邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2022〕7号

邵阳市12345政务服务便民热线 2022年1–2月份工作情况通报

1-2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

1-2月份热线平台呼入总次数32972次（含归并优化后12333呼入4375次，12315呼入10951次，12348呼入1331次），呼出总次数6714次。受理市民有效投诉事项32525件，热线当即答复27652件，网络转办4873件。在办理的32525件中，市民满意32459件，满意率99.80%。

热线诉求量较多的领域有:社会服务类（11570件）、人力资源与社会保障类（4074件）、突发事件类（2360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

市场监督管理局、北塔区政府、市交通运输局（市道路运输管理处）等。

热线办理存在的主要问题及建议：

（一）业务素质有待提升。个别成员单位工作人员业务素质不够强，对本单位、本部门职能职责不够熟悉，对工单办理态度不够认真，面对12345政务服务便民热线转派的工单，未经认真核查，就回复不属其职能范围，影响了工单办理的时效性。例如：2022年1月20日市民咨询双清区田江大桥是否在规划中，什么时候动工修建。12345政务服务便民热线第一时间将工单转派至市住房和城乡建设局。市住房和城乡建设局申请退单：规划问题建议转区规划部门。但是，12345政务服务便民热线在邵阳市人民政府官网查询到，市住房和城乡建设局于2021年1月6日《对市十六届人大六次会议第044号建议的答复》中明确就《加快修建田江大桥的建议》进行了答复。

（二）工作责任心有待加强。市公安局交通警察支队、市人力资源和社会保障局个别成员单位工作人员工作责任心不够强，对工单办理态度不够认真，同一问题办理答复不一致，给市民造成了困扰。例如：市民反映购买了一台新车，已在车管所进行登记，现新车的发动机重新更换，市民想咨询车辆需不需要再次进行备案，如果需要，市民需要携带哪些资料来车管所办理。市公安局交通警察支队办理后回复：已经注册登记的车辆更换发动机

应当在变更后十日内向车辆管理所申请变更登记。需提供:更换同品牌、同型号的发动机;提供有资质的专业维修企业出示的营业执照和证明;新发动机合格证;机动车安全技术检验和格单,请市民及时携带相关资料前往车管所申请变更登记。12345 政务服务便民热线回访市民,市民表示“市公安局交通警察支队提供的咨询答复与具体办事所需资料不一致”。12345 政务服务便民热线就同一问题重新立单派单,市公安局交通警察支队办理后回复:机动车变更发动机所需资料:机动车所有人的身份证明、行驶证、登记证书、机动车查验记录表,机动车安全技术检验合格证明和更换发动机维修店开具的证明(需盖公章)。两次提供的答复前后矛盾。

建议市公安局交通警察支队、市人力资源和社会保障局等成员单位切实加强工作责任心,做到责任明确化,办理程序规范化,完善知识库,最大限度避免“两个答复”,让群众“少走弯路”。

(三)办件质量有待提高。大祥区百春园街道办事处等个别成员单位,办件情况回复简单,“已和社区联系并处理”,无详细的办理过程及结果。事后 12345 政务服务便民热线回访市民,市民表示“没人与我沟通联系”或“不知情”。根据 2013 年 10 月 29 日邵阳市人民政府办公室《邵阳市“12345”政府服务热线运行管理办法》第五条:各县市区政府、市直各部门(单位)是“12345”政府服务热线的责任单位,负责对政府服务热线的“工

单”进行办理、回复。建议各成员单位要增强工作责任心、主动性，及时跟踪工单进度，做到不敷衍、不糊弄，认真做好跟踪回访，如实反馈办理情况，把热线工作落到实处。

二、热点问题

（一）人力资源与社会保障类 4074 件。主要反映追讨工资、劳动维权、养老金未按时到账、社保转移，丧葬费的领取、医保报销、异地就医、生育津贴等问题。

交办处理情况：上类诉求主要交办市人力资源和社会保障局、市医疗保障局、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。建议相关部门履职尽责，加大《劳动法》的宣传普法力度，规范企业劳动用工行为，依法严肃查处用人单位不与劳动者签订劳动合同以及克扣、拖欠劳动者工资等违法行为，督促用人单位尽快发放工资，切实维护劳动者的合法权益。

（二）突发事件类 2360 件。主要咨询外省人员回邵是否要被隔离、公共场所未佩戴口罩存在安全隐患、健康码申诉、核酸检测等问题。

交办处理情况：接到群众诉求后，12345 政务服务便民热线话务员均第一时间答复或转交给市卫生健康委员会、市疾病预防控制中心、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，确保群众生产生活不受影响。

