5 件、韭菜园街道办事处 1 件、市场监督管理局 1 件

## 四、“接诉即办、未诉先办”专栏

(一) 2022 年 1 月 30 日，韭菜园街道军区社区工作人员接到居民反映，该小区单元入户口下水管道内有大量粪水，工作人员立即将情况报给军区社区副书记胡家权。胡家权立即前往

现场查看，初步排查判断可能是化粪池堵塞导致排污口倒灌。年关将近，为了让居民过个舒心年，他又马上向街道申请调派环卫清洗车和专业工作人员，对现场进行疏通清洗，迅速解决了群众的“急难愁盼”问题。市民表示这个效率非常高，而且是在除夕当天完成的，胡家权这种“急群众之所急”的工作作风值得表扬。

（二）在接到区政务热线中心二月份发布的“关于做好 3.15 国际消费者权益日宣传，加强对商家的日常管理，维护好消费者权益”的“未诉先办”主题提醒函后，区市场监督管理局于 2022 年 3 月 9 日上午，联合火星行政执法中队、湖南省计量检测研究院对马王堆海鲜市场经营商户使用的电子台秤、公平秤等计量器具开展了专项整治行动。此次专项整治行动共检查销售门店 100 余家、电子台秤 300 余台，对检查中发现的 5 台作弊电子台秤全部收缴，并依法处理。执法人员现场要求市场开办方切实履行诚信计量主体责任，对使用不合格计量器具的商户进行严肃处理。下一步，区市场监督管理局将严格按照《2022 年长沙市集贸市场计量专项整治工作方案》要求，对辖区内使用商贸衡器进行贸易结算的农贸市场、批发市场、超市卖场、加油站等场所持续开展专项检查，有效规范市场主体公平交易行为，营造诚实守信、量值准确的良好商家信誉，切实保护消费者合法权益，构建良好消费环境。

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

2022 年 3 月 23 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（2022 年 2 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
马王堆街道办事处	71	0	0	0	68	0	100.00%	0	0	64	64	100.00%	3.00%	0.00%	70	1
文艺路街道办事处	42	0	0	0	43	0	100.00%	0	0	42	42	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
火星街道办事处	38	0	0	0	36	0	100.00%	0	0	35	35	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
五里牌街道办事处	17	0	0	0	18	0	100.00%	0	0	16	16	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
东湖街道办事处	16	0	0	0	14	0	100.00%	0	0	9	9	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
东屯渡街道办事处	82	0	0	0	85	0	100.00%	0	0	82	82	100.00%	4.00%	0.00%	70	1
定王台街道办事处	97	0	1	0	99	0	100.00%	0	0	86	84	97.67%	0.00%	0.00%	68.7	7
东岸街道办事处	19	0	0	0	25	0	100.00%	0	0	25	24	96.00%	0.00%	0.00%	68.6	8
朝阳街道办事处	77	0	0	0	84	0	100.00%	0	0	78	72	92.31%	0.00%	0.00%	68.2	9
荷花园街道办事处	55	0	0	0	45	0	100.00%	0	0	46	42	91.30%	0.00%	0.00%	68	10
马坡岭街道办事处	53	0	0	1	64	0	100.00%	0	0	57	51	89.47%	2.00%	0.00%	67.6	11
湘湖管理局	29	0	0	0	29	6	79.31%	0	0	27	27	100.00%	3.00%	0.00%	60	12
韭菜园街道办事处	16	0	0	0	19	1	94.73%	0	0	17	16	94.12%	0.00%	0.00%	58.9	13

# 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（2022 年 2 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	88	0	0	0	83	0	100.00%	0	0	77	77	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
市政设施维护中心	49	0	0	0	46	0	100.00%	0	0	45	45	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
城建投公司	33	0	0	0	29	0	100.00%	0	0	25	25	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
行政审批服务局	33	0	0	0	29	0	100.00%	0	0	26	26	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
农业农村局	17	0	0	0	14	0	100.00%	0	0	14	14	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
应急管理局	8	0	0	0	9	0	100.00%	0	0	8	8	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
民政局	6	0	0	0	6	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
园林绿化维护中心	5	0	0	0	7	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	5	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
发展和改革委员会	4	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
宣传部	3	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市容环境卫生维护中心	3	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

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
长沙火车站地区综合管理办公室	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
自然资源和规划分局	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
商务局	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
统计局	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
公共工程建设中心	12	1	0	0	15	0	100.00%	0	0	15	15	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	20
住房和城乡建设局	197	0	0	0	172	0	100.00%	0	0	157	156	99.36%	8.00%	0.00%	69.6	21
医疗保障局	308	0	0	0	325	0	100.00%	0	4	323	323	100.00%	0.00%	0.00%	69.2	22
行政执法局	159	0	0	0	171	0	100.00%	0	0	159	157	98.74%	6.00%	0.00%	69	23
城市管理局	16	0	0	0	11	0	100.00%	0	0	9	8	88.89%	0.00%	0.00%	67.6	24
教育局	77	0	0	0	73	1	98.63%	0	0	73	73	100.00%	1.00%	0.00%	67.2	25
人力资源和社会保障局	532	8	2	0	566	8	98.58%	0	2	564	563	99.82%	0.00%	0.00%	65.4	26
市场监督管理局	1112	0	6	23	1220	2	99.83%	1	19	1214	1206	99.34%	20.00%	0.00%	60.3	27
残联	2	0	0	0	3	1	66.66%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	60	28
金融事务中心	2	0	0	0	3	1	66.66%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	60	28



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。