

领导批示:

# 芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2022〕第 12 期

芙蓉区行政审批服务局

2023 年 1 月 16 日

## 芙蓉区 12345 政务热线十一月份情况通报

11 月份，全区共签收工单 8091 件，办结工单 8199 件(含上月流转工单)，回访工单 8010 件。其中，“市长信箱”74 件、“省交办件”5 件、“政企通”232 件、“省转办件”127 件。

### 一、全市排名情况

11 月份，我区 12345 政务热线工作总分在内五区排名第一。  
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	8092	5	10	5	5	5	30	17.28	5	5	5	32.28	10	10	20	15	97.28	1
雨花区	15586	5	10	5	5	5	30	17.06	5	5	5	32.06	10	10	20	15	97.06	2
天心区	8498	5	10	5	5	4.98	29.98	16.94	5	5	5	31.94	10	10	20	15	96.92	3
开福区	10441	5	10	5	5	4.99	29.99	16.88	5	5	5	31.88	10	10	20	15	96.87	4
湘江新区（岳麓区）	19240	4.8	9.97	5	5	4.99	29.76	15.27	5	5	4.8	30.07	10	10	20	15	94.83	5

## 二、区内情况统计

(一)本月扣分情况:全区 1087 个工单问题未解决被扣 2.72 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):朝阳街道办事处、医疗保障局、荷花园街道办事处、东屯渡街道办事处、东岸街道办事处、东湖街道办事处、文艺路街道办事处、韭菜园街道办事处、火星街道办事处、城建投公司、五里牌街道办事处、行政审批服务局。

(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、卫生健康局、马王堆街道办事处。

### (四)问题解决率低于 86.4%(我区解决率)的单位

单位	回访工单数	未解决工单数	问题解决率
征地事务中心	22	3	86.36%
公共工程建设中心	42	6	85.71%
行政执法局	797	116	85.45%
城市管理局	13	2	84.62%
交通运输局	12	2	83.33%
生态环境分局	10	2	80.00%
马坡岭街道办事处	306	63	79.41%
市场监督管理局	1961	411	79.04%
住房和城乡建设局	375	79	78.93%

### 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
其他网络纠纷	795	健康卡/居民健康卡(码)	750
核酸检测	314	摊贩管理	249
劳动力市场	194	小区卫生	175

#### (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 2 件、朝阳街道办事处 1 件、东屯渡街道办事处 1 件、马王堆街道办事处 1 件、火星街道办事处 1 件。
表扬	13	市场监督管理局 8 件、朝阳街道办事处 1 件、行政审批服务局 1 件、民政局 1 件、东屯渡街道办事处 1 件、文化旅游体育局 1 件。

### 四、“接诉即办、未诉先办”专栏

#### 防患于未“燃” 筑牢“防火墙”

为增强社区居民的消防安全意识，提高社区居民消防处置应变能力和自我保护能力，11月4日，芙蓉区东屯渡街道白沙湾社区携手芙蓉区益心社会工作发展中心开展组织辖区居民开展了消防安全知识宣传活动，切实提高居民群众的消防安全意识。

本次活动通过线上和线下同时进行，网格员通过线上微信群转发消防安全宣相关知识，扩大宣传覆盖面，加快传播速度；线下通过走访入户向居民发放消防宣传单，告知居民安全用火、用电、用气的注意事项，以及正确拨打火警电话、火灾自救等消防安全基本常识。与此同时，网格员还对辖区内商户商店

内的灭火器等消防设施进行了检查，发放了消防安全手册并详细讲解，并要求各商户不私拉乱接电线，不乱堆乱放杂物，要定期检查内部电气线路，自觉排查整改身边的火患，避免火灾事故的发生。

通过这次宣传活动，有效提升了小区居民的消防安全意识，丰富了商户消防应急知识。白沙湾社区将持续推进消防安全知识宣传，在辖区内营造“防患于未‘燃’ 筑牢‘防火墙’”的良好氛围，确保辖区消防安全高度稳定。

