

邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2023〕14号

邵阳市 12345 政务服务便民热线 2023 年 11 月份工作情况通报

11 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。现将有关情况通报如下：

一、热线运行情况

11 月份热线平台呼入总次数 38591 次，呼出总次数 4135 次。市本级受理市民有效办结投诉事项 11221 件，热线当即答复 5723 件，网络转办 5498 件；在办理的 11221 件中，市民满意 11193 件，满意率 99.75%。本市级交办各县市热线工单量 2749 件，市民满意 2725 件，满意率 98.77%。各县市受理市民有效办结投诉事项 15976 件，热线当即答复 11121 件，网络转办 4855 件；在

办理的 15976 件中，市民满意 15374 件，满意率 96.23%。

热线诉求量较多的领域:社会服务类、人力资源与社会保障类、金融商贸财经类、资源环境类、其他事件等。

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、市公安局交通警察支队、北塔区政府等。

二、来电分布情况

(一) 人力资源与社会保障类和城市管理市容类

1.基本情况。主要反映城乡居民医保报销、城乡居民医保参保和停保、异地就医备案、城乡居民养老保险补缴、劳动维权、养老认证、职工社保异地转移、井盖破损、道路维护、园林绿化管理、路灯管理维护等问题。

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、市城市管理和综合执法局、市城市路灯管理所、大祥区政府等单位办理。

3.典型案例。11月12日，市民来电反映：大祥区九井湾巷子福利工厂50米处（红旗路与宝庆路连接处）有一颗百年老树倒在路中间，导致车辆无法通行，希望相关部门尽快前去清除。大祥区政府办理后回复：大祥区城管局、红旗街道城管办、中心街道收到消息后于11月12日早上赶到现场，对倒树造成的安全隐患及交通堵塞的问题进行处置，上午11时，专业技术人员完成对倒树的分体托运。此事件由于处置及时，未造成人员伤亡和居民财产损失，也未造成长时间的交通堵塞。经12345政务服务

便民热线系统回访，市民评价满意，系统自动办结。

（二）金融商贸财经类

1.基本情况。主要反映消费维权（食品安全、商品质量、短视频培训虚假宣传等）、无照经营、银行业务服务、工商管理、市场管理、烟草专卖管理、偷税漏税、税收执法、纳税服务等问题。

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、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。11月4日，市民来电反映：11月3日15点左右市民在双清区金百汇屈臣氏店购买化妆品（折后368元）、开通会员绿卡（35元）、袋子（1.5元），共消费404.5元，后发现商品与实际商品不符，存在欺骗行为，市民要求退款368元，请核实处理。双清区政府办理后回复：经沟通协调，金百汇工作人员于11月6日14点向屈臣氏店了解情况，屈臣氏店答应退款，且退款369.5元已于15点30分到账。双方已达成协议。经12345政务服务便民热线系统回访，市民评价满意，系统自动办结。

（三）资源环境类

1.基本情况。主要反映噪音扰民、油烟污染、露天焚烧、下水道排污、建筑工地扬尘等问题。经统计，11月份噪音问题高达907件，其中建筑工地、文化娱乐场所、商业经营活动等噪音问题居高不下。

2.交办处理情况。上类诉求交办市城市管理和综合执法局、

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。11月5日，市民来电反映：大祥区红星社区彩云酒店前的巷子有很多流动商贩摆摊，油烟十分扰民，请核实处理。大祥区政府办理后回复：11月6日晚8点，大祥区火车南站街道城管工作人员联合区城管局三中队工作人员一起对红星社区周边、双园路沿线的占道经营摊贩进行整治，此次整治共暂扣经营工具铁锅子1个，小盘子13个、一次性碗筷2包、铁推车1台。下一步将继续加强该地段的巡查整治力度。经12345政务服务便民热线系统回访，市民评价满意，系统自动办结。

三、工作中存在的问题

1.工单答复不具体。双清区政府工单反馈内容过于“格式化”，在答复工单时未按照要求规范化答复，答复内容较含糊、未明确告知市民处理期限。例如：市民反映双清区火车站乡栗山村炭黑厂内的化肥厂违规排烟，造成环境污染，要求尽快停止排烟。双清区政府两次办理后回复：接投诉后，我局执法人员到现场进行检查，根据投诉人反映的问题，我局将委托第三方检测公司对该单位排放的废气进行检测。经12345政务服务便民热线电话回访，市民不认可责任单位的回复，违规排烟的问题至今还未得到解决，且回复里责任单位也没给到检测的具体结果。

2.退单流程不准确。邵阳经济开发区业务不熟悉，对于不属于本单位管辖范围的工单直接办结。例如：市民向省12345反映邵阳大道兴昂国际城二期安置小区目前已经修建好，请问何时交

