

领导批示:

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2023〕第 9 期

芙蓉区行政审批服务局

2023 年 10 月 13 日

芙蓉区 12345 政务热线八月份情况通报

8 月份，全区共签收工单 8500 件，办结工单 8698 件(含上月流转工单)，回访工单 8700 件。其中，“省长信箱”30 件、“市长信箱”81 件、“政企通”424 件、“省转办件”197 件。

一、全市排名情况

8 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（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	8500	4	9	5	3	4	25	8.4	10	5	5	28.4	10	10	20	15	10	/	98.40	4
望城区	6002	4	9	5	3	4	25	8.62	10	5	5	28.62	10	10	20	15	10	/	98.62	1
天心区	10938	4	9	5	3	4	25	8.59	10	5	5	28.59	10	10	20	15	10	+0.01	98.60	2
雨花区	17531	4	9	5	3	4	25	8.46	10	5	5	28.46	10	10	20	15	10	+0.01	98.47	3
开福区	12063	4	9	5	3	4	25	8.44	10	5	5	28.44	10	10	20	15	9.9	+0.01	98.35	5

二、区内情况统计

(一) 本月扣分情况：全区 1394 个工单问题未解决被扣 1.6 分。

(二) 我区 12345 政务热线工作完成度较好单位(总分 98.4 分以上、工单月签收数 100 件以上)：行政审批服务局、东屯渡街道办事处、火星街道办事处。

(三) 问题解决率低于 84% (我区解决率) 的单位

8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19个（详见下表），其中市场监管局、住房城乡建设局回访工单占全区比重分别为36.7%、4.9%，未解决工单占全区比重分别为52.4%、8.0%，其问题解决率分别为77.1%、73.8%，建议市场监管局、住房城乡建设局认真研究未解决工单类型，分类施策、重点发力，切实化解市民投诉，提高工作效率，促进问题解决，同时充分利用集中诉求等技术手段，降低未解决工单数量；建议工单数较多的单位（30-300件）公建中心、马坡岭街道、文艺路街道、荷花园街道、定王台街道、湘湖管理局、卫生健康局、朝阳街道、五里牌街道、韭菜园街道等单位及时梳理未解决工单，针对问题加强调度，及时将问题处理进展情况反馈给市民，争取取得市民理解，提高工单办理质效；建议工单数少（30件以下）的民政局、残联、城管局、征地中心、资规分局、工业和信息化局、人居环境局，加强与市民沟通，因客观原因或短期难以解决的问题做好解释，争取将未解决变

为已解决。

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
公建中心	37	0.4%	6	0.4%	83.8%
马坡岭街道	115	1.3%	19	1.4%	83.5%
民政局	18	0.2%	3	0.2%	83.3%
文艺路街道	177	2.0%	30	2.2%	83.1%
荷花园街道	232	2.7%	41	2.9%	82.3%
定王台街道	179	2.1%	34	2.4%	81.0%
湘湖管理局	142	1.6%	27	1.9%	81.0%
卫生健康局	188	2.2%	37	2.7%	80.3%
残联	5	0.1%	1	0.1%	80.0%
朝阳街道	163	1.9%	34	2.4%	79.1%
市场监管局	3197	36.7%	731	52.4%	77.1%
五里牌街道	47	0.5%	11	0.8%	76.6%
城管局	4	0.0%	1	0.1%	75.0%
征地事务中心	4	0.0%	1	0.1%	75.0%
住房城乡建设局	428	4.9%	112	8.0%	73.8%
自然资源和规划分局	6	0.1%	2	0.1%	66.7%
韭菜园街道	38	0.4%	13	0.9%	65.8%
工业和信息化局	8	0.1%	3	0.2%	62.5%
人居环境局	4	0.0%	3	0.2%	25.0%

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	1432	售后服务纠纷	403
劳动力市场	379	其他网络消费纠纷	355
小区卫生	251	摊贩管理	239

（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	5	市场监管局 2 件、行政审批服务局 1 件、人社局 1 件、火星街道办事处 1 件。
投诉	3	市场监管局 2 件、马王堆街道办事处 1 件。

