

领导批示：

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2022〕第 5 期

芙蓉区行政审批服务局

2022 年 6 月 14 日

芙蓉区 12345 政务热线四月份情况通报

4 月份，全区共签收工单 7458 件，办结工单 7524 件(含上月流转工单)，回访工单 7455 件。其中，“市长信箱”103 件、“省交办件”7 件、“微建议”1 件、“政企通领导交办件”6 件、“省转办件”60 件。

一、全市排名情况

4 月份，我区 12345 政务热线工作满意度在内五区总分排名第一。具体情况如下：

责任单位	签收总量	诉求响应率（30分）						问题解决率（35分）					在线办结率（20分）			回访满意率（15分）	总分（100分）	排名
		按时签收	及时联系	按时办结	延期办理	工单驳回	小计	问题解决	重点督办	重复交办	发回重办	小计	即问即答	知识库建设	小计	回访评价		
芙蓉区	7328	5	9.96	5	5	4.98	29.94	15.88	5	5	5	30.88	10	10	20	15	95.82	1
岳麓区	12319	4.9	9.62	5	5	5	29.52	16.22	5	5	5	31.22	10	10	20	15	95.74	2
雨花区	14429	4.9	9.9	5	5	5	29.8	15.76	5	5	5	30.76	10	10	20	15	95.56	3
开福区	9198	5	9.86	5	5	5	29.86	15.36	5	5	5	30.36	10	10	20	15	95.22	4
天心区	8146	5	9.08	5	5	5	29.08	15.4	5	5	5	30.4	10	10	20	15	94.48	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 95 分以上、工单月签收数 100 件以上)：教育局、文艺路街道办事处、医疗保障局、火星街道办事处、东屯渡街道办事处、马王堆街道办事处、定王台街道办事处、卫生健康局、行政执法局、朝阳街道办事处、人力资源和社会保障局、湘湖管理局、东岸街道办事处。

(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、医疗保障局、卫生健康局。

(三) 及时联系率扣分的单位：卫生健康局、市场监督管理局、城建投公司、马坡岭街道办事处。

(四) 问题解决率低于 70% 的单位

单位	回访工单数	未解决工单数	问题解决率
机关事务中心	3	2	33.33%
自然资源和规划分局	11	7	36.36%
司法局	2	1	50.00%
城建投公司	60	28	53.33%
金融事务中心	5	2	60.00%
农业农村局	15	6	60.00%
财政局	16	6	62.50%
征收办	3	1	66.67%
人居环境局	6	1	66.67%
商务局	3	1	66.67%
公共工程建设中心	35	11	68.57%
马坡岭街道办事处	184	56	69.57%

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
其他网络消费纠纷	1019	核酸检测	304
夜间施工噪音扰民 (22:00-06:00)	244	其他商业噪声(含娱乐场所噪音)	179
小区绿化与公共设施	175	企业参保信息查询	110

(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	6	市场监督管理局 3 件、人力资源和社会保障局 2 件、住房和城乡建设局 1 件
表扬	12	行政审批服务局 7 件、市场监督管理局 2 件、定王台街道办事处 2 件、马坡岭街道办事处 1 件

四、“接诉即办”、“未诉先办”专栏

(一) 抗击疫情勇担当 不忘初心为人民

2022年4月8日，湖南省国有资产监督管理委员会直属机关党委常务副书记、纪委书记彭兴华赠予文艺路街道“抗击疫情勇担当，不忘初心为人民”的锦旗，对文艺路街道在五一大道351号大院的疫情防控工作表示充分肯定。文艺路街道、社区40余名干部职工连续14天坚守在封控区内，“两点一线”、夜以继日，全力做好会商研判、摸排防控、物资调运、生活保障、走访慰问等工作，为封控区居民和单位提供了全方位保姆式服务，展现了全街上下“疫”无反顾的担当与坚守，为五一大道351号大院的疫情防控工作做出了重要贡献。文艺路街道将一如既往地辖区单位肩并肩、心连心，同心抗疫、共克时艰，共同筑牢抗击新冠肺炎疫情的坚固堤坝。

