

领导批示：

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2022〕第 8 期

芙蓉区行政审批服务局

2022 年 8 月 31 日

芙蓉区 12345 政务热线七月份情况通报

7 月份，全区共签收工单 7764 件，办结工单 7701 件(含上月流转工单)，回访工单 8638 件。其中，“市长信箱”74 件、“省交办件”5 件、“人民网”1 件、“政企通”71 件、“省转办件”56 件。

一、全市排名情况

7 月份，我区 12345 政务热线工作在内五区总分排名第三。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		
开福区	13787	5	9.99	5	5	5	29.99	16.48	5	5	4.8	31.28	10	10	20	15	96.27	1
天心区	9714	5	10	5	5	4.99	29.99	15.36	5	5	5	30.36	10	10	20	15	95.35	2
芙蓉区	7764	5	10	5	5	5	30	15.1	5	5	5	30.1	10	10	20	15	95.10	3
岳麓区	13076	5	9.97	5	5	4.99	29.96	14.8	5	5	4.8	29.6	10	10	20	15	94.56	4
雨花区	13792	4.7	9.81	4.9	5	5	29.41	14.8	5	5	5	29.8	10	10	20	15	94.21	5

二、区内情况统计

(一) 本月扣分情况：全区 2121 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）：医疗保障局、教育局、文艺路街道办事处、行政审批服务局、行政执法局、卫生健康局。

(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、人力资源和社会保障局、行政执法局、住房和城乡建设局、医疗保障局

(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
财政局	7	5	28.57%
机关事务中心	4	2	50.00%
东岸街道办事处	128	53	58.59%
朝阳街道办事处	283	117	58.66%
征地事务中心	5	2	60.00%
马王堆街道办事处	245	96	60.82%
棚户改造事务中心	13	5	61.54%
湘湖管理局	112	39	65.18%
马坡岭街道办事处	201	68	66.17%
住房和城乡建设局	586	198	66.21%
荷花园街道办事处	191	64	66.49%
应急管理局	3	1	66.67%
民政局	12	4	66.67%
城建投公司	104	34	67.31%
东湖街道办事处	117	38	67.52%

定王台街道办事处	267	86	67.79%
韭菜园街道办事处	51	16	68.63%

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
售后服务纠纷	320	其他物业服务	243
违法违规建筑	229	基本养老保险	220
破坏房屋结构	134	摊贩管理	124

请相关部门切实做好违法违规建筑的拆除处置工作，做到处理一个违章建筑，解决一批工单，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	8	市场监督管理局 1 件、东屯渡街道办事处 1 件、朝阳街道办事处 2 件、住房和城乡建设局 2 件、东岸街道办事处 1 件、人力资源和社会保障局 1 件。
表扬	9	行政审批服务局 3 件、市场监督管理局 4 件、住房和城乡建设局 1 件、荷花园街道办事处 1 件。

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

(一) 想群众之所想，急人民之所急

市民于 7 月 9 日在京东到家老百姓大药房购买两种药物，后发现给自己小孩购买的药物超出药物的适用年龄，给自己购买的药物不适用于哺乳期，想进行更换，商家未同意，市民觉得商家不负责，容易造成安全事故。后拨打 12345 反映相关情况，经东屯渡市场监管所工作人员了解具体情况，市民购买药

品时，未说明自己处于哺乳期及小孩的年龄，才造成了不必要的误会。经调解，双方达成一致意见。市民于7月21日致电表示工作人员态度特别好，认为天气炎热工作人员能到现场处理问题，特提出表扬。

（二）社区夜话听民心，集思广益解民忧

东屯渡街道芙蓉社区湘果公寓小区属于改制企业省食杂果品公司的职工宿舍，企业改制后一直实行居民自治管理。由于部分居民卫生费缴纳不及时，拖欠了小区卫生清扫员工资，导致近期小区垃圾无人清理。7月3日，芙蓉社区得知情况后立即组织社区工作人员、志愿者、小区热心业主一起开展周末大扫除，打扫卫生、清理堆物；并于当晚召集湘果公寓全体业主召开网格议事会，通过举手表决选出每个单元的居民代表，负责收取本单元的卫生费用，按时结清卫生员的工资；同时社区与卫生清扫员取得联系，承诺一周内兑现工资，请卫生清扫员继续打扫小区卫生。

芙蓉社区主动作为、积极引导，带动志愿者、热心业主等实现居民自治，同时畅通渠道了解群众诉求，实现了“未诉先办”，不到一周就彻底解决了湘果公寓小区卫生问题，得到了小区居民致电表扬和一致好评。

