

# 邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2022〕14号

## 邵阳市 12345 政务服务便民热线 2022 年 5-6 月份工作情况通报

5-6 月，在市委、市政府的坚强领导下，12345 政务服务便民热线坚持人民至上，不断健全热线处办机制，着力解决群众的“急难愁盼”问题，群众满意度不断提升。

### 一、基本情况

5-6 月份热线平台呼入总次数 41203 次(含归并优化后 12333 呼入 4123 次，12315 呼入 13491 次，12348 呼入 1850 次)，呼出总次数 10640 次。受理市民有效投诉事项 40011 件，热线当即答复 31324 件，网络转办 8687 件。在办理的 40011 件中，市民满意 39886 件，满意率 99.69%。

6 月份，在市本级 12345 热线设置服务企业、优化营商环境的“政企通”专席并启动运行，集中高效受理分办企业相关诉求。

“政企通”专席通过建立涉企政策知识库和推行“一对一”在线咨询服务，逐步实现政策信息精准推送、快速直达。运行1月以来共受理优化营商环境类115件，其中咨询类97件，投诉类14件，建议类1件，求助件3件，按时办结率100.00%，回访满意率98.26%。

**热线诉求量较多的领域有：**社会服务类（12686件）、金融商贸财经类（6697件）、其他事件（5991件）、突发事件类（4861件）、人力资源与社会保障类（3986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、市市场监督管理局、市公安局交通警察支队等。

## 二、热点问题

**（一）金融商贸财经类 6697 件。**主要反映消费维权（包括商品质量、食品安全、虚假宣传等）、无证经营、未开发票、涉税咨询、偷税漏税、商品价格咨询、烟草专卖管理、银行业务服务等问题。

**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、邵阳市烟草专卖局等单位。建议相关部门加大政策宣传，提高工单诉求办理力度，为群众提供暖心服务。

**（二）突发事件类 4861 件。**主要咨询为外地返邵人员的相关疫情政策、红黄码如何申诉、投诉焚烧防疫防护用品存在传播风险、建议宣导防疫不松懈加强防范意识坚持公共场所及人员密集地戴口罩等问题。

**交办处理情况：**上类诉求 12345 政务服务便民热线均第一时间根据相关疫情政策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，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。

**（三）人力资源与社会保障类 3986 件。**主要反映劳动维权、社保卡挂失、社保认证、社保转移、申领生育津贴、失业金的办理、追讨工资、医保备案、工伤鉴定、婚姻登记、公积金领取等问题。

**交办处理情况：**上类诉求交办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。建议相关部门加大政策普及和业务办理力度，保障群众的合法权益。

**（四）资源环境类 1808 件。**主要反映噪音扰民、油烟直排、环境污染、渣土运输等问题，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，经统计，5-6 月份该类投诉高达 1393 件，尤其在临近中高考期间，群众来电量更是大幅攀升。

**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。12345 政务服务便民热线回访群众发现，个别单位对部分群众反映的问题，回复已按要求整改，但实质问题没有得到解决。

### 三、来电处理

**树木倒塌及时抢险施工受好评。**5月14日，赵先生来电反映双清区桃花桥到建设南路路段有一颗树倒在路中间，存在严重安全隐患，请相关部门及时处理。12345政务服务便民热线当即联系市城市建设投资经营集团有限公司，晚21点5名施工人员到达现场抢险施工，23点前清完倾倒的树木及树枝叶等，恢复正常通车。5月16日系统自助回访，市民评价为非常满意。

**公交车司机文明行车获点赞。**6月10日，谢先生来电表扬：12点左右，从二纺机开往湘商产业园的33路公交车司机（车牌：湘EC113），热情服务，尊重老人，到站时因老人速度较慢特意停车等待，市民来电点赞表扬。

**责令商家补开发票市民非常满意。**6月21日，李女士来电反映：2021年5月份市民在双清区茶亭坳百货仓库内（老洗衣机仓库）金钢神门窗店购买了38.534万铝合金材料，但没有开发票，市民多次索要，对方一直拒开，市民认为对方偷税漏税，要求税务部门核实处理。市税务局办理后回复：经核实，来电人反映情况属实，金钢神门窗答应6月30日前开具发票，发票开好后通知来电人。6月30日系统自助回访，市民评价为非常满意。

