

邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2023〕9号

邵阳市 12345 政务服务便民热线 2023 年 7-8 月份工作情况通报

7-8 月，12345 政务服务便民热线工作在市委、市政府的领导及各成员单位的共同努力下，总体运行情况良好。根据邵阳市人民政府办公室关于印发《邵阳市 12345 政务服务便民热线运行管理办法》的通知，市 12345 热线每月对 12345 热线接收、转办、办理结果、回访情况等数据进行综合统计和分析，汇总承办单位工作情况并在全市进行通报。

一、热线运行情况

7-8 月份市热线平台呼入总次数 35663 次（含归并优化后 12333 呼入 6742 次，12315 呼入 5004 次，12348 呼入 1769 次），呼出总次数 4933 次。市本级受理市民有效投诉事项 24298 件，

热线当即答复 13321 件，网络转办 10977 件；在办理的 24298 件中，市民满意 24108 件，满意率 99.22%。本市级交办各县市热线工单量 2065 件，市民满意 1975 件，满意率 95.64%。

热线诉求量较多的领域：社会服务类（11031 件）、人力资源与社会保障类（6167 件）、金融商贸财经类（3596 件）、其他事件（2892 件）、城乡规划建设及房屋土地类（2064 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

1. **基本情况。**主要反映劳动争议仲裁、社保认证、工资增长核算标准、医保转移、追讨工资、养老保险关系转移、工伤认定、就业救助、退伍军人安置补助、人事档案管理、公积金提取转移、婚姻登记、残疾人救助、职称评定等问题。

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、市住房公积金管理中心、退役军人事务局、市残疾人联合会、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。**8 月 18 日，市民来电反映：市民是双清区五里牌汽制社区居民，户口迁移到深圳，现因要在深圳办理退伍优待证，深圳工作人员表示需要市民提供当兵及退伍的时间证明，才好办理新的退伍优待证，请相关单位帮忙查询告知。市人力资

源和社会保障局办理后回复：市民为邵阳市汽车制造厂改制企业职工，8月21日与市民电话联系沟通，告知市民的档案存放单位，且工作人员已复印市民入伍退伍期间资料，并帮忙邮递到深圳，市民表示非常满意。经12345政务服务便民热线电话回访，市民评价工作人员服务工作很好，表示满意和感谢。

（二）金融商贸财经类

1. 基本情况。主要反映消费维权、银行业务服务、工商管理、无证经营、涉税咨询、市场管理、价格违法投诉、烟草专卖管理、卷烟打假、偷税漏税、发票管理、收费标准咨询、农贸市场建设等问题。

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、大祥区政府、双清区政府、农业银行邵阳市分行、工商银行邵阳市分行等单位。

3. 典型案例。8月8日，市民来电反映：市民在双清区人民广场佳惠超市购买了一包豆腐丝，消费4.22元，出店后未拆封发现豆腐丝内有蟑螂，希望相关部门协调处理。市市场监督管理局办理后回复：佳惠超市负责人第一时间向顾客赔礼道歉并进行赔偿调解，但第一次调解不成功；后经市场监督管理局工作人员再次调解，超市同意赔偿顾客600元，市民表示满意。经12345政务服务便民热线系统回访，市民评价满意。

（三）城乡规划建设及房屋土地类

1. 基本情况。主要反映违章建筑、物业管理、住房保障、征

收补偿、不动产证相关（房屋产权证办理）、房屋质量问题、土地权属争议、规划审批、破坏房屋结构、拆迁安置与补偿、擅自改变房屋用途等问题。

2. 交办处理情况。上类诉求交办市住房和城乡建设局、市自然资源和规划局、市不动产登记中心、市城市建设投资经营集团有限公司、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。8月3日，市民来电反映：大祥区敏州西路汇福佳园2栋外墙被汇福酒店私自搭建铁架楼梯，存在安全隐患且外来人员可以随时进出，市民希望将此楼梯拆除保证小区的财产安全。大祥区政府办理后回复：学院路街道联合区控违办到现场执法，于17号已拆除到位。经12345政务服务便民热线电话回访，市民表示私自搭建的铁架楼梯已拆除，表示非常满意。

三、工作中存在的问题

1. 办理情况不规范。市税务局、邵阳广播电视台存在工单办理答复连续使用标点符号的情况。例如：市民反映经开区新烟草公司十字路口人行道上两个长方型井盖破损，井盖上写有湖南有线几个字，存在安全隐患，希望及时处理。邵阳广播电视台办理后回复“相关工作人员已处理好。……”

大祥区政府、邵阳市城市客运管理中心、市教育局、市医疗保障局在反馈工单时，办理内容不够详细具体，未将实际情况说明。例如：市民反映大祥区客村路魏源和谐家园小区后门，小区

