

邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2022〕11号

邵阳市 12345 政务服务便民热线 2022 年 3-4 月份工作情况通报

3-4 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。4 月 29 日下午，市委常委、常务副市长王永红到市行政审批服务局检查市行政审批服务局为企业复工复产服务工作开展情况，并调研“放管服”改革和优化营商环境重点事项。明确要求，市行政审批服务局要做好牵头协调，每月梳理“12345 政务服务便民热线”疑难工单，及时交办，逐步销存量、动态处增量，月清月结，以解决问题的量提升服务的质。市行政审批服务局现场提交了 21 个疑难工单。

一、基本情况

3-4 月份热线平台呼入总次数 46248 次(含归并优化后 12333

呼入 3587 次，12315 呼入 12684 次，12348 呼入 1397 次），呼出总次数 7268 次。受理市民有效投诉事项 42422 件，热线当即答复 36539 件，网络转办 5883 件。在办理的 42422 件中，市民满意 42357 件，满意率 99.85%。

热线诉求量较多的领域有：突发事件类（12251 件）、社会服务类（11676 件）、其他事件（7819 件）、人力资源与社会保障类（3337 件）、金融商贸财经类（2060 件）等。

热线诉求涉及较多的单位有：市市场监督管理局、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等。

热线办理存在的主要问题：

部分成员单位念“避字诀”。例如：多位市民反映双清区邵阳大道一路段路灯从 2021 年 4 月至今都不亮，有关部门也没有明确解决问题的时限，诉求被一拖再拖，请相关单位核实处理。

该路灯不亮问题，局党组将其作为“我为群众办实事”的疑难工单进行专项督办。2022 年 1 月 29 日，市政务服务中心主任隆珍辉同志组织召开京都世纪城路段路灯不亮问题协调会。3 月 30 日，市行政审批服务局工作人员现场核查，并与具体承办公司邵阳京都伟业房地产开发有限公司负责人进行了现场面对面走访了解。4 月，局分管领导多次电话与市城市建设投资经营集团有限公司负责人进一步沟通该路灯事宜。12345 政务服务便民热线反复多次，明确告知市城市建设投资经营集团有限公司：“与贵单位签订施工协议的邵阳京都伟业房地产开发有限公司不是国有企事业单位，不属于 12345 政务服务便民热线成员单位，该

协议属于贵单位的内部事宜，该段路灯不亮问题的责任仍应归属于市城市建设投资经营集团有限公司，请不要混淆内部责任归属”。市城市建设投资经营集团有限公司均统一回复：建议找邵阳京都伟业房地产开发有限公司具体落实路灯的事宜。

二、热点问题

（一）突发事件类 12251 件。主要反映小区封控家中无物资，请求保障最基本生活物资；行程码和健康码为绿码却被隔离不合理；本市户口常年外地居住者及未去过外地的本地人员被无故赋予红码请求解码；货车司机高速上途径邵阳导致行程码带星或变码被限行等问题。

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市民或转给大祥区政府、双清区政府、北塔区政府及邵阳经济开发区、市卫生健康委员会等单位办理。4月18日，我市全面打响了疫情防控阻击战。面对异常严峻的疫情防控形势，12345 政务服务便民热线及各成员单位严格落实市委、市政府部署要求，立即启动紧急办理程序，实行“一呼即应”“接诉即办”，确保群众反映关切的问题“事事有回音，件件有答复”。强化分析研判，在服务好群众的同时，派专人实时关注，梳理分类，及时分析研判，与市新冠肺炎疫情防控指挥部建立对接机制，最大限度为群众提供精准服务。

（二）人力资源与社会保障类 3337 件。主要反映退休工资发放、社保缴纳、追讨工资、劳动争议、养老认证、公积金办理、医保报销等问题。其中疫情防控期间 108 件社保问题、59 件医

保问题均在第一时间得到了处理。

交办处理情况：上类诉求 12345 政务服务便民热线最大限度根据相关政策在线答复市民。无法在线答复办结，第一时间转交市人力资源和社会保障局、市住房公积金管理中心、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办理。

（三）金融商贸财经类 2060 件。主要反映消费维权、无证经营、疫情期间各摊贩商户哄抬物价、偷税漏税、不开发票等问题。其中疫情防控期间关于物价问题的诉求为 1110 件。

交办处理情况：上类诉求交办市市场监督管理局、市税务局等单位。建议相关部门加大监管力度，维护群众合法权益，确保群众生产生活不受影响。

（四）生活服务类 446 件。主要反映停水、停电、燃气等问题。其中关于疫情防控期间家中燃气故障、燃气充值、无燃气等问题共计 78 件。

交办处理情况：上类诉求交办市自来水公司、市电业局、市燃气总公司等单位。建议相关单位定期积极快速处理，给市民生活用气和用水用电提供有力的保障。

三、一呼即应

救命药的 15 小时。4 月 25 日，李女士来电反映家住双清区五十亭，家中 3 岁小孩患有肾病综合症，家中的药物只能维持 5 天左右。如断药会有生命危险，而新药需要从长沙发货，但之前发货的某快递公司因邵阳地区的疫情原因无法送达，特致电