### 四、疑难工单

#### （一）个别承办单位推诿涉及安全隐患工单

例如：多位市民来电反映：双清区红星美凯龙后面施工，紧挨业主车库向下打了几十米深的地基，导致双龙紫薇园4栋地基

架空、开裂裸露，1号院车库旁外面的平地开裂、存在严重安全隐患。12345 政务服务便民热线立即将工单转派给：市住房和城乡建设局、双清区政府、市城市管理和综合执法局、市自然资源和规划局办理，均表示不属于本单位管辖范围。

**市住房和城乡建设局**申请退回：经核实，该工程未在我单位办理施工许可证，并且为土方工程，均不在我单位受理范围内，建议转城管处。

市城市管理和综合执法局现场核实答复：不是渣土工程。该工地暂未在住建局办理施工许可，正准备申报，该工地房建已进场施工，并且桩井已浇灌完，该**工地边坡存在塌方隐患**，需要督促工地对边坡进行浇灌浇固，排除安全隐患。

**市住房和城乡建设局**再次申请退回：经过多次与质安价站核实，市民投诉问题不在我单位职能范围。市质安价站与开发商取得联系，**开发商答复**：经现场勘察，双清区双龙紫薇园1号院4栋，开裂位置距现有地库边线为8米，为室外散水地坪，该地块系我方建设用地。1号院4栋为18层小高层，基础形式为桩基础。我方土方开挖在安全距离范围之内，对4栋基础没有影响。经现场查勘，其车库内无开裂现象，不存在安全隐患。且我方正在进行边坡支护，原垮土处已做喷浆处理。

截止目前，该市民诉求仍无承办单位进行处理落实。

## **（二）部分承办单位念“拖字诀”**

例如：5月19日，市民来电反映：市民2020年购买的房屋，

合同注明是 2021 年 4 月交房。但阳台铝板变形，二楼小卧室墙壁和地下室采光景有渗水的现象，所有的门窗都存在一些问题，市民多次向工程部门与物业进行反映，对方也承诺进行处理，但至今没有进行解决，请相关部门核实处理并监管开发商尽快处理到位。

**市住房和城乡建设局**回复：您好，根据您的投诉，我单位已将您的相关情况反馈至我单位市安质价站，安质站表示已经制单，将在近期与您取得联系作出处理。

7 月 18 日，12345 政务服务便民热线联系该群众，市民表示无人与其联系，相关问题也没有作出处理，诉求被一拖再拖。

### **（三）部分成员单位未办好办实群众合理诉求**

例如：群众多次来电反映，自己和几名同事曾在大祥区城北街道办事处工作，早已超过法定退休年龄，但因未能办理退休手续，导致无法领取退休工资的问题。

3 月 15 日，大祥区办理后回复：“城北街道回复：退休手续已办理，因养老保险账目原因，社保系统无法接收个人资料，导致退休工资延迟发放，目前正在积极对接税务局，进行账目核实。”5 月 17 日，大祥区再次办理后回复：“城北街道回复：已由区里统筹，税务、人社配合，在办理养老保险缴纳手续，养老保险缴纳后即可办理其他相关手续。”

7 月 7 日，12345 政务服务便民热线联系该群众，退休工资仍未发放。

- 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 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计

