

# 邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2023〕7号

## 邵阳市 12345 政务服务便民热线 2023 年 5-6 月份工作情况通报

5-6 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

5-6 月份热线平台呼入总次数 34214 次(含归并优化后 12333 呼入 7593 次，12315 呼入 4553 次，12348 呼入 1549 次)，呼出总次数 5708 次。市本级受理市民有效投诉事项 24505 件，热线当即答复 12962 件，网络转办 11543 件；在办理的 24505 件中，市民满意 24348 件，满意率 99.36%。本市级交办各县市热线工单量 2113 件，市民满意 1984 件，满意率 93.89%。

热线诉求量较多的领域:社会服务类(9847 件)、人力资源与社会保障类(6764 件)、金融商贸财经类(3294 件)、其他

事件（2819件）、资源环境类（2027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、市城市客运管理中心等。

## 二、来电分布情况

### （一）人力资源与社会保障类

**1.基本情况。**主要反映养老认证、社保转移、劳动维权、工伤认定、失业保险金的申领、异地就医备案、退伍军人安置补助、残疾证申办、公积金服务、婚姻登记、居民医疗（生育）保险、最低生活保障、人事档案管理等问题。

**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、退役军人事务局、大祥区政府、双清区政府、北塔区政府、邵阳经济开发区等单位办理。

**3.典型案例。**6月21日，市民来电反映：2023年3月21日至4月24日市民在双清区邵阳大道三一重工工作，辞职后公司依旧从工资里扣除社保金额（两个月共计800元），市民要求将社保金额退回。6月25日，邵阳经济开发区办理后回复：该职工于2023年4月1日由长沙县湖南蓝桥人力资源集团有限公司办理养老和失业保险，4月12日办理工伤保险，4月30日与该公司解除劳动合同办理停保。公司已为其缴纳2023年4月的养老保险、失业保险、工伤保险，其中个人应缴养老保险315.6元，失业保险11.83元，共327.43元（工伤个人不缴费）。根据《中华人民共和国社会保险法》相关规定，公司为其代扣代缴养老、失业保险个人部分合法合规，但对于该职工多扣部分可要求代扣

代缴单位退回。经 12345 政务服务便民热线电话回访，市民表示公司已将多扣除的金额退还给市民，表示满意。

## **（二）金融商贸财经类**

**1.基本情况。**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、银行业务服务、工商管理、涉税咨询、市场管理、价格违法投诉、烟草专卖管理、偷税漏税、发票管理、非法传销等问题。

**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、双清区政府、大祥区政府、工商银行邵阳市分行、中国银行邵阳市分行等单位。

**3.典型案例。**5月6日，市民来电反映：5月1日市民在双清区步步高新天地消费 2580 元，目前只到账 5000 积分，还有一半积分一直没有到账，市民多次致电步步高商场，但商场至今没有做出明确回复，市民希望积分尽快全部到账。5月8日，双清区政府办理后回复：经协调，步步高商场答复，积分已全部补发，之前公司也告知市民补积分需要通过总部审核 3-7 个工作日后才发放。经 12345 政务服务便民热线电话回访，市民表示反映问题后，积分很快就到账了，表示非常满意。

