

邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2023〕4号

邵阳市 12345 政务服务便民热线 2023 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、热线运行情况

1-2 月份热线平台呼入总次数 26385 次(含归并优化后 12333 呼入 5089 次，12315 呼入 3470 次，12348 呼入 1484 次)，呼出总次数 19294 次。受理市民有效投诉事项 30658 件，热线当即答复 17665 件，网络转办 12993 件。在办理的 30658 件中，市民满意 30349 件，满意率 98.99%。

热线诉求量较多的领域:社会服务类(8657 件)、人力资源与社会保障类(4989 件)、金融商贸财经类(2602 件)、其他事件(1844 件)、交通运输类(1610 件)等。

热线诉求涉及较多的单位: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、来电分布情况

(一) 人力资源与社会保障类及市民生活服务类

1.基本情况。主要反映追讨工资、医疗救助、异地就医备案、查询医保余额、异地失业金的领取、社保转移、人事档案管理、敬老与康复服务、生育津贴的申领、门诊报销、劳动仲裁、查询养老保险的参保记录及缴费、养老认证、通信设备故障维修、电力供水燃气故障维修等问题。

2.交办处理情况。上类诉求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、邵阳经济开发区、中国电信股份有限公司邵阳分公司、市燃气总公司等单位办理。建议相关部门提高为民服务“速度”，加大为民解忧“力度”，精确为民解难“准度”，提升为民办事“温度”。加强沟通协调，聚焦重点难点，确保群众诉求“件件有回应、事事有着落”，不断提升群众的获得感、幸福感和满意度。

3.典型案例。2月25日00点08分，市民来电反映：北塔区资江二桥桥头有五六根光缆线全部掉落，导致车辆无法通行，请相关部门尽快处理。12345政务服务便民热线当即通知中国电信股份有限公司邵阳分公司，电信公司工作人员于2月25日00点41分至现场查看，核实非电信线缆掉落，但考虑到存在安全隐患，电信公司工作人员已协助将掉落的线缆处理好。经12345政

务服务便民热线回访，市民表示已处理好。

（二）金融商贸财经类

1.基本情况。主要反映消费维权、无照经营、超范围经营、涉税咨询、价格违法投诉（举报）、偷税漏税、银行业务服务、工商管理、烟草专卖管理等问题。

2.交办处理情况。上类诉求交办市市场监督管理局、市税务局、市烟草专卖局等单位。建议相关部门严守消费安全底线，强化消费者权益保护放在重要位置，以“筑安全底线、拉质量高线”为抓手，以满足消费升级安全新需求为目标，充分运用监管“工具箱”，着力打好维权“组合拳”，有效破解消费安全突出问题，持续优化安全放心的消费环境。

3.典型案例。2月7日，市民来电反映：2023年1月24日在京东店铺购买了壮骨止痛胶囊，至今未发货，市民认为不合理，京东商家名称：康尔佳宝庆大药房（营业执照名称：湖南养天和宝庆大药房连锁有限公司），地址：邵阳市北塔区蔡锷路中段，希望尽快发货并予以赔偿。2月10日市市场监督管理局办理后回复：此客户在京东订单号258948794133，付款时间是2023年1月24日18点09分，商品总额300元，当时商家因新年原因，无法发货，并告知客户具体发货时间，已在平台跟客户解释过。因2月1号快递正式上班才能正常发货，现在订单状态为已签收，并且与消费者电话沟通已确认收到货。经12345政务服务便民热线回访，市民表示已收到商品。

（三）交通运输类

1.基本情况。主要反映网约车管理、公交车到站不停、的士司机服务态度、汽车站务管理、汽车维修、道路旅客运输、交通从业人员培训、快递等问题。

2.交办处理情况。上类诉求交办市交通运输局、市交通运输综合行政执法支队、市城市客运管理中心、市道路运输管理处、市邮政管理局等单位。建议相关部门从优化服务、规范管理、严格执法等多方面对客运行业进行规范提升，对违法事实清楚、证据确凿的，受理一起、查实一起、处罚一起，营造“全民监督、全民创建”的良好氛围，着力营造规范、有序、文明、安全的客运环境。

3.典型案例。1月9日，市民来电表扬：36路17号公交车（开往杨家垅方向）司机，公交车在南门口公交车站上下乘客后正起步，这时有乘客在一旁招手，司机便马上停车等待乘客上车，市民特来电表扬司机服务态度很好。

