

领导批示：

芙蓉区 12345 政务热线情况 通报

〔2022〕第 4 期

芙蓉区行政审批服务局

2022 年 5 月 13 日

芙蓉区 12345 政务热线三月份情况通报

3 月份，全区共签收工单 3222 件，办结工单 2875 件(含上月流转工单)，回访工单 2770 件。其中，“市长信箱” 39 件、“省交办件” 2 件、“微建议” 1 件。

一、全市排名情况

3月份，我区12345政务热线工作满意度在内五区排名第二，总分排名第二。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
岳麓区	4952	99.11%	1	68.5	1
芙蓉区	3161	99.10%	2	68.4	2
开福区	4247	99.06%	3	68.2	3
天心区	3432	99.05%	4	68.0	4
雨花区	5580	98.44%	5	66.8	5

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）：行政执法局、医疗保障局、火星街道办事处、市政设施维护中心、行政审批服务局、文艺路街道办事处、教育局。

（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、医疗保障局、住房和城乡建设局。

（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
发展和改革委员会	13	8	1	87.50%
城建投公司	36	25	3	88.00%
农业农村局	13	10	1	90.00%
公共工程建设中心	13	13	1	92.31%
荷花园街道办事处	78	50	2	96.00%
朝阳街道办事处	95	82	3	96.34%
马王堆街道办事处	74	62	2	96.77%

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
其他网络消费纠纷	721	小区绿化与公共设施	140
夜间施工噪音扰民 (22:00-06:00)	133	其他商业噪声(含娱乐 场所噪音)	75
物业收费	57	售后服务纠纷	50

（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	1	马坡岭街道办事处 1 件
表扬	3	行政审批服务局 2 件、市场监督管理局 1 件

四、“接诉即办”专栏

主动作为，着力解决群众“急难愁盼”问题

3月初，芙蓉区教育局接到市民反映所购楼盘富力芙蓉新天地小区因开发商未在芙蓉区教育局备案，导致该小区未划分学区，小孩无法就近入学。芙蓉区教育局接到市民反映后，马

上联系开发商，督促并指导他们携带相关资料前来办理楼盘学区划分手续，并派出工作人员到楼盘进行实地调查，在最短时间内确定了该楼盘的学区范围，市民小孩入学问题吃下“定心丸”。芙蓉区教育局致力于提高办学质量，增加入读学位，优化报名分流，有效解决了群众子女读书的“急难愁盼”问题。

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 5 月 13 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（2022 年 3 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	56	0	0	0	54	0	100.00%	0	0	47	47	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
文艺路街道办事处	32	0	0	0	30	0	100.00%	0	0	29	29	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
东湖街道办事处	28	0	0	0	22	0	100.00%	0	0	24	24	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
东岸街道办事处	21	0	0	0	18	0	100.00%	0	0	17	17	100.00%	11.00%	0.00%	70	1
五里牌街道办事处	18	0	0	0	16	0	100.00%	0	0	18	18	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
韭菜园街道办事处	7	0	0	1	5	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	69.8	6
定王台街道办事处	104	0	0	0	101	0	100.00%	0	0	101	99	98.02%	0.00%	0.00%	69.2	7
东屯渡街道办事处	58	0	0	0	55	0	100.00%	0	0	49	48	97.96%	2.00%	0.00%	69	8
马坡岭街道办事处	64	0	0	0	52	0	100.00%	0	0	47	46	97.87%	0.00%	0.00%	68.8	9
湘湖管理局	49	0	0	0	42	0	100.00%	0	0	37	36	97.30%	2.00%	0.00%	68.6	10
马王堆街道办事处	74	0	0	0	65	0	100.00%	0	0	62	60	96.77%	0.00%	0.00%	68.4	11
荷花园街道办事处	78	0	0	0	60	0	100.00%	0	0	50	48	96.00%	0.00%	0.00%	68	12
朝阳街道办事处	95	0	0	0	90	1	98.88%	0	0	82	79	96.34%	0.00%	0.00%	65.8	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（2022 年 3 月）

部门名称	签收总数	未按时签收数	未及时处理数	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
行政执法局	362	0	0	0	300	0	100.00%	0	0	282	282	100.00%	2.00%	0.00%	70	1
医疗保障局	191	0	0	0	188	0	100.00%	0	0	192	192	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
教育局	78	0	0	1	69	0	100.00%	0	0	65	65	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
市政设施维护中心	47	0	0	0	41	0	100.00%	0	0	45	45	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
行政审批服务局	40	0	0	0	37	0	100.00%	0	0	34	34	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
城市管理局	11	0	0	0	16	0	100.00%	0	0	16	16	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
园林绿化维护中心	9	0	0	0	4	0	100.00%	0	0	6	6	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
金融事务中心	5	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
文化旅游体育局	4	0	0	0	3	0	100.00%	0	0	3	3	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
宣传部	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
生态环境分局	2	0	0	0	2	0	100.00%	0	0	2	2	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	2	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
财政局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	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
工业和信息化局	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
机关事务中心	1	0	0	0	1	0	100.00%	0	0	1	1	100.00%	0.00%	0.00%	70	1
商务局	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
市容环境卫生维护中心	9	1	0	0	7	0	100.00%	0	0	7	7	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	18
民政局	5	1	0	0	5	0	100.00%	0	0	5	5	100.00%	0.00%	0.00%	69.9	18
住房和城乡建设局	147	0	0	0	139	0	100.00%	0	0	132	131	99.24%	6.00%	0.00%	69.6	20
卫生健康局	112	0	0	0	92	0	100.00%	0	0	89	88	98.88%	0.00%	0.00%	69.4	21
农业农村局	13	0	0	0	15	0	100.00%	0	0	10	9	90.00%	0.00%	0.00%	67.6	22
城建投公司	36	0	0	0	33	0	100.00%	0	0	25	22	88.00%	0.00%	0.00%	67.4	23
发展和改革局	13	0	0	0	14	0	100.00%	0	0	8	7	87.50%	0.00%	0.00%	67.2	24
市场监督管理局	1114	1	3	5	1012	6	99.40%	0	2	981	977	99.59%	11.00%	0.00%	66.8	25
人力资源和社会保障局	278	0	1	0	297	7	97.64%	0	1	286	286	100.00%	1.00%	0.00%	64.9	26
征地事务中心	4	3	0	0	8	2	75.00%	0	1	8	8	100.00%	0.00%	0.00%	59.5	27
公共工程建设中心	13	0	1	0	14	1	92.85%	0	0	13	12	92.31%	0.00%	0.00%	57.7	28

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。