

邵阳市行政审批服务局文件

邵行审发〔2024〕5号

邵阳市 12345 政务服务便民热线 2024 年 2 月份工作情况通报

2 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。现将有关情况通报如下：

一、热线运行情况

2 月份热线平台呼入总次数 40507 次，呼出总次数 6482 次。市本级受理市民有效办结投诉事项 18217 件，热线当即答复 13817 件，网络转办 4400 件；在办理的 18217 件中，市民满意 17910 件，满意率 98.31%。本市级交办各县市热线工单量 3997 件，市民满意 3498 件，满意率 87.52%。各县市受理市民有效办结投诉事项 17183 件，热线当即答复 11388 件，网络转办 5795

件；在办理的 17183 件中，市民满意 16950 件，满意率 98.64%。

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、交通运输类、金融商贸财经类、市民生活服务类等。

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、北塔区人民政府、市公安局交警支队等。

二、来电分布情况

（一）人力资源与社会保障类

1.基本情况。 主要反映城乡居民医保缴费、异地就医备案、养老保险关系转移、社保退休政策、待遇资格认证、追讨工资、办理社保卡、门诊统筹报销、退伍军人安置补助、最低生活保障等问题。

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、市退役军人事务局、大祥区人民政府等单位办理。

3.典型案例。 2月23日，市民来电反映：市民2月19日就职于大祥区青城国际9栋101户橙艺企业管理有限公司，共上4天班，市民离职后该公司拒绝发放4天的工资，市民认为不合理，希望相关部门督促该公司尽快发放工资。大祥区人民政府办理后回复：经区人社局劳动监察大队工作人员处理，诉求人工资已落实到位。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。

（二）交通运输类

1.基本情况。 主要反映高速路况、高速拥堵、服务区管制、

公交车到站不停、公交车迟迟未到、乘坐出租车遗失物品、快递配送延迟、网约车管理、汽车站务管理等问题。

2.交办处理情况。上类诉求交办市交通运输局、市城市公共客运管理办公室、市交通运输综合行政执法支队、市邮政管理局、湖南省高速公路管理局邵阳管理处等单位。

3.典型案例。2月28日，市民来电反映：2月28日下午15点50分左右市民小孩在人大路口公交站乘坐开往佘湖桥方向的31路公交车，将一个蓝红相间的双肩书包遗落在车上，希望相关部门帮助找回。市城市公共客运管理办公室办理后回复：已通知分公司帮助寻找，失物已找到，失主已领取。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）金融商贸财经类

1.基本情况。主要反映消费维权、无证经营、银行业务服务、工商管理、偷税漏税、税收执法、纳税服务等问题。其中食品安全、商品质量、成人教育、酒店类的消费维权问题尤为突出。

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、大祥区人民政府、双清区人民政府、北塔区人民政府等单位办理。

3.典型案例。2月4日，市民来电反映：2月4日市民在双清区步步高新天地L1001号门面塔斯汀中国汉堡，购买一个汉堡，消费22.9元，吃后发现肉还没有熟，存在食品安全问题，与工作人员协调没结果，要求退还22.9元的费用。市市场监督

管理局办理后回复：2月7日经与步步高商场协调，步步高客服已联系顾客解决好，共退款22.9元。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. 工单办理敷衍。部分承办单位没有从根本上解决群众提出的问题，在反馈具体办理情况时过于简单，未给予明确处理时限，导致群众对处理结果不满意。例如：市民反映北塔区芙蓉学校旁边的龙源路上，路灯已安装好很长时间，但一直没有通电，路人通行时很不方便，特别是学生，市民表示已反映了多次，但一直未解决到位，请相关部门核实处理并尽快供电。北塔区人民政府办理敷衍，答复简单，落实不力。经12345政务服务便民热线电话回访，市民表示路灯还是没有亮灯，也没有工作人员联系市民，学生晚上放学没有路灯不安全，市民对办理结果不满意。

