

内部资料 注意保管

第四期（总第136期）

武冈市民情热线服务中心编

2024年9月18日

2024年7-8月份民情热线工作情况汇总如下：

一、热线运行情况

7-8月份，热线平台受理市民有效诉求事项4235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），网络转办4235件，已办结3867件，市民满意率93.51%。相比5-6月份增长410件，增长10.72%，其中：投诉类3254件（占比76.84%），求助类899件（占比21.23%），咨询类35件（占比0.83%），建议类34件（占比0.8%），其他类13件（占比0.31%）。

诉求量前六名

领 域	数 量	占 比	环比增长
市民生活服务	565	13.34%	133.47%
城市管理市容	496	11.71%	7.13%
金融商贸财经	495	11.69%	31.3%
人力资源与社会保障	465	10.98%	10.71%
资源环境	439	10.37%	-9.48%
城乡规划建设及房屋土地	414	9.78%	27.38%

（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5、6月比较，城市管理市容、人力资源与社会保障、金融商贸财经、资源环境、城乡规划建设及房屋土地仍是热点。）

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	485	11.46%	35.10%
城市管理和综合执法局	219	5.17%	52.08%
教育局	201	4.75%	107.22%
住房和城乡建设局	197	4.65%	60.16%

（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5、6月比较，市场监督管理局、城市管理和综合执法局、住房和城乡建设局仍在其中。）

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	303	7.16%	11.40%
水西门街道	222	5.24%	0.45%
法相岩街道	114	2.69%	-11.63%
湾头桥镇	78	1.84%	85.71%

（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5、6月比较，迎春亭、水西门、法相岩三个办事处继续在其中。）

二、这两个月反映的主要热点问题

7-8 月份，市民反映的热点问题跟 5-6 月比有所变化，消费者权益保护、城市管理、噪音、各类社会保险、违章建筑五个方面的问题仍然是热点，行政效能方面热度下降，新增供水故障（停水）维修方面的热点，其中除各类社会保险、噪音两个方面增长呈下降趋势外，其余四个方面增长呈大幅增长趋势。具体情况如下：

（一）消费者权益保护 355 件，环比增长（以下简称“增长”或“减少”）26.33%，占比 8.38%。

1. 线下门店商品质量问题，主要反映生鲜、水果、啤酒、预包装零食、服装等质量维权的问题；

2. 线上平台商品质量问题，主要反映市民在“抖音”“拼多多”“饿了么”“美团”平台上购买了陈氏金福元卤业有限公司、卤卤香食品有限责任公司的卤味预包装零食内有异物的问题；

3. 充值消费问题，主要反映市民在武冈御熙堂健康管理中心充值的会员卡，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（与上期比较，该问题仍然有市民在反映。）等引起的退费维权问题；

处理情况：对于线下、线上的商品质量维权问题，市监局都能给与协调解决，但市民多次反映我市各公司生产的卤味预包装零食内有异物等问题，建议相关职能部门要引起重视，加强源头的治理，不断提升我市生产的卤味预包装零食的质量。对于在御熙堂健康管理中心、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。

（二）城市管理 313 件，增长 28.28%，占比 7.39%。

1. 36 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、武冈市水西门街道，分别为 103、38、30，占总体 34%、12%、10.0%；

2. 城市管理和综合执法局，主要反映城区路灯损坏、下水道堵塞污水乱流等影响环境卫生的问题；

3. 迎春亭街道、水西门街道主要反映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，但占道经营、小区物业管理等问题各承办单位存在易反复发生、协调解决时间周期长的现象。

（三）噪音 297 件，减少 1%，占比 7.01%。

1. 在 19 个承办单位中，排名前三的是迎春亭街道、水西门街道、住房和城乡建设局，分别为 93、68、16，占总体约 31.31%、22.9%、5.39%；与上期比较，迎春亭街道、水西门街道仍排名在前三，法相岩街道明显改善；

2. 迎春亭街道、水西门街道，主要反映麻将馆超时间经营喧嚣声、流动摊贩喇叭叫卖声、商店的经营活动音响声、机械作业声、广场舞唱歌声等噪音扰民问题；

3. 住房和城乡建设局，主要反映乾道大院、湘居壹号学府、荣盛悦府等工地深夜施工声噪音扰民的问题；

处理情况：针对以上问题，建议各单位严格落实 2022 年《中共武冈市委办公室关于开展娱乐场所、建筑工地及麻将馆噪音扰民突出问题专项治理的工作方案》文件，确保该问题得到有效控制。

