

邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2023〕13号

邵阳市 12345 政务服务便民热线 2023 年 10 月份工作情况通报

10 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

10 月份热线平台呼入总次数 38424 次，呼出总次数 4046 次。市本级受理市民有效投诉事项 10695 件，热线当即答复 5602 件，网络转办 5093 件；在办理的 10695 件中，市民满意 10644 件，满意率 99.52%。本市级交办各县市热线工单量 1442 件，市民满意 1392 件，满意率 96.53%。各县市受理市民有效投诉事项 20978 件，热线当即答复 15132 件，网络转办 5846 件；在办理的 20978

件中，市民满意 20739 件，满意率 98.86%。

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、北塔区政府、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和交通运输类

1.基本情况。主要反映劳动维权、企业职工养老保险参保流程、申领一次性生育补贴金、灵活就业参保、城乡居民医保报销比例、门诊统筹、异地就医备案、退伍军人安置补助、公积金业务办理、公交服务诉求、乘坐出租车遗失物品、快递、出租车管理等问题。

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、市住房公积金管理中心、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等单位办理。

3.典型案例。10月8日，市民来电反映：10月8日11点24分市民在双清区日恒电器城乘坐车牌为湘EX8779的出租车前往北塔区博雅幼儿园，有四盒玩具放在车辆后备箱忘记拿，请求相关部门帮助寻找。市交通运输综合行政执法支队办理后回复：10月8日晚支队工作人员协助市民联系上湘EX8779出租车驾驶员，已于10月9日上午取回失物。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、无照经营、银行业务服务、涉税咨询、烟草专卖管理、发票管理、偷税漏税等问题。其中10月份群众反映较强烈的为双清区步步高新天地 UONE 游泳健身馆消费维权的问题。

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、中国建设银行邵阳市分行等单位。

3.典型案例。10月30日，市民来电反映：市民在大祥区西外街155号中心大药房花费45元购买宁夏枸杞，该枸杞没有生产日期，也没有保质期，市民认为是三无产品，现要求依法赔偿。大祥区政府办理后回复：大祥区市场监督管理局立即派出执法人员前往中心大药房了解情况，经查：商家销售的枸杞为大包装进货，生产厂家、生产日期等标识齐全，进货票据齐全，并提供了厂家生产许可证、营业执照及本批次的产品检验报告，购买后进行散装销售。该商家的行为违反了《中华人民共和国食品安全法》第六十八条之规定，依据《中华人民共和国食品安全法》第一百二十六条第七项之规定，我局执法人员责令商家改正违法行为，且商家系初次违法，已经及时改正，也未造成危害后果，我局决定对商家给予警告。经调解，诉求人与商家自行达成和解。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。主要反映油烟污染、露天焚烧、水污染、大气污染、下水道排污问题、生活噪音、商业经营活动噪音、建筑施工噪音、建筑工地扬尘等问题。

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。10月11日，市民来电反映：双清区田江路田家渡码头河面浮出很多白色泡沫及黑色油状漂浮物，污染环境及公共卫生，请相关部门尽快处理，避免影响周边居民的生活环境。10月11日15点38分市城市管理和综合执法局办理后回复：环卫办工作人员立即赶到现场对河面漂浮物进行处理，现田江路田家渡码头河面的漂浮物已全部打捞。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.工单办理质量不高。双清区政府重回复轻落实，办理迟缓、落实无力，甚至出现两次办理内容一模一样的情况，增加了市民的不满意度。例如：市民反映双清区和谐公租房小区门口有很多小摊小贩占道经营，影响正常通行。双清区政府两次办理后均回复：社区工作人员每天对和谐公租房小区门口很多小摊小贩占道经营现象进行整改，劝导摊贩不要占道经营。经12345政务服务便民热线电话回访，市民表示责任单位的答复敷衍了事，两次答复内

容一样，没有看到任何实际性的行动和措施来治理摊贩的问题，市民不认可责任单位的答复。

2.工单回复不规范。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2020年在双清区邵阳大道香山道购买了房屋，购房合同是2022年7月交房，但至今未交房，目前工地处于停工状态，请相关部门督促开发商尽快复工交房。市住房和城乡建设局申请延期后办结：该问题与我单位房产科核实，双清区就该项目成立工作专班，建议市民转双清区政府投诉。

3.工作责任心不强。北塔区政府不主动担当、不协调对接，导致群众的诉求没有落实处理到位。例如：市民反映北塔区北江豪庭整个小区旧房改造，其它各单元门口的绿化都进行了改造，唯独3栋门口的绿化未进行改造，是因为3栋的公共绿化面积被1楼的住户自行围起来占用，阻碍了旧房改造的进度与统一。针对此问题群众多次向省12345反映，北塔区政府相关部门均未落实处理。