房？邵阳经济开发区当日签收后并未申请退单，而是直接办结：已转区建设局，区建设局已接单并回复这不属于我们管辖，故请退回双清区回复。

3.各县市热线存在的问题。一是**拨测存在的问题**。邵东市接通情况不理想，等待时间超过60秒接通；邵东市、新邵县、隆回县、城步县、武冈市、邵阳县没有提示评价且服务用语不规范。二是**工作责任心不强**。洞口县对于省工单及湘易办工单的办理，在市本级催促督办后仍然超期，对于市本级交办的工单超期量更是高达89件。三是**数据规范性整改不到位**。邵东市、新邵县、隆回县、武冈市、洞口县、城步县对数据规范性不够重视，办结内容过于简单、后台办结计入前台办结、不予受理不准确、收单部门名称错误等问题被省通报扣分。及时性方面，全省仅武冈市出现了数据报送不及时问题。

四、下一步工作要求

11月14日，省政府瞿海秘书长调研12345热线工作时强调，12345热线要大力提升“即问即答”水平，加强分类处置，强化跟踪问效，坚持与时俱进，努力做到群众满意、企业满意。全市各级各部门要认真贯彻落实瞿海秘书长要求，进一步抬高工作坐标，着力提高企业群众诉求解决实效，持续提升服务能力水平，不断推进全市热线工作迈上新台阶。

1.规范质效，不断提升“即问即答”能力。各成员单位及各县市热线根据《湖南省12345政务服务热线运行规范》贯彻执行，

做到精准派单、积极签收、按时延期、及时退单、完整答复等规范性办理。同时，各成员单位及各县市热线要密切关注热线知识库的建设，及时主动上传本单位最新的各类政策信息、热点问题、办事指南等，以确保知识库信息的准确性、及时性、有效性，提高12345热线在线答复率。

2.实效为先，全面强化跟踪问效力度。各级各部门要注重从群众不满意工单中发现问题，找到痛点堵点，大力推动问题解决。要强化人工回访，对投诉举报类诉求和群众评价为“不满意”的工单认真进行人工回访，深入了解群众诉求真实情况、热线与承办部门办理情况、群众不满意的原因。对在职责范围内能办成而未办成、超期办结、久办不决的事项，加大督办力度。要注重问题解决，找准企业群众诉求办理过程中的痛点难点堵点问题，持续提升热线服务质效、提高问题解决率。

3.压实责任，加强部门协调联动。各级承办单位要高度重视，压实责任，抓好落实，确保群众反映问题和诉求能够得到及时妥善解决。对于短时间内无法办理的，要做好解释工作，并在承诺的期限内及时处理反馈。对于因政策、法规等原因导致群众主观不满意的情况，要耐心向群众做好沟通和解释工作。各成员单位及各县市热线要强化担当意识，加强部门协同联动，落实好“首接首办”责任，尤其对需多个部门共同协商、联合处理的热点难点问题，要主动和群众沟通联系，积极协调相关单位共同解决。

- 附件：1.各成员单位办件量统计
2.市本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.市本级交办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.各县市热线工作综合排名情况
7.各县市热线接办工单“五率一度”指标数据情况
8.各县市热线服务拨测评分情况

邵阳市行政审批服务局

2023年12月27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
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：张远红

附件 1:

各成员单位办件量统计（11 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	1230	1230	0	1230	1225 (99.59%)	5 (0.41%)
双清区政府	923	923	0	923	918 (99.46%)	5 (0.54%)
北塔区政府	346	346	0	346	345 (99.71%)	1 (0.29%)
邵阳经济开发区	102	102	3	102	100 (98.04%)	2 (1.96%)
12345 政务服务便民热线	5723	5723	0	5723	5723 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	508	508	0	508	507 (99.80%)	1 (0.20%)
市公安局交通警察支队	358	358	0	358	358 (100.00%)	0 (0.00%)
市人力资源和社会保障局	235	235	0	235	235 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市客运管理中心	202	202	1	202	202 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房和城乡建设局	172	172	0	172	166 (96.51%)	6 (3.49%)
市城市管理和综合执法局	141	141	0	141	141 (100.00%)	0 (0.00%)
市公安局	112	112	0	112	112 (100.00%)	0 (0.00%)
市医疗保障局	98	98	0	98	98 (100.00%)	0 (0.00%)
移动公司邵阳市分公司	93	93	0	93	92 (98.92%)	1 (1.08%)

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
市教育局	88	88	0	88	88 (100.00%)	0 (0.00%)
市燃气总公司	81	81	0	81	81 (100.00%)	0 (0.00%)
市自来水公司	76	76	0	76	76 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输局	73	73	0	73	73 (100.00%)	0 (0.00%)
市邮政管理局	62	62	0	62	62 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输综合行政执法支队	53	53	0	53	53 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳联通	51	51	3	51	51 (100.00%)	0 (0.00%)
中国电信股份有限公司邵阳分公司	49	49	0	49	49 (100.00%)	0 (0.00%)
市税务局	43	43	0	43	41 (95.35%)	2 (4.65%)
市中心医院	42	42	0	42	42 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市建设投资经营集团有限公司	40	40	0	40	39 (97.50%)	1 (2.50%)
市卫生健康委员会	35	35	0	35	34 (97.14%)	1 (2.86%)
市消防救援支队	35	35	0	35	35 (100.00%)	0 (0.00%)
市电业局	28	28	0	28	26 (92.86%)	2 (7.14%)
市道路运输管理处	25	25	0	25	25 (100.00%)	0 (0.00%)
市高速公路管理处	25	25	0	25	25 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳学院附属第一医院	16	16	0	16	15 (93.75%)	1 (6.25%)