三、工作中存在的问题

（一）工作责任心有待提高。部分成员单位对工单办理重视度不够，系统操作不当。例如：市民反映：市民是北塔区世界钰园小区的业主，市民在咨询住建局后得知小区消防未通过，小区在消防未通过的情况下强制住户收房（市民有物业发放的交房通知），而且在市民未收房的情况下强制收取物业费，不然不给市民门钥匙，希望相关部门协调处理。2月8日，12345政务服务

便民热线将该工单转派至市住房和城乡建设局，市住房和城乡建设局未在两个工作日内申请退回，直接办结表示：收取物业服务费用的相关问题，根据属地管理原则，请转区住建局调查核实。市住房和城乡建设局未将工单做退回处理，而是直接办结，致使市民对该工单处理结果不满意。

（二）部分责任单位业务能力不强。部分责任单位办结内容过于简单，字数不够用标点符号代替。例如：市民反映在大祥区怀仁大药房汽车南站出站门口的对面手机专卖店换了手机屏幕，共消费 160 元，才使用了五天就破幕，市民认为存在质量问题，要求重新换屏。市市场监督管理局办理后回复：“双方已和解。。。。。”。根据省级要求，责任单位办结工单内容字数至少是 15 个字。

（三）工作态度有待加强，部分责任单位知识库内容更新不及时。针对日常政策的更新，市人力资源和社会保障局等成员单位未及时更新知识库，需 12345 政务服务便民热线咨询、督促才能给予回复。各成员单位要及时更新知识库，对于新的政策及群众所关心的问题，及时、主动告知 12345 政务服务便民热线，以便高质量解答群众“急难愁盼”的问题，提升在线办结率。各成员单位要明确专人每月对平台知识库进行全面校核、更新，12345 政务服务便民热线将继续加大知识库更新维护的监督考核力度，确保高效录入、定期更新，提高信息质量，推进部门数据共享，提高“一呼即应”“接诉即办”能力，不断提升政务热线服务效能。

四、下一步工作要求

1.建立健全对接联动机制。建立职责明晰、优势互补、科技支撑、高效便捷的12345热线与110平台高效对接联动机制，提升政务服务水平，畅通政府与企业群众互动渠道。厘清职责边界，12345热线是受理企业群众非紧急诉求平台，110平台是受理处置企业和群众报警、紧急求助和警务投诉的报警服务平台，要进一步明确报警、求助、投诉范围；建立健全话务一键转接和应急联动机制，12345热线或者110平台通过电话接到明确属于对方受理范围内的诉求，以一键转接方式及时转至对方平台受理登记；建立健全12345热线与110平台会商机制，对职责边界不清、存在管辖争议的高频热点诉求事项，及时召集相关职能部门研究会商，逐一厘清职责权限、明确管辖主体、压实主体责任，制定处置规范。

2.坚持“走出去”交流学习，“引进来”先进经验。加强市12345政务服务便民热线中心队伍建设，推动热线工作人员开阔视野、拓展思路、提升能力，向群众提供更优质的服务，要坚持“走出去”与“引进来”相结合，加强与上级主管部门、其他地区12345热线的交流与合作，全面提升12345热线工作人员业务水平，推动全市12345热线标准体系开放融合发展。“走出去”，学习12345热线培训质检、投诉处理、疑难工单沟通、话务预测、话务高峰人员调度、如何有效缩短通话时长、减少工单书写时间、面对情绪不稳定的群众如何做好一个“情绪智人”等业务技巧；

“引进来”，学习标准化体系建设、系统平台建设、队伍建设及人员管理、知识库建设、群众诉求分类、数据统计分析、热线工作考核等运营管理先进经验。

3.实现知识信息库存化。各承办单位要尽快完成整理现行办事指南、政策法规、政策解读、民生热点等，推动建立动态更新、全面开放、高度智能、共建共享的12345热线知识库，大幅提升“直办率、智办率、自办率”。原则上各承办单位需每月对平台知识库进行全面校核、更新，以提高12345热线来电直办率，减少工单量。