4.各县市热线存在的问题。一是**拨测存在的问题。**洞口县、新宁县、邵阳县仍未落实首问责任制；隆回县、洞口县、城步县、武冈市、新宁县、邵阳县没有提示评价；邵东市、洞口县、新宁县、邵阳县话务员业务能力需加强；新宁县接听等待时间过长，话务员表示咨询后给予回复，但并未给予回复。二是**数据规范性整改不到位。**新邵县、隆回县、新宁县、城步县、洞口县、武冈

市对数据规范性不够重视，后台办结计入前台办结、诉求人称呼不规范、内容过于简单、收单部门不准确、工单存在乱码空格、不予受理不准确等问题仍然存在，造成我市在省“五率一度”规范性考核中被扣分。

四、下一步工作要求

1.加强督办，提升群众满意率。各成员单位及各县市热线针对群众诉求量多、涉及领域集中的民生类诉求，要找准诉求问题症结，督促各部门集中力量抓好落实，杜绝责任部门“敷衍应付”、“推诿扯皮”等现象，着力解决好群众“急难愁盼”问题，增强群众获得感和幸福感；对已办结和满意度低的诉求事项，及时开展“回头望”，掌握办件工作进度，把惠民生、暖民心、顺民意的工作做到群众心坎上，切实提升热线解决率和满意率，全力将政务服务便民热线打造成便捷、高效、规范政务服务“总客服”。

2.规范办理，提高办件质效。各成员单位及各县市热线要贯彻执行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（邵市政办发〔2023〕11号），在收到 12345 热线转办的工单后，应在 1 个工作日内进行签收，交办工单所涉及内容不属于本单位职责范围或在不予受理范围内的，应在签收当日将交办件通过热线系统退回，并附理由和依据。对需经现场核实确认不属于本单位职责或 12345 热线受理范围的，应自签收后 2 个工作日内申请退回，并附理由和依据，按职责提出具体承办单位的意见建议。涉及井盖、电线杆、通讯

杆等需要到现场核实的工单，需提供现场图片。工单办理提交的内容应包括办理机构或人员、办理时间、办理过程、办理结果、联系服务对象情况等内容。

3.推进整合，实现市级统一接听。对部分话务量偏少的县级热线先行归并，加快推进市级12345热线统一接听、分办市县两级全部诉求，实现各县市热线平台与市级平台的完全对接及数据共享，提高我市政务服务便民热线服务质量和群众体验感，规避数据规范性问题。

- 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11月29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，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（10 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	1051	1051	0	1051	1041 (99.05%)	10 (0.95%)
双清区政府	913	913	0	913	900 (98.58%)	13 (1.42%)
北塔区政府	340	340	0	340	332 (97.65%)	8 (2.35%)
邵阳经济开发区	60	60	0	60	60 (100.00%)	0 (0.00%)
12345 政务服务便民热线	5602	5602	0	5602	5602 (100.00%)	0 (0.00%)
市市场监督管理局	352	352	2	352	350 (99.43%)	2 (0.57%)
市公安局交通警察支队	287	287	0	287	285 (99.30%)	2 (0.70%)
市住房和城乡建设局	237	237	0	237	227 (95.78%)	10 (4.22%)
市人力资源和社会保障局	236	236	0	236	236 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市客运管理中心	212	212	1	212	211 (99.53%)	1 (0.47%)
市教育局	136	136	0	136	136 (100.00%)	0 (0.00%)
市医疗保障局	108	108	2	108	107 (99.07%)	1 (0.93%)
市公安局	105	105	0	105	105 (100.00%)	0 (0.00%)
市交通运输局	97	97	0	97	97 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市管理和综合执法局	88	88	0	88	88 (100.00%)	0 (0.00%)
市燃气总公司	88	88	0	88	87 (98.86%)	1 (1.14%)
移动公司邵阳市分公司	77	77	0	77	76 (98.70%)	1 (1.30%)
市交通运输综合行政执法支队	65	65	0	65	65 (100.00%)	0 (0.00%)
市道路运输管理处	64	64	0	64	64 (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
市自来水公司	61	61	0	61	61 (100.00%)	0 (0.00%)
市邮政管理局	55	55	0	55	55 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳联通	54	54	4	54	54 (100.00%)	0 (0.00%)
中国电信股份有限公司邵阳分公司	46	46	0	46	46 (100.00%)	0 (0.00%)
市中心医院	43	43	1	43	43 (100.00%)	0 (0.00%)
市卫生健康委员会	34	34	0	34	34 (100.00%)	0 (0.00%)
市税务局	31	31	0	31	31 (100.00%)	0 (0.00%)
市电业局	28	28	0	28	28 (100.00%)	0 (0.00%)
市消防救援支队	27	27	0	27	27 (100.00%)	0 (0.00%)
市城市建设投资经营集团有限公司	26	26	0	26	24 (92.31%)	2 (7.69%)
邵阳学院附属第一医院	15	15	0	15	15 (100.00%)	0 (0.00%)
市高速公路管理处	15	15	2	15	15 (100.00%)	0 (0.00%)
市司法局	14	14	0	14	14 (100.00%)	0 (0.00%)
市自然资源和规划局	11	11	0	11	11 (100.00%)	0 (0.00%)
市烟草专卖局	11	11	0	11	11 (100.00%)	0 (0.00%)
市财政局	8	8	0	8	8 (100.00%)	0 (0.00%)
中国建设银行邵阳市分行	8	8	0	8	8 (100.00%)	0 (0.00%)
市发展和改革委员会	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
市生态环境局	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业综合行政执法支队	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化旅游广电体育局	6	6	0	6	6 (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
市城市路灯管理所	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳农商银行	5	5	0	5	5 (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%)
市商务局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市农业农村局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市文化市场综合行政执法支队	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市住房公积金管理中心	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市不动产登记中心	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
市民政局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
市林业局	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%)
市水利局	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	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%)
市退役军人事务局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市政府金融工作办公室	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
市公路建设养护中心	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市工业和信息化局	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%)
农业银行邵阳市分行	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%)

