

邵阳市数据局文件

邵数据发〔2024〕1号

邵阳市 12345 政务服务便民热线 2024 年 3 月份工作情况通报

3 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

3 月份热线平台呼入总次数 41235 次，呼出总次数 3866 次。市本级受理市民有效办结投诉事项 19678 件，热线当即答复 15110 件，网络转办 4568 件；在办理的 19678 件中，市民满意 19425 件，满意率 98.71%。本市级交办各县市热线工单量 2367 件，市民满意 2232 件，满意率 94.30%。各县市受理市民有效办结投诉事项 18451 件，热线当即答复 10447 件，网络转办 8004

件；在办理的 18451 件中，市民满意 18145 件，满意率 98.34%。

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。主要反映各类社会保险（养老、医疗、社保、失业、工伤等）、劳动维权、社保服务、居民医疗（生育）保险、社保卡问题、最低生活保障、退休服务、工资待遇福利和劳动关系等问题。

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、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。3月19日市民来电反映：市民现查询到大祥区人大路宝庆府邸6栋一单元红平劳务有限公司给市民参保了2021年的职工社保，市民觉得不合理，请责任单位核实解决市民的具体参保情况。市人力资源和社会保障局办理后回复：社保中心通过系统查询，当事人存在两个有效账户，一个为衡阳市本级正常参保账号；另一个为邵阳市本级暂停缴费账号，参保单位为邵阳市红平劳务有限公司，仅缴纳2021年1月费用。社保中心工作人员通过电话联系市民核实，然后又与其单位进行了联系沟

通，市民单位答复会及时妥善处理该问题。后续如有疑问，欢迎拨打社保中心咨询电话 07395151228。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）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、市场管理、工商管理、保险、涉税咨询、发票管理、无照经营、超范围经营等问题。

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、中国建设银行邵阳市分行、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。3月24日，市民来电反映：市民通过抖音平台下单，在大祥区星火路40号地6栋1单元一碗岁月南站店用餐，商家不愿意开具发票，市民觉得不合理，予以投诉，要求相关部门依法处理。国家税务总局邵阳市税务局办理后回复：经税务局工作人员进一步核实，现已给市民开具发票，发票号码：24432000000022873887，市民对处理结果表示满意。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。主要反映停车管理、交通通行管理、违章处罚、交通信号设施、治安管理、户籍问题、交通事故处理、车辆与驾驶员管理等问题。

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、双清区人民政府等单位办理。

3.典型案例。3月28日，市民来电反映：大祥区李子园邵阳学院后门经常有人偷东西，市民表示邵阳市的治安太差，市民这个月已经丢了三次东西，建议相关部门加强巡逻。市公安局办理后回复：3月28日19时许，翠园派出所值班民辅警接到隆女士报警后，第一时间出警，隆女士将自行车放在楼梯口，并未上锁，民警迅速展开侦查，通过视频追踪，3月29日中午已经为隆女士找回自行车。针对近期盗窃案件频发现象，派出所将增加巡逻次数与加大巡逻警力。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.工单落实不认真。个别成员单位办理存在纸上办理情况。例如：市民反映双清区社会福利院上面十米左右，每天下午都有污水排放至马路上的下水道，气味难闻、污水横流，时常有路过的电动车因污水横流摔倒，该污水排放不止影响环境，还存在安全风险，已多次反映，请相关部门彻底解决污水乱排问题。双清区人民政府重办后回复：尊敬的市民：您好！关于您反映的问题，街道非常重视，我们正在积极处理此问题，还请您耐心等待。感谢您对我们工作的理解与支持，祝您生活愉快！经12345政务服务便民热线电话回访，市民表示2024年1月开始反映，现在仍没有任何整改现象，市民评价为不满意。

2.工单处理不规范。个别成员单位退单或延期时理由过于简

单也不主动与 12345 政务服务便民热线进行沟通，严重影响工单的办理质效。一是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；二是市城市建设投资经营集团有限公司退回理由大都为“此处不属于我公司责任范围”，并未附理由和依据，也未按职责提出具体意见建议；导致群众认为责任单位办事效率不高，影响群众满意度。

