

领导批示:

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2022〕第 10 期

芙蓉区行政审批服务局

2022 年 11 月 4 日

芙蓉区 12345 政务热线九月份情况通报

9 月份，全区共签收工单 5178 件，办结工单 4553 件(含上月流转工单)，回访工单 4540 件。其中，“市长信箱”46 件、“省交办件”2 件、“政企通”329 件、“省转办件”88 件。

一、全市排名情况

9 月份，我区 12345 政务热线工作总分在内五区排名第二。
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		
开福区	7505	4.8	10	5	5	5	29.8	17.1	5	5	5	32.1	10	10	20	15	96.9	1
芙蓉区	5178	5	10	5	5	5	30	16.66	5	5	5	31.66	10	10	20	15	96.66	2
天心区	5581	5	10	5	5	5	30	16.6	5	5	5	31.6	10	10	20	15	96.60	3
雨花区	9571	5	10	5	5	5	30	16.58	5	5	5	31.58	10	10	20	15	96.58	4
湘江新区 (岳麓区)	7324	4.8	9.98	5	3.8	5	28.58	16.4	5	5	4.8	31.2	10	10	20	15	94.78	5

二、区内情况统计

(一) 本月扣分情况: 全区 757 个工单问题未解决被扣 3.34 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): 教育局、文艺路街道办事处、城建投公司、医疗保障局、定王台街道办事处、卫生健康局、人力资源和社会保障局、东屯渡街道办事处。

(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、卫生健康局。

(四) 问题解决率低于 83.3% (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
文化旅游体育局	40	7	82.50%
马坡岭街道办事处	125	22	82.40%
东湖街道办事处	62	11	82.26%
荷花园街道办事处	97	18	81.44%
湘湖管理局	48	9	81.25%
朝阳街道办事处	144	27	81.25%
马王堆街道办事处	158	30	81.01%
行政执法局	361	69	80.89%
市场监督管理局	1389	278	79.99%
东岸街道办事处	52	11	78.85%
公共工程建设中心	35	9	74.29%
住房和城乡建设局	354	93	73.73%
发展和改革局	7	2	71.43%

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	443	劳动力市场	209
核酸检测	158	售后服务纠纷	116
摊贩管理	87	小区卫生	64

(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	3	市场监督管理局 1 件、东岸街道办事处 1 件、朝阳街道办事处 1 件。
表扬	3	教育局 1 件、市场监督管理局 2 件。

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

(一) 一份特殊的工单——为企纾困情意长

龚女士向芙蓉区火星街道月桂社区反映：希望其开办的善治鲜饺能申请房租减免政策补贴。收到龚女士的问题反馈之后，街道 12345 热线工作人员立即联系月桂社区工作人员汤庆前往核实。经核实，该门面由长房集团出租给涵元百货公司，涵元百货公司又出租给善治鲜饺。了解相关情况后，社区便多次与涵元百货负责人进行沟通、协商，最终涵元百货答应减免其半个月房租 2000 元，龚女士特致电 12345 表扬。

12345 政务热线是辖区居民向街道、社区传达民意的桥梁，同时也是检验街道、社区工作人员为民纾困、为民服务的重要平台。街道及社区工作人员将把这份特殊工单铭记于心，更好地用心、用情为民服务。

(二) 白沙湾社区：清风揽月，廉洁清扫

9月9日下午，芙蓉区东屯渡街道白沙湾社区组织开展了“周末卫生大扫除”活动。志愿者忙活在大街小巷、楼门院落，他们认真清扫主要道路、绿地的枯枝落叶及绿化带中的杂草，重点清理楼道里的大件垃圾以及社区里的堆物堆料，消除火灾隐患，他们还集中整治了“牛皮癣”小广告，充分发挥“不怕脏、不怕累”的精神。中秋节前夕，白沙湾社区为了让辖区内居民过个放心节，还组织工作人员对仓储物流、快递点等重点单位进行安全生产检查。

东屯渡街道白沙湾社区及时掌握社情民意，同时积极引导志愿者参与辖区社会治理，主动出击，未诉先办，切实解决好群众“急难愁盼”问题，不断提升居民的获得感、幸福感和安全感。