2. 工单办理超期。市中心医院、中国联合网络通信有限公司邵阳市分公司未能第一时间签收回复，导致工单超期，群众的诉求得不到及时处理。经统计，2月份市中心医院超期工单10件，中国联合网络通信有限公司邵阳市分公司超期工单22件，占总超期件的71.11%。

3. 工单办理不实。如市民反映自己在隆回县花瑶景区发生了安全事故，赔偿款一直未支付的问题。县文旅局回复“赔偿金会在2023年12月底之前完成交付”。省12345指挥监管平台抽查回访时群众表示：发生安全事故后，通过隆回县文旅局协调，景

区负责人同意赔偿，但截至省 12345 指挥监管平台抽查回访，仍未收到赔偿款。

4. 数据仍不规范。邵东市、新邵县、城步县、武冈市对数据规范性不够重视，不予受理不准确、工单关联不上话单、诉求人称呼内容与性别字段信息不符、后台办结计入前台办结等问题被省通报扣分。

四、下一步工作要求

1. 加强受理办理质效。进一步畅通群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，健全多方联动、高效运转的诉求解决机制，提升问题源头治理水平，抓实抓好积案和突出问题化解，把群众呼声倾听好、情绪疏导好、需求解决好，防止矛盾激化升级，提升企业群众的获得感、幸福感和满意度。

2. 加强知识库建设。健全完善信息采集、分类、审核、发布、反馈、更新等工作制度，提升答复问题的针对性、准确性、完整性、实用性，进一步实现企业群众咨询“即问即答”，不断提高 12345 热线的公信力。各责任单位知识库使用指南详见附件 6。

3. 提高分析应用能力。以问题为导向，加强分析研判，查摆问题根源，找准未解决的症结，明确再推进的方向，通过一个诉求解决一类问题，通过一个案例带动一片治理；强化前瞻思维，建立健全矛盾预见和化解机制，在诉求办理中动态掌握趋势性、苗头性问题，并及时呈报上级主管部门，为党委政府提升社会治理水平提供决策参考。

- 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.不满意工单高频事项主要分布情况
7.各责任单位知识库使用指南

邵阳市行政审批服务局

2024年4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：张远红

附件 1

各成员单位办件量统计（2 月份）

承办单位	交办总量	已办理	超时量	回访问量	市民满意	市民不满意
邵阳市大祥区人民政府	792	792	0	792	715 (90.28%)	77 (9.72%)
邵阳市双清区人民政府	726	726	0	726	651 (89.67%)	75 (10.33%)
邵阳市北塔区人民政府	241	241	0	241	222 (92.12%)	19 (7.88%)
邵阳市经济开发区管理委员会	67	67	3	67	62 (92.54%)	5 (7.46%)
邵阳市 12345 政务服务便民热线	13817	13817	0	13817	13817 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市市场监督管理局	415	415	1	415	398 (95.90%)	17 (4.10%)
邵阳市公安局交警支队	200	200	0	200	195 (97.50%)	5 (2.50%)
湖南移动通信有限责任公司邵阳分公司	186	186	0	186	161 (86.56%)	25 (13.44%)
邵阳市城市公共客运管理办公室	179	179	0	179	178 (99.44%)	1 (0.56%)
邵阳市邮政管理局	157	157	0	157	153 (97.45%)	4 (2.55%)
邵阳市交通运输局	155	155	0	155	155 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市人力资源和社会保障局	146	146	0	146	146 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市住房和城乡建设局	117	117	2	117	91 (77.78%)	26 (22.22%)
邵阳市交通运输综合行政执法支队	84	84	0	84	83 (98.81%)	1 (1.19%)
邵阳市燃气公司	81	81	0	81	75 (92.59%)	6 (7.41%)
邵阳市医疗保障局	76	76	0	76	76 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市教育局	74	74	0	74	73 (98.65%)	1 (1.35%)
邵阳市公安局	70	70	0	70	69(98.57%)	1 (1.43%)

