

内部资料 注意保管

第三期（总第135期）

武冈市民情热线服务中心编

2024年7月10日

2024年5-6月份民情热线工作情况汇总如下：

一、热线运行情况

5-6月份，热线平台共受理市民有效诉求事项3825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915件，网络转办2910件，已办结2624件，市民满意度92.65%。相比3-4月份减少1624件，减少29.8%，其中：投诉类2294件（占比59.97%），咨询类834件（占比21.8%），求助类553件（占比14.46%），其他类121件（占比3.16%），建议类23件（占比0.6%）。

诉求量前六名

领 域	数 量	占 比	环比增长
资源环境	485	12.68%	32.16%
城市管理市容	463	12.10%	61.99%
人力资源与社会保障	420	10.98%	-133.10%
金融商贸财经	377	9.86%	19.10%
城乡规划建设及房屋土地	325	8.50%	56.62%
社会服务	278	7.27%	-448.56%

（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3、4月比较，人力资源与社会保障、金融商贸财经、资源环境、社会服务仍是热点。）

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	317	10.89%	64.25%
城市管理和综合执法局	118	4.05%	293.33%
公安局	103	3.54%	139.53%
住房和城乡建设局	103	3.54%	312.00%

（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3、4月比较，市场监督管理局、公安局仍在其中。）

乡镇、街道转办诉求量前四名

单 位	数 量	占 比	环比增长
迎春亭街道	272	8.69%	183.33%
水西门街道	221	8.26%	118.81%
法相岩街道	129	4.22%	163.27%
辕门口街道	56	2.84%	133.33%

（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3、4月比较，迎春亭、水西门、法相岩3个办事处继续在其中。）

二、主要热点问题

5-6 月份，市民反映的热点问题与 3-4 月相比较，噪音、消费者权益保护、各类社会保险、咨询类四个方面的问题仍然是热点，市民供水和社会治安两个方面热度下降，新增城市管理、违章建筑两个方面的热点，其中除各类社会保险、咨询类两个方面增长呈大幅下降趋势外，其余四个方面增长呈大幅增长趋势。具体情况如下：

（一）噪音 300 件，环比增长 215.79%，占比 7.84%。

1. 19 个承办单位中，排名前三的是迎春亭街道、水西门街道、法相岩街道，分别为 102、71、27，占总体 34%、23%、9%；

2. 主要反映该 3 个街道管辖区域内麻将馆超时间经营及噪音扰民、流动摊贩喇叭叫卖声、商店的经营活动音响声、机械作业声、广场舞唱歌声、狗叫声等噪音扰民问题；

处理情况：噪音扰民是社会治理中的难点问题，各街道处理后，一定时间内能得到改善，但存在反复的现象。

（二）消费者权益保护 281 件，增长 55.25%，占比 7.35%。

1. 充值消费问题，主要反映市民在心相邻连锁超市充值的会员卡，因该店倒闭，导致无法使用；在聪易源健康管理中心充值办理会员后预约难、服务态度差等引起的退费维权问题；

2. 食品质量问题，主要反映餐饮门店存在虚假宣传问题；水果店水果变质等的商品质量问题；本根生食品官方旗舰店、乡乡嘴食品有限公司的预包装烤面筋、鸭胗存在过期、

有异物等安全问题；

处理情况：对于食品质量维权问题，市监局都能够给予协调解决；对于心相邻连锁超市、聪易源健康管理中心充值消费维权问题，因市监局正在调查当中，目前还未能给予解决，已向市民做好解释工作。

（三）城市管理 244 件，增长 1526.67%，占比 6.38%。

1. 37 个承办单位中，排名前三的是城市管理和综合执法局、迎春亭街道、水西门街道，分别为 49、43、31，占总体 20%、17%、12%；

2. 城市管理和综合执法局，主要反映城区路灯、路面损坏问题，市政工程长期未完工等影响出行问题；垃圾箱清理不及时、下水道堵塞污水乱流等影响环境卫生问题；

3. 迎春亭街道、水西门街道，主要反映流动摊贩占道经营、小区物业管理、街道环境卫生等问题；

处理情况：路灯、路面损坏，下水道堵塞污水乱流等环境卫生问题，承办单位能够及时加以维修和治理解决，但市政工程影响出行、占道经营、小区物业管理等问题各承办单位存在协调解决时间周期长、易反复发生的现象。