3. 工单办理不主动。涉及移交路段及职责边界不清的问题，工单存在推诿扯皮等情况，“皮球办单现象”时有发生。例如：市民反映大祥区碧桂园南城首府周围的湖口井路、紫霞路和新城大道已经安装路灯但没有供电，市民希望责任单位尽快将路灯供电。市城市建设投资经营集团有限公司申请退回：湖口井路与紫霞路都已移交，不属于我公司责任范围。市城市管理和综合执法局申请退回：不属我们负责，请转其他相关单位。市城市路灯管理所、大祥区人民政府、市住房和城乡建设局均表示不属于管辖范围。针对移交路段的路灯问题，各成员单位服务意识不强，群众的诉求得不到处理。

4. 工单回访不到位。个别成员单位反馈的办理结果仅仅停留在文字表述上，没有真正的落实到位，缺乏跟踪回访。例如：市民反映洞口县佳和名都小区对面蔡锷小区（集资房）的平地上被堆放了大量的废品垃圾，严重影响小区生活环境，垃圾一直无人处理引来了老鼠且散发刺鼻臭味，市民希望禁止在此地堆放垃圾。洞口县城市管理和综合执法局办理后回复：市民您好！你反

映的问题已收悉。目前该废品垃圾已清理，问题已得到处理。市民来电核实工单办理情况，表示根本就没有对垃圾进行处理，依旧堆放在原地。

5. 故障处理不及时。洞口县对 12345 热线工作重要性认识不足，系统故障未及时进行申报，系统故障处理不及时，导致群众的诉求无法及时得到处理和反馈。另外邵东市、新邵县、隆回县、武冈市、新宁县对数据规范性仍不够重视，不予受理不准确、工单关联不上话单、办结内容存在乱码等问题被省通报扣分。

四、下一步工作要求

全省 12345 热线“五率一度”“回访率”数据考核规则为：系统自动统计数据、人工抽查回访数据各占 50%；“满意率”数据考核规则为：系统自动统计数据×人工抽查回访数据；每月省级将从我市已办结工单中由人工抽查 40 件核实各热线单位回访情况和工单办理市民满意情况。根据这一规则，现对下一步工作提出如下工作要求。

1. 强化回访调查工作。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），承办单位在办理过程中应主动联系服务对象了解具体情况，告知办理结果，征求服务对象对办理工作的意见和建议，办理完成后通过 12345 热线系统提交办理情况。提交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。对

因受客观条件限制暂时无法解决的，承办单位应制定具体措施，推进解决，并告知服务对象办理进度、解决措施及明确的解决期限，通过与服务对象沟通最大限度提高服务对象满意度。因诉求不符合法律、法规、规章及政策规定，不能办理或决定不予受理的，承办单位应向服务对象做好解释说明工作。

2. 提高工单办理质效。各成员单位及各县市热线要主动担起责任，加强部门协同联动，落实好“首接首办”责任，紧紧围绕“让群众满意”这一办理宗旨，结合工作实际，杜绝推诿扯皮，端正工作态度，提高重视，加强对疑难工单及不满意工单的研判分析。防止出现敷衍了事的工单办理答复，切实提升工单办理质效。实事求是解决好群众困难，真正做到群众诉求件件有落实，事事有回音，让群众满意放心。

- 附件：1.各成员单位办件量统计
2.市本级交办各縣市热线工单量统计
3.各成员单位超期工单统计
4.市本级交办各縣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



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：张礼林

审核：陈泽元

签发：张远红

附件 1

各成员单位办件量统计（3 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	967	967	0	967	902 (93.28%)	65 (6.72%)
邵阳市双清区人民政府	757	757	0	757	684 (90.36%)	73 (9.64%)
邵阳市北塔区人民政府	326	326	0	326	307 (94.17%)	19 (5.83%)
邵阳市经济开发区管理委员会	55	55	0	55	52 (94.55%)	3 (5.45%)
邵阳市 12345 政务服务便民热线	15110	15110	0	15110	15110 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市市场监督管理局	428	428	1	428	415 (96.96%)	13 (3.04%)
邵阳市公安局交警支队	236	236	0	236	233 (98.73%)	3 (1.27%)
邵阳市城市公共客运管理办公室	219	219	0	219	218 (99.54%)	1 (0.46%)
湖南移动通信有限责任公司邵阳分公司	135	135	0	135	116 (85.93%)	19 (14.07%)
邵阳市人力资源和社会保障局	118	118	0	118	118 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市住房和城乡建设局	117	117	0	117	95 (81.20%)	22 (18.80%)
邵阳市教育局	110	110	0	110	108 (98.18%)	2 (1.82%)
邵阳市城市管理和综合执法局	99	99	0	99	99 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市公安局	96	96	0	96	95 (98.96%)	1 (1.04%)
邵阳市邮政管理局	95	95	0	95	92 (96.84%)	3 (3.16%)

