

宜春市综合行政执法局(宜春市城市管理局)

宜春市综合行政执法局关于 2022 年 8 月份 12345 政务服务便民热线处置情况通报

各科室（处、中心、分局）、局属各单位（企业）：

为提高 12345 政务服务便民热线反馈市民诉求的办理成效，推进我局政府热线处置工作。现将 2022 年 8 月份 12345 政务服务便民热线问题处置情况通报如下：

一、总体情况

8 月份，我局在政务服务便民热线市直二级成员单位综合考核排名十七，综合得分 94.59 分。当月共受理 12345 政府服务热线下派工单 76 件（包括重复工单 19 件），已办结 76 件，按期办结率 100%；快速办结 54 件，快速办结率 71.05%；工单满意率为 100%（见附件）。

二、具体情况

1. 当月工单数量总体呈下降趋势。8 月份工单数量比 7 月份减少 7 件；其中，深燃公司工单数量降幅最大，减少了 17 件；

市政公用事业服务中心减少了 5 件。

2.快速处置率不高，维持上月相同水平。当月 76 件工单中快速办结工单仅为 54 件，未达到快速办结工单 22 件。园林事务中心快速办结 7 件，仅为其办件数量的 53.85%；综合科快速办结 2 件，仅为其办件数量的 33.33%。

3.出现 3 件超时退件案件，其中，市政公用事业服务中心 2 件，深燃公司 1 件。

三、工单办理情况

1.市政公用事业服务中心：28 件（投诉 21 件、举报 1 件、建议 3 件、求助 3 件），路灯故障问题 4 件，建议调整路灯启闭时间 1 件，个人垫付电费纠纷 1 件，市政井盖破损缺失 11 件，下水道堵塞、产生异味 4 件，秀江西路（恒大小区）道路破损 5 件，文体路春台巷路口水沟要求加固盖板 1 件，建议将路面井盖标注醒目颜色 1 件。

2.深燃公司：14 件（投诉 1 件、求助 2 件、建议 1 件），燃气安装、开通问题 7 件，燃气维修及更换 2 件，燃气管道施工问题 7 件，市民对深燃公司及时高效解决诉求表扬感谢 1 件。

3.园林事务中心：13 件（投诉 9 件，建议 3 件，求助 1 件），袁山公园管理问题 6 件，状元洲公园管理问题 2 件，秀江中路、袁河东路绿地管护问题 4 件，行道树倒伏 1 件。

4.综合科：6 件，审批业务办理问题 3 件，反映窗口工作人员服务态度问题 3 件。

5.法制科：4件，均为丰硕华庭小区违法建设历史遗留问题。

6.环境卫生事务中心：3件（投诉2件、求助1件），建筑余土车辆作业问题2件，大型果壳箱未固定问题1件。

7.“四区”联办工单8件。

四、下步工作建议

1.进一步增强服务意识。要认真对待服务对象的每一件诉求，以多次重复投诉问题为重点，查找原因，前置管理，抓好预防监管工作，降低问题发生频率，提供优质服务。

2.提高诉求快速办理效率。要将服务对象诉求问题第一时间分解落实到责任人，第一时间到现场查看情况。不属于单位职责范围内的，要在工单签收后1个工作日内退回，并提供依据或改派意见；属于职责范围内的，要在各类工单规定的处置时限内提前完成，提高快速办结率。

3.加强与服务对象沟通协调。要以问题为导向，积极与服务对象沟通，主动反馈问题处理的经过及结果，取得服务对象的认可，消除不满意工单，提高群众满意度。

附件：8月份各单位处置12345政府服务热线问题数量统计表

2022年9月23日



附件

8 月份各单位处置 12345 政府服务热线问题数量统计表

单位名称	工单数量	按时办结 工单数量	快速办结 工单数量	超时办结 工单数量	不满意 工单数量
市政公用事业服务中心	28	28	24	0	0
深燃公司	14	14	11	0	0
园林事务中心	13	13	7	0	0
法制科	4	4	0	0	0
综合科	6	6	2	0	0
环卫处	3	3	2	0	0
“四区” 执法类联办工单	8	8	8	0	0
合计	76	76	54	0	0