承办单位	交办总量	已办理总量	超时量	回访问量	市民满意	市民不满意
市司法局	13	13	0	13	13 (100.00%)	0 (0.00%)
市发展和改革委员会	12	12	0	12	12 (100.00%)	0 (0.00%)
市不动产登记中心	12	12	0	12	12 (100.00%)	0 (0.00%)
市商务局	11	11	1	11	11 (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%)
市农业农村局	9	9	0	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)
市财政局	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市路灯管理所	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市民政局	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
市生态环境局	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市自然资源和规划局	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房公积金管理中心	5	5	0	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)
工商银行邵阳市分行	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业综合行政执法支队	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳农商银行	4	4	0	4	4 (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%)
市残疾人联合会	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)

承办单位	交办总量	已办理总量	超时量	回访问量	市民满意	市民不满意
市应急管理局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市工业和信息化局	3	3	0	3	3 (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	2	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化市场综合行政执法支队	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳广播电视台	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市林业局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
中国银行邵阳市分行	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市政务服务中心	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市烟草专卖局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市退役军人事务局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市水利局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市公路建设养护中心	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%)
市疾病预防控制中心	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
农业发展银行邵阳市分行	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
农业银行邵阳市分行	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%)

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
中国建设银行邵阳市分行	1	1	1	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市公共资源交易中心	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
合计	11221	11221	12	11221	11193 (99.75%)	28 (0.25%)

附件 2:

市本级交办各县市热线工单量统计（11 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
洞口	1039	1039	89	1039	1025（98.65%）	14（1.35%）
新宁	812	812	26	812	805（99.14%）	7（0.86%）
绥宁	300	300	3	300	300（100.00%）	0（0.00%）
邵东	188	188	0	188	185（98.40%）	3（1.60%）
隆回	137	137	2	137	132（96.35%）	5（3.65%）
新邵	95	95	0	95	95（100.00%）	0（0.00%）
邵阳县	92	92	1	92	89（96.74%）	3（3.26%）
武冈	84	84	1	84	82（97.62%）	2（2.38%）
城步	16	16	0	16	16（100.00%）	0（0.00%）
合计	2763	2763	122	2763	2729（98.77%）	34（1.23%）

附件 3：

各成员单位超期工单统计（11 月份）

网络单位	超期工单（单位：件）
邵阳经济开发区	3
邵阳联通	3
中国人民财产保险股份有限公司邵阳市分公司	2
市城市客运管理中心	1
市商务局	1
邮政储蓄银行邵阳市分行	1
中国建设银行邵阳市分行	1

附件 4:

市本级交办各县市热线超期工单统计 (11 月份)

网络单位	超期工单 (单位: 件)
洞口	89
新宁	26
绥宁	3
隆回	2
邵阳县	1
武冈	1

附件 5:

省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计 (10 月)

月份	网络单位	件数 (单位: 件)	办结结果满意度
10	大祥区政府	1	不满意
10	新邵	1	不满意

附件 6:

各县市热线工作综合排名情况（11 月份）

排名	县市	总分 (100%)	五率一度评分 (70%)	拨测评分 (30%)
1	新邵	86.5	60.1	26.4
2	邵阳县	83.19	61.89	21.3
3	邵东	81.59	60.59	21
4	城步	81.03	61.53	19.5
5	武冈	80.67	59.97	20.7
6	隆回	79.31	61.31	18

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:

各县市热线接办工单“五率一度”指标数据情况（11 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	88.41	97.17%	20	69.7%	10	96.66%	9.67	98.55%	9.86	98.78%	9.88	10	19
2	城步	87.9	100%	20	73.51%	10	99.4%	9.94	99.83%	9.98	99.83%	9.98	10	18
3	隆回	87.58	100%	20	77.78%	10	99.05%	9.91	98.01%	9.8	98.69%	9.87	10	18
4	邵东	86.55	100%	20	54.59%	10	87.65%	8.77	99.93%	9.99	97.93%	9.79	10	18
5	新邵	85.86	100%	20	65.95%	10	99.44%	9.94	99.96%	10	99.24%	9.92	10	16
6	武冈	85.67	94.89%	20	90.66%	10	96.74%	9.67	100%	10	100%	10	9	17

附件 8:

各县市热线服务拨测评分情况（11 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	新邵	88	5	5	10	7	8	10	0	3	15	15				10
2	邵阳县	71	5	5	10	8	6	5	0	3	12	7				10
3	邵东	70	5	5	0	8	6	10	0	3	15	8				10
4	武冈	69	5	5	10	6	5	5	0	3	10	10				10
5	城步	65	5	5	10	6	5	5	0	2	10	7				10
6	隆回	60	5	5	10	6	5	5	0	2	5	7				10