

邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2023〕6号

邵阳市 12345 政务服务便民热线 2023 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、市政府的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

3-4 月份热线平台呼入总次数 30104 次(含归并优化后 12333 呼入 4482 次，12315 呼入 4546 次，12348 呼入 1437 次)，呼出总次数 14779 次。受理市民有效投诉事项 26225 件，热线当即答复 13145 件，网络转办 13080 件。在办理的 26225 件中，市民满意 25647 件，满意率 97.80%。

热线诉求量较多的领域:社会服务类（8556 件）、人力资源与社会保障类（4567 件）、金融商贸财经类（3357 件）、其他

事件（2129 件）、交通运输类（2037 件）等。

热线诉求涉及较多的单位：大祥区政府、双清区政府、市市场监督管理局、市城市客运管理中心、市住房和城乡建设局等。

二、来电分布情况

（一）人力资源与社会保障类及城市管理市容类

1.基本情况。主要反映追讨工资、医保补贴、医保报销、养老认证、办理特殊门诊、失业金办理、异地社保转移、劳动维权、灵活就业医保生效时间、丧葬费的领取、工伤认定、人事档案管理、异地就医备案、垃圾清理、路灯管理维护、井盖破损、占道经营、道路维护等问题。

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、市城市管理和综合执法局等单位办理。

3.典型案例。4 月 8 日，市民来电反映：双清区湘桂黔建材城 B 区 23、24、25 栋 10 个路灯已经三个晚上没有亮了，请相关部门尽快处理。4 月 10 日路灯管理所办理后回复：路灯所收到工单后，及时安排工作人员现场查看，因架空线故障烧坏，工作人员将故障处理好，现已恢复正常亮灯，并回复市民，市民表示非常感谢。4 月 11 日 12345 政务服务便民热线回访市民，告知市民相关部门的处理结果，市民表示处理速度十分迅速，非常满意结案。

（二）金融商贸财经类

1.基本情况。主要反映消费维权、税收执法、纳税服务、涉

税咨询、烟草专卖管理、工商管理、市场管理、银行业务服务、无照经营、超范围经营、价格违法投诉（举报）、商业保险、偷税漏税、农贸市场建设、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、市商务局、市烟草专卖局等单位。

3.典型案例。4月21日，市民来电反映：市民是双清区邵阳大道京都世纪城业主，表示拿到房产证已两年时间，可开发商一直不给购房发票，请相关部门核实处理。4月27日市税务局办理后回复：京都伟业房地产开发公司在2022年11月22日就开具了发票，发票号61756106，金额399017.00元，卢先生在2023年4月25日已经取走发票原件。系统自动回访市民，用户评价满意，自动办结。

（三）交通运输类

1.基本情况。主要反映公交线路咨询建议、网约车管理、汽车站务管理、乘坐出租车遗失物品、交通规费、机动车驾驶员培训、快递物流、道路货物运输、公交车到站不停、公交车迟迟未到、交通从业人员培训、汽车维修、其他高速事务等问题。

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。

3.典型案例。3月26日，市民来电反映：市民21点10分左右在双清区塔北路乘坐万顺网约车，市民未上车改乘坐其它车辆

后被该车辆要求付款起步价 8 元，市民认为不合理，希望退还所付车费。3 月 29 日市交通运输综合行政执法支队办理后回复：接到投诉后，我支队高度重视，立即责成万顺叫车邵阳分公司处理此事，经公司调查，该笔订单起步价 7.5 元，订单为待付款状态，经与投诉市民联系，市民表示该笔订单尚未支付车款，目前公司已取消该笔订单，已告知市民表示满意。经 12345 政务服务便民热线回访，市民表示工单诉求已经处理好。

三、工作中存在的问题

1.热线工单办理操作规范有待进一步提高。大祥区政府提交的工单延期理由过简且与实际不符。例如：延期理由为“向服务对象沟通解释时间。”但经核实，该工单为保密工单，大祥区政府无法查看到市民电话联系沟通，并且对工单未进行及时办理回复，导致市民不满意投诉至省 12345 热线。

市住房和城乡建设局的延期理由过于简单，未详细写明延期的理由，工单迟迟未办理；不属于职能范围内的工单未及时申请退回，而是直接办结，增加了群众的不满意度。

2.处理群众诉求的责任心有待进一步增强。市医疗保障局、市商务局对工单办理态度不够认真，存在敷衍、应付现象，回复内容空泛，甚至存在对群众诉求的处理结果回复与事实不符现象。例如市商务局办理后回复：女士您好，2023 年 4 月 14 日，我局收到了 12345 政务服务便民热线诉求单后，立即与佳惠超市联系，经协调佳惠超市管理人员，并与该女士进一步取得联系，经协商

