

领导批示:

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2023〕第 3 期

芙蓉区行政审批服务局

2023 年 4 月 14 日

芙蓉区 12345 政务热线二月份情况通报

2 月份，全区共签收工单 6812 件，办结工单 6198 件(含上月流转工单)，回访工单 6031 件。其中，“市长信箱”42 件、“省交办件”1 件、“政企通”183 件、“省转办件”80 件。

一、全市排名情况

2 月份，我区 12345 政务热线工作总分内五区排名第四。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	6812	5	10	5	5	5	30	17.58	5	5	5	32.58	10	10	20	15	97.58	4
天心区	7746	5	10	5	5	5	30	17.6	5	5	5	32.6	10	10	20	15	97.60	1
开福区	8940	5	10	5	5	5	30	17.6	5	5	5	32.6	10	10	20	15	97.60	1
雨花区	12177	5	10	5	5	5	30	17.6	5	5	5	32.6	10	10	20	15	97.60	1
湘江新区 (岳麓区)	13749	5	10	5	5	5	30	16.11	5	5	5	31.11	10	10	20	15	96.11	5

二、区内情况统计

(一)本月扣分情况:全区 731 个工单问题未解决被扣 2.42 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):市政设施维护中心、城建投公司、教育局、东湖街道办事处、东屯渡街道办事处、朝阳街道办事处、定王台街道办事处、行政执法局、医疗保障局、卫生健康局、荷花园街道办事处、马王堆街道办事处。

(三)问题解决率低于 87.9% (我区解决率) 的单位

2月份,我区有47个单位有回访工单,解决率低于全区的单位有7个(详见下表),其中市场监管局回访工单占全区比重为30.6%,未解决工单占全区比重为55.8%,其问题解决率为78.3%,未解决的工单类型主要为网络消费纠纷(145件)和退费纠纷(117件),严重拉低了全区解决率,建议市场监管局采取措施提高问题解决率。

单位	回访工单数	占全区回访工单比重	未解决工单数	占全区未解决工单比重	问题解决率
文化旅游体育局	16	2.7%	2	0.3%	87.5%
人力资源和社会保障局	713	11.8%	91	12.4%	87.2%
住房和城乡建设局	261	4.3%	45	6.2%	82.8%
长沙火车站地区综合管理办公室	5	0.1%	1	0.1%	80.0%
马坡岭街道办事处	75	1.2%	16	2.2%	78.7%
市场监督管理局	1846	30.6%	408	55.8%	78.3%
公共工程建设中心	38	0.6%	11	1.5%	71.1%

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
其他网络消费纠纷	585	小区卫生	338
退费纠纷	540	垃圾清理（含乱堆物堆料）	245
小区绿化与公共设施	373	售后服务纠纷	203

(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	9	市场监督管理局 5 件、行政审批服务局 2 件、火星街道办事处 1 件、朝阳街道办事处 1 件。
投诉	1	定王台街道办事处 1 件。

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

文艺路街道：民有所呼 我有所应 核酸检测亭变身微型消防站

2月下旬，文艺路街道收到政协委员一封关于“核酸检测岗亭目前被闲置，存在安全隐患和影响市容”的微建议后，高度重视，迅速进行摸排、办理。韭菜园社区出新招，成为长沙首个让核酸检测亭“再就业”，变身微型消防站。该微型消防站设在韭菜园路古玩文化街口，醒目的大红色“外衣”映入眼帘，即熟悉又陌生。打开门进去，12具干粉灭火器、2套抢险救援服、3个呼吸自救器等消防装备一应俱全，可基本满足初期火灾扑救的需要，其中一面墙上还张贴了消防安全知识宣传海报，

涵盖了火灾事故防范、灭火器材使用、火灾逃生自救等方面的内容。当发生紧急情况时，附近居民和门店人员都可以及时、免费取用里面的消防器材。韭菜园社区网格员会定期巡查，进行日常维护工作。

东屯渡街道：拆除私装地锁 消除安全隐患

东屯渡街道高岭小区、金科佳苑小区属于开放式农民安置小区，小区内公共停车位本就紧张，加之部分临街商铺，为了不让车辆停放挡住自家门店生意，私自将门前公共车位占用，安装了各式各样的“占位神器”，给不少车主带来不便。针对该情况，东屯渡街道自2023年2月20至24日，开展了为期一周的私设地锁专项整治行动，对辖区公共区域内私设地锁、地桩进行逐一排查，建立地锁问题台账，要求商户自行拆除，让居民对公共车位私装地锁行为有正确的认识。对于不自行拆除的，由城管执法部门进行强制拆除。东屯渡街道通过宣传告知、督促整改、协助拆除的方式，对公共区域内私设的地锁进行整治，维护市民停车自由，有效避免了进出辖区车辆车主因停车不便带来的投诉。