邵阳市行政审批服务局

2022 年 7 月 20 日

---

报：永红常务副市长、旭鹏书记、  
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

## 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	2052	2052	0	2052	2013 (98.10%)	39 (1.90%)
双清区政府	1435	1435	0	1435	1414 (98.54%)	21 (1.46%)
北塔区政府	644	644	4	644	635 (98.60%)	9(1.40%)
邵阳经济开发区	157	157	0	157	157 (100.00%)	0 (0.00%)
12345 政务服务便民热线	31324	31324	0	31324	31324 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	1743	1743	0	1743	1718 (98.57%)	25 (1.43%)
市公安局交通警察支队	390	390	0	390	390 (100.00%)	0 (0.00%)
市道路运输管理处	326	326	0	326	326 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房和城乡建设局	270	270	3	270	260 (96.30%)	10 (3.70%)
市城市管理和综合执法局	176	176	0	176	176 (100.00%)	0 (0.00%)
移动公司邵阳市分公司	132	132	0	132	127 (96.21%)	5 (3.79%)
市公安局	124	124	0	124	124 (100.00%)	0 (0.00%)
市中心医院	113	113	1	113	113 (100.00%)	0 (0.00%)
市人力资源和社会保障局	112	112	0	112	112 (100.00%)	0 (0.00%)
市教育局	105	105	0	105	104 (99.05%)	1 (0.95%)
市卫生健康委员会	92	92	0	92	92 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳联通	83	83	1	83	78 (93.98%)	5 (6.02%)
市燃气总公司	76	76	0	76	76 (100.00%)	0 (0.00%)
市电业局	74	74	0	74	73 (98.65%)	1 (1.35%)
中国电信股份有限公司邵阳分公司	70	70	0	70	70 (100.00%)	0 (0.00%)
市自来水公司	50	50	0	50	50 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输综合行政执法支队	50	50	0	50	50 (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
市城市建设投资经营集团有限公司	49	49	0	49	47 (95.92%)	2 (4.08%)
市医疗保障局	37	37	0	37	36 (97.30%)	1 (2.70%)
市税务局	34	34	0	34	34 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输局	29	29	0	29	29 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳学院附属第一医院	28	28	0	28	24 (85.71%)	4 (14.29%)
市生态环境局	23	23	0	23	23 (100.00%)	0 (0.00%)
市公路建设养护中心	21	21	0	21	21 (100.00%)	0 (0.00%)
市消防救援支队	19	19	0	19	19 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化旅游广电体育局	16	16	0	16	16 (100.00%)	0 (0.00%)
市不动产登记中心	14	14	0	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
市发展和改革委员会	12	12	3	12	12 (100.00%)	0 (0.00%)
工商银行邵阳市分行	11	11	0	11	11 (100.00%)	0 (0.00%)
市自然资源和规划局	11	11	0	11	11 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳广播电视台	9	9	0	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)
市司法局	8	8	0	8	8 (100.00%)	0 (0.00%)
市商务局	7	7	2	7	6 (85.71%)	1 (14.29%)
邵阳市应急管理局	7	7	3	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市国资委	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市邮政管理局	7	7	0	7	7 (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%)
市住房公积金管理中心	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市烟草专卖局	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
市高速公路管理处	5	5	0	5	4 (80.00%)	1 (20.00%)
中国建设银行邵阳市分行	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
宝庆农商行分行	4	4	0	4	4 (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
市工业和信息化局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化市场综合行政执法支队	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业综合行政执法支队	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市水利局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业农村局	3	3	1	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市财政局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市民政局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
华融湘江银行邵阳分行	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
退役军人事务局	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%)
中国人寿保险股份有限公司邵阳分公司	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邮政储蓄银行邵阳市分行	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%)
中国银行邵阳市分行	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	40011	40011	18	40011	39886 (99.69%)	125 (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）
北塔区政府	4
市住房和城乡建设局	3
市发展和改革委员会	3
市应急管理局	3
市商务局	2
市中心医院	1
邵阳联通	1
市农业农村局	1

附件 3

## 省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计 (4 月、5 月)

月份	网络单位	件数 (单位: 件)	办结结果满意度
4 月	双清区政府	1	不满意
4 月	大祥区政府	2	不满意
5 月	双清区政府	1	不满意
5 月	大祥区政府	1	不满意