领导批示:

芙蓉区12345政务热线情况通　　报

〔2023〕第 1 期

芙蓉区行政审批服务局　　2023年2月14日

芙蓉区12345政务热线十二月份情况通报

12月份，全区共签收工单6273件，办结工单6087件(含上月流转工单），回访工单5956件。其中，“市长信箱”65件、“省交办件”17件、“政企通”103件、“省转办件”107件。

一、全市排名情况

12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	6273	5	10	5	5	5	30	17.34	5	5	5	32.34	10	10	20	15	97.34	2
雨花区	12273	5	10	5	5	5	30	17.38	5	5	5	32.38	10	10	20	15	97.38	1
开福区	8058	5	10	5	5	5	30	17.3	5	5	5	32.3	10	10	20	15	97.30	3
天心区	7591	5	10	5	5	5	30	17.24	5	5	5	32.24	10	10	20	15	97.24	4
湘江新区（岳麓区）	13826	4.7	9.99	5	5	5	29.69	15.82	5	5	5	30.82	10	10	20	15	95.51	5

二、区内情况统计

（一）本月扣分情况: 全区 790 个工单问题未解决被扣 2.66 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、东湖街道办事处、医疗保障局、朝阳街道办事处、湘湖管理局、东屯渡街道办事处、火星街道办事处、文艺路街道办事处、卫生健康局、荷花园街道办事处、行政执法局、马坡岭街道办事处、马王堆街道办事处、人力资源和社会保障局。

（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、朝阳街道办事处、卫生健康局、行政执法局、人力资源和社会保障局。

（四）问题解决率低于 86.7%（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
住房和城乡建设局	181	25	86.19%
定王台街道办事处	320	45	85.94%
五里牌街道办事处	75	11	85.33%
东岸街道办事处	155	25	83.87%
交通运输局	24	4	83.33%
市容环境卫生维护中心	6	1	83.33%
公共工程建设中心	34	6	82.35%
发展和改革局	9	2	77.78%
市场监督管理局	1226	278	77.32%
生态环境分局	2	1	50.00%
信访局	1	1	0.00%

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
核酸检测	646	其他网络纠纷	458
退费纠纷	325	隔离管理	228
小区卫生	213	摊贩管理	145

（二）营商环境、行政效能类工单情况

类型	工单数量	涉及部门
表扬	11	市场监督管理局 5 件、湘湖管理局 3 件、东屯渡街道办事处 1 件、马王堆街道办事处 1 件、市政设施维护中心 1 件。
投诉	4	东岸街道办事处 1 件、荷花园街道办事处 1 件、市场监督管理局 1 件、行政执法局 1 件。

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

入户走访排隐患　敲门行动保平安

为确保辖区群众度过一个安全欢乐祥和的春节，为进一步做好冬春火灾等安全防控工作，2022年12月27日，东屯渡街道金科社区组织开展了一场冬季春节“敲门行动”。行动主要目的为防范火灾及一氧化碳中毒等事故，主要内容由社区工作人员按网格为基本单元，发动物业、房东、门店经营户等多方力量，检查辖区楼房安全通道是否畅通、消防设施配备是否齐全、经营是否规范等情况，并发放安全手册。向辖区居民宣讲火灾扑救技能和自救逃生技巧，发放家庭防火、电动自行车充电注意事项等各类消防宣传资料，嘱咐居民加强日常火灾防范和家

