

# 邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2024〕1号

## 邵阳市 12345 政务服务便民热线 2023 年 12 月份工作情况通报

12 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

12 月份热线平台呼入总次数 42512 次，呼出总次数 5290 次。市本级受理市民有效办结投诉事项 11659 件，热线当即答复 6355 件，网络转办 5304 件；在办理的 11659 件中，市民满意 11539 件，满意率 98.97%。本市级交办各县市热线工单量 2788 件，市民满意 2670 件，满意率 95.77%。各县市受理市民有效办结投诉事项 16856 件，热线当即答复 11795 件，网络转办 5061 件；在办理的 16856 件中，市民满意 16610 件，满意率 98.54%。

**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、社会治安类、其他事件等。

**热线诉求涉及较多的单位:**大祥区人民政府、双清区人民政府、市市场监督管理局、市公安局交警支队、北塔区人民政府等。

## 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。**主要反映社保卡的申领及更换、城乡居民医保停保、异地就医备案、城乡居民大病保险报销比例、养老认证、企业职工养老保险跨省转入、省内企业职工养老保险关系转移、追讨工资、申领失业保险金、垃圾清理、井盖破损、路灯管理维护、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、市城市管理和综合执法局、市城市路灯管理所、市城市建设投资经营集团有限公司等单位办理。

**3.典型案例。**12月25日,市民来电反映:双清区锦程家园出口的马路旁边有一个长方形的下水道井盖缺失了,存在安全隐患,请相关部门尽快处理。市城市管理和综合执法局办理后回复:12月26日,经市政公司工作人员处理,双清区锦程家园出口马路旁边缺失的长方形井盖已修补完成。12月26日市民来电表示很快就处理好了,市民非常满意。

### (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、工商管理、保险、涉税咨询、市场管理、烟草专卖管理、偷税漏

税、发票管理、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、国家税务总局邵阳市税务局、市商务局、市烟草专卖局、大祥区人民政府、双清区人民政府、北塔区人民政府、经济开发区管理委员会等单位。

**3.典型案例。**12月24日，市民来电反映：市民于12月8日在大祥区市委党校公交站对面绿萌电动车租用电动车到月底，商家告知其可骑30公里，实则只能骑10多公里，现要求退租，商家不给其退还押金，市民认为不合理，请相关部门核实处理。大祥区人民政府办理后回复：经区市场监督管理局青龙所工作人员多次调解，最终商家同意再退还消费者200元，双方已达成协议。经12345政务服务便民热线系统回访，市民评价为非常满意，系统自动办结。

### （三）社会治安类

**1.基本情况。**主要反映治安管理、交通信号设施（交通信号灯、标志、标线等）、违章处罚、交通事故处理、交通拥堵、户籍问题、投诉公安机关或民警等问题。

**2.交办处理情况。**上类诉求交办市公安局、市公安局交警支队、大祥区人民政府、双清区人民政府、北塔区人民政府等单位。

**3.典型案例。**12月3日，市民来电反映：双清区人民广场佳惠超市1楼潮玩嘉年华有4台赌博的机器，可以用积分兑换钱，很多人在此赌博，希望相关部门严查该机器并进行查封。市公安局办理后回复：桥头派出所民警于12月5日、8日两次到佳惠

超市一楼电游城进行清查。12月5日未发现有人人员赌博，将该店的负责人带回派出所口头警告：不能在电玩城内摆设赌博机，玩家的积分不能兑换现金。12月8日再次对该场所进行突击检查，一名男子正在玩耍，民警将该男子带回派出所进行调查，经核实该男子的微信、支付宝没有与该店有相关的转账记录。经询问该店的相关负责人，有玩家曾在电游城内倒卖自己赢来的游戏币，以此赚取差价。目前该店相关机器已经停止营业。经12345政务服务便民热线系统回访，市民评价为非常满意，系统自动办结。

### 三、工作中存在的问题

**1.办件质效不高。**大祥区人民政府反馈内容存在答非所问、模板回复的问题。例如：市民反映大祥区板桥乡金桥村20组的养殖场污水直排，散发恶臭气味扰民，严重影响附近居民正常生活。大祥区人民政府首办后回复：已在处理，感谢您对我们工作的支持，祝您生活愉快！经12345政务服务便民热线电话回访，市民表示问题没有得到解决，也没有看到工作人员过来处理。大祥区人民政府重办后回复：板桥乡回复：现场核实，目前鸡场没有喂养鸡了，也在对环境卫生进行清理。经12345政务服务便民热线再次电话回访，市民反映的是养猪的问题，但责任单位回复却是养鸡，答非所问。

**2.工单操作不规范。**市住房和城乡建设局对于不属于本单位管辖范围的工单，未在两个工作日内及时退单，而是直接办结，影响工单办理时效。例如：大祥区邵府街大汉天玺三期门口的道路被大汉天玺开发商填高，严重影响通行，只要车辆经过就会划

伤车辆底盘，市民希望开发企业整改该处的道路，恢复接口处的路面平整。市住房和城乡建设局签收后并未申请退单，而是直接办结：不在我单位职能范围，建议市民转道路建设单位反馈情况。