将墙修建到了人行道上,属于违章建筑,严重影响附近居民通行,市民要求将违章建筑马上拆除。大祥区政府办理后回复:翠园街道街道控违办正在处理中。

2. 服务意识和担当意识不强。市住房和城乡建设局服务意识和担当意识不够强,虽在规定时限内及时进行反馈,但没有从根本上解决群众提出的问题,在系统内反馈的办理情况过于简单敷衍,导致群众对处理结果不满意。例如:市民反映2020年10月购买北塔区恒大华府四期的房屋,合同规定今年5月交房,但房屋一直未建好,未能按规定交房,市民希望相关单位督促开发商尽快施工交房。市住房和城乡建设局首次办理后回复:经房产科核实,恒大华府四期于8月22日已召开四方沟通会议沟通,业主可直接与工程部王俊和业主代表了解相关情况。12345政务服务便民热线电话回访,市民表示答复意见中提到的工程部王俊电话一直无人接听。重办后市住房和城乡建设局回复:外墙工序、施工工艺等工作以通茂公司的施工安排为准,只要总体上不影响保交楼进度,建议购房人不要干预公司的施工工艺、材料购买、人事安排等具体工作安排。经12345政务服务便民热线再次电话回访,市民表示未解决问题,责任单位回复施工的时间一拖再拖,至今还未动工。经统计,7-8月份关于恒大华府的施工建设问题不满意工单共计23件。

3. 退单流程不准确。市邮政管理局申请退单的理由未给出明确的退单理由。市市场监督管理局对于重复受理的工单,退单意

见未根据《湖南省 12345 政务服务热线运行规范》的不予受理条例进行退单。市住房和城乡建设局对于不属于本单位管辖范围的工单，未及时退单，而是直接办结。例如：市民反映大祥区缙香郡怡景地下车库开发商改成商铺，改变房屋性质。市住房和城乡建设局申请延期后进行办结：验收交房后的地下车库开发商改成商铺问题请市民咨询城管局。

4. 各县市热线存在的问题。一是“首问责任制”落实不到位且业务知识不达标。如拨测人员向话务员咨询开设宠物店增加宠物医疗业务需要办理什么证件，武冈话务员答复并不清楚，先后表示需要咨询市场监督管理局、医保局、卫健局，并最后直接提供卫健局的电话号码，未受理拨测人员诉求，落实首问责任制不到位且业务知识水平不达标、服务态度不热情。二是退单处置流程不规范。如隆回县退单理由过简且未按照运行规范退单。如市民反映 7 月 23 号隆回县中医医院聘请了邵阳市中医医院肿瘤科专家范登医生在隆回县中医医院会诊，市民交了 1200 元之后却告知什么检查都不能做，耽误了患者的病情也没有对症下药。隆回县申请退单，退单意见为“退回”二字，没有给予详细的退单情况。三是系统故障频繁。7-8 月份，绥宁县 8 次系统故障申报，导致群众的诉求无法及时得到处理和反馈。四是工作责任心不强。洞口县对于省工单及湘易办工单的办理，在市本级多次督促督办后仍然超期；对于市本级交办的工单超期量达到 50%。五是数据规范性整改不到位。隆回县、邵东市、城步县、新宁县、武冈市、邵阳县、新邵县、洞口县热线对数据不规范问题仍不够重

视，疏于管理，特别是后台办结计入前台办结、工单关联不上话单、工单内容过于简单、不予受理原因为空、不予受理信息不准确等问题连续几个月被省通报扣分。其中洞口县未上传回访单、隆回县缺失大量回访量，从而导致回访率偏低被省通报扣分。

四、下一步工作要求

1. 提高回复质量。各成员单位及各县市热线要高度重视工单办理回复质量，在认真调查核实的基础上，坚持依法依规、实事求是、准确无误予以答复，坚决杜绝答非所问、避重就轻、简单应付等问题。对办得不好、群众不满意及反复投诉的问题，要及时进行跟踪督办，切实解决好群众“急难愁盼”，不断提升办理满意率。同时，对于确实不属于本单位职能职责范围内的工单，要详细写明退单理由或根据《湖南省 12345 政务服务热线运行规范》的不予受理条例进行退单，并在系统上传情况说明或图片等佐证材料。

2. 提升服务质效。各成员单位及各县市热线要高度重视热线工作，部门间加强协调配合，强化责任担当，对热线交办的工单要及时受理、办理、回复，提高工单办理实效性，避免发生不当退单、无故延期、超期未办结等情况。进一步提升热线服务能力与水平，提升政府公共服务质量和群众满意度。

