**领导批示：**

芙蓉区12345政务热线情况

通 报

〔2021〕第 11 期

芙蓉区行政审批服务局 2021年11月12日

芙蓉区12345政务热线十月份情况通报

10月份，全区共签收工单6015件，办结工单5842件(含上月流转工单），回访工单5786件。其中，“市长信箱”75件、“联动警情”、“好差评”、“人民网”等共5件。

一、全市排名情况

10月份，我区12345政务热线工作满意度在全市十区县（市）排名第一，总分排名第一。具体情况如下：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 单 位 | 月工单总数 | 满意度 | 满意度排名 | 总分 | 排名 |
| 芙蓉区 | 5863 | 99.17% | 1 | 68.8 | 1 |
| 岳麓区 | 9563 | 99.16% | 2 | 68.4 | 2 |
| 天心区 | 6709 | 99.14% | 3 | 68.4 | 2 |
| 开福区 | 8001 | 99.10% | 4 | 68.2 | 4 |
| 浏阳市 | 5618 | 99.09% | 5 | 67.9 | 5 |
| 雨花区 | 11156 | 99.08% | 6 | 67.6 | 6 |
| 长沙县 | 7217 | 99.00% | 7 | 67.4 | 7 |
| 长沙高新区 | 4468 | 98.99% | 8 | 67.4 | 7 |
| 望城区 | 5993 | 98.98% | 9 | 67.2 | 9 |
| 宁乡市 | 3910 | 97.56% | 10 | 57.5 | 10 |

二、区内情况统计

**（一）我区12345政务热线工作完成度较好单位（总分70分满分、满意度100%、工单签收数30件以上）：**东屯渡街道办事处、火星街道办事处、市政设施维护中心。

**（二）我区12345政务热线工作完成量较高单位（工单签收数前五名）：**市场监督管理局、行政执法局、人力资源和社会保障局、住房和城乡建设局、医疗保障局。

**（三）满意度低于97%的单位**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 单 位 | 签收工单数 | 回访工单数 | 不满意工单数 | 回访满意率 |
| 自然资源和规划分局 | 13 | 14 | 2 | 85.71% |
| 马坡岭街道办事处 | 85 | 76 | 5 | 93.42% |
| 东岸街道办事处 | 31 | 32 | 2 | 93.75% |
| 荷花园街道办事处 | 121 | 103 | 4 | 96.12% |
| 文艺路街道办事处 | 77 | 78 | 3 | 96.15% |
| 马王堆街道办事处 | 105 | 107 | 4 | 96.26% |

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 |
| 消费维权 | 2039 | 建筑施工噪音 | 297 |
| 食品安全管理 | 286 | 养老保险 | 264 |
| 社区工作 | 196 | 物业管理 | 139 |
| 房产市场监管 | 127 | 劳动维权 | 110 |

**（二）营商环境、行政效能类工单情况**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 类型 | 工单数量 | 涉及部门 |
| 投诉 | 3 | 人力资源和社会保障局2件，荷花园街道办事处1件 |
| 表扬 | 3 | 韭菜园街道办事处1件，东湖街道办事处1件，定王台街道办事处1件 |

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

区热线办十月份下发了关于做好十一黄金周期间景点相关保障工作为主题的“未诉先办”提醒函。定王台街道办事处及时组建五一商圈志愿服务站。国庆长假期间，安排城管队员、街道、社区志愿者驻点做服务，并每日对商圈进行巡查，同时配设了多项便民设施。在疫情防控方面，定王台街道走马楼社区共计为楼宇企业送上核酸检测8场，疫苗接种13场，共有近4万人次进行了检测，有力的保障了国庆黄金周的正常营业及疫情防控，为长沙经济注入了巨大的活力。通过一系列举措，十月份我区居民消费投诉、疫情等工单数量大大降低，群众获得感、幸福感、安全感大大提高。

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)

