

邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2022〕17号

邵阳市 12345 政务服务便民热线 2022 年 7-8 月份工作情况通报

今年以来，邵阳市委、市政府主要领导多次就 12345 热线工作作出批示，市委常委、常务副市长王永红多次赴市行政审批服务局现场调度热线工作。创新建立 12345 热线疑难工单市长交办月调度机制，王永红分别于 8 月 4 日，8 月 30 日两次组织相关责任单位召开重点疑难工单交办会，对梳理的“12345 政务服务便民热线”疑难工单集中交办，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。王永红指出，12345 政务服务便民热线是政府与群众的“连心桥”、社会稳定的“防火墙”、检验工作的“试金石”、体现营商环境的“展示窗”，各级各部门要提高站位、深化认识，不断增强为人民服务的意识，真心实意为群众排忧解难；要强化责任担当，积极主动作为，高效解决

群众反映的“急难愁盼”事项，努力把群众的“烦心事”办成“暖心事”；要健全工作机制，做到“接诉即办”，不断提高工单办理质量和水平，切实增强人民群众的获得感、幸福感。

一、基本情况

7-8月份热线平台呼入总次数36027次(含归并优化后12333呼入5463次，12315呼入7263次，12348呼入1921次)，呼出总次数9916次。受理市民有效投诉事项34081件，热线当即答复25343件，网络转办8738件。在办理的34081件中，市民满意33958件，满意率99.64%。

热线诉求量较多的领域有:社会服务类(12070件)、人力资源与社会保障类(5082件)、金融商贸财经类(4732件)、其他事件(2649件)、突发事件类(1653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、市市场监督管理局等。

二、热点问题

(一) 人力资源与社会保障类 5082件。主要反映异地就医医保报销、追讨工资、补办和查询社保卡、劳动仲裁、残疾人补贴、工伤鉴定、查询医保缴费、社保转移、医保备案、就业补贴申请、丧葬抚恤金的申报、退伍军人安置补助、大病互助、婚姻登记、公积金业务咨询等问题。

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。建议相关部门引起高度重视，严格依法依规进行快速办理，切实为群众排忧解难。

（二）金融商贸财经类 4732 件。主要反映消费维权、无证经营、超范围经营、纳税服务、偷税漏税、涉税咨询、烟草专卖管理、卷烟打假、银行业务服务、农贸市场建设、银行业务服务、非法传销、市场管理、保险等问题。

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、市烟草专卖局等单位。建议相关部门加大政策宣传，引导群众增强法律意识和维权能力，要求广大经营企业注重产品和服务质量，提高诚信、守法经营意识。

（三）突发事件类 1653 件。主要反映健康码申诉改码、外省回邵的疫情政策、去外省的疫情政策、核酸检测出具的时间、核酸检测点的位置、新冠疫苗接种、隔离费用承担等问题。

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。建议相关部门严格落实好疫情防控措施，坚决做到群防群控、严防严控、联防联控，加强疫情防控防护知识宣传普及。

（四）法律事务类 1436 件。主要反映法律援助、民事调解及法律咨询（矛盾调解）、公证办理、监狱劳教、法制工作、仲裁及涉法案件等问题。

交办处理情况：上类诉求主要交办市司法局、双清区政府、

大祥区政府等单位。建议相关部门加大普法宣传，引导广大群众形成“办事依法、遇事找法、解决问题用法、化解矛盾靠法”的法治意识和法律思维方式。

三、来电处理

游戏机影响未成年人身心健康被责令整改。7月25日，市民来电反映双清区佘湖一品小区门口（佘湖一品和柏林国际中间）有许多超市内摆放了很多游戏机，未成年也可以使用，请及时整改。7月27日市文化市场综合行政执法支队办理后回复：文化市场综合行政执法支队娱乐演艺执法大队2名执法人员于2022年7月26日10时47分到达举报现场，发现情况属实。执法人员已经责令清莲壹号超市、湘福生鲜优品超市、佳家便利店等几家超市立即停止违规经营行为，并要求各超市经营业主立刻整改完成。7月28日系统自助回访，市民评价为非常满意。后续12345政务服务便民热线追踪此事，与市民联系，市民表示情况得到了改善。

垃圾车及时清洗获好评。8月24日，市民来电反映北塔区资枣社区马路边上每天下午六点环卫队就会把垃圾车停放在此处，气味扰民，市民希望把车辆消毒洗干净。8月30日北塔区政府办理后回复：北塔区状元洲街道办回复：收到诉求已安排工作人员进行了清理，请居民放心。8月30日系统自助回访，市民评价为非常满意。

油渍存隐患及时清洗获好评。8月25日，市民来电反映大

祥区政府由北向南方向（雪峰南路），马路上遗落有几百米的油渍，导致多名电动车人员摔跤，存在严重的安全隐患。12345政务服务便民热线当即通知了大祥区政府紧急处理，8月25日当天下午大祥区政府回复：已安排环卫进行清洗。8月26日系统自助回访，市民评价为非常满意。

四、疑难工单

（一）业务素质有待提升。个别成员单位，未经认真核查落实，就草率回复不属其职能范围。例如：市民反映双清区邵水桥上的喷水装置是否可以停止喷洒水雾，认为存在安全隐患。12345政务服务便民热线两次将工单转派至市城市管理和综合执法局，市城市管理和综合执法局分别申请退单，市政园林均回复：不是我们负责的。市政回复：和我公司无关。但是，经12345政务服务便民热线了解到，喷淋系统由邵阳市苗木花卉科学研究所管辖，并在邵阳市人民政府官网中查询到，邵阳市苗木花卉科学研究所隶属于邵阳市园林绿化中心，将此情况反馈给市城市管理和综合执法局后，市城市管理和综合执法局才受理工单。