（三）金融商贸财经类 1877 件。主要反映无证经营、食品

安全、消费维权、拒开发票、偷税漏税、收费标准咨询等问题。

交办处理情况: 上类诉求交办市市场监督管理局、市税务局、市发展和改革委员会等单位。建议相关部门加大监管力度，维护群众合法权益。

（四）生活服务类 738 件。主要反映停水、停电、燃气故障、通信服务投诉与设施管理等问题。

交办处理情况: 上类诉求交办市自来水公司、市电业局、市燃气总公司、中国电信股份有限公司邵阳分公司、移动公司邵阳市分公司、邵阳联通等单位。12345 政务服务便民热线在 1 月 31 日、2 月 10 日和 11 日三天接到燃气停气的问题 191 件。其中 1 月 31 日（除夕）的停气未事前告知 12345 政务服务便民热线，影响为民服务的质量和效率。建议市燃气总公司等相关单位定期安排检修、积极快速处理，给市民生活用气和用水用电提供有力的保障。

三、来电处理

公交司机认真负责受表扬。市民来电：2 月 12 日下午 2 点 20 分左右，从老火车站至火车南站方向的 18 路 66 号公交车，潘姓司机面对乘客的提问，细心如实的回答，在工作当中态度非常好，对于司机这种认真负责的行为特来电表扬。

抗灾应急工作及时处理受好评。2 月 22 日，有市民反映双清区战备路因为暴雪造成道路很滑堆积很多雪，存在安全隐患。

双清区政府办理后回复：2月22日全市突降暴雪，双清区公路管理局于21日启动应急保障预案，对管养的56公里线路及资江一桥开展路面巡查，落实24小时领导带班值守，沿途设置警示牌提醒过往车辆安全通行。22日上午双清区公路管理局组织人员队伍、调集应急物资到各线路开展除雪保通工作，因双清区公路管理局管养线路发生多起车辆打滑搁置的情况，突击队员在抗冰保畅的同时也对沿途车辆开展救援，雨雪天气我局管养线路无受阻中断交通情况。感谢市民对我们工作的支持与理解，我们将继续努力，保障人民群众的通行安全。系统自动回访市民，市民表示非常满意。

店家未开发票被责令补开。2月10日，有市民反映在大祥区敏州西路康悦故事店铺消费了375元，店家拒开发票。市税务局办理后回复：接到投诉后，我局工作人员对该纳税人进行了责令限期改正，该纳税人已经通过快递将消费发票邮寄给市民。系统自动回访市民，市民表示非常满意。

网络会所防疫不到位被责令停业。1月29日，有市民反映大祥区敏州东路红星社区14号地4号门面王者至尊网络会所，疫情期间门口没有防疫提示，不用测体温，没有公示经营许可证。市文化市场综合行政执法支队办理后回复：邵阳市文化市场综合行政执法支队执法人员于2022年1月30日对该网吧关门停业，贴了封条。系统自动回访市民，市民表示非常满意。

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

3.省 12345 指挥监管平台回访不满意工单统计

4.数据准确度规范性评分项合理性考评规则（试行）

5.重复件办理流程说明

邵阳市行政审批服务局

2022 年 3 月 15 日

报：市南书记、永红常务副市长、秋良秘书长、李荣卫副秘书长、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、武冈市民情热线服务中心。

采编：张礼林　　**审核：**陈泽元　　**签发：**张世杰

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	回访量	市民满意	市民不满意
大祥区政府	1089	1089	2	1089	1067 (97.98%)	22 (2.02%)
双清区政府	733	733	0	733	722 (98.50%)	11 (1.50%)
北塔区政府	336	336	0	336	332 (98.81%)	4 (1.19%)
邵阳经济开发区	111	111	0	111	111 (100.00%)	0 (0.00%)
12345 政务服务便民热线	27652	27652	0	27652	27652 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	340	340	0	340	334 (98.24%)	6 (1.76%)
市道路运输管理处	326	326	0	326	324 (99.39%)	2 (0.61%)
市公安局交通警察支队	324	324	0	324	321 (99.07%)	3 (0.93%)
市住房和城乡建设局	185	185	0	185	184 (99.46%)	1 (0.54%)
市人力资源和社会保障局	154	154	0	154	153 (99.35%)	1 (0.65%)
市燃气总公司	122	122	0	122	121 (99.18%)	1 (0.82%)
市教育局	102	102	0	102	102 (100.00%)	0 (0.00%)
移动公司邵阳市分公司	95	95	0	95	91 (95.79%)	4 (4.21%)
市电业局	92	92	1	92	92 (100.00%)	0 (0.00%)
市公安局	83	83	0	83	81 (97.59%)	2(2.41%)
市城市管理和综合执法局	75	75	0	75	75 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输综合行政执法支队	60	60	0	60	60(100.00%)	0 (0.00%)
市中心医院	56	56	1	56	54 (96.43%)	2 (3.57%)
市自来水公司	55	55	0	55	55 (100.00%)	0 (0.00%)