**3.各县市热线存在的问题。**一是**拨测存在的问题**。邵东市、武冈市、隆回县服务用语不规范；武冈市业务能力有待提升。二是**工作责任心不强**。新宁县对于省工单的办理在市本级催促督办后仍然超期；洞口县对于市本级交办的工单超期量高达 36 件。三是**业务能力不足**。经核实，12 月份洞口县县属各责任单位退单量高达 92 件，县 12345 热线的交办能力需加强，洞口县个别责任单位的业务能力有待提升。

#### **四、下一步工作要求**

**1.强化责任担当，提高办理质效。**各成员单位及各县市热线要强化责任担当，提高办理质量，对于群众的诉求要深入调查核实，加强调查力度和深度。按照职责分工紧密配合，搞好协助，做到不积压、不推诿、不搪塞应付，认真办理每一项诉求，力争做到办理高效、答复及时，确保群众的诉求第一时间得到妥善解决。

**2.理顺部门职责，提升业务技能。**各成员单位及各县市热线要强化业务学习，提升业务能力，做到工单精准转派，针对不属于本单位职责范围或在不予受理范围内的工单，需及时申请退回并附理由和依据，注重工单办理时效，不断提高群众的满意度、获得感、幸福感。

**3.加强知识库更新，提升服务效能。**各成员单位及各县市热线要及时完成知识库的更新和维护工作，对涉及本单位的政策法

规、办事指南、职能职责、流程规范、重点热点民生事项等及时更新上报，保证知识库的准确性和及时性，为 12345 政务服务便民热线高质量解答群众“急难愁盼”提升在线办结率提供良好的信息支持。

- 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

2024年1月31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：张远红

## 附件 1

### 各成员单位办件量统计（12 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
邵阳市大祥区人民政府	1154	1154	0	1154	1128 (97.75%)	26 (2.25%)
邵阳市双清区人民政府	931	931	0	931	901 (96.78%)	30 (3.22%)
邵阳市北塔区人民政府	257	257	0	257	255 (99.22%)	2 (0.78%)
邵阳市经济开发区管理委员会	66	66	4	66	64 (96.97%)	2 (3.03%)
邵阳市 12345 政务服务便民热线	6355	6355	0	6355	6355 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市市场监督管理局	468	468	1	468	463 (98.93%)	5 (1.07%)
邵阳市公安局交警支队	313	313	0	313	311 (99.36%)	2 (0.64%)
邵阳市住房和城乡建设局	233	233	0	233	204 (87.55%)	29 (12.45%)
邵阳市人力资源和社会保障局	216	216	0	216	216 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市城市公共客运管理办公室	206	206	0	206	204 (99.03%)	2 (0.97%)
湖南移动通信有限责任公司邵阳分公司	202	202	0	202	198 (98.02%)	4 (1.98%)
邵阳市燃气公司	124	124	0	124	122 (98.39%)	2 (1.61%)
邵阳市医疗保障局	122	122	2	122	120 (98.36%)	2 (1.64%)
邵阳市公安局	110	110	0	110	109 (99.09%)	1 (0.91%)
邵阳市城市管理和综合执法局	87	87	0	87	87 (100.00%)	0 (0.00%)
中国电信股份有限公司邵阳分公司	76	76	0	76	76 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市邮政管理局	64	64	0	64	64 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市自来水公司	62	62	0	62	61 (98.39%)	1 (1.61%)
邵阳市教育局	58	58	0	58	58 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市交通运输局	57	57	0	57	57 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市交通运输综合行政执法支队	53	53	0	53	53 (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
国家税务总局邵阳市税务局	51	51	0	51	50(98.04%)	1(1.96%)
邵阳市中心医院	44	44	1	44	41(93.18%)	3(6.82%)
中国联合网络通信有限公司邵阳市分公司	44	44	4	44	43(97.73%)	1(2.27%)
邵阳市消防救援支队	32	32	0	32	32(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市道路运输管理处	31	31	0	31	31(100.00%)	0(0.00%)
邵阳学院附属第一医院	30	30	0	30	29(96.67%)	1(3.33%)
邵阳市卫生健康委员会	28	28	0	28	28(100.00%)	0(0.00%)
国网湖南省电力有限公司邵阳供电分公司	24	24	0	24	24(100.00%)	0(0.00%)
湖南省高速公路管理局邵阳管理处	17	17	1	17	16(94.12%)	1(5.88%)
邵阳市不动产登记中心	16	16	0	16	16(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市城市建设投资经营集团有限公司	13	13	0	13	11(84.62%)	2(15.38%)
邵阳市城市路灯管理所	9	9	0	9	9(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市发展和改革委员会	8	8	0	8	8(100.00%)	0(0.00%)
邵阳广播电视台	8	8	0	8	8(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市商务局	7	7	0	7	6(85.71%)	1(14.29%)
邵阳市自然资源和规划局	7	7	0	7	7(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市生态环境局	6	6	0	6	6(100.00%)	0(0.00%)
邵阳农村商业银行股份有限公司	6	6	0	6	5(83.33%)	1(16.67%)
邵阳市财政局	6	6	1	6	6(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市烟草专卖局	6	6	0	6	6(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市民政局	5	5	0	5	5(100.00%)	0(0.00%)
中国邮政储蓄银行股份有限公司邵阳市分行	4	4	2	4	4(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市公安110系统	4	4	0	4	4(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市应急管理局	3	3	0	3	3(100.00%)	0(0.00%)
中国农业银行邵阳分行	3	3	1	3	3(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
邵阳市住房公积金管理中心	3	3	0	3	3(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市文化旅游广电体育局	3	3	0	3	3(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市司法局	3	3	0	3	3(100.00%)	0(0.00%)
中国建设银行邵阳市分行	3	3	1	3	3(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市农业综合行政执法支队	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市工业和信息化局	2	2	0	2	1(50.00%)	1(50.00%)
邵阳市农业农村局	2	2	2	2	2(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	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市文化市场综合行政执法支队	2	2	0	2	2(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市残疾人联合会	2	2	1	2	2(100.00%)	0(0.00%)
中国工商银行股份有限公司邵阳分行	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市水利局	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
邵阳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%)
邵阳市林业局	1	1	1	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%)
湖南银行股份有限公司邵阳分行	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市退役军人事务局	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
邵阳市政府金融工作办公室	1	1	0	1	1(100.00%)	0(0.00%)
合计	11659	11659	22	11659	11539(98.97%)	120(1.03%)