承办单位	交办总量	已办理	超时量	回访问量	市民满意	市民不满意
邵阳市中心医院	67	67	10	67	60 (89.55%)	7 (10.45%)
中国电信股份有限公司邵阳分公司	58	58	0	58	52 (89.66%)	6 (10.34%)
湖南省高速公路管理局邵阳管理处	56	56	0	56	51 (91.07%)	5 (8.93%)
邵阳市消防救援支队	52	52	0	52	49 (94.23%)	3 (5.77%)
邵阳市城市管理和综合执法局	50	50	0	50	49 (98.00%)	1(2.00%)
国网湖南省电力有限公司邵阳供电分公司	50	50	0	50	47 (94.00%)	3 (6.00%)
邵阳市道路运输管理处	47	47	0	47	47 (100.00%)	0 (0.00%)
中国联合网络通信有限公司邵阳市分公司	45	45	22	45	41 (91.11%)	4 (8.89%)
邵阳市自来水公司	34	34	0	34	32(94.12%)	2 (5.88%)
国家税务总局邵阳市税务局	28	28	0	28	25 (89.29%)	3 (10.71%)
邵阳市卫生健康委员会	26	26	0	26	26 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳学院附属第一医院	18	18	0	18	18 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市商务局	9	9	0	9	8 (88.89%)	1 (11.11%)
邵阳市司法局	9	9	0	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市城市建设投资经营集团有限公司	8	8	0	8	6 (75.00%)	2 (25.00%)
邵阳市不动产登记中心	8	8	0	8	8 (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%)
中国邮政储蓄银行股份有限公司邵阳市分行	6	6	2	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市发展和改革委员会	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市农业农村局	5	5	3	5	4 (80.00%)	1 (20.00%)
邵阳市文化市场综合行政执法支队	5	5	1	5	5 (100.00%)	0 (0.00%)

承办单位	交办总量	已办理	超时量	回访量	市民满意	市民不满意
邵阳市生态环境局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市民政局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
中国人寿保险股份有限公司邵阳分公司	3	3	0	3	2 (66.67%)	1 (33.33%)
邵阳市住房公积金管理中心	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
中国银行股份有限公司邵阳分行	3	3	0	3	2 (66.67%)	1 (33.33%)
邵阳市文化旅游广电体育局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
中国建设银行邵阳市分行	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市烟草专卖局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市应急管理局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市退役军人事务局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳广播电视台	2	2	0	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	0 (0.00%)	1 (100.00%)
邵阳市公路建设养护中心	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市工业和信息化局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市人民政府国有资产监督管理委员会	1	1	0	1	0 (0.00%)	1 (100.00%)
中国人民财产保险股份有限公司邵阳市分公司	1	1	1	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市自然资源和规划局	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市残疾人联合会	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市财政局	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	0 (0.00%)	1 (100.00%)
邵阳市公共资源交易中心	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市城市路灯管理所	1	1	0	1	1 (100.00%)	0 (0.00%)
合计	18217	18217	45	18217	17910(98.31%)	307 (1.69%)

附件 2

市本级交办各县市热线工单量统计（2 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	1619	1619	46	1619	1460（90.18%）	159（9.82%）
新宁	1140	1140	17	1140	1000（87.72%）	140（12.28%）
绥宁	428	428	0	428	381（89.02%）	47（10.98%）
邵东	207	207	0	207	148（71.50%）	59（28.50%）
隆回	189	189	0	189	164（86.77%）	25（13.23%）
武冈	134	134	0	134	111（82.84%）	23（17.16%）
邵阳县	125	125	0	125	105（84.00%）	20（16.00%）
新邵	119	119	0	119	104（87.39%）	15（12.61%）
城步	36	36	0	36	25（69.44%）	11（30.56%）
合计	3997	3997	63	3997	3498（87.52%）	499（12.48%）