## **（三）资源环境类**

**1.基本情况。**主要反映建筑施工噪音、水污染、大气污染、生活噪音、文化娱乐场所噪音、商业经营活动噪音、油烟污染、下水道排污问题、建筑工地扬尘、非法采石采矿、露天焚烧、医疗和危险废物环境污染等问题。

**2.交办处理情况。**上类诉求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、邵阳经济开发区等单位。

**3.典型案例。**6月3日，市民来电反映：大祥区敏州路区人民法院旁边的城南丽欣口腔门诊部违规将不达标的医疗废水直接排放至下水道，浸泡桶的废水也没有专业的处理，该门诊部有一个辐射的房间，请职能部门核实房间是否达标。6月8日大祥区政府办理后回复：接到投诉后，当天将问题交办至区卫健综合监督执法大队，6月5日区卫生监督员对该门诊部进行现场检查，一是该门诊部取得《医疗机构执业许可证》，登记号为PDY00170943050317D1522，法定代表人为刘培培，诊疗科目为口腔科、急诊医学科（门诊）。二是该门诊部安装了医疗废水处置机器一台，现正常运转。该门诊部产生的所有医疗废水均经过医疗废水处置机器消毒后再排放至下水道，并出示了第三方检测公司湖南康瑞达医疗管理有限责任公司于2022年8月22日出具的医疗废水检测合格的报告单。三是该门诊部一楼诊室内发现全景口腔和头颅X涉嫌成像系统，未能提供《放射诊疗许可证》及环境辐射检测报告。卫生监督员当场对影像诊疗室进行查封，张贴封条，并下达卫生监督意见书，责令该门诊部办理《放射诊疗许可证》，并对环境进行辐射检测后方可对外开展影像诊疗活动。经12345政务服务便民热线自助回访，市民评价满意。

### **三、工作中存在的问题**

**1.办件质效不高。**大祥区政府在受理群众诉求过程中工单办

理质量不高，未针对群众实际诉求现场核实具体情况，存在模板、套话回复情况。例如：某群众反映大祥区学院路派出所旁边私人违章修建围墙，大祥区政府办理后回复“学院路街道回复：正在核实处理。”回复内容过于“格式化”，处理情况不详细、不全面，甚至出现同一工单两次办理情况一模一样，导致群众满意度不高。

**2. 工单督办不实。**北塔区政府、大祥区政府、双清区政府对于噪音扰民、油烟污染、占道经营、违章建筑等“久拖不治”问题督办不彻底，例如：市民反映北塔区江北西湖桥下休闲广场，每天白天有人播放高音喇叭唱戏、唱歌、拉二胡，严重噪音扰民且影响市容。北塔区政府办理后回复：西湖桥下本身就是休闲娱乐广场，也是为了丰富市民的精神文化生活，城管局也没有权利把他们赶走，只能尽量劝导老人们把喇叭音量调小。12345政务服务便民热线电话回访，市民认为城管执法不到位。部分职能部门未做到合理诉求办理到位、不合理投诉解释到位、涉法涉诉问题引导到位，导致后续群众重复投诉，满意度不高。

**3. 服务意识不强。**针对群众反映的难点问题，各成员单位协调配合不够，导致群众诉求没有相关单位受理。如：市民反映2022年4月在大祥区中国人寿后面的恒企教育交了报考会计费与学历提升费用共计12000元，当时商家承诺不需要再交任何费用，现商家要求市民补交学历提升费用，市民认为不合理，要求商家按当时承诺履行或退款。市12345政务服务便民热线将工单转派至大祥区政府、市教育局、市市场监督管理局、市人力资源

和社会保障局均表示不属于管辖范围。针对成人教育的热点、难点问题，各成员单位服务意识不强，群众的诉求得不到处理。

**4. 各县市热线存在的问题。**一是**办理责任不落实**。如武冈市某群众反映水西门办事处枫道村中政加油站将油污排入溪流严重污染环境的问题。武冈市水西门办事处办理后答复“发现中政石化洗车水及生活废水没有排入排污管道”“立即跟进废水管道工程进度，所有废水一律排入排污管道”。省平台回访时群众表示，该问题已存在近两年时间，投诉后没有工作人员联系，目前溪流水面仍旧泛着油污，气味刺鼻。二是**办结内容过于简单**。新邵县、邵阳县等办结内容为“已告知诉求人相关政策”或“已电话联系您本人，与您解释诉求中提到的相关问题，取得了您的谅解。”办理情况没有按照省级规定的回复意见须内容清晰明确、稳妥严谨、实事求是，包含市民诉求、调查情况、处理情况、相应法律法规政策依据等要素，被省里抽查提醒。三是**“首问责任制”落实不到位**。如拨测人员向话务员咨询办理生育证的相关问题时，新邵县话务员直接答复让拨测人员咨询镇政府需要提供哪些材料，并提供相关部门电话号码，未受理拨测人员诉求，落实首问责任制不到位。四是**工作责任心不强**。新宁县对于“三送三解三优行动问题清单”的上报，需要市本级多次催促才能报送；武冈市、洞口县对于市本级工单、省工单及湘易办工单的办理，在市本级多次催促督办后仍然超期。五是**值班制度不完善**。6月14日凌晨，市民多次拨打武冈市12345热线，系统语音播报后热线电话直接挂断，7时57分武冈市12345热线话务员回电表

