

# 邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2021〕15号

## 邵阳市 12345 政务服务便民热线 2021 年 9-10 月份工作情况通报

9-10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。10月13日，市推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室和市行政审批服务局组织召开“我为群众办实事-12345政务服务便民热线疑难工单督办会商会议”，对疑难工单进行跟踪督办。

### 一、基本情况

9-10月份热线平台呼入总次数15222次，呼出总次数4167次。受理市民有效投诉事项14862件，热线当即答复10363件，网络转办4499件。在转办的4499件中，市民满意4493件，满意率99.87%。

**热线诉求量较多的领域有：**社会服务类(6163件)、资源环境

类(1348件)、城市管理市容类(1053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:**

工单推诿情况偶有发生。(一)自2021年7月份起,市民多次来电反映双清区肖家排社区左拐上去50米左右,开发商邵阳市顺德棚改项目管理有限公司在未办理任何手续的情况下,非法施工且态度嚣张。12345政务服务便民热线分别转派工单至双清区政府、市城市管理和综合执法局、市住房和城乡建设局、市自然资源和规划局办理,均以不属于本单位管辖范围为由进行工单推诿。

(二)市民来电反映:滑石新村5栋外墙脱落严重,有漏水现象,市政工程对其他栋的房屋都进行过外墙修整和粉刷,唯独对5栋没有,市民认为不合理。大祥区政府表示:区住建局现场核实,属于市住保中心改造项目范围,不在区住建局改造范围。市住房和城乡建设局表示:我单位第一时间联系住保中心,经查,5栋是由区住建局实施的,在原滑石村项目,我单位住保中心无权维修。

建议各成员单位增强工作责任性、主动性,切实提高服务意识,第一时间落实群众诉求,提升办件效率,使政府服务热线真正成为人民群众反映诉求的热线,成为排民忧、解民难、办实事、办好事的重要平台。

## 二、热点问题

**（一）资源环境类 1348 件。**主要反映建筑工地扬尘、工厂违规排污、店面油烟污染、噪音扰民等。其中 9-10 月份噪音类投诉共计 1108 件，其中建筑工地、文化娱乐场所、商业经营活动等噪音问题居高不下。

**交办处理情况：**上类诉求主要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，多数诉求得到了及时处置，回访群众均比较满意，但是仍存在夜间值班电话无人接听的现象。10 月 18 日，群众来电反映大祥区多处工地夜间施工，噪音严重扰民。12345 政务服务便民热线值班人员多次拨打大祥区夜间城管值班电话，均无人接听，导致群众不满。希望大祥区要引起重视，确保值班电话 24 小时畅通，积极快速处理噪音污染问题。

**（二）城市管理市容类 1053 件。**主要反映道路破损、垃圾无人清理、摊贩占道经营、路灯管理维护、临街化粪池满溢、井盖破损等问题。

**交办处理情况：**上类诉求主要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、邵阳经济开发区、城市建设投资经营集团有限公司等单位。6 月 11 日，市民来电反映大祥区南互通桥底下有一个下水井盖，市民的母亲经过时踩到井盖上掉入井内，被经过的路人救下，并送往中西医结合医院就诊，要求责任单位设置路障，消除隐患。12345 政务服务便民热

线第一时间分别转派工单至大祥区政府、城市建设投资经营集团有限公司、市城市管理和综合执法局办理。大祥区政府表示：经核实属于城建投。城市建设投资经营集团有限公司表示：经我公司工程部人员多次现场确认，该道路为大井头路，井盖破损位置位于市城管局实施市政污水压力管道范围内，现已由污水压力管道单位进行恢复，建议转城管局。市城市管理和综合执法局表示：大井头路未移交，不属我公司维护范围。2021年10月13日，市推进政府职能转变和“放管服”改革协调领导小组办公室和市行政审批服务局在“我为群众办实事-12345政务服务便民热线疑难工单督办会商会议”上对该工单进督办，城市建设投资经营集团有限公司现场答复“核实处理”。10月29日，12345政务服务便民热线进行工单跟踪，该井盖仍未处理到位并将结果反馈给城市建设投资经营集团有限公司。11月1日，城市建设投资经营集团有限公司表示：经我公司工作人员再次现场确认属于市城市管理和综合执法局。

“小小井盖”也是民生大事！请城市建设投资经营集团有限公司和市城市管理和综合执法局于11月20日前向我局报书面答复函并附上该下水井盖不属于贵单位职责的依据。经本次通报后仍未得到解决的事项，将呈报市人民政府督查室进行督办，并根据具体情况报送市纪委市监委。

