

领导批示:

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2023〕第 6 期

芙蓉区行政审批服务局

2023 年 7 月 14 日

芙蓉区 12345 政务热线五月份情况通报

5 月份，全区共签收工单 8772 件，办结工单 8446 件(含上月流转工单)，回访工单 8104 件。其中，“市长信箱” 88 件、“省交办件” 3 件、“政企通” 574 件、“省转办件” 185 件。

一、全市排名情况

5 月份，我区 12345 政务热线工作总分内五区排名第一。具体情况如下：

责任单位	签收总量	诉求响应率 (25分)						问题解决率 (30分)					在线办结率 (20分)			回访满意度 (15分)	环比增长率 (10分)	加减分项目	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	8772	4	9	5	3	4	25	8.67	10	5	5	28.67	10	10	20	15	10	/	98.67	1
天心区	10131	4	9	5	3	4	25	8.73	10	5	5	28.73	10	10	20	15	9.9	/	98.63	2
雨花区	15809	4	8.99	5	3	4	25	8.56	10	5	5	28.56	10	10	20	15	10	/	98.55	3
开福区	9453	4	9	5	3	4	25	8.51	10	5	5	28.51	10	10	20	15	10	/	98.51	4
湘江新区 (岳麓区)	18469	4	9	5	3	4	25	8.33	10	5	5	28.33	10	10	20	14.94	10	/	98.27	5

二、区内情况统计

(一) 本月扣分情况：全区 1080 个工单问题未解决被扣 1.33 分。

(二) 我区 12345 政务热线工作完成度较好单位(总分 98.67 分(我区总分)以上、工单月签收数 100 件以上)：教育局、行政审批服务局、马王堆街道办事处、东湖街道办事处、东屯渡街道办事处、火星街道办事处。

(三) 问题解决率低于 86.7% (我区解决率) 的单位

4 月份，我区有 54 个单位有回访工单，解决率低于全区的单位有 21 个（详见下表），其中市场监管局、住建局回访工单占全区比重分别为 33.5%、4.5%，未解决工单占全区比重分别为 49.0%、9.8%，其问题解决率分别为 80.5%、71.2%，市场监管局未解决的工单类型主要为退费纠纷（148 件）和网络消费纠纷（104 件），住建局未解决的工单类型主要为房产市场监管（23 件）和其他物业服务（12 件），严重拉低了全区解决率，建议市场监管局、住建局采取措施提高问题解决率。对于解决率较低的公建中心、马坡岭街道、人居环境局、资规分局，建议加强与市民沟通，提高工单办理质量，提升问题解决率。

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
荷花园街道办事处	258	3.2%	35	3.2%	86.4%
五里牌街道办事处	36	0.4%	5	0.5%	86.1%
人力资源和社会保障局	835	10.3%	116	10.7%	86.1%

交通运输局	7	0.1%	1	0.1%	85.7%
征地事务中心	21	0.3%	3	0.3%	85.7%
退役军人事务局	7	0.1%	1	0.1%	85.7%
湘湖管理局	76	0.9%	11	1.0%	85.5%
朝阳街道办事处	240	3.0%	36	3.3%	85.0%
定王台街道办事处	162	2.0%	26	2.4%	84.0%
发展和改革局	17	0.2%	3	0.3%	82.4%
市场监督管理局	2713	33.5%	529	49.0%	80.5%
卫生健康局	152	1.9%	30	2.8%	80.3%
城市管理局	5	0.1%	1	0.1%	80.0%
应急管理局	9	0.1%	2	0.2%	77.8%
机关事务中心	4	0.0%	1	0.1%	75.0%
统战部	4	0.0%	1	0.1%	75.0%
公共工程建设中心	23	0.3%	6	0.6%	73.9%
马坡岭街道办事处	108	1.3%	29	2.7%	73.2%
住房和城乡建设局	368	4.5%	106	9.8%	71.2%
城市人居环境局	16	0.2%	5	0.5%	68.8%
自然资源和规划分局	10	0.1%	4	0.4%	60.0%

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	888	其他网络消费纠纷	483
劳动力市场	467	小区卫生	296
摊贩管理	293	小区绿化与公共设施	272