示，晚上只接听电话，不登陆系统派单，24小时值班制度不完善，未做到接诉即办。六是数据规范性整改不到位。新邵县、邵阳县、洞口县、绥宁县、城步县、邵东市、武冈市、新宁县、隆回县热线对数据不规范问题不够重视，疏于管理，针对市监管平台下发的整改清单未在规定的时间节点进行整改到位。特别是工单关联不上话单、诉求人称呼不规范、工单受理内容、办结内容过于简单、主案编号查询不到对应工单详情、工单编号跳号、断号等问题连续几个月被省通报扣分。

#### 四、下一步工作要求

1. **强化责任担当。**各成员单位及各县市热线要坚持“听民声、知民意、解民忧”，落实主体责任，强化担当意识，优化办理流程，严格落实办结回复标准规范，坚决杜绝“走形式、重答复、轻落实”的现象，做到问题不解决不松劲，解决不彻底不放手，群众不认可不罢休，全力解决好群众反映的“急难愁盼”问题。

2. **强化服务质效。**各成员单位及各县市热线要建立健全12345政务服务热线工作机制，坚持“统一接收、按责转办、限时办理、按时反馈、疑难会审”的工作原则，全面优化热线转派办理、协调督办、审核回复、系统维护的工作流程。针对数据不规范的问题，高度重视，专人负责，及时梳理分析原因，落实监管排查机制，确保数据规范性和及时性在省通报排名中争先进位。

3. **强化制度落实。**各成员单位及各县市热线要严格执行首问责任制、限时办结制、责任追究制等制度，把服务规范化、细致

化、常态化，做到工单件件有落实、事事有回音。同时，要进一步优化 12345 政务服务便民热线知识库，不断提高 12345 热线在线答复率、准确率、满意率。

- 附件：1.各成员单位办件量统计  
2.本市级交办各县市热线工单量统计  
3.各成员单位超期工单统计  
4.各县市热线超期工单统计  
5.省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计  
6.邵阳市 12345 热线工作综合排名情况  
7.邵阳市 12345 热线“五率一度”指标数据情况  
8.邵阳市 12345 热线服务拨测评分情况

邵阳市行政审批服务局

2023 年 8 月 3 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



## 附件 1

## 各成员单位办件量统计（5-6 月份）

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	2524	2524	0	2524	2476 (98.10%)	48 (1.90%)
双清区政府	1779	1779	1	1779	1750 (98.37%)	29 (1.63%)
北塔区政府	752	752	0	752	744 (98.94%)	8 (1.06%)
邵阳经济开发区	128	128	0	128	128 (100.00%)	0 (0.00%)
12345 政务服务便民热线	12962	12962	0	12962	12962 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	1144	1144	2	1144	1131 (98.86%)	13 (1.14%)
邵阳市城市客运管理中心	761	761	0	761	761 (100.00%)	0 (0.00%)
市人力资源和社会保障局	594	594	0	594	594 (100.00%)	0 (0.00%)
市公安局交通警察支队	555	555	2	555	552 (99.46%)	3 (0.54%)
市住房和城乡建设局	359	359	1	359	341 (94.99%)	18 (5.01%)
市公安局	250	250	0	250	246 (98.40%)	4 (1.60%)
移动公司邵阳市分公司	209	209	0	209	199 (95.22%)	10 (4.78%)
市教育局	203	203	0	203	201 (99.01%)	2 (0.99%)
市医疗保障局	198	198	1	198	196 (98.99%)	2 (1.01%)
市交通运输局	184	184	0	184	184 (100.00%)	0 (0.00%)
市燃气总公司	162	162	0	162	162 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市管理和综合执法局	161	161	0	161	161 (100.00%)	0 (0.00%)
市自来水公司	140	140	0	140	139 (99.29%)	1 (0.71%)

