

内部资料 注意保管

第二期（总第134期）

武冈市民情热线服务中心编

2024年5月29日

2024年3-4月份民情热线工作情况汇总如下：

一、热线运行情况

3-4月份，热线平台呼入5290次，呼出5326次。受理市民有效诉求事项5449件（含省、邵对武热线工单，市长信箱、热线邮箱等渠道投诉事项），热线当即答复4287件，网络转办1162件，已办结1088件，市民满意率98.55%。

3-4月份，共受理市民有效诉求事项5449件，比1-2月份减少937件，减少15.5%，其中：咨询类3816件（占比70.03%），投诉类1036件（占比18.98%），其他类445件（占比8.17%），求助类116件（占比2.13%），建议类38件（占比0.7%）。

诉求量前六名

领 域	数 量	占 比	环比增长
社会服务	1525	27.99%	-11.59%
人力资源与社会保障	979	17.97%	-5.41%
金融商贸财经	305	5.60%	-13.11%
资源环境	229	4.20%	33.92%
市民生活服务	227	4.17%	-68.56%
农林畜牧水利	179	3.29%	50.42%

（注：表中“占比”为该类别诉求占总诉求的比重。诉求量前六中的领域与1、2月比较，人力资源与社会保障、金融商贸财经、资源环境、市民生活服务仍是热点。）

市直部门转办诉求量前四名

单 位	数 量	占 比	环比增长
市场监督管理局	193	16.61%	-8.53%
公安局	43	3.70%	7.50%
教育局	41	3.53%	-22.64%
交通运输局	41	3.53%	-45.33%

（注：表中“占比”为该单位转办诉求占总转办诉求的比重。市直部门转办诉求量前四名中，与1、2月比较，市场监督管理局、市交通运输局仍在其中。）

乡镇、街道转办诉求量前四名

单 位	数 量	占 比	环比增长
水西门办事处	101	8.69%	74.14%
迎春亭办事处	96	8.26%	20.00%
法相岩办事处	49	4.22%	36.11%
双牌镇	33	2.84%	65.00%

（注：表中“占比”为该单位转办诉求占总转办诉求的比重。乡镇、街道转办诉求量前四名中，与1、2月比较，水西门、迎春亭、法相岩3个办事处继续在其中。）

二、这两个月反映的主要热点问题

3-4 月份，市民反映的热点问题，仍然是劳动和社会保障、保护消费者权益、市民供水、社会治安和环境保护等五个方面的问题，其中前四大问题，通过市直各单位部门和各乡镇的努力治理，有了比较好的改善，反映的热点问题大大减少，尤其是市民供水和社会治安，市民反映的问题，大幅度降低。临近高考、学考，在环境保护类噪音扰民问题上，市民反映仍然比较多，并且呈上升趋势。具体情况如下：

（一）劳动和社会保障 703 件，环比增长-11.79%。当即答复 682 件（占比：97.01%），转办 21 件（占比：2.99%）。

1. 医保 215 件，主要反映医保办理中补交、停保、更改、生效等问题；反映医保报销中的异地就医备案、住院（门诊）报销比例、大病（生育）报销等问题。

2. 社保 362 件，主要反映社保中网上认证、转入、转出，以及社保卡中申（补）办、激活、查询等方面问题。

3. 劳动维权 43 件，主要反映有关部门和企业拖欠工资、克扣工资等问题。

4. 低保 34 件，主要反映低保的申办、审批、查询等方面的问题。

（二）保护消费者权益 181 件，增长-18.83%。转办 100 件（占比：55.25%），当即答复 81 件（占比：44.75%）。

1. 商品质量维权 71 件，主要反映生活商品（水果、包装食品、鞋）、家居商品（厨具、电器、瓷砖）、车辆商品（汽车保养）、医疗商品（补牙、口罩）等方面的问题。

2. 网络消费维权 47 件，主要反映食品安全、质量维权、儿童充值等方面的问题。

3. 退费维权 28 件，主要反映办理各种消费卡后的使用、抵扣、退费等方面的问题。

4. 收费维权 24 件，主要反映油价、汽油附属品、停车费、联通业务费、设计费、疫苗费、住院费等收费项目不明确、价格不清晰，以及电影院、门店商品、移动套餐、扫码充电线、茶位费、房费、擦鞋费等存在乱收费的问题，还有少数门店未履行承诺，未按期安装门窗、购买电动汽车未送充电桩等问题。