承办单位	交办总量	已办理总量	超时量	回访量	市民满意	市民不满意
市卫生健康委员会	50	50	0	50	49（98.00%）	1（2.00%）
市医疗保障局	50	50	6	50	49（98.00%）	1（2.00%）
中国电信股份有限公司邵阳分公司	46	46	0	46	45(97.83%)	1（2.17%）
市税务局	46	46	0	46	46（100.00%）	0（0.00%）
邵阳联通	46	46	1	46	45（97.83%）	1（2.17%）
邮政局	33	33	0	33	33（100.00%）	0（0.00%）
市工业和信息化局	25	25	0	25	23（92.00%）	2（8.00%）
市消防救援支队	23	23	0	23	23（100.00%）	0（0.00%）
城市建设投资经营集团有限公司	21	21	0	21	21（100.00%）	0（0.00%）
市不动产登记中心	19	19	0	19	19（100.00%）	0（0.00%）
文化市场综合行政执法支队	18	18	0	18	18（100.00%）	0（0.00%）
市发展和改革委员会	16	16	2	16	16（100.00%）	0（0.00%）
邵阳学院附属第一医院	15	15	0	15	15（100.00%）	0（0.00%）
市交通运输局	15	15	0	15	15（100.00%）	0（0.00%）
市司法局	13	13	0	13	13（100.00%）	0（0.00%）
市公路建设养护中心	12	12	0	12	12（100.00%）	0（0.00%）
邵阳市烟草专卖局	9	9	0	9	9（100.00%）	0（0.00%）
中国建设银行邵阳市分行	8	8	1	8	8（100.00%）	0（0.00%）
广播电视台	8	8	0	8	8（100.00%）	0（0.00%）
市生态环境局	6	6	0	6	6（100.00%）	0（0.00%）
市民政局	6	6	0	6	6（100.00%）	0（0.00%）

承办单位	交办总量	已办理总量	超时量	回访量	市民满意	市民不满意
邮政储蓄银行邵阳市分行	6	6	0	6	6（100.00%）	0（0.00%）
市高速公路管理处	6	6	0	6	6（100.00%）	0（0.00%）
市文化旅游广电体育局	6	6	0	6	6（100.00%）	0（0.00%）
市农业农村局	5	5	1	5	5（100.00%）	0（0.00%）
邵阳市疾病预防控制中心	5	5	0	5	5（100.00%）	0（0.00%）
退役军人事务局	4	4	0	4	4（100.00%）	0（0.00%）
邵阳市应急管理局	3	3	0	3	3（100.00%）	0（0.00%）
宝庆农商行分行	2	2	0	2	2（100.00%）	0（0.00%）
市商务局	2	2	0	2	1（50.00%）	1（50.00%）
市林业局	2	2	0	2	2（100.00%）	0（0.00%）
市国资委	2	2	2	2	2（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	2	2	1	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%）
工商银行邵阳市分行	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%）
机关事务局	1	1	0	1	1（100.00%）	0（0.00%）
合计	32525	32525	18	32525	32459(99.80%)	66(0.20%)

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）
市医疗保障局	6
大祥区政府	2
市发展和改革委员会	2
市国资委	2
中国建设银行邵阳市分行	1
市电业局	1
市中心医院	1
邵阳联通	1
市农业农村局	1
中国人民财产保险股份有限公司邵阳市分公司	1

附件 3

省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计

网络单位	件数（单位：件）	办结结果满意度
大祥区政府	3	不满意
市住房和城乡建设局	1	不满意
市公安局交通警察支队	1	不满意
市交通运输综合行政执法支队	1	不满意
市道路运输管理处	1	不满意