（二）专项整治行动排忧解难

东屯渡街道高岭小区属于开放式农民安置小区，部分商户私自占用公共停车位导致停车位紧张。为解决停车难问题，2022年4月14日下午，东屯渡街道城管办开展了私设地锁专项整治行动，对辖区公共区域私设地锁、地桩进行逐一排查，建立地锁问题台账，并告知商户自行拆除地锁、地桩；对于不自行拆除的，将由城管执法部门进行拆除。东屯渡街道通过宣传告知、督促整改、协助拆除的方式，对公共区域内私设的地锁进行整治拆除，有效避免了小区车主因停车不便带来的投诉。

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)

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

(诉求响应率、问题解决率、在线办结率、回访满意率)

一、街道 (2022 年 4 月)

责任单位	签收总量	诉求响应率 (30 分)						问题解决率 (35 分)					在线办结率 (20 分)			回访满意率 (15 分)	总分 (含加分)	排名
		按时签收	及时联系	按时办结	延期办理	工单驳回	小计	问题解决	重点督办	重复交办	发回重办	小计	即问即答	知识库建设	小计	回访评价		
文艺路街道办事处	119	5	10	5	5	5	30	17.48	5	5	5	32.48	10	10	20	15	97.48+0.5	1
东湖街道办事处	87	5	10	5	5	5	30	17.5	5	5	5	32.5	10	10	20	15	97.5	2
东屯渡街道办事处	217	4.9	10	5	5	5	29.9	16.84	5	5	5	31.84	10	10	20	15	96.74+0.5	3
韭菜园街道办事处	61	5	10	5	5	5	30	16.96	5	5	5	31.96	10	10	20	15	96.96	4
火星街道办事处	150	5	10	5	5	5	30	16.84	5	5	5	31.84	10	10	20	15	96.84	5
马王堆街道办事处	198	5	10	5	5	5	30	16.5	5	5	5	31.5	10	10	20	15	96.5	6
定王台街道办事处	311	4.9	10	5	5	5	29.9	16.4	5	5	5	31.4	10	10	20	15	96.3	7
五里牌街道办事处	84	5	10	4.9	5	5	29.9	16.34	5	5	5	31.34	10	10	20	15	96.24	8
朝阳街道办事处	239	5	10	5	5	5	30	15.66	5	5	5	30.66	10	10	20	15	95.66	9
湘湖管理局	107	5	10	3.7	5	5	28.7	16.8	5	5	5	31.8	10	10	20	15	95.5	10
东岸街道办事处	114	5	10	5	5	5	30	15.2	5	5	5	30.2	10	10	20	15	95.2	11
马坡岭街道办事处	177	4.9	9.99	5	5	5	29.89	13.92	5	5	5	28.92	10	10	20	14.75	93.56	12
荷花园街道办事处	210	5	10	4.8	5	5	29.8	14.54	5	5	5	29.54	10	10	20	13.6	92.94	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

(诉求响应率、问题解决率、在线办结率、回访满意率)

二、区直部门 (2022 年 4 月)

责任单位	签收 总量	诉求响应率 (30 分)						问题解决率 (35 分)					在线办结率 (20 分)			回访满意率 (15 分)	总分 (100 分)	排名
		按时 签收	及时 联系	按时 办结	延期 办理	工单 驳回	小计	问题 解决	重点 督办	重复 交办	发回 重办	小计	即问 即答	知识库 建设	小计	回访评价		
统计局	3	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
宣传部	1	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
退役军人事务局	1	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
生态环境分局	4	5	10	4.9	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	4
残联	3	5	10	5	5	5	30	20	5	5	4.8	34.8	10	10	20	15	99.8	5
长沙市晓园管理处	3	4.8	10	4.9	5	5	29.7	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.7	6
征地事务中心	1	4.7	10	5	5	5	29.7	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.7	6
文化旅游体育局	15	5	10	5	5	5	30	18.66	5	5	5	33.66	10	10	20	15	98.66	8
市政设施维护中心	57	5	10	5	5	5	30	18.28	5	5	5	33.28	10	10	20	15	98.28	9
教育局	220	5	10	5	5	5	30	17.8	5	5	5	32.8	10	10	20	15	97.8	10
应急管理局	23	5	10	5	5	5	30	17.78	5	5	5	32.78	10	10	20	15	97.78	11