（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	18	东屯渡街道办事处 8 件、行政审批服务局 2 件、东岸街道办事处 1 件、公共工程建设中心 1 件、教育局 1 件、韭菜园街道办事处 1 件、马王堆街道办事处 1 件、市场监管局 1 件、园林绿化维护中心 1 件、住房和城乡建设局 1 件。
投诉	4	朝阳街道办事处 2 件、荷花园街道办事处 1 件、退役军人事务局 1 件。

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

东屯渡街道：“未诉先办”有速度 服务群众有温度

辖区内扬帆小区为农民安置小区，始建于2000年初。因线路老化、变压器超负荷运载等原因，往年夏季用电高峰小区经常跳闸停电，小区居民投诉频繁。夏季来临前，街道社区于5月初提前部署，积极探讨夏季安全用电整改措施。一是全面摸排，不留死角。社区对小区内的配电箱进行了全面巡查，及时发现小区有3台老旧变压器需要更换以及D1栋、E17栋需要新增2台变压器。二是联合整治，及时整改。针对问题及时与当地电力局沟通协调，派请专业电工对小区内破损配电箱进行了更换，对缺少的变压器进行了新增。扬帆社区通过“未诉先办”，提前预判，在炎热的夏天到来前，切实保障了居民用电安全，提前为小区居民吃了一个“清凉”的定心丸，小区居民为社区真正解决居民实际问题的态度和决心表示赞赏。

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 5 月)

责任单位	签收总量	诉求响应率 (25 分)						问题解决率 (30 分)					在线办结率 (20 分)			回访满意率(15 分)	环比增长率(10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	44	4	9	5	3	4	25	9.6	10	5	5	29.6	10	10	20	15	10	99.6	1
东屯渡街道办事处	293	4	8.99	5	3	4	24.99	8.79	10	5	5	28.79	10	10	20	15	10	98.78+0.5	2
马王堆街道办事处	393	4	8.86	5	3	4	24.86	9.06	10	5	5	29.06	10	10	20	15	10	98.92	3
东湖街道办事处	149	4	8.98	5	3	4	24.98	8.93	10	5	5	28.93	10	10	20	14.96	10	98.87	4
东岸街道办事处	97	4	8.99	5	3	4	24.99	8.82	10	5	5	28.82	10	10	20	15	10	98.81	5
火星街道办事处	136	3.9	9	5	3	4	24.9	8.84	10	5	5	28.84	10	10	20	15	10	98.74	6
五里牌街道办事处	53	4	8.99	5	3	4	24.99	8.61	10	5	5	28.61	10	10	20	15	10	98.6	7
湘湖管理局	82	4	8.96	4.9	3	4	24.86	8.55	10	5	5	28.55	10	10	20	15	10	98.41	8
定王台街道办事处	197	4	9	5	3	4	25	8.4	10	5	5	28.4	10	10	20	14.96	10	98.36	9
文艺路街道办事处	149	4	9	5	3	4	25	8.69	10	5	5	28.69	10	10	20	14.67	10	98.36	9
朝阳街道办事处	272	4	8.96	5	3	4	24.96	8.5	10	5	5	28.5	10	10	20	14.85	10	98.31	11
荷花园街道办事处	270	3.9	8.84	5	3	4	24.74	8.64	10	5	5	28.64	10	10	20	14.62	10	98	12
马坡岭街道办事处	145	4	8.96	5	3	3.8	24.76	7.32	10	5	4.8	27.12	10	10	20	14.75	10	96.63	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 (2023 年 5 月)

责任单位	签收总量	诉求响应率 (25 分)						问题解决率 (30 分)					在线办结率 (20 分)			回访满意率 (15 分)	环比增长率 (10 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			
行政审批服务局	117	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
生态环境分局	0	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
长沙火车站地区综合管理办公室	7	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
残联	5	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
史志档案局	1	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
数据资源中心	1	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
长沙市晓园管理处	1	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
隆平水稻博物馆	4	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
金融事务中心	10	4	8.99	5	3	4	24.99	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.99	9
信访局	2	4	8.99	5	3	4	24.99	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.99	9
统计局	1	4	8.99	5	3	4	24.99	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.99	9
司法局	1	3.9	9	5	3	4	24.9	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.9	12

