领导批示：

芙蓉区12345政务热线情况通　　报

〔2022〕第 6 期

芙蓉区行政审批服务局　　2022年7月13日

芙蓉区12345政务热线五月份情况通报

5月份，全区共签收工单6328件，办结工单5796件(含上月流转工单），回访工单5504件。其中，“市长信箱”113件、“省交办件”3件、“人民网”5件、“政企通领导交办件”1件、“省转办件”57件。

一、全市排名情况

5月份，我区12345政务热线工作满意度在内五区总分排名第二。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		
岳麓区	11775	4.4	9.64	5	5	5	29.04	16.66	5	5	5	31.66	10	10	20	15	95.7	1
芙蓉区	6328	4.9	9.93	5	5	4.99	29.82	15.1	5	5	5	30.1	10	10	20	15	94.92	2
开福区	8257	5	9.97	5	5	5	29.97	14.56	5	5	5	29.56	10	10	20	15	94.53	3
天心区	7600	5	9.95	5	5	5	29.95	14.52	5	5	5	29.52	10	10	20	15	94.47	4
雨花区	12172	4.8	9.81	5	5	4.99	29.6	14.82	5	5	5	29.82	10	10	20	15	94.42	5

二、区内情况统计

（一）本月扣分情况：卫生健康局3个工单，市场监督管理局1个工单，人力资源和社会保障局1个工单，系统原因1个工单，区热线中心操作失误1个工单未及时联系扣0.07分；湘湖管理局1个工单未及时退回扣0.1分；市场监督管理局1个工单退回驳回扣0.01分；全区1351个工单问题未解决被扣4.9分。

（二）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）：文艺路街道办事处、行政执法局、医疗保障局、教育局。

（三）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、定王台街道办事处。

（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
征收办	1	1	0.00%
司法局	1	1	0.00%
长沙市晓园管理处	2	2	0.00%
人居环境局	3	3	0.00%
自然资源和规划分局	5	3	40.00%
征地事务中心	5	3	40.00%
长沙火车站地区综合管理办公室	2	1	50.00%
生态环境分局	2	1	50.00%
残联	2	1	50.00%
宣传部	2	1	50.00%
马坡岭街道办事处	203	83	59.11%
马王堆街道办事处	207	84	59.42%

城市管理局	18	7	61.11%
东岸街道办事处	107	39	63.55%
城建投公司	71	25	64.79%
朝阳街道办事处	226	77	65.93%
住房和城乡建设局	365	124	66.03%
金融事务中心	3	1	66.67%
湘湖管理局	97	32	67.01%
定王台街道办事处	253	80	68.38%
荷花园街道办事处	171	52	69.59%

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
退费纠纷	550	违法违章建筑	465
夜间施工噪音扰民（22:00-06:00）	239	其他商业噪声（含娱乐场所噪音）	130
破坏房屋结构	100	职工基本医疗保险	98

请相关部门切实做好违法违章建筑的拆除处置工作，做到处理一个违章建筑，解决一片工单，提高满意率和解决率。请区行政执法局汇总辖区内有证施工（夜间施工许可证）和有证运输的情况生成信息库，减少相应工单的生成。

（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	4	市场监督管理局 1 件、卫生健康局 2 件、朝阳街道办事处 1 件
表扬	7	行政审批服务局 6 件、市场监督管理局 1 件