长沙市芙蓉区行政审批服务局

2021年11月12日

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

一、街道（2021年10月)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门名称 | 签收 总数 | 未按时签收数 | 未及时退回数 | 退单 驳回数 | 办结工单（含上月流转工单） | 未按时 办结数 | 按时 办结率 | 延期 驳回数 | 发回 重办数 | 回访工单总数 | 回访 满意数 | 回访 满意度 | 延期 办理率 | 重复 交办率 | 总分 | 排名 |
| 东屯渡街道办事处 | 143 | 0 | 0 | 0 | 135 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 138 | 138 | 100.00% | 8.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 火星街道办事处 | 94 | 0 | 0 | 0 | 97 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 93 | 93 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 韭菜园街道办事处 | 25 | 0 | 0 | 0 | 26 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 26 | 26 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 隆平高科技园管理委员会 | 10 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 10 | 10 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 五里牌街道办事处 | 42 | 0 | 1 | 0 | 39 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 42 | 42 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.9 | 5 |
| 定王台街道办事处 | 134 | 0 | 0 | 0 | 147 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 141 | 140 | 99.29% | 0.00% | 0.00% | 69 | 6 |
| 东湖街道办事处 | 72 | 0 | 0 | 0 | 74 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 72 | 71 | 98.61% | 0.00% | 0.00% | 68.2 | 7 |
| 湘湖管理局 | 60 | 0 | 0 | 0 | 56 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 55 | 54 | 98.18% | 0.00% | 0.00% | 68 | 8 |
| 朝阳街道办事处 | 130 | 0 | 0 | 0 | 138 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 137 | 134 | 97.81% | 0.00% | 0.00% | 67.4 | 9 |
| 马王堆街道办事处 | 105 | 0 | 0 | 0 | 105 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 107 | 103 | 96.26% | 5.00% | 0.00% | 67.2 | 10 |
| 文艺路街道办事处 | 77 | 0 | 0 | 0 | 79 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 78 | 75 | 96.15% | 3.00% | 0.00% | 67 | 11 |
| 东岸街道办事处 | 31 | 0 | 1 | 0 | 36 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 32 | 30 | 93.75% | 3.00% | 0.00% | 66.5 | 12 |
| 荷花园街道办事处 | 121 | 0 | 0 | 2 | 123 | 1 | 99.18% | 0 | 0 | 103 | 99 | 96.12% | 0.00% | 0.00% | 64.6 | 13 |
| 马坡岭街道办事处 | 85 | 0 | 2 | 0 | 86 | 4 | 95.34% | 0 | 0 | 76 | 71 | 93.42% | 0.00% | 0.00% | 56.8 | 14 |

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

二、区直部门（2021年10月)