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 (2023 年 2 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		
火星街道办事处	97	5	10	5	5	5	30	19.53	5	5	5	34.53	10	10	20	15	99.53	1
五里牌街道办事处	41	5	9.99	5	5	5	29.99	19.46	5	5	5	34.46	10	10	20	15	99.45	2
文艺路街道办事处	74	5	10	5	5	5	30	18.44	5	5	5	33.44	10	10	20	15	98.44+0.5	3
韭菜园街道办事处	79	5	9.99	5	5	4.8	29.79	19.02	5	5	5	34.02	10	10	20	15	98.81	4
东屯渡街道办事处	371	5	9.99	4.9	5	5	29.89	18.42	5	5	5	33.42	10	10	20	15	98.31+0.5	4
湘湖管理局	85	5	10	5	5	5	30	18.4	5	5	5	33.4	10	10	20	15	98.4	6
东湖街道办事处	109	5	9.99	5	5	5	29.99	18.32	5	5	5	33.32	10	10	20	15	98.31	7
东岸街道办事处	60	5	9.99	5	5	5	29.99	18.06	5	5	5	33.06	10	10	20	15	98.05	8
朝阳街道办事处	310	5	9.94	5	5	5	29.94	18.1	5	5	5	33.1	10	10	20	15	98.04	9
定王台街道办事处	146	5	9.99	5	5	5	29.99	18.2	5	5	4.8	33	10	10	20	15	97.99	10
荷花园街道办事处	298	5	9.96	5	5	5	29.96	17.66	5	5	5	32.66	10	10	20	15	97.62	11
马王堆街道办事处	313	5	9.96	5	5	5	29.96	17.64	5	5	5	32.64	10	10	20	15	97.6	12
马坡岭街道办事处	104	4.9	9.88	5	5	5	29.78	15.74	5	5	4.8	30.54	10	10	20	15	95.32	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 (2023 年 2 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		
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
残联	8	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
组织部	3	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	4	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
司法局	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
征收办	1	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
宣传部	20	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
行政审批服务局	86	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
生态环境分局	4	5	9.99	5	5	5	29.99	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.99	10
退役军人事务局	8	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	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		
总工会	1	4.9	9.99	5	5	5	29.89	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.89	12
城建投资公司	140	5	9.99	5	5	5	29.99	19.31	5	5	5	34.31	10	10	20	15	99.30	13
园林绿化维护中心	30	5	10	5	5	5	30	19.28	5	5	5	34.28	10	10	20	15	99.28	14
市政设施维护中心	113	5	10	5	5	5	30	19.26	5	5	5	34.26	10	10	20	15	99.26	15
农业农村局	28	5	10	5	5	5	30	19.24	5	5	5	34.24	10	10	20	15	99.24	16
教育局	112	4.9	9.97	4.9	5	5	29.77	19.32	5	5	5	34.32	9.9	10	19.9	15	98.99	17
交通运输局	13	5	10	5	5	5	30	18.82	5	5	5	33.82	10	10	20	15	98.82	18
市容环境卫生维护中心	21	5	10	5	5	5	30	18.66	5	5	5	33.66	10	10	20	15	98.66	19
发展和改革委员会	18	5	9.99	5	5	5	29.99	18.76	5	5	4.8	33.56	10	10	20	15	98.55	20
民政局	16	5	10	5	5	5	30	18.76	5	5	4.8	33.56	9.9	10	19.9	15	98.46	21
应急管理局	10	5	10	4.9	5	5	29.9	18.18	5	5	5	33.18	10	10	20	15	98.08	22
城市管理局	9	5	10	5	5	5	30	18	5	5	5	33	10	10	20	15	98	23
城市人居环境局	18	5	9.99	5	5	5	29.99	18	5	5	5	33	10	10	20	15	97.99	24
行政执法局	327	5	9.98	5	5	5	29.98	18.04	5	5	4.8	32.84	10	10	20	15	97.82	25
医疗保障局	474	4.9	9.96	4.5	5	5	29.36	18.5	5	5	5	33.5	9.9	10	19.9	15	97.76	26
卫生健康局	150	4.9	9.95	5	5	5	29.85	17.78	5	5	5	32.78	10	10	20	15	97.63	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	17	5	9.99	5	5	5	29.99	17.5	5	5	5	32.5	10	10	20	15	97.49	28
住房和城乡建设局	323	5	9.98	5	5	5	29.98	16.55	5	5	5	31.55	10	10	20	15	96.53	29
长沙火车站地区综合管理办公室	4	5	10	5	5	5	30	16	5	5	5	31	10	10	20	15	96	30
人力资源和社会保障局	730	4.6	9.78	4.7	5	5	29.08	17.45	5	5	4.4	31.85	10	10	20	15	95.93	31
商务局	82	4.9	10	4.8	0	5	24.7	20	5	5	5	35	10	10	20	15	94.7	32
公共工程建设中心	41	5	10	5	5	5	30	14.22	5	5	5	29.22	10	10	20	15	94.22	33
市场监督管理局	1935	4.4	9.91	5	3.6	5	27.91	15.66	5	5	5	30.66	10	10	20	15	93.57	34

备注：当月无办结工单、无回访工单的不纳入考核排名。

文艺路街道办事处加0.5分，东屯渡街道办事处加0.5分。