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

东屯渡街道：燃气使用有疑问 “12345” 助力来解答

8 月份，家住金科佳苑小区业主邹先生在其父亲 22 栋一楼门面用罐装燃气做饭时发现，家里原本用的中燃百江公司罐装燃气外形部分零件有所改变，其拨打 12345 反映，燃气软管连接存在泄漏隐患，表示希望燃气公司的检测技术人员能给其回复。社区工作人员接到该工单后，联系街道燃气安全工作人员及燃气公司专业人员第一时间前往市民父亲家中进行燃气安全检查。经检查后发现，其经营门店中原使用的液化气罐软管为橡胶塑料类软管，规定使用时间只有 18 个月，但很多用户会超期使用。因软管老化，承压强度降低，容易导致漏气。燃气公司专业人员向市民宣传了燃气使用相关知识以及注意事项。邹先生现场向工作人员表示感谢：“非常感谢你们跟我说了这么多燃气安全知识，我会把家里的燃气罐软管及时更换！”街道始终将群众 12345 诉求的满意率作为检验工作的标准，确保群众反映问题能够第一时间处理，真正做到“民有所呼，我有所应”。

行政执法局：加强五一商圈值守，收获游客衷心感谢

“五一商圈”是游客集中的繁华区域，人流、车流大、活动时间长。为全力配合定王台街道开展专项执法整治行动，行政执法局主动履职、主动作为，自8月14日至9月1日，每日抽调局队机关执法人员支援“五一商圈”行政执法工作，安排足够的人员支援五一商圈常态化管理，重点解决晚上10点至次日凌晨2点期间人员力量不足问题。支援行动中，行政执法局采取定点执勤与路面巡查相结合的办法，加强对国金中心西北角区域、司门口区域、平和堂区域、五一广场区域的值守。执法队员们坚守值勤点位，用心付出，通过“接诉即办”“未诉先办”及时有效处理游客们的诉求，收获了游客们衷心的感谢。

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、环比增长率)

一、街道（2023 年 8 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	230	4	9	5	3	4	25	8.69	10	5	5	28.69	10	10	20	15	10	98.69+0.5	1
东岸街道办事处	54	4	9	5	3	4	25	8.91	10	5	5	28.91	10	10	20	15	10	98.91	2
东湖街道办事处	91	3.9	9	5	3	4	24.9	8.89	10	5	5	28.89	10	10	20	15	10	98.79	3
火星街道办事处	198	4	8.98	5	3	4	24.98	8.47	10	5	5	28.47	10	10	20	14.96	10	98.41	4
文艺路街道办事处	145	4	9	5	3	4	25	8.31	10	5	5	28.31	10	10	20	14.95	10	98.26	5
马王堆街道办事处	314	4	8.97	5	3	4	24.97	8.43	10	5	5	28.43	10	10	20	14.73	10	98.13	6
马坡岭街道办事处	105	4	8.95	5	3	4	24.95	8.35	10	5	5	28.35	10	10	20	14.71	10	98.01	7
朝阳街道办事处	132	4	8.9	5	3	4	24.9	7.91	10	5	5	27.91	10	10	20	15	10	97.81	8
定王台街道办事处	191	3.7	9	5	3	4	24.7	8.1	10	5	5	28.1	10	10	20	15	10	97.8	9
湘湖管理局	135	3.9	8.91	4.8	3	4	24.61	8.1	10	5	5	28.1	10	10	20	14.98	10	97.69	10
荷花园街道办事处	228	4	8.98	4.9	3	4	24.88	8.23	10	5	5	28.23	10	10	20	14.46	10	97.57	11
五里牌街道办事处	50	4	8.91	5	3	4	24.91	7.66	10	5	5	27.66	10	10	20	14.77	10	97.34	12
韭菜园街道办事处	45	4	8.97	5	3	4	24.97	6.58	10	5	5	26.58	10	10	20	14.62	10	96.17	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、环比增长率)