（四）供水故障（停水）维修 171 件，增长 228.84%（因三水厂至城区 DN1200 供水主管及梯云桥 DN600 供水管漏水严重，经报请市政府批准进行停水抢修导致。），占比 4.04%。

1. 三水厂至城区 DN1200 供水主管（园艺场段）及梯云桥 DN600 供水管（架空过桥段）漏水严重，经报请市政府批准进行停水抢修。因停水前供水管道余水全部排空无水，供水后管道内注满自来水需一定时间，供水压力不足，导致在开机供水后供水区域高位区和管网末梢区域因来水较慢供水延期；

2. 城区污水管网施工挖断湘水水务公司供水主管导致城区部分区域停水。

（五）违章建筑 95 件，增长 35.71%，占比 2.24%。

1. 16 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 27、20、12，占总体 28%、21%、12%；

2. 各街道区域内主要反映违规搭建棚子、侵占消防通道、违规修建房屋等违章建筑的问题；

处理情况：城区内违规搭建问题一直是治理难点，且呈上升趋势，建议打非拆违工作专班、自然资源局、住建局、城管局采取有效措施加强管控。

三、工单办理中存在的问题

7-8 月份，虽然各市直单位、乡镇街道承办公单数量仍在增长，但在各单位坚持不懈的努力下，都能够尽职尽责完成工单的办理，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。部分承办单位在市热线平台系统上反馈的办理情况，存在退单不规范。

如水西门街道、交警大队、市场监督管理局、卫生健康局、城市管理和综合执法局、交通运输局、教育局、双牌镇、医疗保障局、市住房和城乡建设局 10 个单位存在退单不规范，对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***街道职责，予以退回”；

（二）工单处理不及时。城市管理和综合执法局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或逾期的现象。

如城市管理和综合执法局 7-8 月办结 217 件，其中有 9 件在延期办理后仍然逾期办结，被邵阳市通报批评。

（三）工单处理中仍存在推诿扯皮、敷衍搪塞的现象。

关于 2024 年 8 月市民反映关于噪音、道路隐患、建安小区、和润学府小区、停车管理等 6 起案件。迎春亭街道在存在敷衍了事，以答复代替处理现象，虽然对以上案件都进行了答复，但内容惊奇的一致，且无实质性的解决内容。如：“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。社区工作人员回复：已和相关职能部门联系，正在协调处理！”。如此敷衍搪塞，“核实了什么？”“与哪个部门进行了联系？”“如何协调处理？”均未说明。经回访，上述 6 起案件均未得到有效解决，市民对诉求答复不满意。

四、下一步工作要求

（一）提高思想认识，提升办理质量。各承办单位要切实增强责任意识，不断提升工作能力，杜绝办理不及时、推诿踢皮球、虚假回复、无实质性办理意见等不符合办结要求的情况，确保服务有温度、处置有速度、办理有力度，不断提升政务服务的质量和水平。

（二）提高工单质量，规范办理流程。各承办单位要进一步规范热线受理及反馈流程，做好工单办理和回复工作，根据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）要求，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。

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 年第四期”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 7-8 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	303	295	303	0
水西门办事处	222	216	222	0
法相岩办事处	114	113	114	0
湾头桥镇	78	74	78	0
邓元泰镇	54	53	54	0
稠树塘镇	54	53	54	0
辕门口办事处	50	48	50	0
双牌镇	48	48	48	0
龙溪镇	47	47	47	0
荆竹铺镇	43	40	43	0
邓家铺镇	41	40	41	0
马坪乡	40	38	40	0
晏田乡	23	23	23	0
大甸镇	21	19	21	0
文坪镇	21	21	21	0
水浸坪乡	19	19	19	0
司马冲镇	17	17	17	0
秦桥镇	14	13	14	0

各市直部门热线承办单位 办件量统计（2024 年 7-8 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
城管局	219	212	219	9
市场监督管理局	485	476	485	0
教育局	201	201	201	0
住房和城乡建设局	197	186	197	0
人社局	195	192	195	0
公安局	172	171	172	0
交通运输局	123	120	123	0
交警大队	101	96	101	0
卫健局	98	98	98	0
医保局	86	83	86	0
电力公司	61	61	61	0
移动公司	59	59	59	0
自然资源局	40	33	40	0
文旅广体局	23	21	23	0
电信	20	20	20	0
联通公司	14	14	14	0
农业农村局	14	13	14	0
税务局	8	6	8	0
公路建设养护中心	7	6	7	0
水利局	6	5	6	0
消防大队	6	5	6	0
生态环境局武冈分局	4	4	4	0
自来水公司	0	0	0	0
环卫处	0	0	0	0
法院	0	0	0	0