

邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2022〕19号

邵阳市 12345 政务服务便民热线 2022 年 9-10 月份工作情况通报

面对突如其来的疫情，10月24日我市全面打响了疫情防控阻击战，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，畅通群众表达诉求渠道，认真倾听群众意见建议，及时回应群众关切，实现诉求受理与疫情防控同频共振，全力保障疫情期间群众诉求得到及时响应，成为畅通市委、市政府和群众之间的心声之线、桥梁之线。

一、基本情况

9-10月份热线平台呼入总次数40540次（含归并优化后12333呼入4005次，12315呼入4269次，12348呼入1353次），呼出总次数7653次。受理市民有效投诉事项33253件，热线当即答复26421件，网络转办6832件。在办理的33253件中，市

民满意 33193 件，满意率 99.82%。

热线诉求量较多的领域有:社会服务类（10258 件）、突发事件类（9448 件）、人力资源与社会保障类（3770 件）、金融商贸财经类（2914 件）、其他事件（2226 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）突发事件类 9448 件。主要反映核酸检测点人员聚集存感染风险；绿黄码同时采集做核酸不合理；核酸采集不规范；线下采买人员聚集存隐患；方舱医院内群众物资得不到保障，基础设施不够完善，医疗救助不及时；普通医院出院人员无车辆无法跨县市区回家；请求跨县市区购买或送指定药品；货车司机途径邵阳高速被赋予红码，请求解码等问题。

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、邵阳经济开发区、市卫生健康委员会、市邮政管理局、市交通运输局等单位办理。12345 政务服务便民热线即时即刻上传下达，与各成员单位并肩作战，将诉求梳理分类，对群众反映较多、关注度较高的热点，及时分析研判，并第一时间和防控部门建立对接机制，掌握最新政策，确保群众诉求能够第一时间解决，最大限度为群众提供精准服务，确保群众反映关切的问题“事事有回音，件件有答复”。

（二）人力资源与社会保障类 3770 件。主要反映异地就医

备案、婚姻登记、生育津贴、养老认证、学历认证、追讨工资、查询档案、社保转移、劳动仲裁、购买灵活就业医保、申领失业补助金、人事档案管理、大病互助的缴纳、医保报销、丧葬抚恤金的申领、社保卡挂失、公积金提取转移、工伤保险报销等问题。

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，让群众提出的合理诉求解决到位、无理诉求解释到位、非法诉求普法到位，不断优化办理流程，提高服务能力，加大督办力度，切实为群众排忧解难。

（三）金融商贸财经类 2914 件。主要反映消费维权（包括食品安全、商品质量等）、涉税咨询、市场管理、卷烟打假、银行业务服务、无证经营、价格咨询、烟草专卖管理、未开发票、价格违法举报、哄抬物价、工商管理（如注册商标、变更法人等）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。针对疫情期间线上订购的物资存在食品安全问题，线下商家哄抬物价需要消费维权的问题。建议市市场监督管理局精准落实防控措施，对于线上线下采购的物资，要严把食品安全关，严厉打击哄抬物价的现象，构筑疫情防控和食品安全“双屏障”。

三、来电处理

紧急救助快速处理保平安。10月21日，市民来电反映市民

的奶奶唐冬姣 10 月 21 日晚上 10 点到邵阳市方舱医院 16 栋 8 楼隔离，原来在新宁县崑山大道维也纳酒店 8505 号隔离，之后转阳送去方舱医院隔离，去方舱医院隔离之前误食了杀虫药，送去隔离后才发现吃错了药，现在市民联系不上奶奶，老人精神状态也不清楚，希望相关部门尽快找到市民的奶奶进行救治。12345 政务服务便民热线第一时间将这一特殊情况反馈至市卫生健康委员会，市卫生健康委员会获知情况后马上进行紧急处理，并于 10 月 22 日凌晨 1 点 08 分回复：唐冬姣，73 岁，女，未诉特殊不适，血压：108/73mmHg，心率：80 次/分，但沟通能力差，行动能力差。医护人员会重点照看，望家属放心。

生活保障立即解决得肯定。10 月 23 日，市民来电反映市民家住双清区寒梅社区寒梅村 2 组村部旁边，突然通知隔离，家里水和食物都没有，希望可以尽快派送物资。10 月 24 日双清区政府办理后回复：社区干部接到投诉立即给市民家送去了方便面和水。10 月 24 日系统自助回访，市民评价为非常满意。

解码问题及时处理获好评。10 月 24 日 22 点 15 分，市民来电反映市民的妻子在北塔区西湖桥社区居住，10 月 23 日中午到达长沙且目前住在湖南省肿瘤医院旁边的酒店，原定是 10 月 24 日在湖南省肿瘤医院做子宫肿瘤切除手术，10 月 24 日市民和市民妻子的健康码突然都变成了红码（显示邵阳驻游和漫出人员），但市民和市民妻子有最近七天的核酸检测阴性证明，现无法进入医院进行手术，请求紧急解码。12345 政务服务便民热线立即将此工单转派至北塔区政府，当晚北塔区政府已紧急解码，10 月