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 5 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	108	5	10	5	5	5	30	15.76	5	5	5	30.76	10	10	20	15	95.76	1
五里牌街道办事处	65	5	10	5	5	5	30	14.62	5	5	5	29.62	10	10	20	15	94.62	2
火星街道办事处	156	5	10	5	5	5	30	14.76	5	5	5	29.76	10	10	20	14.7	94.46	3
东屯渡街道办事处	202	4.9	10	5	5	5	29.9	14.3	5	5	5	29.3	10	10	20	15	94.2	4
韭菜园街道办事处	73	4.9	10	5	5	5	29.9	14.28	5	5	5	29.28	10	10	20	15	94.18	5
东湖街道办事处	118	5	10	5	5	5	30	14.12	5	5	5	29.12	10	10	20	14.2	93.32	6
荷花园街道办事处	190	5	10	5	5	5	30	13.92	5	5	5	28.92	10	10	20	14.35	93.27	7
朝阳街道办事处	266	5	10	5	5	5	30	13.18	5	5	5	28.18	10	10	20	15	93.18	8
定王台街道办事处	299	4.7	10	5	5	5	29.7	13.68	5	5	4.6	28.28	10	10	20	13.7	91.68	9
马王堆街道办事处	267	5	10	5	5	5	30	11.88	5	5	5	26.88	10	10	20	14.75	91.63	10
东岸街道办事处	123	4.9	10	5	5	5	29.9	12.72	5	5	5	27.72	10	10	20	12	89.62	11
湘湖管理局	124	4.4	10	4.8	5	4.95	29.15	13.4	5	5	5	28.4	10	10	20	10.5	88.05	12
马坡岭街道办事处	230	4.8	10	5	5	5	29.8	11.82	5	5	5	26.82	10	10	20	11.25	87.87	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 5 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		
文化旅游体育局	12	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
退役军人事务局	5	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
统计局	3	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
工业和信息化局	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
隆平水稻博物馆	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
信访局	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
机关事务中心	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
科学技术局	1	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
财政局	2	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	9
行政审批服务局	50	5	10	5	5	5	30	17.96	5	5	5	32.96	10	10	20	15	97.96	10
农业农村局	25	5	10	4.9	5	5	29.9	18	5	5	5	33	10	10	20	15	97.9	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		
应急管理局	5	5	10	5	5	5	30	17.78	5	5	5	32.78	10	10	20	15	97.78	12
教育局	118	5	10	5	5	5	30	17.68	5	5	5	32.68	10	10	20	15	97.68	13
医疗保障局	237	5	10	4.8	5	5	29.8	18.02	5	5	4.6	32.62	10	10	20	15	97.42	14
民政局	9	5	10	5	5	5	30	17.14	5	5	5	32.14	10	10	20	15	97.14	15
市政设施维护中心	48	4.8	10	5	5	5	29.8	17.28	5	5	5	32.28	10	10	20	15	97.08	16
行政执法局	636	5	10	5	5	5	30	16.26	5	5	5	31.26	10	10	20	15	96.26	17
园林绿化维护中心	29	5	10	5	5	5	30	16.16	5	5	5	31.16	10	10	20	15	96.16	18
卫生健康局	237	5	9.97	5	5	5	29.97	16.12	5	5	5	31.12	10	10	20	15	96.09	19
市容环境卫生维护中心	5	5	10	5	5	5	30	16	5	5	5	31	10	10	20	15	96	20
交通运输局	6	5	10	5	5	5	30	16	5	5	5	31	10	10	20	15	96	20
市场监督管理局	1726	4.8	9.99	5	5	5	29.79	15.86	5	5	5	30.86	10	10	20	15	95.65	22
发展和改革局	16	4	10	4.6	5	5	28.6	16.92	5	5	5	31.92	10	10	20	15	95.52	23
人力资源和社会保障局	451	4.6	9.99	4.9	5	5	29.49	16.14	5	5	4.6	30.74	10	10	20	15	95.23	24
公共工程建设中心	58	5	10	5	5	5	30	15	5	5	5	30	10	10	20	15	95	25
金融事务中心	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		
住房和城乡建设局	470	5	10	5	5	5	30	13.2	5	5	4.8	28	10	10	20	15	93	27
城市管理局	22	5	10	4.9	5	5	29.9	12.22	5	5	5	27.22	10	10	20	15	92.12	28
长沙火车站地区综合管理办公室	2	5	10	5	5	5	30	10	5	5	5	25	10	10	20	15	90	29
宣传部	3	5	10	5	5	5	30	10	5	5	5	25	10	10	20	15	90	29
残联	3	4.9	10	5	5	5	29.9	10	5	5	5	25	10	10	20	15	89.9	31
生态环境分局	3	4.9	10	5	5	5	29.9	10	5	5	5	25	10	10	20	15	89.9	31
城建投公司	85	5	10	5	5	5	30	12.96	5	5	5	27.96	10	10	20	11.75	89.71	33
自然资源和规划分局	5	5	10	5	5	5	30	8	5	5	5	23	10	10	20	15	88	34
征地事务中心	7	4.6	10	5	5	5	29.6	8	5	5	5	23	10	10	20	15	87.6	35
人居环境局	5	5	10	5	5	5	30	0	5	5	5	15	10	10	20	15	80	36
司法局	1	5	10	5	5	5	30	0	5	5	5	15	10	10	20	15	80	36
征收办	1	5	10	5	5	5	30	0	5	5	5	15	10	10	20	15	80	36
长沙市晓园管理处	2	4.8	10	5	5	5	29.8	0	5	5	5	15	10	10	20	15	79.8	39

备注：当月无办结工单、无回访工单的不纳入考核排名。