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
市残疾人联合会	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市统计局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
市政务服务中心	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%)
市民族宗教事务所	1	1	1	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
合计	10695	10695	13	10695	10644 (99.52%)	51 (0.48%)

附件 2

市本级交办各县市热线工单量统计（10 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
绥宁	288	288	3	288	277（96.18%）	11（3.82%）
邵东	249	249	1	249	240（96.39%）	9（3.61%）
新邵	169	169	2	169	165（97.63%）	4（2.37%）
隆回	152	152	0	152	148（97.37%）	4（2.63%）
邵阳县	148	148	17	148	142（95.95%）	6（4.05%）
洞口	146	146	30	146	143（97.95%）	3（2.05%）
武冈	142	142	0	142	133（93.66%）	9（6.34%）
新宁	121	121	1	121	119（98.35%）	2（1.65%）
城步	27	27	0	27	25（92.59%）	2（7.41%）
合计	1442	1442	54	1442	1392（96.53%）	50（3.47%）

附件 3

各成员单位超期工单统计（10 月份）

网络单位	超期工单（单位：件）
邵阳联通	4
市市场监督管理局	2
市医疗保障局	2
市高速公路管理处	2
市城市客运管理中心	1
市中心医院	1
市民族宗教事务所	1

附件 4

市本级交办各县市热线超期工单统计 (10 月份)

网络单位	超期工单（单位：件）
洞口	30
邵阳县	17
绥宁	3
新邵	2
邵东	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 (9 月)

月份	网络单位	件数 (单位: 件)	办结结果满意度
9	大祥区政府	1	不满意
9	市燃气总公司	1	不满意

附件 6

各县市热线工作综合排名情况（10 月份）

排名	县市	总分 (100%)	五率一度评分 (70%)	拨测评分 (30%)
1	武冈	84.84	59.34	25.5
2	隆回	84.59	59.99	24.6
3	城步	82.93	60.13	22.8
4	新邵	81.32	59.12	22.2
5	邵东	80.71	60.61	20.1
6	邵阳县	77.19	61.59	15.6
7	洞口	71.29	59.89	11.4
8	新宁	68.64	59.64	9

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（10 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	87.98	96.83%	20	78.28%	10	92.29%	9.23	98.52%	9.85	98.95%	9.9	10	19
2	邵东	86.59	100%	20	59.34%	10	87.61%	8.76	100%	10	98.28%	9.83	10	18
3	城步	85.9	100%	20	79.41%	10	98.95%	9.9	100%	10	100%	10	10	16
4	隆回	85.7	100%	20	79.46%	10	98.7%	9.87	100%	10	98.3%	9.83	10	16
5	洞口	85.55	100%	20	82.36%	10	85.92%	8.59	100%	10	99.58%	9.96	10	17
6	新宁	85.2	100%	20	91.88%	10	92.04%	9.2	100%	10	100%	10	10	16
7	武冈	84.77	100%	20	84.78%	10	97.69%	9.77	99.96%	10	100%	10	10	15
8	新邵	84.45	100%	20	61.88%	10	99.76%	9.98	86.37%	8.64	98.34%	9.83	10	16

附件 8

各县市热线服务拨测评分情况（10 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
1	武冈	85	5	5	10	6	8	10	0	3	14	14				10
2	隆回	82	5	5	10	8	6	10	0	3	13	12				10
3	城步	76	5	5	10	5	6	10	0	3	12	10				10
4	新邵	74	5	5	0	8	7	10	5	4	10	10				10
5	邵东	67	5	5	10	6	5	10	5	2	4	5				10
6	邵阳县	52	5	5	10	5	5	0	0	3	4	5				10
7	洞口	38	5	5	5	6	5	0	0	2	0	0				10
8	新宁	30	5	5	5	7	6	0	0	2	0	0				0