

领导批示:

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2023〕第 7 期

芙蓉区行政审批服务局

2023 年 8 月 14 日

芙蓉区 12345 政务热线六月份情况通报

6 月份，全区共签收工单 6696 件，办结工单 6903 件（含上月流转工单），回访工单 6977 件。其中，“省长信箱”12 件、“市长信箱”52 件、“省交办件”2 件、“政企通”425 件、“省转办件”151 件。

一、全市排名情况

6 月份，我区 12345 政务热线工作总分内五区排名第二。具体情况如下：

责任单位	签收总量	诉求响应率 (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)	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	6696	4	9	5	3	4	25	8.6	10	5	5	28.6	10	10	20	15	10	/	98.60	2
天心区	8043	4	9	5	3	4	25	8.72	10	5	5	28.72	10	10	20	15	10	0.01	98.73	1
雨花区	13188	4	9	5	3	4	25	8.67	10	5	5	28.67	10	10	20	15	9.9	0.01	98.58	3
望城区	3838	4	9	5	3	4	25	8.39	10	5	5	28.39	10	10	20	15	10	/	98.39	4
开福区	7746	4	9	4.9	3	3.99	24.89	8.48	10	5	5	28.48	10	10	20	15	10	/	98.37	5

二、区内情况统计

(一)本月扣分情况：全区 978 个工单问题未解决被扣 1.4 分。

(二)我区 12345 政务热线工作完成度较好单位(总分 98.6 分(我区总分)以上、工单月签收数 100 件以上)：东屯渡街道办事处、东湖街道办事处、马王堆街道办事处、朝阳街道办事处。

(三)问题解决率低于 86% (我区解决率) 的单位

6月份，我区有50个单位有回访工单，解决率低于全区的单位有19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28.2%、5.4%，未解决工单占全区比重分别为42.7%、9.2%，其问题解决率分别为78.8%、76.2%，市场监管局未解决的工单类型主要为退费纠纷（189件）和网络消费纠纷（55件），住建局未解决的工单类型主要为房产市场监管（17件）和其他物业服务（11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。对于解决率较低的火车站综管办、征地事务中心、交通运输局、隆平水稻博物馆、发展和改革局、信访局、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
人力资源和社会保障局	959	13.7%	138	14.1%	85.6%
五里牌街道办事处	61	0.9%	9	0.9%	85.3%
定王台街道办事处	181	2.6%	28	2.9%	84.5%

文艺路街道办事处	109	1.6%	17	1.7%	84.4%
残联	6	0.1%	1	0.1%	83.3%
公共工程建设中心	24	0.3%	4	0.4%	83.3%
农业农村局	55	0.8%	10	1.0%	81.8%
马坡岭街道办事处	136	1.9%	27	2.8%	80.2%
金融事务中心	5	0.1%	1	0.1%	80.0%
市场监督管理局	1967	28.2%	418	42.7%	78.8%
住房和城乡建设局	378	5.4%	90	9.2%	76.2%
长沙火车站地区综合管理办公室	4	0.1%	1	0.1%	75.0%
征地事务中心	3	0.0%	1	0.1%	66.7%
交通运输局	12	0.2%	4	0.4%	66.7%
隆平水稻博物馆	3	0.0%	1	0.1%	66.7%
发展和改革局	17	0.2%	7	0.7%	58.8%
信访局	3	0.0%	2	0.2%	33.3%
城市人居环境局	3	0.0%	2	0.2%	33.3%
自然资源和规划分局	5	0.1%	4	0.4%	20.0%

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	787	劳动力市场	423
小区卫生	314	摊贩管理	257
售后服务纠纷	256	其他网络消费纠纷	240

（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	7	行政审批服务局 2 件、行政执法局 1 件、市场监管局 1 件、人力资源和社会保障局 1 件、定王台街道办事处 1 件、东屯渡街道办事处 1 件。
投诉	2	市场监管局 1 件、信访局 1 件。

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

东屯渡街道：网格员吹哨 “未诉先办”强联动

6月份，白沙湾社区网格员在日常巡查时发现辖区内旭日东升小区地下车库存在违规改建行为，部分改建车库内甚至还存放易燃物品。经核实，该小区改建的地下车库多数为出租给周边便利店、小超市用作仓库。发现该情况后，社区及时上报街道及行政执法部门，行政执法人员立即逐一上户下达了限期整改通知，要求相关车库业主15日内自行整改到位。对于未自行整改的，社区将联合街道城管办、执法中队、东屯渡派出所对小区地下车库违规改建行为进行联合执法整治。自行整改到期后，街道联合执法等部门对小区尚未自行整改到位的8个违规改建车库进行了拆除。东屯渡街道通过“未诉先办”及时有效处理热点难点问题，将违建违法行为遏制在萌芽状态，获得了小区居民的一致认可。