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 7 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	102	5	10	5	5	5	30	15.96	5	5	5	30.96	10	10	20	15	95.96	1
五里牌街道办事处	65	4.8	10	5	5	5	29.8	16.06	5	5	5	31.06	10	10	20	15	95.86	2
火星街道办事处	172	5	10	5	5	5	30	14.98	5	5	4.8	29.78	10	10	20	15	94.78	3
东屯渡街道办事处	206	5	10	5	5	5	30	14.14	5	5	5	29.14	10	10	20	15	94.14+0.5	4
韭菜园街道办事处	52	5	10	4.9	5	5	29.9	13.72	5	5	5	28.72	10	10	20	15	93.62	5
东湖街道办事处	85	5	10	5	5	5	30	13.5	5	5	5	28.5	10	10	20	15	93.5	6
定王台街道办事处	232	4.9	10	5	5	5	29.9	13.56	5	5	4.8	28.36	10	10	20	14.05	92.31	7
荷花园街道办事处	175	4.9	10	4.9	5	5	29.8	13.3	5	5	5	28.3	10	10	20	14.05	92.15	8
马王堆街道办事处	189	5	10	4.9	5	4.99	29.89	12.16	5	5	5	27.16	10	10	20	13.2	90.25	9
马坡岭街道办事处	158	4.9	10	5	5	5	29.9	13.24	5	5	5	28.24	10	10	20	11.45	89.59	10
朝阳街道办事处	242	5	10	5	5	5	30	11.74	5	5	5	26.74	10	10	20	11.55	88.29	11
湘湖管理局	84	4.9	10	4.9	5	5	29.8	13.04	5	5	5	28.04	10	10	20	8.2	86.04	12
东岸街道办事处	109	4.4	10	4.9	5	5	29.3	11.72	5	5	5	26.72	10	10	20	12	88.02	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 7 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		
长沙市晓园管理处	1	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
史志档案局	1	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
司法局	1	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
信访局	1	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
统战部	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	7	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
商务局	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
总工会	1	5	10	4.9	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	9
组织部	2	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	9
工业和信息化局	3	4.7	10	4.8	5	5	29.5	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.5	11
市容环境卫生维护中心	17	5	10	5	5	5	30	18.26	5	5	5	33.26	10	10	20	15	98.26	12

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）			回访满意度（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		
残联	7	4.9	10	5	5	5	29.9	18	5	5	5	33	10	10	20	15	97.9	13
行政审批服务局	112	5	10	5	5	5	30	17.84	5	5	5	32.84	10	10	20	15	97.84	14
宣传部	8	5	10	5	5	5	30	17.5	5	5	5	32.5	10	10	20	15	97.5	15
园林绿化维护中心	57	5	10	5	5	5	30	17.66	5	5	4.8	32.46	10	10	20	15	97.46	16
城市管理局	17	5	10	5	5	5	30	17.14	5	5	5	32.14	10	10	20	15	97.14	17
医疗保障局	287	5	10	4.9	5	5	29.9	17.66	5	5	4.4	32.06	10	10	20	15	96.96	18
教育局	158	5	10	5	5	5	30	16.86	5	5	5	31.86	10	10	20	15	96.86	19
长沙火车站地区综合管理办公室	6	4.9	10	5	5	5	29.9	16.66	5	5	5	31.66	10	10	20	15	96.56	20
市政设施维护中心	51	5	10	5	5	5	30	16.56	5	5	5	31.56	10	10	20	15	96.56	20
金融事务中心	3	5	10	5	5	5	30	16	5	5	5	31	10	10	20	15	96	22
文化旅游体育局	23	5	10	5	5	5	30	15.84	5	5	5	30.84	10	10	20	15	95.84	23
行政执法局	551	5	10	5	5	5	30	15.76	5	5	5	30.76	10	10	20	15	95.76	24
生态环境分局	7	5	10	5	5	5	30	15.56	5	5	5	30.56	10	10	20	15	95.56	25
交通运输局	9	4.9	10	5	5	5	29.9	15.56	5	5	5	30.56	10	10	20	15	95.46	26
卫生健康局	205	5	10	5	5	4.8	29.8	15.4	5	5	5	30.4	10	10	20	15	95.2	27

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		
人力资源和社会保障局	936	4.9	10	4.7	5	4.99	29.59	16.08	5	5	4.4	30.48	10	10	20	15	95.07	28
市场监督管理局	2877	5	10	4.9	3.8	4.95	28.65	15.6	5	5	4.6	30.2	10	10	20	15	93.85+0.5	29
农业农村局	27	5	10	5	5	5	30	14.28	5	5	5	29.28	10	10	20	15	94.28	30
发展和改革局	12	4.5	10	4.7	5	4.98	29.18	14.28	5	5	4.8	29.08	10	10	20	15	93.26	31
民政局	14	5	10	4.9	5	5	29.9	13.34	5	5	5	28.34	10	10	20	15	93.24	32
应急管理局	2	4.9	10	5	5	5	29.9	13.34	5	5	5	28.34	10	10	20	15	93.24	32
住房和城乡建设局	491	5	10	5	5	5	30	13.24	5	5	5	28.24	10	10	20	13.95	92.19	34
城建投资公司	86	4.9	10	5	5	5	29.9	13.46	5	5	5	28.46	10	10	20	13.8	92.16	35
征地事务中心	6	4.9	10	5	5	5	29.9	12	5	5	5	27	10	10	20	15	91.9	36
公共工程建设中心	52	4.8	10	5	5	5	29.8	15.48	5	5	5	30.48	10	10	20	11.05	91.33	37
机关事务中心	3	5	10	5	5	5	30	10	5	5	5	25	10	10	20	15	90	38
自然资源和规划分局	5	5	10	5	5	5	30	14.28	5	5	5	29.28	10	10	20	9.55	88.83	39
财政局	7	5	10	5	5	5	30	5.72	5	5	4.8	20.52	10	10	20	15	85.52	40
城市人居环境局	9	5	10	5	5	5	30	12.3	5	5	5	27.3	10	10	20	5.15	82.45	41

备注：当月无办结工单、无回访工单的不纳入考核排名。

市场监督管理局、东屯渡街道办事处各加0.5分。