佳惠超市广场店已帮助其取出物品，并送还该女士。感谢您对邵阳市商务工作的关心和支持！此复。4月17号回访市民，市民表示自己根本就没有拿到东西，回复意见不实！

市人力资源和社会保障局、市医疗保障局、大祥区政府回复为：“用电话与本人取得联系，解答了相关问题”或“工作人员在处理”等，没有实质性的办理情况，甚至出现首办和重办的办理情况一模一样，没有解答群众的问题。

3.各县市热线数据规范性有待进一步提升。现各县市平台系统和市级平台系统不一致，与省监管平台在业务系统、工作标准等方面尚未统一，平台数据存在痛点难点，不利于工作的统筹。一是平台业务系统未完全对接，导致工单流转经常出现数据规范性和及时性问题，如主案编号查询不到的情况，工单编号不连号、诉求人称呼不规范、工单受理内容、办结内容过于简单等问题较为普遍；二是经市监管平台查实，各类12个异常问题系少报、不报热线数据和系统设置不合理导致；三是各县市热线对数据不规范问题的重视力度不够，疏于管理，存在久拖不决、决而不行的现象。

4.各县市拨测存在的问题。武冈市、城步县、绥宁县、洞口县、邵东市、邵阳县、新宁县热线话务员服务用语不规范、政策咨询服务水平不高，未按照《湖南省12345政务服务热线服务用语标准》与群众进行沟通交流，针对群众反映的问题未落实“首问责任制”，答复内容不准确；新邵县话务员态度生硬、语气不

佳、引导不力，群众意识淡薄。

四、下一步工作要求

1.加强规范办理，提高办理质量。各成员单位对属于管辖范围的事项办理答复要坚持高标准、高质量，切实做到认真调查核实、依法依规办理、实事求是解答，坚决杜绝答非所问、避重就轻，以及回复内容简单应付及行文书写标准不规范等现象。办理时效坚持即接即答、即接即查、即接即办，及时回应群众的关切；在规范受理、登记、转办、结果反馈等流程的同时，要做好回访工作；群众对答复不满意的，要主动做好沟通，找准问题症结，重新进行办理和反馈；对确因客观原因无法解决的，要做好解释说明工作，争取群众的理解和支持，提高满意度。

2.狠抓协调配合，健全联动机制。各成员单位接到工单后，对属于本单位职能职责范围的工单，在与群众做好沟通联系的前提下，要在规定时限做好工单的接收和反馈回复；若承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，并详细写明延期理由及政策依据；对不属于本单位职能职责范围的工单，应及时申请退回，并说明详细理由及政策依据，经审核通过后，重新确定承办单位。

3.提高思想认识，确保高质高效。12345 政务服务便民热线是党委政府联系群众的重要平台和服务群众的重要渠道，各成员单位要切实提高思想认识，增强 12345 热线工单办理的责任感、使命感，及时研究和妥善解决群众反映的困难和问题，全力做好

热线各项工作，确保群众反映的事项“件件有回音，事事有落实”。针对湘易办工单，要及时签收、派发、回复，不断优化政务服务，真正实现让“数据多跑路、群众少跑路”，打通政务服务“掌上办、指尖办”的“最后一公里”，切实提高人民群众的满意度、获得感。

4.完善制度建设，提高服务水平。各成员单位要贯彻落实《关于开展邵阳市 12345 政务服务便民热线知识库信息采集的通知》文件要求，明确专人负责，按照“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的原则，实行月度“零报告”制度，将与本单位职能和业务相关的政策文件、政策解读、热点问题、机构职能、突发事件等编入知识库，即时向企业和人民群众提供政策法规、办事流程和业务指引等咨询类解答，建立快速、准确的服务响应体系，不断提高市 12345 热线在线答复率、准确率、满意率。

5.把握工作重点，完善办理机制。各县市 12345 热线要进一步强化对热线工作的日常管理和考核，按照“谁主管、谁负责”的原则，严格落实热线办理责任，明确业务规范，实现各县市平台与市级平台的完全对接，实时数据共享；统一工作标准，及时解决处理存在的数据规范性和及时性问题，做到日清月结；进一步健全热线管理规范，提高承办人员综合素质、完善热线办理运行机制，全面做好工作调度、人员培训、流程规范和督查问责等方面工作，切实提高热线办件质量和一次性办结率。

- 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
4.邵阳市 12345 热线工作综合排名情况
5.邵阳市 12345 热线“五率一度”指标数据情况
6.邵阳市 12345 热线服务拨测评分情况