责任单位	签收 总量	诉求响应率（30分）						问题解决率（35分）					在线办结率（20分）			回访满意率 （15分）	总分 （100分）	排名
		按时 签收	及时 联系	按时 办结	延期 办理	工单 驳回	小计	问题 解决	重点 督办	重复 交办	发回 重办	小计	即问 即答	知识库 建设	小计	回访评价		
园林绿化维护中心	25	5	10	5	5	5	30	17.7	5	5	5	32.7	10	10	20	15	97.7	12
行政审批服务局	68	5	10	5	5	5	30	17.58	5	5	5	32.58	10	10	20	15	97.58	13
市容环境卫生维护中心	20	5	10	5	5	5	30	17.5	5	5	5	32.5	10	10	20	15	97.5	14
医疗保障局	417	5	10	5	5	5	30	18.12	5	5	4.2	32.32	10	10	20	15	97.32	15
发展和改革委员会	19	4.4	10	5	5	5	29.4	17.5	5	5	5	32.5	10	10	20	15	96.9	16
民政局	15	5	10	5	5	5	30	16.26	5	5	5	31.26	10	10	20	15	96.26	17
卫生健康局	452	5	9.99	5	5	5	29.99	15.98	5	5	5	30.98	10	10	20	15	95.97	18
行政执法局	709	5	10	5	5	5	30	15.68	5	5	5	30.68	10	10	20	15	95.68	19
人力资源和社会保障局	804	4.5	10	4.6	5	4.99	29.09	17.08	5	5	4.4	31.48	10	10	20	15	95.57	20
城市管理局	29	5	10	5	5	5	30	15.84	5	5	5	30.84	10	10	20	14.6	95.44	21
交通运输局	4	5	10	5	5	5	30	15	5	5	5	30	10	10	20	15	95	22
长沙火车站地区综合管理办公室	10	5	10	5	5	5	30	14.54	5	5	5	29.54	10	10	20	15	94.54	23
住房和城乡建设局	335	5	10	5	5	5	30	14.28	5	5	5	29.28	10	10	20	15	94.28	24
公共工程建设中心	43	4.9	10	5	5	5	29.9	13.72	5	5	5	28.72	10	10	20	15	93.62	25
商务局	5	5	10	5	5	5	30	13.34	5	5	5	28.34	10	10	20	15	93.34	26

责任单位	签收 总量	诉求响应率（30分）						问题解决率（35分）					在线办结率（20分）			回访满意率 （15分）	总分 （100分）	排名
		按时 签收	及时 联系	按时 办结	延期 办理	工单 驳回	小计	问题 解决	重点 督办	重复 交办	发回 重办	小计	即问 即答	知识库 建设	小计	回访评价		
棚户区改造事务中心	4	5	10	5	5	5	30	13.34	5	5	5	28.34	10	10	20	15	93.34	26
征收办	1	5	10	5	5	5	30	13.34	5	5	5	28.34	10	10	20	15	93.34	26
市场监督管理局	2030	3.9	9.99	4.9	5	4.95	28.74	14.94	5	5	4.6	29.54	10	10	20	15	93.28	29
财政局	18	5	10	5	5	5	30	12.5	5	5	5	27.5	10	10	20	15	92.5	30
农业农村局	8	5	10	5	5	5	30	12	5	5	4.6	26.6	10	10	20	15	91.6	31
司法局	3	5	10	5	5	5	30	10	5	5	5	25	10	10	20	15	90	32
城建投公司	58	4.9	9.99	5	5	5	29.89	10.66	5	5	5	25.66	10	10	20	13.35	88.9	33
机关事务中心	3	5	10	5	5	5	30	6.66	5	5	5	21.66	10	10	20	15	86.66	34
自然资源和规划分局	8	5	10	5	5	5	30	7.28	5	5	5	22.28	10	10	20	12.15	84.43	35
金融事务中心	4	5	10	5	5	5	30	12	5	5	5	27	10	10	20	6.65	83.65	36

备注：当月无办结工单、无回访工单的不纳入考核排名。

加分情况：文艺路街道、东屯渡街道各加 0.5 分