庭消防安全隐患自查，不违规用火用电，不私拉乱接电线等。金科社区通过本次行动，加深了广大居民群众落实安全生产主体责任意识以及消防安全意识。

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 12 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		
东湖街道办事处	145	5	9.99	5	5	5	29.99	18.58	5	5	5	33.58	10	10	20	15	98.57	1
韭菜园街道办事处	96	5	9.98	4.9	5	5	29.88	18.68	5	5	5	33.68	10	10	20	15	98.56	2
东屯渡街道办事处	276	5	9.98	5	5	5	29.98	17.84	5	5	5	32.84	10	10	20	15	97.82+0.5	3
朝阳街道办事处	505	5	9.97	5	5	5	29.97	18.14	5	5	5	33.14	10	10	20	15	98.11	4
湘湖管理局	123	5	9.97	5	5	5	29.97	18.24	5	5	4.8	33.04	10	10	20	15	98.01	5
火星街道办事处	161	4.9	10	5	5	5	29.9	17.91	5	5	5	32.91	10	10	20	15	97.81	6
文艺路街道办事处	115	5	10	5	5	5	30	17.66	5	5	5	32.66	10	10	20	15	97.66	7
荷花园街道办事处	361	5	9.88	5	5	5	29.88	17.64	5	5	5	32.64	10	10	20	15	97.52	8
马坡岭街道办事处	224	5	9.94	5	5	4.99	29.93	17.36	5	5	5	32.36	10	10	20	15	97.29	9
马王堆街道办事处	328	4.5	9.81	5	5	5	29.31	17.92	5	5	5	32.92	10	10	20	15	97.23	10
定王台街道办事处	259	5	9.96	5	5	5	29.96	17.18	5	5	5	32.18	10	10	20	15	97.14	11
五里牌街道办事处	74	4.8	9.99	5	5	4.98	29.77	17.06	5	5	5	32.06	10	10	20	15	96.83	12
东岸街道办事处	191	3.8	9.96	5	4.4	5	28.16	16.78	5	5	5	31.78	10	10	20	15	94.94	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 12 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		
火车站地区综合管理办公室	20	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
文化旅游体育局	13	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
城市管理局	8	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
园林绿化维护中心	6	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
退役军人事务局	3	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
残联	2	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	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
组织部	1	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
工业和信息化局	1	5	9.99	5	5	5	29.99	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.99	10
机关事务中心	67	5	9.98	5	5	5	29.98	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.98	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		
财政局	3	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	12
金融事务中心	1	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	12
应急管理局	5	4.9	9.99	5	5	5	29.89	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.89	14
隆平水稻博物馆	1	4.9	10	4.9	5	5	29.8	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.8	15
征地事务中心	1	4.9	10	4.9	5	5	29.8	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.8	15
教育局	143	4.7	9.99	5	5	5	29.69	19.81	5	5	5	34.81	10	10	20	15	99.5	17
农业农村局	32	5	9.98	5	5	5	29.98	18.86	5	5	5	33.86	10	10	20	15	98.84	18
民政局	14	4.9	9.99	5	5	5	29.89	18.46	5	5	5	33.46	10	10	20	15	98.35	19
医疗保障局	199	5	9.93	5	5	5	29.93	18.46	5	5	4.8	33.26	10	10	20	15	98.19	20
市政设施维护中心	34	5	10	5	5	5	30	18.12	5	5	5	33.12	10	10	20	15	98.12	21
城建投公司	37	5	10	5	5	5	30	18.28	5	5	4.8	33.08	10	10	20	15	98.08	22
卫生健康局	504	4.9	9.98	5	5	5	29.88	17.68	5	5	5	32.68	10	10	20	15	97.56	23
行政审批服务局	57	5	10	5	5	5	30	17.5	5	5	5	32.5	10	10	20	15	97.5	24
行政执法局	425	5	9.99	5	5	5	29.99	17.4	5	5	5	32.4	10	10	20	15	97.39	25
住房和城乡建设局	230	5	9.97	5	5	5	29.97	17.24	5	5	5	32.24	10	10	20	15	97.21	26
人力资源和社会保障局	367	5	9.86	4.9	5	5	29.76	17.55	5	5	4.8	32.35	10	10	20	15	97.11	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		
交通运输局	24	5	10	5	5	5	30	16.66	5	5	5	31.66	10	10	20	15	96.66	28
市容环境卫生维护中心	16	5	9.99	5	5	5	29.99	16.66	5	5	5	31.66	10	10	20	15	96.65	29
公共工程建设中心	23	5	9.99	5	5	5	29.99	16.48	5	5	4.8	31.28	10	10	20	15	96.27	30
发展和改革局	11	4.9	10	5	5	5	29.9	15.56	5	5	5	30.56	10	10	20	15	95.46	31
市场监督管理局	1280	4.7	9.95	5	1.4	4.96	26.01	15.46	5	5	5	30.46	10	10	20	15	91.47	32
生态环境分局	4	5	10	5	5	5	30	10	5	5	5	25	10	10	20	15	90	33
信访局	1	4.9	9.99	5	5	5	29.89	0	5	5	5	15	10	10	20	15	79.89	34

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。