（四）各类社会保险 223 件，减少约 67.3%，占比 6.09%。

1. 该类诉求主要集中在咨询和求助，占比达 95%，咨询、求助、投诉分别为 165、47、11，占总体 73%、21%、4.9%。主要反映关于医保、社保的问题；

2. 关于医保问题，主要反映医保报销、参保、救助、异地就医备案等问题；

3. 关于社保问题，主要反映社保补缴、转移、信息查询、更正等问题。

（五）违章建筑 70 件，增长 112.12%，占比 1.83%。

1. 12 个承办单位中，排名前三的是水西门街道、法相岩街道、迎春亭街道，分别为 23、9、9，占总体 32.86%、12.86%、12.86%。

2. 各街道区域内主要反映违规搭建棚子、违规修建房屋等违章建筑的问题；

处理情况：对于市民反映各街道新违章建筑问题，执法人员均能在第一时间予以制止，但对已建好了的，经执法人员多次上门协调，仍未能给予解决，拆除难度大。

三、工单办理中存在的问题

自 5 月 16 日起，我市 12345 政务热线归并至邵阳市级统一接听后，各市直单位、乡镇街道承办公单数量成倍增长，在各单位坚持不懈地努力下，工单办结率在 90%以上，但存在一些突出问题，需要引起高度重视，并采取有效措施，加以解决。

（一）工单答复不规范。部分承办单位存在退单不规范，如不属于辖区范围内应该退单处理的，却用办结方式答复说“属于***局职责，予以退回”；答复不规范，如前缀过长，答复内容比较简单，部分工单未经处理，直接回复“请上级部门处理”或建议引导市民下一步怎么做。

（二）工单处理不及时。部分承办单位“人少单多”存

在工单办结效率低的现象，甚至是出现在工单到期时经市热线中心每天提醒后仍不能按时办结需要延期办结的现象。如市场监督管理局，6月1日至6月25日总计收到了180件工单，但是到了7月2日仍还有42件未办理需要延期办理，月办结率仅有76.66%。主要原因是每月向该局交办的消费维权工单确实比较多，工作人员少，导致难以及时地将工单进行办理。

（三）工单处理中存在“街乡吹哨、部门报到”机制运行欠畅通，部门之间推诿扯皮的现象。

1. 关于2024年6月1日市民反映“乐洋路步步高广场东门旺角2栋空中花园被业主占用种菜，因蚊虫多，故请求责任单位尽快拔除”的工单。

6月1日、6月18日、6月29日，我中心三次交办迎春亭街道、城市管理和综合执法局处理上述案件。迎春亭街道、城市管理和综合执法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。6月7日迎春亭街道的答复“收到诉件后，迎春亭街道领导高度重视，第一时间安排工作人员进行核实处理，社区工作人员对这件事进行调查核实，已上报给上级职能部门，上级职能部门城市管理和综合执法局正在处理中”，6月27日城市管理和综合执法局的答复“该情况按属地管理原则，请反馈到社区、办事处尽职处理”，7月5日，迎春亭街道的答复“收到诉件后，迎春亭街道领导高度重视，第一时间安排工作人员进行核实处理，7月4

日，迎春亭街道办事处组织迎春亭城市管理中队、社区干部现场查看协调，由迎春亭城管管理中队对种菜的业主发出限期拔除通知，如果没有拔除，迎春亭街道将组织迎春亭街道城市管理中队、社区干部对其拔除、清理，恢复建筑物的原貌”，7月16日我中心在回访市民中了解到该诉求仍未处理到位，如此推诿扯皮导致群众对处理结果不满意。

