

领导批示：

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2022〕第 1 期

芙蓉区行政审批服务局

2022 年 1 月 26 日

芙蓉区 12345 政务热线十二月份情况通报

12 月份，全区共签收工单 3574 件，办结工单 3587 件(含上月流转工单)，回访工单 3494 件。其中，“市长信箱”63 件、“省交办件”1 件。

一、全市排名情况

12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	3546	99.14%	1	68.4	1
岳麓区	5804	99.10%	2	68.0	2
天心区	3602	99.04%	3	67.8	3
浏阳市	3428	98.98%	4	67.6	4
望城区	3579	98.97%	5	67.4	5
雨花区	6725	98.91%	6	67.2	6
开福区	5694	98.78%	7	67.0	7
长沙高新区	2327	98.65%	8	66.8	8
长沙县	3749	98.59%	9	66.6	9
宁乡市	2019	98.04%	10	62.1	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）：定王台街道办事处、卫生健康局、教育局、行政审批服务局、文艺路街道办事处。

（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
交通运输局	7	6	1	83.33%
城建投公司	46	41	6	85.37%
湘湖管理局	33	27	1	96.30%
马王堆街道办事处	90	84	3	96.43%

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	930	养老保险	464
建筑施工噪音	206	城镇职工和居民基本医保	184
食品安全管理	174	社区工作	143
停车管理	88	房产市场监管	45

（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	行政执法局 2 件、东湖街道办事处 1 件
表扬	6	行政审批服务局 2 件、东湖街道办事处 1 件、火星街道办事处 1 件、民政局 1 件、司法局 1 件

四、“接诉即办、未诉先办”专栏

（一）工会进万家，点亮“新”生活。

定王台街道工会联合会举行芙蓉区新就业形态劳动者温暖行动专场活动。为快递员、外卖配送员、货车司机、护理护工人员等新就业形态劳动者群体提供金融政策普及、反电信诈骗宣传、整治拒收现金行为宣传、法律咨询、心理咨询、健康义

诊等服务，提升新就业形态劳动者的安全感、幸福感、获得感，促进新就业形态劳动者体面劳动、舒心工作、全面发展。

（二）部门联动果断执法，维护一方安宁。

市民来电反映芙蓉区望龙建材市场B8栋众鑫玻璃店占用公共车位经营，希望相关部门果断执法还公共车位于民。

经核实，望龙小区属于住商两用开放式农民安置小区。社区第一时间对众鑫玻璃店占用车位店外经营这一行为进行劝阻，无果，向上反馈至区行政执法局。东岸行政执法中队随即到达现场调查处理，立即责令店家整改，还公共车位于民。依法果断执法维护了政府公信力，有效减少了邻里矛盾，维护了望龙小区安宁。

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

2022年1月26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 12 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
定王台街道办事处	107	0	0	0	87	0	100.00%	0	0	86	86	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
文艺路街道办事处	47	0	0	0	44	0	100.00%	0	0	37	37	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
东岸街道办事处	22	0	0	0	29	0	100.00%	0	0	29	29	100.00%	14.00%	0.00%	70	1
五里牌街道办事处	16	0	0	0	20	0	100.00%	0	0	20	20	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
火星街道办事处	36	0	0	0	37	0	100.00%	0	0	35	35	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
韭菜园街道办事处	17	2	0	0	16	0	100.00%	0	0	18	18	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	6
朝阳街道办事处	101	0	0	0	87	0	100.00%	0	0	76	75	98.68%	0.00%	0.00%	69.2	7
马坡岭街道办事处	33	0	1	0	41	0	100.00%	0	0	41	40	97.56%	0.00%	0.00%	68.7	8
荷花园街道办事处	76	0	0	0	80	0	100.00%	0	0	79	77	97.47%	0.00%	0.00%	68.6	9
东屯渡街道办事处	75	0	0	0	78	0	100.00%	0	0	76	74	97.39%	3.00%	0.00%	68.4	10
东湖街道办事处	44	0	0	0	41	0	100.00%	0	0	35	34	97.14%	0.00%	0.00%	68.2	11
马王堆街道办事处	90	0	0	0	87	0	100.00%	0	0	84	81	96.43%	7.00%	0.00%	67.8	12
湘湖管理局	33	0	0	0	31	0	100.00%	0	0	27	26	96.30%	0.00%	0.00%	67.6	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

二、区直部门（2021 年 12 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	73	0	0	0	64	0	100.00%	0	0	57	57	100.00%	5.00%	0.00%	70	1
教育局	60	0	0	0	70	0	100.00%	0	0	62	62	100.00%	1.00%	0.00%	70	1
行政审批服务局	54	0	0	0	58	0	100.00%	0	0	58	58	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市政设施维护中心	21	0	0	0	21	0	100.00%	0	0	20	20	100.00%	5.00%	0.00%	70	1
金融事务中心	14	0	0	0	6	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
文化旅游体育局	13	0	0	0	15	0	100.00%	0	0	12	12	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市容环境卫生维护中心	10	0	0	0	11	0	100.00%	0	0	12	12	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
园林绿化维护中心	8	0	0	0	9	0	100.00%	0	0	11	11	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
民政局	8	0	0	0	8	0	100.00%	0	0	7	7	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
应急管理局	4	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
棚户区改造事务中心	3	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
宣传部	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
长沙火车站地区综合管理办公室	2	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	3	3	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
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
退役军人事务局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
自然资源和规划分局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
统战部	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
发展和改革委员会	6	1	0	0	6	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	19
生态环境分局	3	1	0	0	4	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	19
财政局	2	0	1	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	19
农业农村局	2	2	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	22
住房和城乡建设局	149	0	0	0	122	0	100.00%	0	0	120	119	99.17%	11.00%	0.00%	69.6	23
医疗保障局	166	0	1	0	148	0	100.00%	0	2	154	154	100.00%	0.00%	0.00%	69.5	24
市场监督管理局	1172	0	7	0	1227	0	100.00%	0	0	1197	1192	99.58%	23.00%	0.00%	69.1	25
城市管理局	49	0	0	0	53	0	100.00%	0	0	51	50	98.04%	0.00%	0.00%	69	26
人力资源和社会保障局	560	0	2	1	633	1	99.84%	0	6	618	618	100.00%	0.00%	0.00%	68	27
行政执法局	439	0	1	5	425	0	100.00%	0	3	414	409	98.79%	2.00%	0.00%	67.7	28
城建投公司	46	1	0	0	53	0	100.00%	0	0	41	35	85.37%	0.00%	0.00%	67.3	29

交通运输局	7	1	0	0	7	0	100.00%	0	0	6	5	83.33%	0.00%	0.00%	67.1	30
公共工程建设中心	30	0	0	0	17	1	94.11%	0	0	16	16	100.00%	6.00%	0.00%	60	31
残联	1	1	0	0	1	1	0.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	59.9	32

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。