5. 其他维权 11 件，主要反映无证经营、向未成年人销售手机，以及物流方面存在的问题。

（三）市民供水 74 件，增长-81.81%。当即答复 47 件（占比：63.51%），转办 27 件（占比：36.49%）。

1. 用水设备 35 件，主要反映施工导致水管破损、水表转动异常等问题。

2. 通水 25 件，主要反映相关部门和一些施工单位未安装、安装后未通水、停水未提前发通知，以及停水多日未通水、水压太小等问题。

3. 缴费 19 件主要反映开户费、设备费、水费、维修费、滞纳金等方面问题。

（四）社会治安 59 件，增长-40.4%。当即答复 45 件（占比：76.27%），转办 14 件（占比：23.73%）。

1. 道路交通 32 件，主要反映乱停车影响市民出行，交

通违章、违章罚款、扣押车辆等问题，以及市实验中学后门、市二中门口、二中至人民医院路段交通拥堵的问题，还有东升商贸城对面蜜雪冰城、思源学校门口摊贩、玉龙路的淮海车业等路段占道经营的问题。

2. 身份证、户口、档案问题 13 件，主要反映身份证丢失、上户、迁户、查询档案等问题。

（五）环境保护 148 件，增长 14.72%。转办 109 件（占比：73.5%），当即答复 39 件（占比：26.5%）。

1. 噪音扰民 95 件，主要反映营业扰民（商贩喇叭、装车卸货、麻将、KTV）、工地扰民（机器、施工）、娱乐扰民（跳舞、打鼓）、生活扰民（摩托车、变压器、动物）等问题。

2. 臭（废）气污染 44 件，主要反映城区下水道堵塞污水溢出臭味、饭店油烟（污水）臭味、家禽圈粪便（污水）臭味、垃圾（垃圾转运车、垃圾桶）臭味、加工厂废气臭味等问题。

3. 环境污染 8 件，主要反映家禽粪便水污染、砖瓦厂废弃物污染、生活（建筑）垃圾污染、电鱼（网鱼）污染、采石污染等问题。

三、工单办理中存在的问题

3-4 月份，市直各单位部门、各乡镇领导进一步重视市民热线工作，积极主动、深入扎实地解决市民反映的热点问题，市民诉求明显减少。但在处理市民热线、办理工单过程

中，仍然存在一些突出问题，需要引起高度重视，并采取有效措施，加以解决。

（一）政策答复的准确性不够。在立即答复的 680 件案件中，有 180 件（占比：26.47%）存在政策答复的准确性不够方面的问题。关于市民反映的社保、档案、劳动维权等问题，由于市热线中心该类资料知识库完善不充分，加之相关部门沟通不够，因而影响了即时答复，也影响了政策答复的准确性。

（二）工单处理不及时。转办的工单中，市民反映市场监管、自来水通水以及水管、水表维护服务工作和自来水相关收费事项，反映乱停车、交通违章、占道经营问题，反映噪音扰民等方面的问题，相关部门都需要紧盯市民反映的诉求，及时处理，加强监管，切实保障好市民权益。

（三）工单处理中存在避重就轻、推诿扯皮的现象。市自然资源局、法相岩街道在市热线平台系统上反馈的办理情况，由于处理不主动、不及时、不到位，避重就轻、推诿扯皮，导致群众对处理结果不满意。

1. 关于 2024 年 2 月 21 日市民反映“城市公馆开发商乱收取住户不动产权证办证 310 元额外费用，请有关部门予以调查处理”的案件。

2 月 21 日、3 月 4 日、3 月 18 日，市热线中心三次交办自然资源局处理上述案件。自然资源局虽然每次都进行了答复，但没有处理到位，解决好市民的诉求。3 月 1 日的答复

“我局严格执行湘发改价〔2019〕597号文件要求，在登记办证过程中，只收取不动产登记费80元/件，非住宅类550元/件，证书工本费10元/证，其他不收取任何费用”；3月13日的答复与3月1日内容一致，没有深入全面回复。3月26日，该局答复“城市公馆开发商收取办证以外的费用，属开发公司或个人行为”，答复避重就轻，对开发商违规收费问题，只解释文件精神，没有具体处理措施及成效，市民对诉求答复不满意。