3. 充实知识库。各成员单位及各县市热线要根据群众日常咨询求助的热点问题及时做好收集、梳理、汇总工作，对相关政策知识信息及时上传热线知识库，并做好知识库日常维护更新工作，为热线人员在线解答群众诉求提供有力支撑。

- 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



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：罗雄

附件 1

各成员单位办件量统计（7-8 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	2289	2289	1	2289	2248 (98.21%)	41 (1.79%)
双清区政府	1753	1753	0	1753	1708 (97.43%)	45 (2.57%)
北塔区政府	659	659	0	659	647 (98.18%)	12 (1.82%)
邵阳经济开发区	121	121	0	121	120 (99.17%)	1 (0.83%)
12345 政务服务便民热线	13321	13321	0	13321	13321 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	893	893	1	893	883 (98.88%)	10 (1.12%)
邵阳市城市客运管理中心	747	747	0	747	746 (99.87%)	1 (0.13%)
市住房和城乡建设局	686	686	6	686	639 (93.15%)	47 (6.85%)
市人力资源和社会保障局	499	499	0	499	499 (100.00%)	0 (0.00%)
市公安局交通警察支队	464	464	0	464	463 (99.78%)	1 (0.22%)
市公安局	257	257	0	257	256 (99.61%)	1 (0.39%)
市教育局	238	238	0	238	237 (99.58%)	1 (0.42%)
移动公司邵阳市分公司	229	229	5	229	216 (94.32%)	13 (5.68%)
市交通运输局	224	224	0	224	224 (100.00%)	0 (0.00%)
市医疗保障局	159	159	3	159	156 (98.11%)	3 (1.89%)
市自来水公司	142	142	0	142	142 (100.00%)	0 (0.00%)
市燃气总公司	142	142	0	142	142 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输综合行政执法支队	138	138	0	138	138 (100.00%)	0 (0.00%)
中国电信股份有限公司邵阳分公司	136	136	0	136	135 (99.26%)	1 (0.74%)
市城市管理和综合执法局	119	119	0	119	119 (100.00%)	0 (0.00%)
市电业局	112	112	1	112	111 (99.11%)	1 (0.89%)

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
邵阳联通	104	104	0	104	104 (100.00%)	0 (0.00%)
市中心医院	103	103	3	103	102 (99.03%)	1 (0.97%)
市道路运输管理处	80	80	0	80	80 (100.00%)	0 (0.00%)
市税务局	74	74	0	74	73 (98.65%)	1 (1.35%)
市消防救援支队	59	59	0	59	59 (100.00%)	0 (0.00%)
市邮政管理局	53	53	0	53	52 (98.11%)	1 (1.89%)
邵阳学院附属第一医院	50	50	1	50	49 (98.00%)	1 (2.00%)
市卫生健康委员会	49	49	0	49	48 (97.96%)	1 (2.04%)
市城市建设投资经营集团有限公司	34	34	0	34	34 (100.00%)	0 (0.00%)
市商务局	32	32	0	32	32 (100.00%)	0 (0.00%)
市高速公路管理处	27	27	0	27	26 (96.30%)	1 (3.70%)
邵阳市城市路灯管理所	21	21	0	21	21 (100.00%)	0 (0.00%)
市发展和改革委员会	19	19	0	19	19 (100.00%)	0 (0.00%)
市不动产登记中心	19	19	0	19	19 (100.00%)	0 (0.00%)
工商银行邵阳市分行	16	16	0	16	16 (100.00%)	0 (0.00%)
市财政局	16	16	0	16	16 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳广播电视台	16	16	0	16	13 (81.25%)	3 (18.75%)
市住房公积金管理中心	13	13	1	13	13 (100.00%)	0 (0.00%)
农业银行邵阳市分行	12	12	6	12	11 (91.67%)	1 (8.33%)
邵阳市烟草专卖局	12	12	0	12	12 (100.00%)	0 (0.00%)
政府金融工作办公室	12	12	0	12	12 (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%)
市司法局	11	11	0	11	10 (90.91%)	1 (9.09%)

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	10	10	0	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
市自然资源和规划局	10	10	0	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
中国银行邵阳市分行	10	10	0	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化旅游广电体育局	10	10	0	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
中国建设银行邵阳市分行	10	10	1	10	10 (100.00%)	0 (0.00%)
市生态环境局	9	9	0	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业农村局	6	6	3	6	5 (83.33%)	1 (16.67%)
退役军人事务局	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邮政储蓄银行邵阳市分行	5	5	0	5	5 (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	5	5	1	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市残疾人联合会	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
公共资源交易中心	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市民政局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市公路建设养护中心	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%)
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	1	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%)
市水利局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
政务服务中心	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
共青团邵阳市委员会	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
中国人寿保险股份有限公司邵阳市分公司	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
市林业局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市疾病预防控制中心	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市科技局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市审计局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市总工会	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	24298	24298	35	24298	24108 (99.22%)	190 (0.78%)