- 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

2023年3月28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，
市纪委常务副书记。

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：袁帅

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	3013	3013	1	3013	2929(97.21%)	84(2.79%)
双清区政府	2286	2286	0	2286	2234(97.73%)	52(2.27%)
北塔区政府	855	855	3	855	839(98.13%)	16(1.87%)
邵阳经济开发区	229	229	0	229	229(100.00%)	0(0.00%)
12345 政务服务便民热线	17665	17665	0	17665	17665(100.00%)	0(0.00%)
市市场监督管理局	1522	1522	1	1522	1459(95.86%)	63(4.14%)
市公安局交通警察支队	593	593	0	593	591(99.66%)	2(0.34%)
邵阳市城市客运管理中心	497	497	2	497	495(99.60%)	2(0.40%)
市住房和城乡建设局	409	409	42	409	394(96.33%)	15(3.67%)
市邮政管理局	377	377	0	377	358(94.96%)	19(5.04%)
市卫生健康委员会	302	302	0	302	300(99.34%)	2(0.66%)
市人力资源和社会保障局	299	299	3	299	298(99.67%)	1(0.33%)
市教育局	279	279	0	279	278(99.64%)	1(0.36%)
移动公司邵阳市分公司	266	266	1	266	253(95.11%)	13(4.89%)
市中心医院	192	192	5	192	189(98.44%)	3(1.56%)
市交通运输局	175	175	0	175	175 (100.00%)	0(0.00%)
市燃气总公司	168	168	0	168	165(98.21%)	3(1.79%)
市公安局	148	148	0	148	146(98.65%)	2(1.35%)
邵阳联通	140	140	1	140	137(97.86%)	3(2.14%)
市医疗保障局	138	138	3	138	134(97.10%)	4(2.90%)
市道路运输管理处	118	118	2	118	117(99.15%)	1(0.85%)
市交通运输综合行政执法支队	97	97	0	97	97(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	96	96	0	96	93(96.88%)	3(3.12%)
市电业局	95	95	1	95	95(100.00%)	0(0.00%)
市自来水公司	90	90	0	90	88(97.78%)	2(2.22%)
市城市管理和综合执法局	82	82	0	82	82(100.00%)	0(0.00%)
邵阳学院附属第一医院	60	60	0	60	55(91.67%)	5(8.33%)
市城市建设投资经营集团有限公司	56	56	0	56	49(87.50%)	7(12.50%)
市消防救援支队	55	55	1	55	55(100.00%)	0(0.00%)
市税务局	50	50	0	50	49(98.00%)	1(2.00%)
市发展和改革委员会	26	26	1	26	26(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市疾病预防控制中心	24	24	0	24	24(100.00%)	0(0.00%)
市商务局	22	22	0	22	20(90.91%)	2(9.09%)
市自然资源和规划局	19	19	0	19	19(100.00%)	0(0.00%)
市高速公路管理处	19	19	1	19	18(94.74%)	1(5.26%)
邵阳广播电视台	17	17	0	17	17(100.00%)	0(0.00%)
市生态环境局	13	13	0	13	13(100.00%)	0(0.00%)
市文化旅游广电体育局	13	13	0	13	13(100.00%)	0(0.00%)
市不动产登记中心	13	13	0	13	13(100.00%)	0(0.00%)
市农业综合行政执法支队	11	11	1	11	11(100.00%)	0(0.00%)
市农业农村局	11	11	6	11	9(81.82%)	2(18.18%)
市民政局	10	10	0	10	10(100.00%)	0(0.00%)
邵阳农商银行	9	9	0	9	9(100.00%)	0(0.00%)
市司法局	9	9	0	9	9(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市烟草专卖局	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%)
邵阳市应急管理局	8	8	0	8	8(100.00%)	0(0.00%)
市公路建设养护中心	7	7	0	7	7(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
市财政局	7	7	2	7	7(100.00%)	0(0.00%)
中国建设银行邵阳市分行	7	7	0	7	7(100.00%)	0(0.00%)
市残疾人联合会	6	6	3	6	6(100.00%)	0(0.00%)
中国人寿保险股份有限公司邵阳分公司	5	5	0	5	5(100.00%)	0(0.00%)
市国资委	5	5	0	5	5(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%)
中国银行邵阳市分行	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	3	3	0	3	3(100.00%)	0(0.00%)
政务服务中心	3	3	0	3	3(100.00%)	0(0.00%)
市工业和信息化局	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
农业银行邵阳市分行	2	2	1	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%)
退役军人事务局	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
市机关事务管理局	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%)
市林业局	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
市妇女联合会	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
公安 110 系统	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
合计	30658	30658	82	30658	30349(98.99%)	309(1.01%)

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	42
市农业农村局	6
北塔区政府	3
市中心医院	5
市人力资源和社会保障局	3
市残疾人联合会	3
市医疗保障局	3
市道路运输管理处	2
市财政局	2
邵阳市城市客运管理中心	2
大祥区政府	1
邵阳联通	1
市农业综合行政执法支队	1
移动公司邵阳市分公司	1
市消防救援支队	1
邮政储蓄银行邵阳市分行	1
市市场监督管理局	1
农业银行邵阳市分行	1
市高速公路管理处	1
市发展和改革委员会	1
市电业局	1

附件 3

省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计
(1 月)

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