2. 关于2024年4月23日市民周先生反映“政府承诺法相岩街道长安村4、6组村民房屋拆迁后替他们打地基，有几年了，至今仍未实现，给市民住房带来了不便，请相关部门予以解决”的案件。

4月23日，市热线中心交办法相岩街道办事处办理，法相岩街道办事处也进行了答复，答复的内容为“法相岩街道非常重视长安村拆迁问题，法相岩街道只是协助市里拆迁，动工是市自然资源局根据市里文件落实”。这个答复明显存在推诿扯皮现象，导致诉求人的诉求未能得到解决。

四、下一步工作要求

（一）提高思想认识。12345热线作为居民群众解决生活、生产中所遇困难的一条途径，更是我们听民声、汇民意、集民智、解民忧的重要抓手。各承办单位在办理过程中要始终坚持宗旨意识，牢固树立“群众利益无小事”的观念，主动通过电话交流、上门回访、现场解释等方式与来电人沟通，

反馈办理结果，实事求是，不回避问题，不敷衍了事。对于一些超出政策范围或在现阶段解决起来有难度的问题，坚持与群众诚心沟通、耐心解释、细心答复，真正把办理工作做深做细做实。

（二）优化归并热线工作。为进一步优化全市 12345 热线，提高话务接听和工单办理质效，切实提高群众获得感，按省、邵要求，从 5 月 16 日起由邵阳市统一接听，县市区负责市级平台交办工单的转派、督办及反馈办理意见，严把工单处理质量关，切实提升群众满意度。

（三）高效推动诉求解决。为高效推动全市 12345 热线市民诉求解决，市热线中心将采取电话回访及现场查验相结合的方式，狠抓督查，对发现有逾期、敷衍塞责、推诿扯皮、虚报办理结果的工单，在当期简报中对相关承办单位予以通报批评，情节严重的上报至市政府督查室予以通报。

附件：1. 各乡镇、街道热线承办单位办件量统计

2. 各市直部门热线承办单位办件量统计

报送：市长、市人大常委会主任、市政协主席、市委常委会会议组成人员、市人民政府副市长

发：各热线承办单位

各乡镇、街道热线承办单位 办件量统计（2024 年 3-4 月份）

承办单位	交办总量	邵阳市交办总量	已办理总量	超时总量
水西门办事处	101	15	101	0
迎春亭办事处	96	11	96	0
法相岩办事处	49	9	49	0
双牌镇	33	8	33	0
邓元泰镇	26	1	26	0
辕门口办事处	24	3	24	0
湾头桥镇	24	8	24	0
邓家铺镇	20	2	20	0
稠树塘镇	17	2	17	0
龙溪镇	16	2	16	0
文坪镇	16	0	16	0
马坪乡	13	1	13	0
荆竹铺镇	10	2	10	0
秦桥镇	9	8	9	0
水浸坪乡	8	0	8	0
大甸镇	7	2	7	0
晏田乡	5	1	5	0
司马冲镇	5	2	5	0

各市直部门热线承办单位

办件量统计（2024 年 3-4 月份）

承办单位	交办总量	邵阳市交办总量	已办理总量	超时总量
市场监督管理局	193	30	166	27
移动公司	27	5	26	1
公安局	43	12	43	0
交通运输局	41	20	41	0
教育局	41	6	41	0
卫健局	38	7	38	0
交警大队	36	19	36	0
城管局	30	4	30	0
住房和城乡建设局	25	4	25	0
文旅广体局	22	10	22	0
自然资源局	11	2	11	0
消防大队	11	2	11	0
医保局	9	3	9	0
税务局	8	0	8	0
联通公司	8	0	8	0
电力公司	8	1	8	0
生态环境局武冈分局	6	3	6	0
公路建设养护中心	5	2	5	0
农业农村局	5	2	5	0
法院	3	0	3	0
环卫处	2	0	2	0
水利局	1	0	1	0
自来水公司	0	0	0	0
人社局	0	0	0	0
电信	0	0	0	0