

# 邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2021〕14号

---

## 邵阳市 12345 政务服务便民热线 2021 年 7-8 月份工作情况通报

7-8 月，12345 政务服务便民热线工作在市委、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

7-8 月份热线平台呼入总次数 14489 次，呼出总次数 2314 次。受理市民有效投诉事项 13376 件，热线当即答复 11123 件，网络转办 2253 件。在转办的 2253 件中，市民满意 2246 件，满意率 99.69%。

**热线诉求量较多的领域有：**社会服务类(6275 件)、资源环境类(1422 件)、城市管理市容类(980 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：**个别成员单位责任不强、我为群众办实事的意识有待强化，对于职能交叉或权责不明确的工单，部分承办单位不调查、不核实、不对接，存在因相互推诿导致 12345 政务服务便民热线工单无责任单位认领，工单转派不了的情况。如市民反映：“大祥区邵水西路老一中门口有一个井盖破损，深度有一米五左右，存在安全隐患。” 12345 政务服务便民热线分别转派工单至市城市管理和综合执法局、市电业局、移动公司邵阳市分公司、大祥区政府、市住房和城乡建设局、中国电信股份有限公司邵阳分公司、市自来水公司、广播电视台、邵阳联通、城市建设投资经营集团有限公司均表示不属于本单位的井盖。请上述单位要增强工作责任心、安排人员到现场查看了解实情，主动解决问题，属于故意推诿的，要严肃问责。

## 二、热点问题

**（一）疫情有关问题。**7-8 月份，此类诉求共计 1364 件，主要咨询外省人员回邵是否需要隔离、是否需要做核酸检测、娱乐场所疫情期间停业、接种新冠疫苗等问题。

**交办处理情况：**上类诉求 12345 政务服务便民热线均第一时间答复或转交给市卫生健康委员会、大祥区政府、双清区政府、

北塔区政府、邵阳经济开发区等单位，最大限度确保群众生产生活不受影响，疫情防控措施能得到及时有效落实。

**（二）噪音扰民的问题。**7-8月份，此类投诉共计1139件，主要反映工地施工、渣土夜间运输、跳广场舞、店铺播放喇叭等噪音问题。

**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济开发区等单位。个别成员单位接到转办工单后，用“已经下达整改通知书”、“已派人前去处理”、“正在核实”等无实质性的办理意见方式进行回复，群众反映的问题并没有得到实质性解决。请各成员单位高度重视热线工作，抓好落实，及时与群众沟通联系，确保群众的合理诉求得到解决。

**（三）入学问题。**主要反映教育局是否公平分配公办学校学位、招生片区划分、入学条件等问题。

**交办处理情况：**上类诉求交办市教育局、大祥区政府、双清区政府、北塔区政府等单位。存在个别成员单位接单办理时，表示按照招生方案进行录取，并未针对群众诉求给予明确回复。请相关部门要按政策条款逐项逐条回复群众诉求，做到公平、公正、公开地搞好学位统筹分配工作，努力让每个孩子都享有公平而有质量的教育。

### 三、来电处理

**道路安全隐患及时消除。**7月9日，有市民反映樟树垅小学门口，斑马线的护学岗按钮坏了，导致小孩过马路时存在安全隐患。7月12日，市公安局交通警察支队安排工作人员及时修复完成，消除了安全隐患，确保群众出行的安全。

**公交站牌信息及时同步。**7月27日，有市民反映市民在西苑公园公交车站牌（西苑公园同侧）等待36路公交车，下一站开往大祥区政府，但此公交车站牌一面显示的是开往沙子坡布市方向的站牌，一面显示的是开往湘瓷建材大市场方向的站牌，市民表示这样容易误导乘客，请相关部门把站牌调整同步，方便广大市民的出行。市道路运输管理处办理后回复：市民反映问题存在，经与英才广告公司协商处理，该站牌已于8月5日更换到位。回访市民，市民表示满意。