送：常务副市长，市纪委书记，市政府秘书长，市政府副秘书长，市纪委监委常务副书记。

发：市直热线成员单位，各县市人民政府，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

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	2653	2653	6	2653	2516 (94.84%)	137 (5.16%)
双清区政府	1895	1895	0	1895	1765 (93.14%)	130 (6.86%)
北塔区政府	751	751	6	751	717 (95.47%)	34 (4.53%)
邵阳经济开发区	130	130	0	130	127 (97.69%)	3 (2.31%)
12345 政务服务便民热线	13145	13145	0	13145	13145 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	1126	1126	7	1126	1090 (96.80%)	36 (3.20%)
邵阳市城市客运管理中心	1007	1007	2	1007	1003 (99.60%)	4 (0.40%)
市住房和城乡建设局	753	753	24	753	690 (91.63%)	63 (8.37%)
市公安局交通警察支队	641	641	1	641	618 (96.41%)	23 (3.59%)
市人力资源和社会保障局	583	583	2	583	578 (99.14%)	5 (0.86%)
市医疗保障局	326	326	4	326	320 (98.16%)	6 (1.84%)
移动公司邵阳市分公司	298	298	1	298	277 (92.95%)	21 (7.05%)
市公安局	286	286	0	286	273 (95.45%)	13 (4.55%)
市教育局	231	231	0	231	226 (97.84%)	5 (2.16%)
市自来水公司	182	182	0	182	176 (96.70%)	6 (3.30%)
市燃气总公司	171	171	0	171	164 (95.91%)	7 (4.09%)
市交通运输局	167	167	1	167	165 (98.80%)	2 (1.20%)
市邮政管理局	154	154	0	154	144 (93.51%)	10 (6.49%)
邵阳联通	152	152	6	152	139 (91.45%)	13 (8.55%)
市城市管理和综合执法局	134	134	0	134	130 (97.01%)	4 (2.99%)
市中心医院	120	120	1	120	111 (92.50%)	9 (7.50%)
市交通运输综合行政执法支队	115	115	0	115	115 (100.00%)	0 (0.00%)
市税务局	115	115	1	115	114 (99.13%)	1 (0.87%)

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	111	111	0	111	100 (90.09%)	11 (9.91%)
市道路运输管理处	104	104	0	104	101 (97.12%)	3 (2.88%)
市卫生健康委员会	103	103	0	103	98 (95.15%)	5 (4.85%)
市电业局	94	94	3	94	94 (100.00%)	0 (0.00%)
市生态环境局	71	71	1	71	70 (98.59%)	1 (1.41%)
市城市建设投资经营集团有限公司	70	70	0	70	64 (91.43%)	6 (8.57%)
市消防救援支队	68	68	1	68	64 (94.12%)	4 (5.88%)
市司法局	52	52	4	52	52 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳学院附属第一医院	48	48	0	48	45 (93.75%)	3 (6.25%)
市民政局	27	27	1	27	27 (100.00%)	0 (0.00%)
市商务局	25	25	0	25	22 (88.00%)	3 (12.00%)
市自然资源和规划局	24	24	0	24	22 (91.67%)	2 (8.33%)
市农业综合行政执法支队	22	22	0	22	21 (95.45%)	1 (4.55%)
市不动产登记中心	20	20	0	20	20 (100.00%)	0 (0.00%)
市财政局	18	18	3	18	18 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市烟草专卖局	18	18	0	18	18 (100.00%)	0 (0.00%)
市发展和改革委员会	17	17	0	17	17 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳广播电视台	15	15	0	15	13 (86.67%)	2 (13.33%)
市文化旅游广电体育局	14	14	0	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
市工业和信息化局	13	13	6	13	11 (84.62%)	2 (15.38%)
市高速公路管理处	13	13	2	13	12 (92.31%)	1 (7.69%)
邮政储蓄银行邵阳市分行	12	12	3	12	12 (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	12	12	6	12	11 (91.67%)	1 (8.33%)
工商银行邵阳市分行	10	10	0	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市疾病预防控制中心	10	10	0	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
市残疾人联合会	9	9	2	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
市住房公积金管理中心	8	8	0	8	8 (100.00%)	0 (0.00%)
中国银行邵阳市分行	8	8	0	8	8 (100.00%)	0 (0.00%)
市水利局	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
中国人寿保险股份有限公司 邵阳分公司	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市应急管理局	7	7	0	7	6 (85.71%)	1 (14.29%)
农业银行邵阳市分行	7	7	4	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化市场综合行政执法支队	6	6	0	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%)
市农业农村局	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
退役军人事务局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳农商银行	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市国资委	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市妇女联合会	3	3	1	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市统计局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
公安 110 系统	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
华融湘江银行邵阳分行	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市机关事务管理局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市公路建设养护中心	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市审计局	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%)
职工服务热线	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
合计	26225	26225	99	26225	25647 (97.80%)	578 (2.20%)

