

邵行审发〔2020〕11号

邵阳市 12345 政府服务热线 2020 年 5-6 月份工作情况通报

各热线成员单位：

5-6 月份，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

5-6 月份，热线平台呼入总次数 8512 次，呼出总次数 1750 次。受理市民有效投诉事项 8616 件，热线当即答复 6172 件，网络转办 2444 件。在转办的 2444 件中，市民满意 2440 件，满意率 99.84%。

二、反映的热点问题

（一）资源环境类 1513 件。主要反映噪音污染、油烟污染、露天焚烧等问题，其中建筑施工噪音和生活噪音问题多达 1186

件。建议相关部门深入周边工地、商场等场所，加大噪声防治宣传，同时增加巡查次数，严控各区建筑工地施工时间，督促工地负责人做好降噪降音工作，及时制止高音喇叭扰民行为。

（二）城市管理市容类 810 件。主要反映摊贩占道经营、垃圾未及时清理、井盖破损、下水道堵塞等问题。建议相关部门加大宣传和执法力度，营造良好城市管理环境。

（三）科教文体宣传类 115 件。主要反映教育局是否公平分配公办学校学位、疫情期间幼儿园退费不合理等问题。建议相关部门公平、公正、公开地做好秋季开学的学位统筹分配工作，加强对学校收费监管，杜绝违规收费，努力让每个孩子都享有公平而有质量的教育。

三、部分来电处理情况

（一）6 月 11 日市民李先生来电反映：6 月 11 日凌晨 4 点市民前往中西医结合医院挂吕湘南专家号，一些老人搬起塑料凳在此等点排队挂号，然后以 50 元倒卖，给广大病友造成不便，市民认为应该对挂号进行监管，能够让需要看病的人挂上号。市卫生健康委员会回复：我委中医药管理科收到诉求单后立即联系邵阳市中西医结合医院相关部门负责人，医院核实现场进行检查，有部分挂号人员（老人居多）携带塑料凳和薄被于前一天下午到医院挂号窗口前排队。有的是为自己看病挂号，有的是为外地亲友排队，暂时未发现倒号。吕湘南挂号问题为邵阳市中西医结合医院多年来一直存在的难点，医院多次对排队挂号制度进行修改，

组织人员会同公安部门对黄牛党进行清理。并要求挂号窗口及吕湘南诊室的工作人员，必须进行实名认证。对排队秩序问题，医院管理部门责令安保公司增加管理人员，特别是早上挂号人员较多的时候，至少增加到4名以上的工作人员现场维持秩序。另外，医院要求保卫科人员严格履行安保制度，维持正常挂号秩序，对利用摆放物品站队挂号的现象进行清理，对摆放物品站号人员不在的，一律没收并清缴。关于黄牛党卖号的问题，医院将积极与公安部门配合，严厉打击，保障医院正常的挂号秩序。

（二）5月17日市民刘女士来电反映：大祥区西外街人防办对面，今年以来已多次发生车辆被砸、车内失窃财物的现象，附近居民多次向城西派出所报案，但城西派出所一直未侦破案件，存在严重的安全隐患，市民希望公安机关在此沿线安装监控，并加大执法力度侦破案件，杜绝犯罪事件。市公安局回复：告知市民在人防办对面坪内砸车窗实施盗窃的犯罪嫌疑人金某某已经抓获，因其身患多种疾病，经多次向上级申请，5月11日将犯罪嫌疑人金某某送至邵阳市收治中心进行羁押，同时人防办对面坪内我所已经定好点，该位置的监控应该会在今年年底内安装好。

（三）5月28日市民曾先生来电反映：5月30日06点至5月31日22点江北区域全线停水，市民认为周末停水欠考虑，影响居民生活用水。自来水公司回复：周一至周五多个学校需用水，不方便停水，给居民带来不便敬请原谅。为了确保夏季供水高峰期，城西水厂供水区域内的管网设施正常运行，市自来水公司决

定展开一次集中检修。为加快维修进度，公司相关部门提前制定施工方案，办理相关手续，且提前通过各种渠道发布停水通知，此外，公司还安排 6 台送水车为停水区域内的居民送水。经过 15 个小时的连续施工，比计划时间提前 13 个小时恢复供水。

- 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 7 月 9 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：欧阳向东

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	875	875	7	875	873(99.77%)	2(0.23%)
双清区政府	449	449	2	449	447(99.55%)	2(0.45%)
北塔区政府	252	252	0	252	252(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	86	86	0	86	86(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	7	7	0	7	7(100.00%)	0(0.00%)
邵阳学院附属第一医院	5	5	0	5	5(100.00%)	0(0.00%)
市道路运输管理处	110	110	0	110	110(100.00%)	0(0.00%)
市教育局	27	27	0	27	27(100.00%)	0(0.00%)
市民政局	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
市住房公积金管理中心	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
市税务局	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
市燃气总公司	41	41	0	41	41(100.00%)	0(0.00%)
市不动产登记中心	4	4	0	4	4(100.00%)	0(0.00%)
市消防支队	5	5	0	5	5(100.00%)	0(0.00%)
市司法局	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
市公安局	49	49	0	49	49(100.00%)	0(0.00%)
市商务局	3	3	0	3	3(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	47	47	7	47	47(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
市人力资源和社会保障局	19	19	0	19	19(100.00%)	0(0.00%)
市中心医院	9	9	2	9	9(100.00%)	0(0.00%)
市城建投	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
农业银行邵阳市分行	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
市市场监督管理局	36	36	0	36	36(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	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
市电业局	34	34	4	34	34(100.00%)	0(0.00%)
市公安局交通警察支队	227	227	4	227	227(100.00%)	0(0.00%)
市自来水公司	57	57	0	57	57(100.00%)	0(0.00%)
移动公司邵阳市分公司	9	9	0	9	9(100.00%)	0(0.00%)
邵阳经济开发区	26	26	7	26	26(100.00%)	0(0.00%)
市公路管理局	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
12345 话务	6172	6172	0	0	0	0
广播电视台	5	5	0	5	5(100.00%)	0(0.00%)
市卫生健康委员会	19	19	0	19	19(100.00%)	0(0.00%)
市农业综合行政执法支队	5	5	0	5	5(100.00%)	0(0.00%)
市交通运输综合行政执法支队	7	7	0	7	7(100.00%)	0(0.00%)
市医疗保障局	5	5	1	5	5(100.00%)	0(0.00%)
合计	8616	8616	34	2444	2440(99.84%)	4(0.16%)

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)
市住房和城乡建设局	7
邵阳经济开发区	7
大祥区政府	7
市电业局	4
市公安局交通警察支队	4
市中心医院	2
双清区政府	2
市医疗保障局	1