2. 关于2024年6月20日市民反映“武冈市铜宝商业街有很多流动摊贩摆摊，大声叫卖非常扰民，还不打扫摆摊留下的垃圾，市民认为有损城市形象，希望责任单位加强管理，不允许在商业街摆摊”的工单。

6月20日、6月22日、6月29日，我中心三次交办水西门街道处理。6月20日、6月28日、7月5日，水西门街道的三次答复一致“今年以来我们水西门城管中队已经多次安排人员现场核查，龙湖商业街那里不是一两个摊贩，多的时候上百个，而且在小区内，我们处理不了的，我们城管中队只能安排人把垃圾清理干净，同时联系阳光朗洁公司，要求以后及时清理。我办已安排人员修补商业街路面，增加垃圾箱数量，力争给周围居民提供一个良好的生活环境。但这个问题我们办事处确实处理不了，请上级领导重视派相关执法部门处理”，水西门街道不主动将问题协调解决到位，导致省平台抽查为不满意工单。

四、下一步工作要求

自5月16日起，我市12345政务热线归并至邵阳市级

统一接听后，我市热线工作迎来了新的挑战，这就要求我们在工作中要更进一步提高思想认识，创新发展业务能力，严格监督把关。下一步，我们将与各承办单位一起着力把好“三关”，深入推进12345热线“标准化”建设高质量发展。

（一）把好思想关。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，更是政府听民声、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以人民为中心，牢固树立“群众利益无小事”的观念，实事求是，不回避问题，不敷衍了事，坚持与群众诚心沟通、细心答复，真正把办理工作做深做细做实，切实解决群众急难愁盼问题。

（二）把好质量关。各承办单位要把好工单办理质量关。一是工单办理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；二是承办单位在收到转办工单后，应及时处理，交办工单所涉及内容不属于职责范围或不予受理范围内的，应将交办件系统退回，并附理由和依据，按职责提出具体承办单位的意见建议。对于服务对象诉求不予受理的，承办单位应做好解释沟通工作，告知其不予受理原因。三是由于客观原因，承办单位不能在规定期限内办结的，应当在规定期限届满前提出延期申请，经邵热线平台审核通过的，承办单位应及时告知服务对象延长期限和办理进度，并做好解释沟通工作。

（三）把好监督关。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（各热线承办单位登录以下网址点击“民情热线通报 2024 年第三期”自行浏览或下载）

网址：<https://www.wugang.gov.cn/wugang/zw12345/12345.shtml>

各乡镇、街道热线承办单位 办件量统计（2024 年 5-6 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
迎春亭办事处	301	268	299	0
水西门办事处	255	215	255	0
法相岩办事处	133	117	133	0
辕门口办事处	67	58	66	0
邓家铺镇	45	44	45	0
湾头桥镇	42	37	42	0
龙溪镇	37	34	37	0
双牌镇	31	26	31	0
马坪乡	30	29	30	0
稠树塘镇	24	20	24	0
邓元泰镇	22	21	22	0
晏田乡	19	17	19	0
司马冲镇	19	17	19	0
荆竹铺镇	18	17	17	0
水浸坪乡	15	12	15	0
大甸镇	14	11	14	0
文坪镇	14	13	14	0
秦桥镇	8	8	8	0

各市直部门热线承办单位 办件量统计（2024 年 5-6 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	359	311	349	0
城管局	144	121	144	0
住房和城乡建设局	123	111	123	0
公安局	113	107	112	0
人社局	112	109	111	0
教育局	97	83	95	0
交警大队	94	88	94	0
交通运输局	76	67	75	0
卫健局	64	55	64	0
移动公司	38	34	38	0
医保局	36	35	35	0
文旅广体局	28	24	28	0
自然资源局	24	18	24	0
电力公司	19	16	19	0
公路建设养护中心	17	16	17	0
电信	13	10	13	0
生态环境局武冈分局	9	6	9	0
农业农村局	8	7	8	0
税务局	7	3	6	0
联通公司	6	5	6	0
消防大队	6	4	6	0
水利局	3	3	3	0
自来水公司	0	0	0	0
环卫处	0	0	0	0
法院	0	0	0	0