

邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2020〕14号

邵阳市 12345 政府服务热线 2020 年 7-8 月份工作情况通报

各热线成员单位：

7-8 月，12345 政府服务热线在各成员单位的共同努力下，总体运行情况良好。现将工单办理情况通报如下：

一、基本情况

7-8 月份，热线平台呼入总次数 9754 次，呼出总次数 1759 次。受理市民有效投诉事项 9883 件，热线当即答复 7420 件，网络转办 2463 件。在转办的 2463 件中，市民满意 2461 件，满意率 99.92%。

二、反映的热点问题

（一）限摩限电的问题。为巩固 2013 年“限摩限电”成果，改善道路通行秩序，减少道路交通事故，保障人民生命财产安全，

确保城区道路交通安全、畅通、有序。市委、市政府决定于 2020 年 8 月 1 日起在我市中心城区开展电动车交通问题顽瘴痼疾集中整治。群众关于“限摩限电”的诉求急剧增加，多达 474 件。主要反映如何辨别合标电动自行车、电动自行车限制区域、电动自行车上牌等问题。接到群众诉求后，市热线办均第一时间进行答复或转给有关部门办理，确保群众的诉求得到妥善的解决。

（二）占道经营的问题。近日，随着“地摊经济”的爆火，愈来愈多的市民加入了摆地摊队伍。但无序占道乱摆卖带来了一系列交通堵塞、影响市容市貌以及噪音等负面问题，引起群众强烈反映。建议相关部门继续加大对摊贩无序占道经营的整治和合法摆摊摊贩的管理力度，规范摊贩有序经营，避免占道经营影响附近居民正常生活，维护环境卫生秩序，营造干净、整洁、和谐的居住环境。

（三）噪音扰民的问题。7-8 月份，噪音扰民类的投诉达 977 件，通过网络转办 560 件，当即办理 417 件。主要反映工地夜间施工、商家播放喇叭宣传、跳广场舞播放高音喇叭等噪音问题。群众反复投诉多，建议相关部门加大执法力度，建立切实可行机制，及时解决噪音污染问题。

三、部分来电处理情况

（一）8 月 5 日市民曾先生来电反映：市民购买了符合国家标准的新国标电动车，但交警部门目前只开设了学院路锦程车管所分所一个登记点办理上牌，且每天只发放 100 个牌号，给办理

上牌业务的市民造成严重不便，市民建议可将上牌权限放到各个社区，或开启网上申请，加快上牌效率。市公安局交通警察支队回复：根据最新文件指示，邵阳市已经有了四个登记点，地址分别是：大祥区登记点：大祥区邵檀路体育新城篮球馆西门、大祥区学院路锦程车管所分所；北塔区登记点：西湖北路中南五金机电汽配城；双清区登记点：东大路交警支队驾管科。请您前往这几个地址均可以进行办理。

（二）7月13日市民赵女士来电反映：大祥区人大路宝庆府邸对面的宝庆府邸二期工地内，有居民又开始循环播放高音喇叭，噪音严重影响附近居民休息，市民希望相关单位采取措施没收高音喇叭。市公安局办理后回复：2020年5月份宝庆府邸二期开工以来，电机厂家属区1栋31户居民因迟迟未能与宝庆府邸二期开发商达成拆迁协议，且因工地施工导致该栋楼的下水道和化粪池被堵塞，引起居民强烈不满，遂通过放喇叭制造噪音表示抗议，干扰了附近居民的生活。我所多次接到群众报警投诉，每次到现场处警，了解情况做工作时，遭到当地居民百般刁难和辱骂，并且制造噪音的喇叭是放在该栋楼三楼东侧空置的一户房间内，该房间装有防盗门，无法进入。经了解，该房主两口子已过逝，唯一的儿子在重庆工作，一直未回过邵阳。为了化解矛盾，我所多次和办事处、社区干部一起向该栋楼的部分业主代表做工作，讲政策，讲法律，并积极组织他们与开发商进行协商，现已达成初步协议，正就选房问题进行最后磋商，至此噪音问题已得

到圆满解决。

(三) 8月3日市民刘先生来电反映：市民在双清区公安分局旁边的东方盛宴停车场停车1小时收费10元，市民要求开具发票，但工作人员不给发票且态度恶劣。市税务局办理后回复：经调查东方盛宴停车场在去年底已经注销，收取停车费是保安的个人行为，经调解，现已向市民赔礼道歉，取得了市民的谅解。对当事保安进行了批评教育，表示今后不会再发生类似情况。

- 附件：1. 各成员单位办件量统计
2. 各成员单位逾期未回复工单统计

邵阳市行政审批服务局

2020年9月16日

报：市南书记、华松常务副市长、秋良秘书长、化虎副秘书长、
远刚副书记。

送：市直热线成员单位。

发：县市区行政审批服务局。

采编：张礼林

审核：罗雄

签发：贺利平

附件 1

各成员单位办件量统计

单位名称	交办总量	已办理总量	超时量	回访量	市民满意	市民不满意
大祥区政府	866	866	4	866	866 (100.00%)	0 (0.00%)
双清区政府	417	417	1	417	416 (99.76%)	1 (0.24%)
北塔区政府	225	225	2	225	225 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳联通	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市烟草专卖局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市疾病预防控制中心	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市管理和综合执法局	89	89	0	89	89 (100.00%)	0 (0.00%)
市生态环境局	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
中国电信邵阳分公司	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳学院附属第一医院	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市道路运输管理处	130	130	0	130	130 (100.00%)	0 (0.00%)
市教育局	48	48	0	48	48 (100.00%)	0 (0.00%)
市民政局	1	1	1	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房公积金管理中心	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市税务局	12	12	0	12	12 (100.00%)	0 (0.00%)
市燃气总公司	51	51	0	51	51 (100.00%)	0 (0.00%)
市不动产登记中心	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化旅游广电体育局	2	2	2	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)

单位名称	交办总量	已办理总量	超时量	回访量	市民满意	市民不满意
市消防支队	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
市应急管理局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市公安局	53	53	0	53	53 (100.00%)	0 (0.00%)
市商务局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市水利局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市自然资源和规划局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房和城乡建设局	30	30	1	30	30 (100.00%)	0 (0.00%)
市林业局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市人力资源和社会保障局	12	12	0	12	12 (100.00%)	0 (0.00%)
市中心医院	9	9	0	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)
市城建投资公司	3	3	2	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	41	41	0	41	41 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化市场综合执法局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市电业局	48	48	4	48	48 (100.00%)	0 (0.00%)
市公安局交通警察支队	270	270	0	270	269 (99.63%)	1 (0.37%)
市自来水公司	33	33	0	33	33 (100.00%)	0 (0.00%)
移动公司邵阳市分公司	10	10	0	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳经济开发区	26	26	6	26	26 (100.00%)	0 (0.00%)
市公路管理局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
广播电视台	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)

单位名称	交办总量	已办理总量	超时量	回访量	市民满意	市民不满意
市卫生健康委员会	9	9	0	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业综合行政执法支队	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输综合行政执法支队	22	22	0	22	22 (100.00%)	0 (0.00%)
市医疗保障局	3	3	1	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
12345 话务	7420	7420	0	0	0	0
合计	9883	9883	24	2463	2461 (99.92%)	2 (0.08%)

附件 2

各成员单位超期工单统计

网络单位	超期工单(单位：件)
邵阳经济开发区	6
大祥区政府	4
市电业局	4
北塔区政府	2
市城建投	2
市文化旅游广电体育局	2
双清区政府	1
市民政局	1
市住房和城乡建设局	1
市医疗保障局	1