二、区直部门 (2023 年 8 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	131	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
统计局	1	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
数据资源中心	2	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
组织部	2	4	9	5	3	4	25	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	100	1
生态环境分局	5	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	1	4	8.99	5	3	4	24.99	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.99	7
妇女联合会	2	4	8.99	5	3	4	24.99	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.99	7
自贸区长沙片区芙蓉事务中心	1	3.9	9	5	3	4	24.9	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.9	9
团委	1	3.9	9	5	3	4	24.9	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.9	10
财政局	2	3.9	8.99	5	3	4	24.89	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.89	11
科学技术局	2	3.9	8.98	5	3	4	24.88	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.88	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			
机关事务中心	3	3.8	8.99	4.9	3	4	24.69	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.69	13
园林绿化维护中心	23	4	9	5	3	4	25	9.57	10	5	5	29.57	10	10	20	15	10	99.57	14
交通运输局	14	3.9	9	5	3	4	24.9	9.47	10	5	5	29.47	10	10	20	15	10	99.37	15
宣传部	37	3.9	9	5	3	4	24.9	9.46	10	5	5	29.46	10	10	20	15	10	99.36	16
商务局	28	3.7	9	4.6	3	4	24.3	10	10	5	5	30	10	10	20	15	10	99.3	17
农业农村局	61	4	8.99	5	3	4	24.99	9.23	10	5	5	29.23	10	10	20	15	10	99.22	18
市政设施维护中心	36	3.9	9	5	3	4	24.9	9.27	10	5	5	29.27	10	10	20	15	10	99.17	19
市容环境卫生维护中心	23	4	9	5	3	4	25	9.13	10	5	5	29.13	10	10	20	15	10	99.13	20
长沙火车站地区综合管理办公室	10	4	8.99	5	3	4	24.99	9	10	5	5	29	10	10	20	15	10	98.99	21
行政执法局	590	3.9	8.97	5	3	3.99	24.86	8.52	10	5	5	28.52	10	10	20	15	10	98.38+0.5	22
教育局	96	3.9	8.96	5	3	3.8	24.66	9.37	10	5	4.8	29.17	10	10	20	15	10	98.83	23
文化旅游体育局	34	4	9	5	3	4	25	8.82	10	5	5	28.82	10	10	20	15	10	98.82	24
司法局	10	4	8.99	4.9	3	4	24.89	8.75	10	5	5	28.75	10	10	20	15	10	98.64	25
发展和改革委员会	15	4	9	5	3	4	25	8.57	10	5	5	28.57	10	10	20	15	10	98.57	26
民政局	21	4	8.99	5	3	4	24.99	8.33	10	5	5	28.33	10	10	20	15	10	98.32	27
退役军人事务局	15	4	9	5	3	4	25	8.57	10	5	5	28.57	10	10	20	14.69	10	98.26	28
残联	7	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			
公共工程建设中心	46	4	8.99	5	3	4	24.99	8.38	10	5	5	28.38	10	10	20	14.59	10	97.96	30
医疗保障局	660	3.8	8.89	4.5	3	3.6	23.79	9.32	10	5	4.6	28.92	10	10	20	15	10	97.71	31
城建投资公司	104	3.5	8.97	5	3	3.8	24.27	8.97	10	5	4.8	28.77	10	10	20	14.64	10	97.68	32
城市管理局	3	4	9	5	3	4	25	7.5	10	5	5	27.5	10	10	20	15	10	97.5	33
征地事务中心	3	4	8.99	4.9	3	4	24.89	7.5	10	5	5	27.5	10	10	20	15	10	97.39	34
住房和城乡建设局	380	4	8.91	5	3	4	24.91	7.38	10	5	5	27.38	10	10	20	14.91	10	97.2	35
卫生健康局	174	3.1	8.99	5	3	4	24.09	8.03	10	5	5	28.03	10	10	20	15	10	97.12	36
自然资源和规划分局	8	4	9	5	3	3.99	24.99	6.67	10	5	5	26.67	10	10	20	13.74	10	95.4	37
人力资源和社会保障局	1043	3.8	8.74	4.4	3	2.98	22.92	8.56	10	5	4	27.56	10	9.9	19.9	15	10	95.38	38
工业和信息化局	6	4	9	5	3	4	25	6.25	10	5	5	26.25	10	10	20	11.65	10	92.9	39
市场监督管理局	3078	3.8	8.89	5	0	3.2	20.89	7.71	10	5	4.2	26.91	10	10	20	14.89	10	92.69	40
城市人居环境局	4	4	9	5	3	4	25	2.5	10	5	5	22.5	10	10	20	15	10	92.5	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，行政执法局加0.5分。