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	137	137	0	137	136 (99.27%)	1 (0.73%)
市交通运输综合行政执法支队	134	134	0	134	134 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳联通	112	112	0	112	110 (98.21%)	2 (1.79%)
市中心医院	109	109	6	109	105 (96.33%)	4 (3.67%)
市税务局	92	92	0	92	92 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市建设投资经营集团有限公司	84	84	0	84	83 (98.81%)	1 (1.19%)
市电业局	73	73	1	73	73 (100.00%)	0 (0.00%)
市道路运输管理处	70	70	0	70	70 (100.00%)	0 (0.00%)
市消防救援支队	66	66	0	66	66 (100.00%)	0 (0.00%)
市邮政管理局	66	66	0	66	63 (95.45%)	3 (4.55%)
市卫生健康委员会	65	65	0	65	65 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳学院附属第一医院	46	46	0	46	45 (97.83%)	1 (2.17%)
政府金融工作办公室	44	44	0	44	44 (100.00%)	0 (0.00%)
市商务局	37	37	0	37	37 (100.00%)	0 (0.00%)
市高速公路管理处	27	27	3	27	25 (92.59%)	2 (7.41%)
市发展和改革委员会	22	22	0	22	22 (100.00%)	0 (0.00%)
市司法局	20	20	0	20	20 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房公积金管理中心	19	19	0	19	19 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化旅游广电体育局	19	19	0	19	19 (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
邵阳市烟草专卖局	16	16	0	16	16 (100.00%)	0 (0.00%)
市不动产登记中心	16	16	0	16	16 (100.00%)	0 (0.00%)
市工业和信息化局	15	15	3	15	13 (86.67%)	2 (13.33%)
市自然资源和规划局	14	14	0	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
市生态环境局	12	12	0	12	10 (83.33%)	2 (16.67%)
中国人民财产保险股份有限公司邵阳市分公司	12	12	0	12	12 (100.00%)	0 (0.00%)
市民政局	11	11	0	11	10 (90.91%)	1 (9.09%)
市农业综合行政执法支队	10	10	1	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
工商银行邵阳市分行	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市水利局	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业农村局	7	7	4	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化市场综合行政执法支队	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
邮政储蓄银行邵阳市分行	6	6	2	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
中国银行邵阳市分行	6	6	1	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
市财政局	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
市国资委	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
中国建设银行邵阳市分行	5	5	2	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
退役军人事务局	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳广播电视台	5	5	0	5	5 (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
邵阳农商银行	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市应急管理局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市疾病预防控制中心	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市残疾人联合会	3	3	3	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市城市路灯管理所	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市公路建设养护中心	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市林业局	2	2	0	2	2 (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%)
农业银行邵阳市分行	1	1	1	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市妇女联合会	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市统计局	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%)
华融湘江银行邵阳分行	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
民族宗教事务所	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
合计	24505	24505	34	24505	24348 (99.36%)	157 (0.64%)

## 附件 2

## 市本级交办各县市热线工单量统计（5-6 月份）

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
邵东市	459	459	18	459	421 (91.72%)	38 (8.28%)
隆回县	346	346	1	346	313 (90.46%)	33 (9.54%)
邵阳县	289	289	7	289	275 (95.16%)	14 (4.84%)
武冈市	281	281	48	281	269 (95.73%)	12 (4.27%)
新邵县	272	272	0	272	263 (96.69%)	9 (3.31%)
洞口县	180	180	44	180	168 (93.33%)	12 (6.67%)
新宁县	157	157	7	157	154 (98.09%)	3 (1.91%)
绥宁县	87	87	6	87	82 (94.25%)	5 (5.75%)
城步县	42	42	0	42	39 (92.86%)	3 (7.14%)
合计	2113	2113	131	2113	1984 (93.89%)	129 (6.11%)