附件 2

市本级交办各县市热线工单量统计（7-8 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	394	394	0	394	380 (96.45%)	14 (3.55%)
隆回	298	298	1	298	277 (92.95%)	21 (7.05%)
武冈	274	274	11	274	268 (97.81%)	6 (2.19%)
新邵	280	280	0	280	272 (97.14%)	8 (2.86%)
邵阳县	271	271	7	271	258 (95.20%)	13 (4.80%)
洞口	264	264	133	264	252 (95.45%)	12 (4.55%)
新宁	170	170	1	170	159 (93.53%)	11 (6.47%)
绥宁	60	60	5	60	57 (95.00%)	3 (5.00%)
城步	54	54	0	54	52 (96.30%)	2 (3.70%)
合计	2065	2065	158	2065	1975 (95.64%)	90 (4.36%)

附件 3

各成员单位超期工单统计（7-8 月份）

网络单位	超期工单（单位：件）
市住房和城乡建设局	6
农业银行邵阳市分行	6
移动公司邵阳市分公司	5
市医疗保障局	3
市中心医院	3
市农业农村局	3
大祥区政府	1
中国建设银行邵阳市分行	1
市市场监督管理局	1
市电业局	1
邵阳学院附属第一医院	1
市住房公积金管理中心	1
市农业综合行政执法支队	1
中国人民财产保险股份有限公司邵阳市分公司	1
邵阳市应急管理局	1

附件 4

各县市热线超期工单统计（7-8 月份）

网络单位	超期工单（单位：件）
洞口	133
武冈	11
邵阳县	7
绥宁	5
隆回	1
新宁	1

附件 5

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	邵东	1	不满意
7	大祥区政府	1	不满意
7	双清区政府	1	不满意
7	隆回	1	不满意

附件 6

邵阳市 12345 热线工作综合排名情况（7-8 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	77.94	60.54	17.4
2	邵东	76.98	57.93	19.05
3	隆回	73.66	54.31	19.35
4	武冈	73.58	57.83	15.75
5	城步	71.6	58.1	13.5
6	新邵	71.33	58.58	12.75
7	绥宁	71.15	58.4	12.75
8	新宁	65.68	56.08	9.6
9	洞口	64.17	49.92	14.25

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（7-8 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	86.49	97.12%	20.00	83.60%	10.00	96.57%	9.66	99.29%	9.93	98.95%	9.90	10	17
2	新邵	83.69	99.96%	20.00	63.50%	10.00	98.58%	9.86	99.69%	9.97	98.57%	9.86	10	14
3	绥宁	83.42	100.00%	20.00	58.19%	10.00	91.29%	9.13	93.45%	9.34	99.53%	9.95	10	15
4	城步	83.00	99.93%	20.00	75.76%	10.00	100.00%	10.00	100.00%	10	100.00%	10	10	13
5	邵东	82.75	99.97%	20.00	64.34%	10.00	89.16%	8.92	100.00%	10	98.32%	9.83	10	14
6	武冈	82.62	99.92%	20.00	83.09%	10.00	96.22%	9.62	100.00%	10	100.00%	10	10	13
7	新宁	80.12	100.00%	20.00	93.92%	10.00	91.20%	9.12	100.00%	10	100.00%	10	10	11
8	隆回	77.58	99.94%	20.00	76.55%	10.00	98.51%	9.85	61.57%	6.16	95.72%	9.57	10	12
9	洞口	71.31	100.00%	20.00	85.64%	10.00	83.09%	8.31	50.00%	5.00	49.97%	5.00	10	13

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（7-8 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）			评分
			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）	
1	隆回	64.5	5	5	10	6.5	6	5	0	3.5	7	6.5				10
2	邵东	63.5	5	5	10	8	7	5	0	3.5	5	5				10
3	邵阳县	58	5	5	10	7.5	6.5	5	2.5	3.5	1.5	1.5				10
4	武冈	52.5	2.5	2.5	10	6	4	5	0	2.5	5	5				10
5	洞口	47.5	5	5	10	5	5	5	0	2.5	0	0				10
6	城步	45	5	5	10	6	5.5	0	0	3.5	0	0				10
7	新邵	42.5	5	5	7.5	6.5	5.5	0	0	3	0	0				10
	绥宁	42.5	4	5	10	5.5	5.5	0	0	2.5	0	0				10
9	新宁	32	2.5	2.5	2.5	6.5	5	0	0	3	0	0				10