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 11 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		
韭菜园街道办事处	167	5	10	5	5	5	30	19.36	5	5	5	34.36	10	10	20	15	99.36	1
湘湖管理局	90	4.9	10	5	5	5	29.9	19.2	5	5	5	34.2	10	10	20	15	99.1	2
东湖街道办事处	171	5	10	5	5	5	30	18.46	5	5	5	33.46	10	10	20	15	98.46	3
东屯渡街道办事处	293	5	10	5	5	5	30	17.83	5	5	5	32.83	10	10	20	15	97.83+0.5	4
五里牌街道办事处	111	5	10	5	5	5	30	17.92	5	5	5	32.92	10	10	20	15	97.92	5
东岸街道办事处	196	5	10	5	5	5	30	17.78	5	5	5	32.78	10	10	20	15	97.78	6
文艺路街道办事处	170	5	10	5	5	5	30	17.64	5	5	5	32.64	10	10	20	15	97.64	7
定王台街道办事处	430	5	10	5	5	5	30	17.49	5	5	5	32.49	10	10	20	15	97.49	8
荷花园街道办事处	310	5	10	5	5	5	30	17.45	5	5	5	32.45	10	10	20	15	97.45	9
朝阳街道办事处	324	5	10	5	5	5	30	17.41	5	5	5	32.41	10	10	20	15	97.41	10
火星街道办事处	134	4.7	10	5	5	5	29.7	17.63	5	5	4.8	32.43	10	10	20	15	97.13	11
马王堆街道办事处	364	4.6	10	5	5	5	29.6	17.51	5	5	5	32.51	10	10	20	15	97.11	12
马坡岭街道办事处	340	5	10	5	5	5	30	15.88	5	5	5	30.88	10	10	20	15	95.88	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 11 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		
金融事务中心	10	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
人居环境局	10	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
退役军人事务局	6	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
隆平水稻博物馆	3	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
征收办	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
总工会	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
团委	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
现代服务业发展中心	3	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
财政局	5	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	10
应急管理局	4	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	10
残联	3	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	10

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		
自然资源和规划分局	3	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	10
科学技术局	1	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	10
机关事务中心	8	5	10	4.8	5	5	29.8	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.8	15
市容环境卫生维护中心	26	5	10	5	5	5	30	19.2	5	5	5	34.2	10	10	20	15	99.2	16
火车站地区综合管理办公室	24	5	10	5	5	5	30	19.14	5	5	5	34.14	10	10	20	15	99.14	17
市政设施维护中心	41	5	10	5	5	5	30	18.94	5	5	5	33.94	10	10	20	15	98.94	18
行政审批服务局	104	5	10	5	5	5	30	18.86	5	5	5	33.86	10	10	20	15	98.86	19
园林绿化维护中心	26	5	10	5	5	5	30	18.79	5	5	5	33.79	10	10	20	15	98.79	20
民政局	17	4.9	10	5	5	5	29.9	18.66	5	5	5	33.66	10	10	20	15	98.56	21
农业农村局	63	5	10	5	5	5	30	18.28	5	5	5	33.28	10	10	20	15	98.28	22
发展和改革委员会	11	4.9	10	5	5	5	29.9	18	5	5	5	33	10	10	20	15	97.9	23
城建投资公司	119	4.7	10	5	5	5	29.7	18.18	5	5	5	33.18	10	10	20	15	97.88	24
教育局	87	5	10	5	5	5	30	18.24	5	5	4.6	32.84	10	10	20	15	97.84	25
医疗保障局	321	4.9	10	4.7	5	5	29.6	18.24	5	5	4.6	32.84	10	10	20	15	97.44	26
人力资源和社会保障局	557	5	10	5	5	5	30	17.77	5	5	4.6	32.37	10	10	20	15	97.37	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		
文化旅游体育局	34	5	10	5	5	5	30	17.3	5	5	5	32.3	10	10	20	15	97.3	28
公共工程建设中心	50	5	10	5	5	5	30	17.14	5	5	5	32.14	10	10	20	15	97.14	29
卫生健康局	448	4.5	10	5	5	5	29.5	17.43	5	5	5	32.43	10	10	20	15	96.93	30
行政执法局	797	5	10	5	5	5	30	17.09	5	5	4.8	31.89	10	10	20	15	96.89	31
城市管理局	16	4.8	10	5	5	5	29.8	16.92	5	5	5	31.92	10	10	20	15	96.72	32
征地事务中心	28	5	10	5	5	5	30	17.28	5	5	5	32.28	10	10	20	14.4	96.68	33
交通运输局	14	5	10	5	5	5	30	16.66	5	5	5	31.66	10	10	20	15	96.66	34
生态环境分局	9	5	10	5	5	5	30	16	5	5	5	31	10	10	20	15	96	35
住房和城乡建设局	363	4.9	10	5	5	5	29.9	15.78	5	5	4.8	30.58	10	10	20	15	95.48	36
市场监督管理局	1988	0	10	5	2.8	5	22.8	15.81	5	5	5	30.81	10	10	20	15	88.61	37

备注：当月无办结工单、无回访工单的不纳入考核排名。

东屯渡街道办事处加0.5分。