**（三）社会治安类 785 件。**主要反映治安类案件投诉，涉黄、赌、毒方面的举报、办案效率、交通违章处罚、违法停车、交通

信号设施等问题。

**交办处理情况：**上类诉求交办市公安局、市公安局交通警察支队。相关责任单位均积极办理，无超时及不满意工单。

### 三、来电处理

**书店销售违规书籍被责令整改。**10月12日，有市民反映第十中学门口左边的第7间门店（该门店为书店，市民不清楚书店名称），有言情早恋类的书籍且书籍内容偏带涉黄性质，市民认为学校周边的书店不应贩卖此言情、科幻、暴力类的书籍。文化市场综合行政执法支队办理后回复：10月13日上午，文化市场综合行政执法支队新闻出版（版权）大队执法人员唐海军、廖斌、杨鹏飞依法出示执法证件后，对位于邵阳市大祥区西湖路市第十中学左边第7间的书店邵阳市大祥区腊华邮刊杂志店进行了复核。经查，该店主要从事出版物零售，店内有销售言情小说、奇幻小说的行为，执法人员依法对该店的部分出版物进行了抽样取证，待进一步调查。同时，对店主进行了政策法规教育，要求当事人必须从合法渠道进货，销售正版书籍。执法人员当场开具了《责令改正通知书》，要求当事人立即停止营业，待店内出版物整改到位后，经批准后方可营业。系统自动回访市民，市民表示非常满意。

**开发商未开发票被责令补开。**9月29日，有市民反映2018年4月份在双清区京都世纪城购房一套，按揭还完之后开发商一直推脱不开具发票。10月12日市税务局办理后回复：已责令京

都世纪城财务部对该购房者开出不动产发票，现京都世纪城已为该购房者开出了发票并且已交给了购房者。系统自动回访市民，市民表示非常满意。

**医院供水故障及时抢修。**10月24日，有市民反映东大路中医医院住院部每天早上七点前晚上八点后无热水供应，天气转凉导致病人不方便。市卫生健康委员会办理后回复：我委中医药管理科回复：中医院了解到医院仲景楼热水供应系统故障，维修师傅一直在抢修，预计在10月25日晚上能够正常供应。医院法务部了解情况后，已与市民电话联系，通过沟通，得到市民的理解。系统自动回访市民，市民表示满意。

- 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11月11日

---

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

---

**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	1266	1266	4	1266	1264 (99.84%)	2 (0.16%)
双清区政府	771	771	0	771	770 (99.87%)	1 (0.13%)
北塔区政府	442	442	0	442	441 (99.77%)	1 (0.23%)
邵阳经济开发区	98	98	0	98	98 (100.00%)	0 (0.00%)
12345 政务服务便民热线	10363	10363	0	0	0 (0.00%)	0 (0.00%)
市公安局交通警察支队	531	531	0	531	531 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输综合行政执法支队	173	173	0	173	173 (100.00%)	0 (0.00%)
市教育局	158	158	0	158	158 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市管理和综合执法局	156	156	0	156	156 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房和城乡建设局	124	124	0	124	124 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	106	106	0	106	106 (100.00%)	0 (0.00%)
市公安局	71	71	0	71	71 (100.00%)	0 (0.00%)
市自来水公司	71	71	0	71	71 (100.00%)	0 (0.00%)
市电业局	67	67	0	67	67 (100.00%)	0 (0.00%)
城市建设投资经营集团有限公司	56	56	14	56	54 (96.43%)	2 (3.57%)
市人力资源和社会保障局	51	51	0	51	51 (100.00%)	0 (0.00%)
市燃气总公司	51	51	0	51	51 (100.00%)	0 (0.00%)
市卫生健康委员会	42	42	0	42	42 (100.00%)	0 (0.00%)
市医疗保障局	33	33	1	33	33 (100.00%)	0 (0.00%)
市中心医院	29	29	0	29	29 (100.00%)	0 (0.00%)
市生态环境局	25	25	0	25	25 (100.00%)	0 (0.00%)
市税务局	21	21	0	21	21 (100.00%)	0 (0.00%)
移动公司邵阳市分公司	18	18	0	18	18 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳学院附属第一医院	14	14	0	14	14 (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
中国电信股份有限公司邵阳分公司	13	13	0	13	13 (100.00%)	0 (0.00%)
市消防支队	13	13	0	13	13 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳联通	13	13	0	13	13 (100.00%)	0 (0.00%)
市不动产登记中心	12	12	0	12	12 (100.00%)	0 (0.00%)
文化市场综合行政执法支队	9	9	0	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业综合行政执法支队	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输局	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化旅游广电体育局	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市民政局	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
市公路建设养护中心	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
广播电视台	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市商务局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市国资委	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市自然资源和规划局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市工业和信息化局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
邮政储蓄银行邵阳市分行	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市财政局	2	2	2	2	2 (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%)
青少年服务台	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
宝庆农商行分行	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市水利局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市疾病预防控制中心	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房公积金管理中心	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市高速公路管理处	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
华融湘江银行邵阳分行	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市烟草专卖局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
合计	14862	14862	21	4499	4493 (99.87%)	6 (0.13%)



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	14
大祥区政府	4
市财政局	2
市医疗保障局	1