邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2021〕11号

邵阳市12345政务服务便民热线
2021年5–6月份工作情况通报

5-6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

5-6月份热线平台呼入总次数10537次，呼出总次数1746次。受理市民有效投诉事项10815件，热线当即答复8358件，网络转办2457件。在转办的2457件中，市民满意2450件，满意率99.72%。

热线诉求量较多的领域有:社会服务类(4956件)、资源环境类(1232件)、城市管理市容类(878件)等。

热线诉求涉及较多的单位有:大祥区政府、双清区政府、北

塔区政府、市公安局交通警察支队、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及建议:个别成员单位办理群众诉求时流于形式,无实质性的办理意见,未能对问题抓好整改落实,甚至出现同一工单两次办理意见前后矛盾的情况,致使群众对问题未能彻底解决而重复反映。建议各成员单位及时向群众做好解释沟通工作,并在12345系统中提交相对具体的办理情况。最大限度避免出现12345政务服务便民热线回访的时候,群众不清楚办理情况,出现原则上可以避免的不满意评价。

二、热点问题

(一)资源环境类1232件。主要反映噪音污染、油烟污染、大气污染、建筑工地扬尘、渣土运输等问题,其中娱乐场所、建筑工地等噪音扰民问题的投诉一直居高不下,经统计,5-6月份该类投诉高达1124件,尤其在临近中考、高考、节假日等节点,群众来电量更是大幅攀升。

交办处理情况:上类诉求交办市城市管理和综合执法局、市生态环境局、大祥区政府、双清区政府、北塔区政府及邵阳经开区等单位。存在个别成员单位接到工单办理后回复“已办理、已前去制止”或“责令其进行整改”等无实质办理意见的办理情况,办件质量有待提升,群众重复投诉的情况一定程度上存在。建议相关部门针对噪音扰民、渣土运输、油烟扰民等问题研究有效整治措施,加大执法和管控力度。

（二）城市管理市容类878件。主要反映生活垃圾无人清理、流动摊贩乱摆乱放、门店出店经营、临街化粪池满溢、道路破损、井盖缺失等问题。

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。在道路破损、井盖缺失等方面，个别成员单位存在互相推诿扯皮的现象。建议相关部门对于确实不属于本部门职责范围内的交办工单，要及时向热线办说明理由、提供依据，确保群众诉求得到落实，进一步提高工单办结率和群众满意率。

（三）城乡规划建设及房屋土地类397件。主要反映私人违章加建、违法改建、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。存在个别成员单位接单办理回复“已交某某部门处理”的办理情况，12345政务服务便民热线回访时，有时存在群众反馈结果与办理情况不相符的情况。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

医院违规现象被整治。5月10日早上6点市民前往中西结合医院挂吕湘南医生的号，但已连续三天人员排满，排队的人员中大都是黄牛党，市民认为中西结合医院挂号制度有问题，不透

明、不统一，给广大病友造成不便，请相关部门核实处理。市卫生健康委员会办理后回复：医院工作人员调查核实后表示：现场进行查看，有部分挂号人员（老人）携带塑料凳于凌晨到医院挂号窗口前排队。经询问，有的是为自己看病挂号，有的是为外地亲友排队（不排除为黄牛党）。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，对每名患者都进行身份证实名制，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。关于黄牛党卖号挂号的问题，医院将积极与公安部门配合，对黄牛党进行清查整顿，严厉打击，保障医院正常的挂号秩序。

房屋漏水问题及时修补。5 月 16 日市民来电表示自己是大祥区樟树垅公租房 8 栋 502 的业主，下大雨所有墙壁渗水，市民请求帮助。市住房和城乡建设局办理后回复：接受此件后，单位领导非常重视，马上组织安居工程部人员到现场勘察，该住户（502 号）客厅内漏水，情况基本属实。工作人员查找漏水原因，确认是楼上公租房房屋（602 号）窗子沿边内侧低于外墙沿边，造成下大雨时雨水顺窗沿边流进 602 客厅，雨水无法自行排放导致 502 客厅墙顶内渗水。确定房屋渗水原因后，立即安排相关维修人员对该处房屋进行维修，现已经将 602 窗户维修好。经回访，市民表示满意。

井盖缺失及时修复。6 月 28 日有市民反映雪峰桥头往西外街方向走 30 米的位置有一长方形下水道排水板缺失。7 月 2 日

市城市管理和综合执法局将井盖修复完毕，消除了安全隐患，确保群众出行的安全。

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 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：**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	739	739	5	739	735(99.46%)	4(0.54%)
双清区政府	547	547	1	547	545(99.63%)	2(0.37%)
北塔区政府	237	237	1	237	237(100.00%)	0(0.00%)
邵阳经济开发区	60	60	2	60	60(100.00%)	0(0.00%)
12345 话务	8358	8358	0	0	0	0
市公安局交通警察支队	196	196	0	196	196(100.00%)	0(0.00%)
市交通运输综合行政执法支队	143	143	0	143	143(100.00%)	0(0.00%)
市城市管理和综合执法局	106	106	0	106	106(100.00%)	0(0.00%)
市住房和城乡建设局	54	54	2	54	54(100.00%)	0(0.00%)
市电业局	49	49	0	49	49(100.00%)	0(0.00%)
市公安局	40	40	0	40	40(100.00%)	0(0.00%)
市教育局	37	37	3	37	37(100.00%)	0(0.00%)
市中心医院	30	30	0	30	30(100.00%)	0(0.00%)
市自来水公司	29	29	2	29	29(100.00%)	0(0.00%)
市市场监督管理局	26	26	0	26	26(100.00%)	0(0.00%)
移动公司邵阳市分公司	23	23	0	23	23(100.00%)	0(0.00%)
市人力资源和社会保障局	20	20	0	20	20(100.00%)	0(0.00%)
市燃气总公司	15	15	0	15	15(100.00%)	0(0.00%)
市卫生健康委员会	15	15	0	15	15(100.00%)	0(0.00%)
市税务局	11	11	0	11	11(100.00%)	0(0.00%)
中国电信邵阳分公司	9	9	0	9	9(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
市农业综合行政执法支队	9	9	1	9	9(100.00%)	0(0.00%)
市不动产登记中心	8	8	0	8	8(100.00%)	0(0.00%)
市医疗保障局	7	7	4	7	7(100.00%)	0(0.00%)
邵阳联通	5	5	0	5	5(100.00%)	0(0.00%)
市公路建设养护中心	5	5	0	5	5(100.00%)	0(0.00%)
市生态环境局	4	4	0	4	4(100.00%)	0(0.00%)
市水利局	4	4	0	4	4(100.00%)	0(0.00%)
邵阳学院附属第一医院	3	3	0	3	3(100.00%)	0(0.00%)
市消防支队	3	3	0	3	3(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%)
邵阳市疾病预防控制中心	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
市民政局	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
市文化旅游广电体育局	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市应急管理局	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
市商务局	2	2	0	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%)
市交通运输局	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%)
市发展和改革委员会	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
市财政局	1	1	1	1	1(100.00%)	0(0.00%)
市司法局	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
农业银行邵阳市分行	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
广播电视台	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
合计	10815	10815	23	2457	2451(99.76%)	6(0.24%)

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)
大祥区政府	5
市医疗保障局	4
市教育局	3
邵阳经济开发区	2
市住房和城乡建设局	2
市自来水公司	2
市交通运输局	1
市农业综合行政执法支队	1
市财政局	1
双清区政府	1
北塔区政府	1