责任单位	签收总量	诉求响应率（25分）						问题解决率（30分）					在线办结率（20分）			回访满意率（15分）	环比增长率（10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			
组织部	1	3.9	9	5	3	4	24.9	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.9	12
宣传部	25	3.9	9	5	3	4	24.9	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.9	12
园林绿化维护中心	42	4	8.97	5	3	4	24.97	9.74	10	5	5	29.74	10	10	20	15	10	99.71	15
财政局	1	3.3	9	5	3	4	24.3	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.3	16
教育局	132	3.8	8.92	5	3	4	24.72	9.42	10	5	5	29.42	10	10	20	15	10	99.14	17
市容环境卫生维护中心	21	4	9	5	3	4	25	9.09	10	5	5	29.09	10	10	20	15	10	99.09	18
文化旅游体育局	14	4	9	5	3	4	25	9	10	5	5	29	10	10	20	15	10	99	19
农业农村局	72	4	9	5	3	4	25	8.96	10	5	5	28.96	10	10	20	15	10	98.96	20
商务局	43	4	8.98	5	3	4	24.98	10	10	5	5	30	10	10	20	13.88	10	98.86	21
民政局	23	4	8.98	5	3	4	24.98	9.2	10	5	5	29.2	10	10	20	14.6	10	98.78	22
市政设施维护中心	67	4	8.98	5	3	4	24.98	8.75	10	5	5	28.75	10	10	20	15	10	98.73	23
城建投资公司	159	4	9	5	3	3.8	24.8	8.98	10	5	4.8	28.78	10	10	20	15	10	98.58	24
交通运输局	10	4	9	5	3	4	25	8.57	10	5	5	28.57	10	10	20	15	10	98.57	25
征地事务中心	27	4	9	5	3	4	25	8.57	10	5	5	28.57	10	10	20	14.92	10	98.49	26
发展和改革委员会	24	4	9	5	3	4	25	8.24	10	5	5	28.24	10	10	20	15	10	98.24	27
行政执法局	829	3.9	8.9	5	3	3.8	24.6	8.76	10	5	4.8	28.56	10	10	20	15	10	98.16	28
城市管理局	3	4	9	5	3	4	25	8	10	5	5	28	10	10	20	15	10	98	29

责任单位	签收总量	诉求响应率（25分）						问题解决率（30分）					在线办结率（20分）			回访满意率（15分）		环比增长率（10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				
卫生健康局	145	4	8.99	5	3	4	24.99	8.03	10	5	5	28.03	10	10	20	14.8	10	97.82	30	
应急管理局	10	4	9	5	3	4	25	7.78	10	5	5	27.78	10	10	20	15	10	97.78	31	
退役军人事务局	8	4	9	5	3	4	25	8.57	10	5	5	28.57	10	10	20	13.97	10	97.54	32	
机关事务中心	4	4	9	5	3	4	25	7.5	10	5	5	27.5	10	10	20	15	10	97.5	33	
医疗保障局	628	2	8.81	4.8	3	4	22.61	9.3	10	5	5	29.3	10	10	20	15	10	96.91	34	
住房和城乡建设局	455	3.9	8.93	5	3	4	24.83	7.12	10	5	5	27.12	10	10	20	14.91	10	96.86	35	
人力资源和社会保障局	1006	3.2	8.56	4.6	3	3.8	23.16	8.61	10	5	4.8	28.41	10	10	20	15	10	96.57	36	
城市人居环境局	17	3.7	9	5	3	4	24.7	6.88	10	5	5	26.88	10	10	20	14.77	10	96.35	37	
公共工程建设中心	34	3.8	8.99	5	3	4	24.79	7.39	10	5	5	27.39	10	10	20	14.09	10	96.27	38	
统战部	3	3.8	9	4.9	3	4	24.7	7.5	10	5	5	27.5	10	10	20	12.9	10	95.1	39	
市场监督管理局	2723	4	8.93	4.6	0.4	4	21.93	8.05	10	5	5	28.05	10	10	20	15	10	94.98	40	
自然资源和规划分局	14	3.2	9	4.6	3	4	23.8	6	10	5	5	26	10	10	20	14.4	10	94.2	41	

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。