附件 4

数据准确度规范性评分项合理性考评规则（试行）

根据《湖南省政务管理服务局关于印发<湖南省 12345 政务服务热线平台建设技术指南>的通知》（湘政务函[2020]29 号）、《关于做好全省 12345 政务服务便民热线平台对接有关工作的通知》（湘政务发[2021]15 号），数据准确度评分中，及时性折算后满分为 10 分，规范性折算后满分为 20 分。从 2022 年开始，省局将严格按照文件要求，把合理性纳入规范性评分范畴，对省级、各市州(含县市区)12345 热线上传的数据进行监督考评，规则如下:

主要问题	序号	数据不合理情况描述	评分规则
工单不合理问题	1	工单关联不上话单详情。	满分 100 分，每出现 1 处数据不合理问题扣 10 分，扣完为止。考评期内同样错误频繁出现或严重逻辑错误的，加倍扣分。规范性最终得分=（100-规范性问题扣分-合理性问题扣分）×20%
	2	工单详情的更新时间缺失、未更新或上报有误。	
	3	转办工单受理时间、办结时间一致。	
	4	转办工单收单部门不准确。	
	5	转办工单的事件发生地编码空缺或不准确。	
	6	受理渠道为电话时，呼入号码空缺或明显错误（如 12345 等）。	
	7	诉求人称呼内容为空白、数字、符号等（无法获取或匿名情况下需填写“*先生/*女士”）。	
	8	工单受理内容与办结内容一致。	
	9	工单受理内容或办结内容中不规范使用标点、符号或出现乱码等。	
	10	工单受理内容、办结内容过于简单，只填写“已告知”“咨询后答复”“在线办结”“转办办结”等不符合规范的内容。	

主要问题	序号	数据不合理情况描述	评分规则
工单不合理问题	11	根据工单内容判断，业务类型不准确。	满分 100 分，每出现 1 处数据不合理问题扣 10 分，扣完为止。考评期内同样错误频繁出现或严重逻辑错误的，加倍扣分。规范性最终得分=（100-规范性问题扣分-合理性问题扣分）×20%
	12	根据工单内容判断，转办工单计入在线办结工单、在线办结工单计入转办工单进行上报。	
	13	根据工单内容判断，不满意工单计入满意工单进行上报。	
	14	不予受理、预受理信息不准确。	
	15	工单延期信息不准确或不符合逻辑。	
	16	特定诉求分类（优化营商环境）不准确。	
	17	工单分类不准确。（该项扣分点执行时间待定）	
话单不合理问题	1	话务详情中呼叫、队列、振铃、进座席 4 个环节时间完全一致。	
	2	话单有通话时长数据，但缺失录音地址。	
	3	话单中，进座席时间和挂机时间完全一致，且存在录音。	
三单不合理问题	1	三单中的时间字段不符合逻辑。	
座席不合理问题	1	座席数据与实际情况不符。	
视频流不合理问题	1	角度偏移、未按要求覆盖话务大厅工作区域。	
	2	像素（1920×1080）、帧率（25 帧/秒）错误，画面卡顿。	
	3	码率偏低，画面模糊。	

注：1.省政务局将根据工作实际，适时调整评分规则；
2.本规则由省政务局负责解释；
3.本规则自公布之日起施行。

附件 5

重复件办理流程说明

各级 12345 热线接到群众集中反映、诉求内容重复的非咨询类来电，按以下要求填写并向省 12345 指挥监管平台报送工单:

一、首个工单正在办理的

（一）同一群众多次来电反映，无新情况新理由的，即时告知群众办理进度等信息。工单的诉求内容记录群众诉求详情，办结内容填写群众重复来电但无新情况新理由，原诉求正在办理。工单计入“不予受理”。

（二）不同群众来电反映同一问题:

1.无新情况新理由的，即时告知群众办理进度等信息。工单的诉求内容记录群众诉求详情，办结内容按派单要求填写，按规则办理。工单计入“转办工单”，状态为“已办理(待办结)”。

2.不同群众来电反映同一问题，有新情况新理由的，形成转办工单派至有关部门按规则办理。

二、首个工单已办结的

（一）同一群众继续来电反映，无新情况新理由的，即时告知群众办理情况等信息。工单的诉求内容记录群众诉求详情，办结内容填写群众重复来电但无新情况新理由，原诉求已办结并答复。工单计入“不予受理”。

（二）不同群众继续来电反映相同问题:

1.无新情况新理由的，即时告知群众办结情况。工单的诉求内容记录群众诉求详情，办结内容填写原诉求办结信息，备注群众重复来电无新情况新理由。工单计入“不予受理”。

2.不同群众继续来电反映同一问题，有新情况新理由的，形成转办工单派至有关部门按规则办理。