12345 政务服务便民热线请求帮助。事关群众生命安全，12345 政务服务便民热线第一时间将这一特殊情况反馈至市邮政管理局，市邮政管理局获知情况后马上进行紧急调度，市邮政公司通过向省邮政公司协调，立即开通“绿色通道”，争分夺秒抢运邮件，于4月26日8点50分将“救命药”送至李女士手中，前后不到15个小时。

改码问题处理及时受好评。4月28日10点19分，市民周先生来电反映，市民居住在城北路向阳小学旁边市政府家属区内，4月27日健康码突然变成了红码（显示中高风险入湘人员），市民近期未出过邵阳，做了8次核酸均是阴性，市民健康码红码已导致其小孩不能上学，诊所也不愿意给其另一个小孩换药，请相关单位尽快核实帮其改码。12345 政务服务便民热线立即将此工单转派至大祥区政府，当晚大祥区政府办理后回复：疾控中心已处理。4月29日9点50分，市民特来电表示感谢。

商铺哄抬物价被整改。4月20日，市民来电反映，大祥区红星社区菜市场哄抬物价，四季豆原来卖7元一斤，现在卖15元一斤，其它菜价也翻倍售卖，市民觉得不合理。市市场监督管理局办理后回复：接到举报后，执法人员第一时间到现场检查，已告诫菜市场所有经营户，禁止哄抬物价及严格按照规定标准在合理进销差价内执行销售价格，逾期不改的，市市场监督管理局将依据《价格违法行为行政处罚规定》第六条规定，没收违法所得，并处违法所得5倍以下的罚款；没有违法所得处5万以上的罚款50万以下的罚款，情节严重的处50万以上300万以下的罚款。

12345 政务服务便民热线回访市民，市民表示问题已处理到位，非常满意。

- 附件：1.邵阳市 12345 政务服务便民热线疫情专报
2.各成员单位办件量统计
3.各成员单位超期工单统计
4.省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计(2月)
5.省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计(3月)

邵阳市行政审批服务局

2022 年 5 月 16 日

报：市南书记、永红常务副市长、秋良秘书长、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

邵阳市 12345 政务服务便民热线疫情专报

2022 年 4 月 18 日晚，邵阳市新冠肺炎疫情防控指挥部（下称市疫情防控指挥部）发布《关于对主城区实施全城临时管控的命令》，对邵阳市主城区实施全城临时管控。疫情期间市 12345 政务服务便民热线全员上岗、全线贯通、全程跟进，确保 12345 政务服务便民热线不断线，发挥 12345 政务服务便民热线特殊时期政府与群众联通的重要作用，是市民咨询问题的“总客服”和解决市民难题的“暖心桥”。

一、疫情期间热线来电基本情况

自 4 月 19 日零时起到 4 月 28 日零时止，热线来电 12203 通，其中共受理新冠肺炎疫情有关诉求 10392 通（政策咨询 7479 通，物价问题 1110 通，因疫情求助 517 通，疫情方面投诉 708 通，其他 578 通），其中在线答复 6943 件，转办 1054 件，按时办结转办件 112 件。

二、多措并举提速 12345 政务服务便民热线

（一）加急建机制。第一时间启动话务值班应急预案，全面启动与网络成员单位及各级疫情防控指挥部的应急联动机制。安排 12345 政务服务便民热线管理人员加入市疫情防控指挥部综

合组，确保最快速度获取最新防疫政策，并每日汇总市民意见建议、疑难事项快速提交市疫情防控指挥部，协调解决有关疑难诉求。

（二）加速办工单。开启“接诉即办”模式，凡涉及疫情防控方面的工单，一律按照“即办类”进行处理，及时交办各区防控应急指挥部或相关责任单位。各单位实行“首问负责制”，当天须反馈办理结果，涉及人群聚集、疫情防控不到位等重大隐患问题，1小时内须反馈办理结果。如一位市民向12345政务服务便民热线求助，热线立即交办相关责任单位，从长沙到邵阳，三岁幼儿的“救命药”15小时送上门。

（三）加责保民生。12345政务服务便民热线实行全周期闭环运行工作机制，及时跟踪交办事项办理情况，确保群众诉求落到实处。每天分类梳理分析各类诉求，特别是针对群众反复求助事项和群众反映疫情防控不力的有关投诉，及时报送疫情防控指挥部，给疫情防控指挥部的工作提供参考和督查依据。