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	24
市市场监督管理局	7
大祥区政府	6
北塔区政府	6
邵阳联通	6
市工业和信息化局	6
中国人民财产保险股份有限公司邵阳市分公司	6
市司法局	4
市医疗保障局	4
农业银行邵阳市分行	4
邮政储蓄银行邵阳市分行	3
市电业局	3
市财政局	3
邵阳市城市客运管理中心	2
市人力资源和社会保障局	2
市高速公路管理处	2
市残疾人联合会	2
市公安局交通警察支队	1
移动公司邵阳市分公司	1
市交通运输局	1
市中心医院	1
市税务局	1
市生态环境局	1
市消防救援支队	1
市民政局	1
市妇女联合会	1

省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计

(2 月、3 月)

月份	网络单位	件数（单位：件）	办结结果满意度
2	双清区政府	1	不满意
3	市人力资源和社会保障局	1	不满意

附件 4

邵阳市 12345 热线工作综合排名情况

排名	县市	总分 (100%)	五率一度评分 (70%)	拨测评分 (30%)
1	邵阳县	78.35	85.35	62
2	新宁	76.81	81.23	66.5
3	隆回	75.92	79.53	67.5
4	新邵	73.1	80	57
5	邵东	72.39	79.63	55.5
6	城步	71.24	80.56	49.5
7	洞口	71.16	78.51	54
8	绥宁	70.5	79.28	50
9	武冈	68.59	77.41	48

注：综合排名按照“五率一度”评分（占 70%分值）和服务拨测评分（占 30%分值）综合累加计算。

邵阳市 12345 热线“五率一度”指标数据情况

排 名	县 市	总 分	评 分 细 项									
			接通率		在线办结率		按时办结率		回访率		满意率	
			率	评分	率	评分	率	评分	率	评分	率	评分
1	邵阳县	85.35	97.50%	20	84.69%	10	95.04%	9.50	100%	10	98.49%	9.85
2	新宁	81.23	92.70%	19.49	95.86%	10	97.37%	9.74	100%	10	100%	10
3	城步	80.56	93.82%	19.56	76.33%	10	100%	10	100%	10	100%	10
4	新邵	80	90.89%	19.13	66.21%	10	100%	10	100%	10	98.71%	9.87
5	邵东	79.63	95.44%	19.57	62.33%	10	83.30%	8.33	100%	10	97.28%	9.73
6	隆回	79.53	93.63%	19.71	84.70%	10	99.57%	9.96	100%	10	98.63%	9.86
7	绥宁	79.28	95.46%	19.66	67.97%	10	99.12%	9.91	100%	10	97.12%	9.71
8	洞口	78.51	95.09%	19.96	89.55%	10	95.65%	9.56	100%	10	99.91%	9.99
9	武冈	77.41	96.99%	20	83.60%	10	94.08%	9.41	100%	10	100%	10

注：1.数据来自于市 12345 指挥监管平台统计汇总，仅供参考；

2.“五率一度”由接通率、在线办结率、按时办结率、回访率、满意率、数据准确组成；

3.“数据准确度”(30分)包含“及时性”(10分)和“规范性(含合理性)”(20分)两个指标，对数据上传不及时、不准确、不合理的问题，每查实1处扣1分，对同样错误频繁出现的加倍扣分，直至扣完。

邵阳市 12345 热线服务拨测评分情况

排 名	县 市	评 分	评分内容（100 分制）															
			语音导航（10 分）			接 通 情 况（10 分）	服务规范（40 分）						业务知识（30 分）			回访服务（10 分）		
			指引 清晰	等候 提示	礼貌 规范		热情 引导	首问 责任	提示 评价	沟通 技巧	政策 把握	准确 明确	及时 （通）	超时 （通）	未回访 （通）	评分		
1	隆回	67.5	10	10	10	8	10	0	3	12	13	2				10		
2	新宁	66.5	10	10	10	8	0	0	3	14	13	2				10		
3	邵阳县	62	10	10	10	10	8	0	3	0	0	2				10		
4	新邵	57	10	10	10	8	8	10	4	10	12	2				10		
5	邵东	55.5	10	10	5	8	5	0	3	0	0	2				10		
6	洞口	54	10	10	10	8	6	5	3	8	8	2				10		
7	绥宁	50	10	10	10	6	5	5	2	10	8	2				10		
8	城步	49.5	10	10	10	8	8	5	4	0	0	2				10		
9	武冈	48	10	10	10	6	4	0	1	0	0	2				10		