

领导批示:

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2023〕第 4 期

芙蓉区行政审批服务局

2023 年 5 月 17 日

芙蓉区 12345 政务热线三月份情况通报

3 月份，全区共签收工单 5804 件，办结工单 5231 件(含上月流转工单)，回访工单 5150 件。其中，“市长信箱” 52 件、“省交办件” 1 件、“政企通” 211 件、“省转办件” 62 件。

一、全市排名情况

3 月份，我区 12345 政务热线工作总分内五区排名第三。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		
芙蓉区	5804	5	10	5	5	5	30	17.7	5	5	5	32.7	10	10	20	15	97.7	3
雨花区	10681	5	10	5	5	5	30	17.84	5	5	5	32.84	10	10	20	15	97.84	1
天心区	6324	5	10	5	5	5	30	17.72	5	5	5	32.72	10	10	20	15	97.72	2
开福区	7267	5	10	5	5	5	30	17.6	5	5	5	32.6	10	10	20	15	97.60	4
湘江新区 (岳麓区)	11996	5	10	5	5	5	30	16.35	5	5	5	31.35	10	10	20	15	96.35	5

二、区内情况统计

(一) 本月扣分情况：全区 593 个工单问题未解决被扣 2.3 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）：湘湖管理局、东屯渡街道办事处、火星街道办事处、城建投公司、马王堆街道办事处、荷花园街道办事处、定王台街道办事处、医疗保障局。

(三) 问题解决率低于 88.5%（我区解决率）的单位

3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13个（详见下表），其中市场监管局回访工单占全区比重为23.8%，未解决工单占全区比重为43%，其问题解决率为79.2%，未解决的工单类型主要为退费纠纷（69件）和网络消费纠纷（59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
人力资源和社会保障局	449	8.7%	53	8.9%	88.2%
卫生健康局	75	1.5%	9	1.5%	88.0%
马坡岭街道办事处	108	2.1%	13	2.2%	88.0%
朝阳街道办事处	148	2.9%	18	3.0%	87.8%
退役军人事务局	8	0.2%	1	0.2%	87.5%
城市人居环境局	8	0.2%	1	0.2%	87.5%
行政执法局	413	8.0%	55	9.3%	86.7%

交通运输局	7	0.1%	1	0.2%	85.7%
住房和城乡建设局	406	7.9%	64	10.8%	84.2%
市场监督管理局	1226	23.8%	255	43.0%	79.2%
城市管理局	7	0.1%	2	0.3%	71.4%
发展和改革局	10	0.2%	3	0.5%	70.0%
自然资源和规划分局	3	0.1%	1	0.2%	66.7%

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
小区卫生	395	小区绿化与公共设施	340
其他网络消费纠纷	337	退费纠纷	333
摊贩管理	204	垃圾清理(含乱堆物堆料)	195

(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	2	城市管理局 1 件、马王堆街道办事处 1 件。
投诉	1	市场监督管理局 1 件。

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

市场监管局：为民服务效率高 热情公正暖人心

市民陈女士于1月22日在长沙国金中心二楼某商家购买了打火机，使用后发现机身存在质量问题，与商家协商多次未果，于2月20日拨打12345投诉。定王台市场监管所工作人员接到投诉后，第一时间与市民联系了解情况，并与商家联系沟通，

商家一开始不愿意退还，只同意退几十元作为补偿，市民不认可。后工作人员积极与双方协商，最终双方达成一致意见，陈女士认可。3月份陈女士送来锦旗表示感谢，表扬工作人员处理及时，热情公正。

东屯渡街道：持续优化营商环境 贴心服务辖区企业

“效率真的是高，真的是帮了我们大忙呀，感谢感谢！”3月8日，长沙市芙蓉区东屯渡社区辖区一企业负责人对东屯渡街道、东屯渡社区优质高效的服务点赞。据了解，社区网格员在走访收集诉求时，了解到一企业因业务急需办理《人力资源服务许可证》，但由于不熟悉办证流程，资料准备不齐，正毫无头绪。社区得知后主动服务，详细了解其在办证过程中的具体困难，及时上报街道。街道相关负责人了解后，第一时间和行政审批服务局取得联系。行政审批服务局马上派专人进行“一对一”服务，进行了详细指导，通过“区街社”三级联动，企业在最短时间内拿到了许可证，在提高审批效率的同时也节省了企业的人力成本，融洽了政企关系。东屯渡社区立足实际，结合12345“未诉先办”，通过“网格化”服务，持续主动上门收集企业困难和诉求，精准服务，促进网格内企业良好发展。