附件 3

各成员单位超期工单统计（2 月份）

网络单位	超期工单（单位：件）
中国联合网络通信有限公司邵阳市分公司	22
邵阳市中心医院	10
邵阳市经济开发区管理委员会	3
邵阳市农业农村局	3
邵阳市住房和城乡建设局	2
中国邮政储蓄银行股份有限公司邵阳市分行	2
邵阳市市场监督管理局	1
邵阳市文化市场综合行政执法支队	1
中国人民财产保险股份有限公司邵阳市分公司	1

附件 4

市本级交办各县市热线超期工单统计 (2 月份)

网络单位	超期工单 (单位: 件)
洞口	46
新宁	17

附件 5

省 12345 指挥监管平台抽查回访不满意工单统计 (1 月)

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

附件 6

不满意工单高频事项主要分布情况

序号	类别名称	承办部门
1	城乡规划建设及房屋土地类->物业管理	邵阳市双清区人民政府
	城乡规划建设及房屋土地类->违章建筑	邵阳市大祥区人民政府
	城乡规划建设及房屋土地类->住房保障	邵阳市住房和城乡建设局
2	金融商贸财经类->消费维权	邵阳市市场监督管理局
		邵阳市双清区人民政府
		邵阳市大祥区人民政府
3	市民生活服务类->通信服务投诉与设施管理	湖南移动通信有限责任公司邵阳分公司
	市民生活服务类->燃气服务投诉	邵阳市燃气公司
	市民生活服务类->用电服务投诉	国网湖南省电力有限公司邵阳供电分公司
4	城市管理市容类->井盖等破损	邵阳市双清区人民政府
5	人力资源与社会保障类->劳动维权 (农民工工资)	邵阳县人力资源和社会保障局
6	交通运输类->快递	邵阳市邮政管理局

各责任单位知识库使用指南

一、知识采编

(一) 登录市 12345 热线系统后点击“知识采编”即进行知识录入的入口,可新增知识,删除草稿知识,修改草稿知识,保存草稿知识;

(二) 点击“存草稿”按钮后可在知识采编处查询到草稿知识,账号使用人可在知识采编页面对草稿知识进行编辑,删除,修改操作,如点击删除后将会彻底删除知识,如果想要把知识上架到知识库中,点击“提交审核”按钮即可;

(三) 点击“提交审核”后将进入知识审核环节,进入到知识审核环节的知识将会由市 12345 热线进行人工审核,审核通过会直接上架,未通过则回到知识采编界面成为草稿知识。

二、知识库查询搜索

知识库页面是对已发布的知识进行搜索的页面,该页面包含录入单位,知识类型等查询条件用于帮助大家方便查询知识。

三、知识库录入采用一问一答

(一) 问: 进行了失业登记,影响以灵活就业人员身份参加职工养老保险吗?

答: 按现行有关政策规定,参保人员领取失业保险金或失业

补助金期间，可以灵活就业人员身份由个人缴纳企业职工基本养老保险费。

（二）问：教师资格证书和申请表遗失后怎么补办？

答：教师资格证书和申请表遗失后请及时联系原发证机构，由原发证机构对申请人档案材料进行核实后予以补发。

（三）问：道路运输从业人员从业资格证异地换证怎么办理？

答：根据《道路运输从业人员管理规定》第二十九条，道路运输从业人员从业资格证到期前道路运输从业人员应当到原发证机关办理换证手续。为便利广大道路运输从业人员网上办事，交通运输部组织建设的互联网道路运输便民政务服务系统已实现了全国道路运输从业人员从业资格证申领、补发、换发、变更、注销，道路运输驾驶员诚信考核等高频服务事项的“全程网办”“跨省通办”服务。建议您可通过互联网道路运输便民政务服务系统网站（<https://ysfw.mot.gov.cn>）、道路运政一网通办微信小程序、道运通手机 APP 等入口网上申请办理从业资格证换证业务。