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 部门名称 | 签收 总数 | 未按时签收数 | 未及时退回数 | 退单 驳回数 | 办结工单（含上月流转工单） | 未按时 办结数 | 按时 办结率 | 延期 驳回数 | 发回 重办数 | 回访工单总数 | 回访 满意数 | 回访 满意度 | 延期 办理率 | 重复 交办率 | 总分 | 排名 |
| 市政设施维护中心 | 34 | 0 | 0 | 0 | 28 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 27 | 27 | 100.00% | 4.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 市容环境卫生维护中心 | 13 | 0 | 0 | 0 | 15 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 15 | 15 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 民政局 | 11 | 0 | 0 | 0 | 10 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 10 | 10 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 金融事务中心 | 10 | 0 | 0 | 0 | 8 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 7 | 7 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 宣传部 | 9 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 9 | 9 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 长沙火车站地区综合管理办公室 | 9 | 0 | 0 | 0 | 9 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 9 | 9 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 退役军人事务局 | 6 | 0 | 0 | 0 | 5 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 5 | 5 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 财政局 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 3 | 3 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 生态环境分局 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 4 | 4 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 交通运输局 | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 4 | 4 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 工业和信息化局 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 2 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 隆平水稻博物馆 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 2 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 机关事务中心 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 2 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 部门名称 | 签收 总数 | 未按时签收数 | 未及时退回数 | 退单 驳回数 | 办结工单（含上月流转工单） | 未按时 办结数 | 按时 办结率 | 延期 驳回数 | 发回 重办数 | 回访工单总数 | 回访 满意数 | 回访 满意度 | 延期 办理率 | 重复 交办率 | 总分 | 排名 |
| 棚户区改造事务中心 | 2 | 0 | 0 | 0 | 2 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 2 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 应急管理局 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 1 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 残联 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 1 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 妇女联合会 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 1 | 1 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 70 | 1 |
| 公共工程建设中心 | 32 | 0 | 1 | 0 | 42 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 44 | 44 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.9 | 18 |
| 农业农村局 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2 | 2 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.9 | 18 |
| 文化旅游体育局 | 25 | 2 | 0 | 0 | 24 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 23 | 23 | 100.00% | 4.00% | 0.00% | 69.8 | 20 |
| 城市管理局 | 27 | 1 | 0 | 0 | 28 | 0 | 100.00% | 0 | 1 | 27 | 27 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.7 | 21 |
| 医疗保障局 | 165 | 0 | 0 | 0 | 156 | 0 | 100.00% | 0 | 2 | 155 | 155 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.6 | 22 |
| 发展和改革局 | 10 | 4 | 0 | 0 | 10 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 10 | 10 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 69.6 | 22 |
| 住房和城乡建设局 | 360 | 0 | 0 | 0 | 373 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 356 | 354 | 99.44% | 8.00% | 0.00% | 69.4 | 24 |
| 行政执法局 | 682 | 0 | 3 | 2 | 690 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 683 | 682 | 99.85% | 2.00% | 0.00% | 69.1 | 25 |
| 卫生健康局 | 98 | 0 | 0 | 0 | 104 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 105 | 104 | 99.05% | 4.00% | 0.00% | 68.8 | 26 |
| 教育局 | 161 | 0 | 0 | 0 | 181 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 184 | 182 | 98.91% | 0.00% | 0.00% | 68.6 | 27 |
| 行政审批服务局 | 80 | 0 | 0 | 0 | 80 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 80 | 79 | 98.75% | 0.00% | 0.00% | 68.4 | 28 |
| 园林绿化维护中心 | 52 | 0 | 0 | 0 | 54 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 53 | 52 | 98.11% | 0.00% | 0.00% | 67.8 | 29 |
| 市场监督管理局 | 2443 | 0 | 20 | 2 | 2398 | 0 | 100.00% | 0 | 0 | 2366 | 2358 | 99.66% | 23.00% | 0.00% | 67.2 | 30 |
| 人力资源和社会保障局 | 455 | 0 | 2 | 0 | 456 | 4 | 99.12% | 0 | 2 | 457 | 454 | 99.34% | 1.00% | 0.00% | 66.8 | 31 |
| 自然资源和规划分局 | 13 | 0 | 0 | 0 | 18 | 0 | 100.00% | 0 | 1 | 14 | 12 | 85.71% | 6.00% | 0.00% | 66 | 32 |
| 城建投公司 | 67 | 0 | 0 | 0 | 55 | 1 | 98.18% | 0 | 0 | 49 | 48 | 97.96% | 2.00% | 0.00% | 63.8 | 33 |
| 长沙市晓园管理处 | 4 | 4 | 0 | 0 | 4 | 2 | 50.00% | 0 | 0 | 4 | 4 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 59.6 | 34 |
| 征地事务中心 | 18 | 12 | 0 | 0 | 9 | 5 | 44.44% | 0 | 0 | 7 | 7 | 100.00% | 0.00% | 0.00% | 58.8 | 35 |

备注：当月无办结工单、无回访工单的不纳入考核排名。

考核规则：

未按时签收每次扣0.1分，满分10分，扣完为止。

按时办结率=按时办结数/办理量总数，每降低0.1%扣0.2分，不足0.1%的按0.1%扣，满分10分，扣完为止。

延期办理率=延期次数/办理量总数，＜30%不扣分，升高1%扣0.2分，不足1%的按1%扣，延期驳回每次扣0.2分，满分10分，扣完为止。

重复交办率=重复交办数/签收工单总数，＜5%不扣分，升高1%扣0.2分，不足1%的按1%扣，满分5分，扣完为止。

退单驳回每次扣0.2分，满分5分，扣完为止。

发回重办每次扣0.2分，满分10分，扣完为止。

回访满意度=回访满意数/回访工单总数，本月无回访满意的用“/”表示；100%为满分，每降低一档扣0.2分，满分20分，扣完为止。

当月无办结、无回访的不纳入考核排名。