24日23点06分联系市民，市民表示已解码并表示感谢。

四、疑难工单

（一）业务能力有待提升。个别成员单位，对工单重视度不够，业务范围不熟，系统操作不当，严重影响工单的时限性。例如：市民来电反映：北塔区资枣社区中驰阳光里小区业主向市住建局递交了小区内管道堵塞，管道质量差，停车场进水，小区没有安装备供电，电梯进水出现故障，外墙漏水等问题的报告，工作人员要市民15天后等通知，但至今已有一个多月了都没有任何回复与处理意见，市民想知道到底是如何处理与解决的，请相关部门核实处理。（上次办理意见是根据市民投诉，我单位第一时间将相关情况反馈至市质安价站，质安价站表示该问题已处理到位，但是市民表示工作人员只对地下车库刷了浆水，但是还是进水，其他问题也没有处理到位）。12345政务服务便民热线立刻将工单转派给市住房和城乡建设局办理。首次办理期限快到时市住房和城乡建设局申请延期：调查核实。再次延期办理时间快到时市住房和城乡建设局申请退回：根据市民投诉我单位与相关业务科室核实得知，电梯进水不在我单位的管理范围内，建议转市场监督管理局调查核实。

市住房和城乡建设局未经核实，先延期后退单，严重影响工单的时效性。

（二）责任心有待加强。个别成员单位对工单办理态度不够认真，存在敷衍、应付现象。例如：市民来电反映市民家住双清区高崇山镇大源村，亲属患有肺癌，从长沙省肿瘤医院寄来的药

品，已经在邵阳处理中心三天，但一直未派送，现已停药，希望紧急派送。12345 政务服务便民热线将工单当即转派给市邮政管理局，并多次催促，但市邮政管理局均告知：没找到。后经了解到，市民亲属需急用药，已自行去邮政取件。

（三）办件质量有待提高。个别成员单位退单时既不说明理由也不主动与 12345 政务服务便民热线进行沟通，严重影响工单办理效果。例如：市民来电咨询，邵阳顺丰快递什么时候能恢复营业？市邮政管理局以“有效信息不全，没有快递单号”或“没有快递单号，不在受理范围”为由进行申请退回，导致工单无法派发。

- 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 12 月 6 日

送：常务副市长，市纪委书记，市政府秘书长，市政府副秘书长，
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	1505	1505	1	1505	1492 (99.14%)	13 (0.86%)
双清区政府	1144	1144	0	1144	1130 (98.78%)	14 (1.22%)
北塔区政府	449	449	0	449	443 (98.66%)	6 (1.34%)
邵阳经济开发区	126	126	0	126	126 (100.00%)	0 (0.00%)
12345 政务服务便民热线	26421	26421	0	26421	26421 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	1068	1068	0	1068	1064 (99.63%)	4 (0.37%)
市公安局交通警察支队	378	378	0	378	378 (100.00%)	0 (0.00%)
市道路运输管理处	354	354	0	354	354 (100.00%)	0 (0.00%)
移动公司邵阳市分公司	170	170	0	170	164 (96.47%)	6 (3.53%)
市教育局	164	164	0	164	164 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房和城乡建设局	150	150	17	150	142 (94.67%)	8 (5.33%)
市城市管理和综合执法局	133	133	0	133	133 (100.00%)	0 (0.00%)
市人力资源和社会保障局	125	125	0	125	125 (100.00%)	0 (0.00%)
市公安局	100	100	0	100	100 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输局	100	100	0	100	100 (100.00%)	0 (0.00%)
市卫生健康委员会	90	90	0	90	90 (100.00%)	0 (0.00%)
市生态环境局	80	80	0	80	80 (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
中国电信股份有限公司邵阳分公司	67	67	0	67	67 (100.00%)	0 (0.00%)
市电业局	60	60	0	60	60 (100.00%)	0 (0.00%)
市邮政管理局	57	57	0	57	55 (96.49%)	2 (3.51%)
邵阳联通	56	56	0	56	56 (100.00%)	0 (0.00%)
市中心医院	54	54	0	54	54 (100.00%)	0 (0.00%)
市自来水公司	50	50	0	50	50 (100.00%)	0 (0.00%)
市燃气总公司	43	43	0	43	43 (100.00%)	0 (0.00%)
市医疗保障局	41	41	2	41	40 (97.56%)	1 (2.44%)
市交通运输综合行政执法支队	37	37	0	37	37 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市建设投资经营集团有限公司	33	33	0	33	29 (87.88%)	4 (12.12%)
市消防救援支队	23	23	0	23	23 (100.00%)	0 (0.00%)
市税务局	19	19	0	19	19 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳学院附属第一医院	18	18	0	18	17 (94.44%)	1 (5.56%)
市文化旅游广电体育局	14	14	0	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
市不动产登记中心	14	14	0	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
市自然资源和规划局	12	12	0	12	12 (100.00%)	0 (0.00%)
市商务局	11	11	0	11	11 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业综合行政执法支队	10	10	0	10	9 (90.00%)	1 (10.00%)
邵阳广播电视台	9	9	0	9	9 (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
市文化市场综合行政执法支队	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
工商银行邵阳市分行	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市高速公路管理处	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市发展和改革委员会	5	5	2	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%)
市民政局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市工业和信息化局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市林业局	4	4	0	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%)
市财政局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市公路建设养护中心	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市妇女联合会	3	3	0	3	3 (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%)
市司法局	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%)
邵阳农商银行	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市水利局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
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%)
邵阳市应急管理局	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
市农业农村局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市国资委	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%)
职工服务热线	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
中国建设银行邵阳市分行	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	33253	33253	22	33253	33193 (99.82%)	60 (0.18%)

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	17
市医疗保障局	2
市发展和改革委员会	2
大祥区政府	1

附件 3

省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计 (8 月、9 月)

月份	网络单位	件数 (单位: 件)	办结结果满意度
8 月	双清区政府	1	不满意