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 6 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			
东屯渡街道办事处	193	4	8.97	5	3	4	24.97	8.94	10	5	5	28.94	10	10	20	15	10	98.91+0.5	1
东湖街道办事处	106	4	9	5	3	4	25	9.16	10	5	5	29.16	10	10	20	15	10	99.16	2
韭菜园街道办事处	45	3.7	9	5	3	4	24.7	9.39	10	5	5	29.39	10	10	20	15	10	99.09	3
马王堆街道办事处	334	4	8.96	5	3	4	24.96	9.09	10	5	5	29.09	10	10	20	15	10	99.05	4
东岸街道办事处	55	4	9	5	3	4	25	8.94	10	5	5	28.94	10	10	20	15	10	98.94	5
湘湖管理局	58	4	8.97	5	3	4	24.97	8.89	10	5	5	28.89	10	10	20	15	10	98.86	6
朝阳街道办事处	209	4	9	5	3	4	25	8.77	10	5	5	28.77	10	10	20	15	10	98.77	7
荷花园街道办事处	191	4	8.95	5	3	4	24.95	8.72	10	5	5	28.72	10	10	20	14.79	10	98.46	8
文艺路街道办事处	115	4	8.99	5	3	4	24.99	8.44	10	5	5	28.44	10	10	20	14.94	10	98.37	9
火星街道办事处	105	4	8.99	5	3	3.8	24.79	8.82	10	5	4.8	28.62	10	9.9	19.9	15	10	98.31	9
定王台街道办事处	165	3.8	8.99	5	3	4	24.79	8.45	10	5	5	28.45	10	10	20	15	10	98.24	11
五里牌街道办事处	58	4	8.99	5	3	4	24.99	8.53	10	5	5	28.53	10	10	20	14.42	10	97.94	12
马坡岭街道办事处	124	3.9	8.95	5	3	4	24.85	8.02	10	5	5	28.02	10	10	20	14.96	10	97.83	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 6 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			
科学技术局	1	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
民政局	12	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
园林绿化维护中心	24	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
退役军人事务局	1	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
市政设施维护中心	31	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
组织部	3	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
机关事务中心	4	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
团委	1	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
市容环境卫生维护中心	12	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
总工会	1	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
行政审批服务局	61	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
生态环境分局	3	4	8.99	5	3	4	24.99	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.99	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			
长沙市晓园管理处	1	3.9	9	5	3	4	24.9	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.9	13
文化旅游体育局	11	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	14.57	10	99.57	14
商务局	21	4	8.96	5	3	4	24.96	10	10	5	5	30	10	10	20	14.4	10	99.36	15
宣传部	9	4	9	5	3	4	25	9.23	10	5	5	29.23	10	10	20	15	10	99.23	16
教育局	75	3.8	8.96	5	3	4	24.76	9.4	10	5	5	29.4	10	10	20	15	10	99.16	17
城市管理局	11	4	9	5	3	4	25	9	10	5	5	29	10	10	20	15	10	99	18
卫生健康局	99	3.9	9	5	3	4	24.9	8.67	10	5	5	28.67	10	10	20	15	10	98.57	19
行政执法局	692	4	8.93	5	3	4	24.93	8.62	10	5	5	28.62	10	10	20	15	10	98.55	20
残联	4	4	9	5	3	4	25	8.33	10	5	5	28.33	10	10	20	15	10	98.33	21
公共工程建设中心	17	4	9	5	3	4	25	8.33	10	5	5	28.33	10	10	20	14.99	10	98.32	22
农业农村局	51	4	9	5	3	4	25	8.18	10	5	5	28.18	10	10	20	14.85	10	98.03	23
金融事务中心	2	4	8.99	5	3	4	24.99	8	10	5	5	28	10	10	20	15	10	97.99	24
城建投资公司	95	3.8	8.99	5	3	4	24.79	8.69	10	5	5	28.69	10	10	20	14.28	10	97.76	25
住房和城乡建设局	330	4	8.96	5	3	4	24.96	7.62	10	5	5	27.62	10	10	20	14.98	10	97.56	26
长沙火车站地区综合管理办公室	5	4	9	5	3	4	25	7.5	10	5	5	27.5	10	10	20	15	10	97.5	27
人力资源和社会保障局	861	3.7	8.66	4.7	3	3.8	23.86	8.56	10	5	4.8	28.36	10	9.9	19.9	15	10	97.12	28

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			
征地事务中心	0	4	9	5	3	4	25	6.67	10	5	5	26.67	10	10	20	15	10	96.67	29
交通运输局	11	4	8.98	5	3	4	24.98	6.67	10	5	5	26.67	10	10	20	14.57	10	96.22	30
医疗保障局	566	3.1	8.9	2.5	3	4	21.5	9.31	10	5	5	29.31	10	10	20	15	10	95.81	31
发展和改革委员会	13	4	9	5	3	4	25	5.88	10	5	5	25.88	10	10	20	14.82	10	95.7	32
市场监督管理局	1981	4	8.98	5	0	3.8	21.78	7.88	10	5	4.8	27.68	10	10	20	14.85	10	94.31	33
隆平水稻博物馆	3	4	9	5	3	4	25	6.67	10	5	5	26.67	10	10	20	12.07	10	93.74	34
城市人居环境局	3	4	8.97	5	0	4	21.97	3.33	10	5	5	23.33	10	10	20	15	10	90.3	35
自然资源和规划分局	9	4	9	4.7	3	4	24.7	2	10	5	5	22	10	10	20	11.4	10	88.1	36
信访局	3	4	9	5	3	4	25	3.33	10	5	5	23.33	10	10	20	5.4	10	83.73	37

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。