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 9 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	39	5	10	5	5	5	30	17.78	5	5	5	32.78	10	10	20	15	97.78	1
文艺路街道办事处	105	5	10	5	5	5	30	17.34	5	5	5	32.34	10	10	20	15	97.34	2
东屯渡街道办事处	130	4.8	10	5	5	5	29.8	16.86	5	5	5	31.86	10	10	20	15	96.66+0.5	3
五里牌街道办事处	39	5	10	5	5	5	30	17.06	5	5	5	32.06	10	10	20	15	97.06	4
定王台街道办事处	105	5	10	5	5	5	30	17	5	5	5	32	10	10	20	15	97	5
火星街道办事处	64	4.9	10	5	5	5	29.9	16.84	5	5	4.6	31.44	10	10	20	15	96.34+0.5	6
马坡岭街道办事处	159	5	10	5	5	5	30	16.48	5	5	5	31.48	10	10	20	15	96.48	7
东湖街道办事处	79	5	10	5	5	5	30	16.46	5	5	5	31.46	10	10	20	15	96.46	8
湘湖管理局	49	5	10	5	5	5	30	16.26	5	5	5	31.26	10	10	20	15	96.26	9
朝阳街道办事处	180	5	10	5	5	5	30	16.26	5	5	5	31.26	10	10	20	15	96.26	9
马王堆街道办事处	174	5	10	5	5	5	30	16.2	5	5	5	31.2	10	10	20	15	96.2	11
荷花园街道办事处	104	4.9	10	5	5	5	29.9	16.28	5	5	5	31.28	10	10	20	13.05	94.23	12
东岸街道办事处	56	5	10	5	5	5	30	15.78	5	5	5	30.78	10	10	20	11.85	92.63	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 9 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	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
应急管理局	8	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
机关事务中心	3	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
长沙火车站地区综合管理办公室	4	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
妇女联合会	1	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
自然资源和规划分局	3	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
交通运输局	8	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
民政局	7	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
长沙市晓园管理处	1	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	10
数据资源中心	2	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		
宣传部	6	5	10	5	5	5	30	20	5	5	4.8	34.8	10	10	20	15	99.8	12
园林绿化维护中心	37	5	10	5	5	5	30	19.32	5	5	5	34.32	10	10	20	14.95	99.27	13
生态环境分局	20	5	10	5	5	5	30	18.88	5	5	5	33.88	10	10	20	15	98.88	14
行政审批服务局	81	5	10	5	5	5	30	18.42	5	5	5	33.42	10	10	20	15	98.42	15
教育局	156	5	10	5	5	5	30	17.92	5	5	5	32.92	10	10	20	15	97.92	16
退役军人事务局	8	4.9	10	5	5	5	29.9	17.5	5	5	5	32.5	10	10	20	15	97.4	17
市政设施维护中心	34	5	10	5	5	5	30	17.58	5	5	4.8	32.38	10	10	20	15	97.38	18
市容环境卫生维护中心	20	5	10	5	5	5	30	17.34	5	5	5	32.34	10	10	20	15	97.34	19
城建投资公司	101	5	10	5	5	5	30	17.32	5	5	5	32.32	10	10	20	15	97.32	20
医疗保障局	203	5	10	5	5	5	30	17.7	5	5	4.6	32.3	10	10	20	15	97.3	21
城市管理局	7	5	10	5	5	5	30	17.14	5	5	5	32.14	10	10	20	15	97.14	22
征地事务中心	16	5	10	4.9	5	5	29.9	16.92	5	5	5	31.92	10	10	20	15	96.82	23
卫生健康局	208	4.7	10	5	5	5	29.7	17.06	5	5	5	32.06	10	10	20	15	96.76	24
人力资源和社会保障局	501	4.9	10	4.9	5	5	29.8	16.94	5	5	5	31.94	10	10	20	15	96.74	25
人居环境局	12	5	10	5	5	5	30	16.66	5	5	5	31.66	10	10	20	15	96.66	26
文化旅游体育局	41	5	10	5	5	5	30	16.5	5	5	5	31.5	10	10	20	15	96.5	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		
行政执法局	487	4.9	10	5	5	4.99	29.89	16.18	5	5	5	31.18	10	10	20	15	96.07	28
农业农村局	24	5	10	5	5	5	30	16.66	5	5	4.8	31.46	10	10	20	13.9	95.36	29
住房和城乡建设局	352	5	10	5	5	5	30	14.74	5	5	5	29.74	10	10	20	15	94.74	30
公共工程建设中心	46	4.8	10	5	5	5	29.8	14.86	5	5	5	29.86	10	10	20	15	94.66	31
发展和改革委员会	7	5	10	5	5	5	30	14.28	5	5	5	29.28	10	10	20	15	94.28	32
市场监督管理局	1559	4.1	10	5	2.2	5	26.3	16	5	5	5	31	10	10	20	15	92.3	33

备注：当月无办结工单、无回访工单的不纳入考核排名。

火星街道办事处、东屯渡街道办事处各加0.5分。