**疫情防控部署及时到位。**8月4日，有市民反映北塔区中驰第一城小区里面的游泳池在疫情期间仍在营业，存在安全隐患。北塔区文旅广体局办理后回复：8月4日，市文旅广体局分管体育副局长曾克平率市局群体科及市局综合执法队工作人员到中驰第一城游泳馆进行了疫情防控工作检查，重点检查了游泳馆的防疫设备及防疫措施。游泳馆配备了口罩、体温枪、消毒液等防疫物资，每天对游泳馆进行了全面消毒并做好了登记。游泳馆全

体工作人员佩戴了口罩，对进入场馆游泳的学员及陪同家长进行体温测量，检查行程码和健康码，并进行信息登记。严格要求学员及陪同家长佩戴口罩进入游泳馆。市文旅广体局领导对中驰第一城游泳馆的防疫工作表示认可，游泳馆的游泳人数没有超过泳池可接纳人数的 75%，合法合规，符合经营条件。疫情期间，区文旅广体局工作人员每天到游泳馆进行防疫工作督导检查，履行好区级单位的监管责任。

- 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 9 月 23 日

---

**报：**市南书记、永红常务副市长、秋良秘书长、化虎副秘书长、卫平副书记。

---

**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

承办单位	交办总量	已办理总量	超时量	回访问量	市民满意	市民不满意
大祥区政府	702	702	2	702	697 (99.29%)	5 (0.71%)
双清区政府	387	387	0	387	386 (99.74%)	1 (0.26%)
北塔区政府	198	198	2	198	198 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳经济开发区	39	39	2	39	39 (100.00%)	0 (0.00%)
12345 话务	11123	11123	0	0	0	0
市公安局交通警察支队	165	165	0	165	164 (99.39%)	1 (0.61%)
市交通运输综合行政执法支队	149	149	0	149	149 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市管理和综合执法局	96	96	0	96	96 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房和城乡建设局	59	59	1	59	59 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	44	44	0	44	44(100.00%)	0 (0.00%)
市电业局	42	42	0	42	42 (100.00%)	0 (0.00%)
市自来水公司	41	41	0	41	41 (100.00%)	0 (0.00%)
市教育局	38	38	0	38	38 (100.00%)	0 (0.00%)
城市建设投资经营集团有限公司	36	36	4	36	36 (100.00%)	0 (0.00%)
市公安局	35	35	0	35	35 (100.00%)	0 (0.00%)
市卫生健康委员会	32	32	0	32	32 (100.00%)	0 (0.00%)
市燃气总公司	27	27	0	27	27 (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%)
移动公司邵阳市分公司	20	20	0	20	20 (100.00%)	0 (0.00%)
市不动产登记中心	14	14	0	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
市中心医院	12	12	0	12	12 (100.00%)	0 (0.00%)
市公路建设养护中心	11	11	0	11	11 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业综合行政执法支队	10	10	0	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
市医疗保障局	10	10	1	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化旅游广电体育局	9	9	0	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)

承办单位	交办总量	已办理总量	超时量	回访问量	市民满意	市民不满意
文化市场综合行政执法支队	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳联通	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市应急管理局	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市税务局	5	5	0	5	5 (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%)
市消防支队	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
广播电视台	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
中国电信股份有限公司邵阳分公司	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市疾病预防控制中心	3	3	0	3	3 (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%)
中国建设银行邵阳市分行	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市生态环境局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市水利局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市商务局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市工业和信息化局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
中国人民财产保险股份有限公司邵阳市分公司	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市自然资源和规划局	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%)
中国银行邵阳市分行	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市海事局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
合计	13376	13376	12	2253	2246(99.69%)	7 (0.31%)

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)
城市建设投资经营集团有限公司	4
大祥区政府	2
北塔区政府	2
邵阳经济开发区	2
市住房和城乡建设局	1
市医疗保障局	1