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 3 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		
东岸街道办事处	49	5	10	5	5	5	30	19.52	5	5	5	34.52	10	10	20	15	99.52	1
韭菜园街道办事处	77	5	9.96	5	5	5	29.96	19.34	5	5	5	34.34	10	10	20	15	99.30	2
东湖街道办事处	48	5	9.99	5	5	5	29.99	19.04	5	5	5	34.04	10	10	20	15	99.03	3
湘湖管理局	102	4.9	10	5	5	5	29.9	19.1	5	5	5	34.1	10	10	20	15	99.00	4
东屯渡街道办事处	215	5	9.98	4.9	5	5	29.88	18.46	5	5	5	33.46	10	10	20	15	98.34+0.5	5
五里牌街道办事处	76	5	10	5	5	5	30	18.32	5	5	5	33.32	10	10	20	15	98.32	6
火星街道办事处	117	5	10	5	5	5	30	18.32	5	5	5	33.32	10	10	20	15	98.32	6
马王堆街道办事处	571	5	9.97	5	5	5	29.97	18.18	5	5	5	33.18	10	10	20	15	98.15	8
文艺路街道办事处	85	5	9.98	5	5	5	29.98	17.84	5	5	5	32.84	10	10	20	15	97.82	9
荷花园街道办事处	262	5	9.95	5	5	5	29.95	17.96	5	5	4.8	32.76	10	10	20	15	97.71	10
朝阳街道办事处	143	5	9.98	5	5	5	29.98	17.56	5	5	5	32.56	10	10	20	15	97.54	11
定王台街道办事处	116	5	9.97	5	5	5	29.97	17.74	5	5	4.8	32.54	10	10	20	15	97.51	12
马坡岭街道办事处	101	4.8	9.91	5	5	4.8	29.51	17.6	5	5	5	32.6	10	10	20	15	97.11	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 3 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	3	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
农业农村局	34	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
财政局	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
应急管理局	4	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
机关事务中心	1	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	7	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
组织部	2	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
信访局	0	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
民政局	13	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
文化旅游体育局	10	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
残联	4	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1

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		
行政审批服务局	76	5	10	5	5	5	30	20	5	5	5	35	10	10	20	15	100	1
金融事务中心	2	5	9.99	5	5	5	29.99	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.99	13
宣传部	5	4.9	10	5	5	5	29.9	20	5	5	5	35	10	10	20	15	99.9	14
商务局	33	5	9.97	5	5	5	29.97	19.8	5	5	5	34.8	10	10	20	15	99.77	15
园林绿化维护中心	27	5	10	5	5	5	30	19.14	5	5	5	34.14	10	10	20	15	99.14	16
市政设施维护中心	77	5	10	4.9	5	5	29.9	19.16	5	5	5	34.16	10	10	20	15	99.06	17
市容环境卫生维护中心	33	4.9	10	5	5	5	29.9	18.66	5	5	5	33.66	10	10	20	15	98.56	18
教育局	65	4.9	9.99	5	5	5	29.89	18.64	5	5	5	33.64	10	10	20	15	98.53	19
城建投资公司	136	5	9.99	5	5	5	29.99	18.48	5	5	4.8	33.28	10	10	20	15	98.27	20
公共工程建设中心	19	5	10	5	5	5	30	19	5	5	5	34	10	10	20	14.15	98.15	21
退役军人事务局	8	5	10	5	5	5	30	17.5	5	5	5	32.5	10	10	20	15	97.5	22
卫生健康局	103	4.9	9.99	4.9	5	5	29.79	17.6	5	5	5	32.6	10	10	20	15	97.39	23
交通运输局	7	5	10	5	5	5	30	17.14	5	5	5	32.14	10	10	20	15	97.14	24
行政执法局	549	5	10	5	5	5	30	17.34	5	5	4.8	32.14	10	10	20	15	97.14	24
医疗保障局	327	4.8	9.99	4.6	5	4.79	29.18	18.04	5	5	4.8	32.84	10	10	20	15	97.02	26
人力资源和社会保障局	476	4.9	9.86	4.4	5	5	29.16	17.64	5	5	5	32.64	10	10	20	15	96.8	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		
住房和城乡建设局	462	5	9.96	5	5	5	29.96	16.84	5	5	5	31.84	10	10	20	15	96.8	27
生态环境分局	6	5	10	5	1.4	4.99	26.39	20	5	5	5	35	10	10	20	15	96.39	29
城市人居环境局	9	5	9.99	5	3	5	27.99	17.5	5	5	5	32.5	10	10	20	15	95.49	30
市场监督管理局	1517	4.8	9.98	5	3.6	4.95	28.33	15.84	5	5	5	30.84	10	10	20	15	94.17+0.5	31
城市管理局	10	5	10	5	5	5	30	14.28	5	5	5	29.28	10	10	20	15	94.28	32
发展和改革局	9	5	10	5	5	5	30	14	5	5	5	29	10	10	20	15	94	33
自然资源和规划分局	3	5	10	5	5	5	30	13.34	5	5	5	28.34	10	10	20	0	78.34	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，市场监督管理局加0.5分。