三、加强疫情期间12345政务服务便民热线自身建设

（一）加快培训。组织协调热线全员第一时间了解学习最新政府公告和权威发布，现场解答群众疑惑、安抚情绪、科学引导，积极为打赢疫情防控阻击战献策献力。

（二）严格管控。严格遵守我市疫情防控相关要求，加强人员管控工作，专车接送话务员上下班，确保零感染。疫情就是命令，12345政务服务便民热线所有管理人员及话务员都严正以待，不得无故推诿。个别话务员主动24小时驻扎热线话务室。

附件 2

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	1164	1164	2	1164	1150 (98.80%)	14 (1.20%)
双清区政府	987	987	0	987	977 (98.99%)	10 (1.01%)
北塔区政府	279	279	0	279	276 (98.92%)	3 (1.08%)
邵阳经济开发区	118	118	0	118	118 (100.00%)	0 (0.00%)
12345 政务服务便民热线	36539	36539	0	36539	36539 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	1443	1443	0	1443	1421 (98.48%)	22 (1.52%)
市公安局交通警察支队	251	251	0	251	250 (99.60%)	1 (0.40%)
市道路运输管理处	250	250	0	250	249 (99.60%)	1 (0.40%)
市城市管理和综合执法局	158	158	0	158	158 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房和城乡建设局	97	97	0	97	96 (98.97%)	1 (1.03%)
市教育局	97	97	0	97	97 (100.00%)	0 (0.00%)
移动公司邵阳市分公司	96	96	0	96	92 (95.83%)	4 (4.17%)
市人力资源和社会保障局	84	84	1	84	83 (98.81%)	1 (1.19%)
市公安局	80	80	0	80	79 (98.75%)	1 (1.25%)
市电业局	80	80	0	80	80 (100.00%)	0 (0.00%)
市卫生健康委员会	77	77	0	77	76 (98.70%)	1 (1.30%)
中国电信股份有限公司邵阳分公司	62	62	0	62	62 (100.00%)	0 (0.00%)
市中心医院	57	57	1	57	56 (98.25%)	1 (1.75%)

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
市燃气总公司	56	56	0	56	55 (98.21%)	1 (1.79%)
邵阳联通	55	55	0	55	55 (100.00%)	0 (0.00%)
市自来水公司	50	50	0	50	48 (96.00%)	2 (4.00%)
市医疗保障局	39	39	10	39	39 (100.00%)	0 (0.00%)
市税务局	39	39	0	39	39 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输综合行政执法支队	31	31	0	31	31 (100.00%)	0 (0.00%)
市消防救援支队	21	21	0	21	21 (100.00%)	0 (0.00%)
市邮政管理局	19	19	0	19	19 (100.00%)	0 (0.00%)
市生态环境局	18	18	0	18	18 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市建设投资经营集团有限公司	17	17	1	17	16 (94.12%)	1 (5.88%)
市不动产登记中心	15	15	0	15	15 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳学院附属第一医院	14	14	1	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输局	14	14	0	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化市场综合行政执法支队	14	14	0	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
市发展和改革委员会	9	9	5	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳广播电视台	8	8	0	8	8 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市应急管理局	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市民政局	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
市国资委	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市疾病预防控制中心	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
中国建设银行邵阳市分行	6	6	3	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业综合行政执法支队	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市工业和信息化局	5	5	1	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市烟草专卖局	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市商务局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化旅游广电体育局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市司法局	4	4	1	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市财政局	4	4	3	4	4 (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%)
市高速公路管理处	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
工商银行邵阳市分行	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%)
中国银行邵阳市分行	2	2	0	2	1 (50.00%)	1 (50.00%)
华融湘江银行邵阳分行	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市水利局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市公路建设养护中心	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
中国人寿保险股份有限公司邵阳市分公司	1	1	1	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市林业局	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%)
农业银行邵阳市分行	1	1	0	1	1 (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
市统计局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市机关事务管理局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
合计	42422	42422	30	42422	42357 (99.85%)	65 (0.15%)

附件 3

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	10
市发展和改革委员会	5
市财政局	3
中国建设银行邵阳市分行	3
大祥区政府	2
市中心医院	1
市人力资源和社会保障局	1
中国人寿保险股份有限公司邵阳分公司	1
市工业和信息化局	1
邵阳学院附属第一医院	1
市城市建设投资经营集团有限公司	1
市司法局	1

附件 4

省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计（2 月）

网络单位	件数（单位：件）	办结结果满意度
大祥区政府	1	不满意
邵阳经济开发区	1	不满意
市城市建设投资经营集团有限公司	1	不满意

附件 5

省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计（3 月）

网络单位	件数（单位：件）	办结结果满意度
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