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
邵阳市交通运输局	77	77	0	77	77 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市医疗保障局	71	71	0	71	71 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市燃气公司	65	65	0	65	64 (98.46%)	1 (1.54%)
邵阳市交通运输综合行政执法支队	59	59	0	59	59 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市自来水公司	55	55	1	55	51 (92.73%)	4 (7.27%)
中国电信股份有限公司邵阳分公司	50	50	0	50	48 (96.00%)	2 (4.00%)
邵阳市道路运输管理处	46	46	0	46	46 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市消防救援支队	41	41	0	41	40 (97.56%)	1 (2.44%)
国家税务总局邵阳市税务局	41	41	0	41	41 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市中心医院	41	41	0	41	33 (80.49%)	8 (19.51%)
中国联合网络通信有限公司邵阳市分公司	40	40	17	40	36 (90.00%)	4 (10.00%)
国网湖南省电力有限公司邵阳供电分公司	38	38	0	38	35 (92.11%)	3 (7.89%)
邵阳市卫生健康委员会	28	28	0	28	28 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市发展和改革委员会	14	14	0	14	13 (92.86%)	1 (7.14%)
邵阳市不动产登记中心	14	14	0	14	13 (92.86%)	1 (7.14%)
邵阳学院附属第一医院	13	13	0	13	13 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市城市建设投资经营集团有限公司	12	12	0	12	12 (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
邵阳市农业综合行政执法支队	9	9	0	9	9 (100.00%)	0 (0.00%)
湖南省高速公路管理局邵阳管理处	8	8	1	8	7 (87.50%)	1 (12.50%)
邵阳广播电视台	8	8	0	8	7 (87.50%)	1 (12.50%)
邵阳市文化市场综合行政执法支队	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市烟草专卖局	7	7	0	7	7 (100.00%)	0 (0.00%)
中国银行股份有限公司邵阳分行	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
中国建设银行邵阳市分行	6	6	2	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市城市路灯管理所	6	6	0	6	6 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市商务局	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市残疾人联合会	4	4	0	4	4 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市水利局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市民政局	3	3	1	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
中国邮政储蓄银行股份有限公司邵阳市分行	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%)
邵阳市退役军人事务局	3	3	0	3	3 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市生态环境局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳农村商业银行股份有限公司	2	2	0	2	2 (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%)
邵阳市工业和信息化局	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市林业局	2	2	0	2	0 (0.00%)	2 (100.00%)
邵阳市妇女联合会	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市住房公积金管理中心	2	2	0	2	2 (100.00%)	0 (0.00%)
邵阳市文化旅游广电体育局	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	1	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%)
邵阳市农业农村局	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	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%)
邵阳市司法局	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%)
邵阳市机关事务管理局	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	19678	19678	25	19678	19425 (98.71%)	253 (1.29%)

附件 2

市本级交办各县市热线工单量统计（3 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	855	855	63	855	821（96.02%）	34（3.98%）
新宁	681	681	10	681	653（95.89%）	28（4.11%）
绥宁	299	299	0	299	286（95.65%）	13（4.35%）
邵东	143	143	0	143	115（80.42%）	28（19.58%）
隆回	134	134	0	134	121（90.30%）	13（9.70%）
邵阳县	92	92	2	92	85（92.39%）	7（7.61%）
武冈	79	79	1	79	73（92.41%）	6（7.59%）
新邵	69	69	0	69	64（92.75%）	5（7.25%）
城步	15	15	0	15	14（93.33%）	1（6.67%）
合计	2367	2367	76	2367	2232（94.30%）	135（5.70%）

附件 3

各成员单位超期工单统计（3 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	17
中国建设银行邵阳市分行	2
市市场监督管理局	1
市自来水公司	1
湖南省高速公路管理局邵阳管理处	1
市民政局	1
中国农业银行邵阳分行	1
中国工商银行股份有限公司邵阳分行	1

附件 4

市本级交办各县市热线超期工单统计 (3 月份)

网络单位	超期工单（单位：件）
洞口	63
新宁	10
邵阳县	2
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 (2 月)

月份	网络单位	件数 (单位: 件)	办结结果满意度
2	大祥区人民政府	1	不满意
2	北塔区人民政府	1	不满意
2	市交通运输综合行政执法支队	1	不满意
2	邵东	1	不满意