

领导批示：

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2021〕第 12 期

芙蓉区行政审批服务局

2021 年 12 月 21 日

芙蓉区 12345 政务热线十一月份情况通报

11 月份，全区共签收工单 5648 件，办结工单 5501 件(含上月流转工单)，回访工单 5342 件。其中，“市长信箱”87 件、“联动警情”、“好差评”、“人民网”等共 2 件。

一、全市排名情况

11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	5576	99.27%	1	68.8	1
岳麓区	9458	99.25%	2	68.6	2
天心区	5867	99.22%	3	68.4	3
长沙县	6448	99.17%	4	68.0	4
望城区	5262	99.16%	5	68.0	4
浏阳市	4473	99.14%	6	67.8	6
雨花区	10259	99.12%	7	67.6	7
开福区	7933	99.11%	8	67.4	8
长沙高新区	3431	99.03%	9	67	9
宁乡市	3329	99.04%	10	64.3	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）：卫生健康局、教育局、行政审批服务局、医疗保障局、火星街道办事处、东岸街道办事处、五里牌街道办事处、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、卫生健康局。

（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
湘湖管理局	53	52	3	94.23%
朝阳街道办事处	157	140	5	96.43%
文艺路街道办事处	88	86	3	96.51%
荷花园街道办事处	129	115	4	96.52%

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	1626	养老保险	475
食品安全管理	321	建筑施工噪音	288
社区工作	215	停车管理	180
施工管理	169	违规经营	112

（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	湘湖管理局 2 件、马王堆街道办事处 1 件
表扬	14	东湖街道办事处 3 件、行政审批服务局 2 件、市场监督管理局 2 件、韭菜园街道办事处 2 件、组织部 1 件、行政执法局 1 件、民政局 1 件、荷花园街道办事处 1 件、园林绿化维护中心 1 件

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

（一）有的放矢守平安，安全口诀记心头。

火星街道守安于心践安于行，针对冬季用气用电用火高峰期，容易造成人员伤亡和财产损失这一特点，联合“益心社工组织”社区设点宣传、入户上门发放冬季用气用电用火安全小常识资料、编制安全儿歌口诀，传唱“消防安全留个心，交通安

全留个眼，用电安全留个神.....”的童声回荡大街小巷时刻提醒着人们注意安全。入冬以来火星街道范围内未发生一起居民因气、电、火引发的投诉和安全生产生活事故。

(二) 真抓实干促复工，务实高效保民生。

2021年11月10日，芙蓉区住房和城乡建设局利用“百日暖企”行动的契机，报请芙蓉区政府，组织恒大珺悦府总包单位、监理单位以及消防、电梯、幕墙等分包单位召开复工复产预备会。向所有参会单位宣讲项目复工复产的原则和策略，促成与会单位达成一致，实现恒大珺悦府项目在两天后复工。同时，芙蓉区住房和城乡建设局主动协调服务，打通恒大江湾项目建设所必需的混凝土等原材料供应渠道，促成了恒大江湾项目在2021年11月18日正式复工。因恒大项目停工多次投诉的业主代表也激动的送来锦旗，表达全体业主感激之情。

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12月21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 11 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
火星街道办事处	68	0	0	0	70	0	100.00%	0	0	69	69	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
东岸街道办事处	51	0	0	0	39	0	100.00%	0	0	40	40	100.00%	3.00%	0.00%	70	1
五里牌街道办事处	46	0	0	0	50	0	100.00%	0	0	47	47	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
隆平高科技园管理委员会	12	0	0	0	13	0	100.00%	0	0	13	13	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
东屯渡街道办事处	144	0	0	1	150	0	100.00%	0	0	143	142	99.30%	1.00%	0.00%	69.2	5
马坡岭街道办事处	83	0	0	0	87	0	100.00%	0	0	83	82	98.80%	1.00%	0.00%	68.8	6
东湖街道办事处	77	0	0	0	77	0	100.00%	0	0	68	67	98.53%	0.00%	0.00%	68.6	7
定王台街道办事处	127	0	0	0	129	0	100.00%	0	0	122	120	98.36%	0.00%	0.00%	68	8
荷花园街道办事处	129	0	0	0	127	0	100.00%	0	0	115	111	96.52%	0.00%	0.00%	67.6	9
文艺路街道办事处	88	0	0	0	87	0	100.00%	0	0	86	83	96.51%	0.00%	0.00%	67.4	10
朝阳街道办事处	157	0	0	0	151	0	100.00%	0	0	140	135	96.43%	0.00%	0.00%	67.2	11
湘湖管理局	53	1	0	0	57	0	100.00%	0	0	52	49	94.23%	0.00%	0.00%	66.9	12
马王堆街道办事处	124	0	1	0	127	1	99.21%	0	0	123	121	98.37%	3.00%	0.00%	66.5	13
韭菜园街道办事处	30	0	1	0	33	3	90.90%	0	0	28	28	100.00%	0.00%	0.00%	59.9	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 11 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
卫生健康局	162	0	0	0	165	0	100.00%	0	0	152	152	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
教育局	99	0	0	0	92	0	100.00%	0	0	89	89	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
行政审批服务局	99	0	0	0	97	0	100.00%	0	0	88	88	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
医疗保障局	91	0	0	0	92	0	100.00%	0	0	83	83	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市政设施维护中心	45	0	0	0	48	0	100.00%	0	0	49	49	100.00%	4.00%	0.00%	70	1
文化旅游体育局	26	0	0	0	27	0	100.00%	0	0	28	28	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
城市管理局	25	0	0	0	24	0	100.00%	0	0	22	22	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市容环境卫生维护中心	13	0	0	0	10	0	100.00%	0	0	8	8	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
民政局	9	0	0	0	10	0	100.00%	0	0	9	9	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
农业农村局	7	0	0	0	7	0	100.00%	0	0	8	8	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
生态环境分局	6	0	0	0	5	0	100.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
长沙火车站地区综合管理办公室	5	0	0	0	4	0	100.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
交通运输局	5	0	0	0	5	0	100.00%	0	0	5	5	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
商务局	5	0	0	0	5	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
财政局	3	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	4	4	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
残联	3	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
退役军人事务局	2	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
司法局	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
总工会	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
棚户区改造事务中心	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
金融事务中心	16	1	0	0	17	0	100.00%	0	0	16	16	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	22
发展和改革委员会	10	1	0	0	9	0	100.00%	0	0	11	11	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	22
自然资源和规划分局	4	0	1	0	5	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	20.00%	0.00%	69.9	22
长沙市晓园管理处	2	2	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	25
行政执法局	671	0	1	0	692	0	100.00%	0	0	659	657	99.70%	2.00%	0.00%	69.7	26
园林绿化维护中心	29	0	0	0	29	0	100.00%	0	2	25	25	100.00%	0.00%	0.00%	69.6	27
人力资源和社会保障局	645	0	0	0	496	1	99.79%	0	0	491	491	100.00%	3.00%	0.00%	69.4	28
住房和城乡建设局	255	0	0	0	267	0	100.00%	0	0	265	263	99.25%	9.00%	0.00%	69.2	29

公共工程建设中心	69	0	0	0	68	0	100.00%	0	0	62	61	98.39%	0.00%	0.00%	68.4	30
市场监督管理局	2082	0	10	2	2099	2	99.90%	0	0	2058	2050	99.61%	17.00%	0.00%	68	31
城建投公司	95	0	0	0	100	0	100.00%	0	0	99	97	97.98%	2.00%	0.00%	67.8	32
征地事务中心	9	1	1	0	18	7	61.11%	0	0	19	19	100.00%	0.00%	0.00%	59.8	33

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。