

# 邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2021〕7号

---

## 邵阳市 12345 政府服务热线 2021 年 3-4 月份工作情况通报

3-4 月，12345 政府服务热线工作在市委、市政府正确领导及各成员单位的共同努力下，总体运行情况良好。

### 一、基本情况

3-4 月份热线平台呼入总次数 9535 次，呼出总次数 1453 次。受理市民有效投诉事项 9991 件，热线当即答复 7706 件，网络转办 2285 件。在转办的 2285 件中，市民满意 2279 件，满意率 99.74%。

**热线诉求量较多的领域有：**社会服务类(4223 件)、资源环境类(898 件)、城市管理市容类(681 件)等。

**热线诉求涉及较多的单位有：**大祥区政府、双清区政府、市

公安局交通警察支队、北塔区政府、市交通运输综合行政执法支队等。

**热线办理存在的主要问题有：**部分承办单位申请延期过于随意，办理情况回复过于简单，多是“已办理”“正在办理”“已前去制止”或“责令其进行整改”等无实质办理情况或办理意见的答复，部分单位在工单办理过程中未与诉求人进行沟通，导致办件质量不高。

## 二、热点问题

**（一）资源环境类 898 件。**其中噪音扰民类 774 件，相比 1-2 月份增加 276 件。主要反映建筑工地夜间施工噪音、文化娱乐场所 KTV 噪音、商铺经营活动噪音及播放高音喇叭跳广场生活噪音等。

**交办处理情况：**上类诉求交办市城市管理和综合执法局、大祥区政府、双清区政府、北塔区政府及邵阳经开区等单位。个别诉求出现反复现象，建议相关部门加大执法力度，建立切实可行机制，及时解决噪音污染等问题。

**（二）城市管理市容类 681 件。**主要反映饲养家禽、家畜影响环境卫生、摊贩占道经营影响出行、井盖破损存在安全隐患、垃圾未及时清理气味扰民等。

**交办处理情况：**上类诉求交办大祥区政府、双清区政府、北塔区政府及邵阳经开区等单位。建议相关部门加大监管力度。

**（三）城乡规划建设及房屋土地类 365 件。**主要反映私人违

建住宅、小区业主违章搭建、物业不作为、房屋质量问题等。

**交办处理情况：**上类诉求交办市住房和城乡建设局、大祥区政府、双清区政府、北塔区政府及邵阳经开区等单位。建议相关部门认真核查违建事实，依法依规拆除违章建筑，维护城市建设秩序，对于物业及房屋质量问题，及时跟踪处理到位。

### 三、来电处理

**公交司机关爱老人受表扬。**3月1日上午09点左右，尾号为180的25路公交车，将车停在路边等待走路缓慢的老人上车，且态度很好，对于司机这种尊敬老人的行为特来电表扬。

**施工安全隐患被责令整改。**3月3日有市民反映广厦名都1号塔吊附近，由于施工单位遗落很多钉子在过道附近，存在安全隐患，已经有小孩受伤，请相关部门尽快处理。市住房和城乡建设局办理后回复：经现场核实，市民反映的是广厦名都二期项目，该项目已完工，处于竣工待验收阶段。建设单位在对一层门面楼梯进行改装时，现场的模板、模具未集中堆放整齐，散落在小区过道上作为临时用电电缆线保护设施，未将模板上的铁钉处理掉，存在安全隐患。市安质站监督三室（北塔区）于2021年3月5日已责令建设单位将散落在小区过道上的模板、模具清理干净，消除了安全隐患，并对施工人员进行批评教育，要求提高安全意识，注意安全细节，确保施工安全。

**深夜修补桥面破损隐患受好评。**4月19日有市民反映资江一桥的桥面有几个大坑（北塔区往双清区方向），影响通行安全，

请相关部门核实处理。12345 政府服务热线当即将工单转派给市公路建设养护中心。4 月 19 日的当天晚上，双清区公路建设养护中心连夜将破损桥面进行修补到位，确保通行安全顺畅，赢得了群众的称赞。

- 附件：1. 各成员单位办件量统计  
2. 各成员单位超期工单统计

邵阳市行政审批服务局

2021 年 5 月 12 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	632	632	0	632	629(99.53%)	3(0.47%)
双清区政府	419	419	1	419	416(99.28%)	3(0.72%)
北塔区政府	204	204	1	204	204(100.00%)	0(0.00%)
邵阳经开区	86	86	17	86	86(100.00%)	0(0.00%)
12345 话务	7706	7706	0	0	0	0
市公安局交通警察支队	224	224	0	224	224(100.00%)	0(0.00%)
市交通运输综合行政执法支队	183	183	0	183	183(100.00%)	0(0.00%)
市城市管理和综合执法局	76	76	0	76	76(100.00%)	0(0.00%)
市自来水公司	56	56	0	56	56(100.00%)	0(0.00%)
市住房和城乡建设局	51	51	0	51	51(100.00%)	0(0.00%)
市电业局	46	46	3	46	46(100.00%)	0(0.00%)
市公安局	44	44	0	44	44(100.00%)	0(0.00%)
市市场监督管理局	38	38	0	38	38(100.00%)	0(0.00%)
市教育局	32	32	0	32	32(100.00%)	0(0.00%)
市人力资源和社会保障局	28	28	0	28	28(100.00%)	0(0.00%)
市燃气总公司	27	27	0	27	27(100.00%)	0(0.00%)
市税务局	12	12	0	12	12(100.00%)	0(0.00%)
市中心医院	11	11	1	11	11(100.00%)	0(0.00%)
市医疗保障局	11	11	5	11	11(100.00%)	0(0.00%)
中国电信邵阳分公司	10	10	0	10	10(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
移动公司邵阳市分公司	10	10	0	10	10(100.00%)	0(0.00%)
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	9	9	0	9	9(100.00%)	0(0.00%)
市交通运输局	8	8	1	8	8(100.00%)	0(0.00%)
邵阳联通	6	6	0	6	6(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%)
市消防支队	5	5	0	5	5(100.00%)	0(0.00%)
市文化市场综合执法局	5	5	0	5	5(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市疾病预防控制中心	4	4	0	4	4(100.00%)	0(0.00%)
市不动产登记中心	4	4	0	4	4(100.00%)	0(0.00%)
市文化旅游广电体育局	4	4	0	4	4(100.00%)	0(0.00%)
市公路建设养护中心	4	4	0	4	4(100.00%)	0(0.00%)
市生态环境局	3	3	0	3	3(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市应急管理局	3	3	0	3	3(100.00%)	0(0.00%)
市发展和改革委员会	2	2	2	2	2(100.00%)	0(0.00%)
市自然资源和规划局	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
广播电视台	2	2	1	2	2(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市烟草专卖局	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
市国资委	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
市司法局	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
市农业农村局	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
市商务局	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
市水利局	1	1	0	1	1(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
市林业局	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
邮政储蓄银行邵阳市分行	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
市城建投	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
宝庆农商行分行	1	1	1	1	1(100.00%)	0(0.00%)
合计	9991	9991	33	2285	2279(99.74%)	6(0.26%)

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)
邵阳经开区	17
市医疗保障局	5
市电业局	3
市发展和改革委员会	2
双清区政府	1
北塔区政府	1
市中心医院	1
市交通运输局	1
宝庆农商行分行	1
广播电视台	1