附件 2

## 市本级交办各县市热线工单量统计（12 月份）

承办单	交办总	已办理总	超时	回访	市民满意	市民不满意
洞口	1017	1017	36	1017	979 (96.26%)	38 (3.74%)
新宁	755	755	16	755	741 (98.15%)	14 (1.85%)
绥宁	335	335	2	335	319 (95.22%)	16 (4.78%)
邵东	218	218	1	218	198 (90.83%)	20 (9.17%)
隆回	152	152	0	152	137 (90.13%)	15 (9.87%)
邵阳县	100	100	3	100	92 (92.00%)	8 (8.00%)
新邵	95	95	0	95	91 (95.79%)	4 (4.21%)
武冈	89	89	0	89	86 (96.63%)	3 (3.37%)
城步	27	27	0	27	27 (100.00%)	0 (0.00%)
合计	2788	2788	58	2788	2670 (95.77%)	118(4.23%)

附件 3

## 各成员单位超期工单统计（12 月份）

网络单位	超期工单（单位：件）
邵阳市经济开发区管理委员会	4
中国联合网络通信有限公司 邵阳市分公司	4
邵阳市医疗保障局	2
中国邮政储蓄银行股份有限公司 邵阳市分行	2
邵阳市农业农村局	2
邵阳市市场监督管理局	1
邵阳市中心医院	1
湖南省高速公路管理局邵阳管理处	1
邵阳市财政局	1
中国农业银行邵阳分行	1
中国建设银行邵阳市分行	1
邵阳市残疾人联合会	1
邵阳市林业局	1

附件 4

## 市本级交办各县市热线超期工单统计 (12 月份)

网络单位	超期工单 (单位: 件)
洞口	36
新宁	16
邵阳县	3
绥宁	2
邵东	1

附件 5

## 省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计 (11 月)

月份	网络单位	件数 (单位: 件)	办结结果满意度
11	隆回	1	不满意

附件 6:

## 各县市热线工作综合排名情况（12 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	91.79	62.69	29.1
2	城步	90.1	61.6	28.5
3	新邵	86.26	62.26	24
4	邵东	84.42	61.92	22.5
5	隆回	84.36	61.86	22.5
6	武冈	77.01	61.41	15.6

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（12 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	89.55	98.16%	20	64.72%	10	96.9%	9.69	99.85%	9.99	98.66%	9.87	10	20
2	新邵	88.94	100%	20	64.27%	10	99.72%	9.97	100%	10	99.68%	9.97	10	19
3	邵东	88.45	99.97%	20	56.34%	10	97.77%	9.78	99.92%	9.99	96.81%	9.68	10	19
4	隆回	88.37	99.98%	20	72.52%	10	96.05%	9.61	99.38%	9.94	98.17%	9.82	10	19
5	城步	88	100%	20	75.98%	10	100%	10	100%	10	100%	10	10	18
6	武冈	87.73	100%	20	85.76%	10	97.3%	9.73	100%	10	100%	10	10	18

## 附件 8

## 各县市热线服务拨测评分情况（12 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	邵阳县	97	5	5	10	8	9	10	5	5	15	15				10
2	城步	95	5	5	10	8	8	10	5	4	15	15				10
3	新邵	80	5	5	10	9	8	10	0	4	12	12				5
4	邵东	75	5	5	10	5	4	10	0	2	12	12				10
	隆回	75	5	5	10	5	6	5	0	1	14	14				10
6	武冈	52	5	5	10	5	5	10	0	2	0	0				10