## 附件 3

## 各成员单位超期工单统计（5-6 月份）

网络单位	超期工单（单位：件）
市中心医院	6
市农业农村局	4
市高速公路管理处	3
市工业和信息化局	3
市残疾人联合会	3
市市场监督管理局	2
市公安局交通警察支队	2
邮政储蓄银行邵阳市分行	2
中国建设银行邵阳市分行	2
双清区政府	1
市住房和城乡建设局	1
市医疗保障局	1
市电业局	1
市农业综合行政执法支队	1
中国银行邵阳市分行	1
农业银行邵阳市分行	1

附件 4

### 各县市热线超期工单统计（5-6 月份）

网络单位	超期工单（单位：件）
武冈市	48
洞口县	44
邵东市	18
邵阳县	7
新宁县	7
绥宁县	6
隆回县	1

附件 5

## 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	北塔区政府	1	不满意
4	邵东市	1	不满意
5	武冈市	1	不满意



## 附件 6

## 邵阳市 12345 热线工作综合排名情况（5-6 月份）

排名	县市	总分 (100%)	五率一度评分 (70%)	拨测评分 (30%)
1	邵阳县	85.74	65.79	19.95
2	新宁	85.3	59.5	25.8
3	邵东	85.24	60.04	25.2
4	城步	84.67	60.52	24.15
5	隆回	79.31	58.61	20.7
6	绥宁	77.33	59.63	17.7
7	武冈	73.08	62.13	10.95
8	新邵	73.01	58.76	14.25
9	洞口	72.67	58.12	14.55

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。

## 附件 7

## 邵阳市 12345 热线“五率一度”指标数据情况（5-6 月份）

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		数据准确度		
			率	评分	率	评分	率	评分	率	评分	率	评分	及时性	规范性	
1	邵阳县	93.99	96.59%	20	84.35%	10	9.23	92.27%	9.23	99.32%	9.93	99.14%	19.83	10	15
2	武冈	88.76	99.96%	20	84.26%	10	9.10	91.03%	9.10	96.54%	9.65	100.00%	20.00	10	10
3	城步	86.45	100.00%	20	81.13%	10	9.86	98.58%	9.86	95.90%	9.59	100.00%	20.00	10	7
4	邵东	85.77	98.80%	20	64.81%	10	7.84	78.38%	7.84	92.64%	9.26	98.36%	19.67	10	9
5	绥宁	85.19	99.81%	20	62.45%	10	9.06	90.60%	9.06	93.05%	9.30	99.12%	19.82	10	7
6	新宁	85	100.00%	20	94.00%	10	9.31	93.10%	9.31	96.93%	9.69	100.00%	20.00	10	6
7	新邵	83.94	99.20%	20	65.68%	10	9.55	95.55%	9.55	95.80%	9.58	99.02%	19.80	10	5
8	隆回	83.73	99.96%	20	79.52%	10	9.50	95.00%	9.50	94.70%	9.47	98.82%	19.76	10	5
9	洞口	83.03	99.90%	20	87.10%	10	8.72	87.23%	8.72	84.04%	8.40	99.52%	19.90	10	6

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、数据准确度组成；

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，对同类错误频繁出现的加倍扣分，直至该项分值扣完为止。

附件 8

## 邵阳市 12345 热线服务拨测评分情况（5-6 月份）

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
					5											
1	新宁	86	5	5	10	7	8	10	0	4.5	13	13.5				10
2	邵东	84	5	5	7.5	8	10	0	4.5	13	13					10
3	城步	80.5	5	5	10	6.5	6.5	10	0	4.5	11.5	11.5				10
4	隆回	69	5	5	10	6	6.5	5	0	3.5	9.5	8.5				10
5	邵阳县	66.5	5	5	0	6	6.5	5	2.5	4.5	10.5	11.5				10
6	绥宁	59	5	5	5	5.5	6	5	0	3.5	7	7				10
7	洞口	48.5	5	5	10	5.5	5.5	0	0	4	2	1.5				10
8	新邵	47.5	5	5	10	4.5	5	0	0	4	2.5	1.5				10
9	武冈	36.5	5	5	5	4	3	0	0	2.5	1	1				10