（二）思想重视不够，对市民诉求消极应付。个别成员单位，对于职能交叉或权责不明确的工单，存在相互推诿的情况，导致工单迟迟派发不下。如市城市管理和综合执法局与双清区政府对工地施工、渣土运输噪音扰民相互推诿，导致市民诉求快速处理难。例如：市民反映双清区友阿对面老制线厂工地，每天晚上挖机声噪音扰民。12345政务服务便民热线多次将工单

转派给双清区政府、市城市管理和综合执法局。双清区政府申请退回：制线厂是渣土施工，办理了渣土运输证，挖机在挖渣土，有相片为证，该处还没有建房子。市城市管理和综合执法局申请退回表示：渣土办回复：渣土运输基本 10 点左右完工，而我们已经联系投诉人确认，投诉人反映的问题是 11 点 12 点场内还有挖机施工扰民，场内施工及挖机噪音问题本就属区核实答复。渣土办只管渣土运输等噪音，工地内挖机不属于渣土办管辖内。且渣土办无噪音执法权，只能进行督促，挖机是场内作业，产生的噪音是三区负责。

- 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 9 月 26 日

送：市委常委、常务副市长，市委常委、市纪委书记，
市人民政府党组成员、秘书长，市人民政府副秘书长，
市纪委监委副书记。

发：市直热线成员单位，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	1747	1747	4	1747	1715 (98.17%)	32 (1.83%)
双清区政府	1267	1267	0	1267	1245 (98.26%)	22 (1.74%)
北塔区政府	583	583	0	583	560 (96.05%)	23 (3.95%)
邵阳经济开发区	197	197	0	197	197 (100.00%)	0 (0.00%)
12345 政务服务便民热线	25343	25343	0	25343	25343 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	1977	1977	10	1977	1963 (99.29%)	14 (0.71%)
市道路运输管理处	433	433	0	433	432 (99.77%)	1 (0.23%)
市公安局交通警察支队	376	376	0	376	376 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房和城乡建设局	237	237	12	237	227 (95.78%)	10 (4.22%)
移动公司邵阳市分公司	197	197	0	197	191 (96.95%)	6 (3.05%)
市公安局	144	144	0	144	144 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市管理和综合执法局	143	143	0	143	143 (100.00%)	0 (0.00%)
市人力资源和社会保障局	139	139	0	139	139 (100.00%)	0 (0.00%)
市电业局	138	138	2	138	138 (100.00%)	0 (0.00%)
市教育局	125	125	0	125	125 (100.00%)	0 (0.00%)
市自来水公司	123	123	0	123	123 (100.00%)	0 (0.00%)
市中心医院	92	92	4	92	92 (100.00%)	0 (0.00%)
市卫生健康委员会	81	81	0	81	81 (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
市燃气总公司	79	79	0	79	79 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输综合行政执法支队	70	70	0	70	70 (100.00%)	0 (0.00%)
中国电信股份有限公司邵阳分公司	61	61	0	61	61 (100.00%)	0 (0.00%)
市医疗保障局	58	58	5	58	55 (94.83%)	3 (5.17%)
邵阳联通	51	51	4	51	48 (94.12%)	3 (5.88%)
市城市建设投资经营集团有限公司	41	41	0	41	41 (100.00%)	0 (0.00%)
市生态环境局	38	38	0	38	38 (100.00%)	0 (0.00%)
市不动产登记中心	31	31	0	31	31 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳学院附属第一医院	29	29	0	29	28 (96.55%)	1 (3.45%)
市交通运输局	24	24	0	24	24 (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%)
市税务局	18	18	0	18	15 (83.33%)	3 (16.67%)
市邮政管理局	18	18	0	18	18 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市烟草专卖局	16	16	0	16	15 (93.75%)	1 (6.25%)
市农业综合行政执法支队	14	14	8	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化旅游广电体育局	12	12	0	12	12 (100.00%)	0 (0.00%)
市发展和改革委员会	11	11	7	11	11 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业农村局	10	10	4	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化市场综合行政执法支队	10	10	0	10	10 (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
市自然资源和规划局	9	9	0	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)
市司法局	9	9	0	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)
工商银行邵阳市分行	8	8	0	8	8 (100.00%)	0 (0.00%)
市工业和信息化局	8	8	0	8	6 (75.00%)	2 (25.00%)
市国资委	8	8	0	8	8 (100.00%)	0 (0.00%)
市水利局	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市商务局	7	7	1	7	5 (71.43%)	2 (28.57%)
邵阳农商银行	6	6	1	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
中国建设银行邵阳市分行	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳广播电视台	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市民政局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市应急管理局	4	4	1	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
邮政储蓄银行邵阳市分行	4	4	1	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市疾病预防控制中心	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市高速公路管理处	4	4	1	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市财政局	4	4	0	4	4 (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	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房公积金管理中心	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市气象局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市林业局	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
市妇女联合会	1	1	1	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市统计局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
政务服务中心	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	34081	34081	66	34081	33958 (99.64%)	123 (0.36%)

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）
市住房和城乡建设局	12
市市场监督管理局	10
市农业综合行政执法支队	8
市发展和改革委员会	7
市中心医院	4
市医疗保障局	5
邵阳联通	4
大祥区政府	4
市农业农村局	4
市电业局	2
市商务局	1
邵阳农商银行	1
邵阳市应急管理局	1
邮政储蓄银行邵阳市分行	1
高速公路管理处	1
市妇女联合会	1

附件 3

省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计 (6 月、7 月)

月份	网络单位	件数 (单位: 件)	办结结果满意度
6 月	大祥区政府	1	不满意
6 月	市公安局交通警察支队	1	不满意
6 月	市人力资源和社会保障局	1	不满意
7 月	双清区政府	1	不满意