

# 宜春市综合行政执法局(宜春市城市管理局)

## 关于 2023 年 3 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，推进我局政务热线处置工作，现将 2023 年 3 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

3 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第二十三，综合得分 92.18 分。当月共受理 12345 政务服务热线下派工单 77 件（包括重复工单 14 件），已办结 77 件，按期办结率 100%；提前办结率 86.79%；解决率 71.23%；工单满意率为 100%。

### 二、工单办理情况

1. 市政公用事业服务中心：33 件（举报 1 件、建议 2 件、投诉 30 件），投诉路灯故障、路灯不亮 9 件、路灯未关闭 1 件、路灯线缆施工扰民 2 件、优化排水 2 件，市政井盖破损 10 件，下水道堵塞、水管破裂 5 件、道路地标线的问题 3 件、其他 1 件。

2.宜春深燃公司：18件（求助1件、投诉17件），燃气维修1件、投诉燃气安装入户问题9件、收费问题6件、管道施工2件。

3.园林事务中心：20件（建议1件、求助1件、举报1件、投诉17件），绿化验收3件，投诉公园秩序10件，园林设备优化2件、树木枯萎、倒塌3件、其他2件。

4.市环境卫生事务中心：2件（投诉2件）河面垃圾2件。

5.综合科：1件

6.四区联办工单：3件。

附件：3月份各单位处置12345政务服务热线问题数量统计表



附件

3 月份各单位处置 12345 政务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	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	33	33	0	0
宜春深燃公司	20	20	0	0
园林事务中心	18	18	0	0
市环境卫生事务中心	2	2	0	0
综合科	1	1	0	0
四区执法类联办工单	3	3	0	0
合计	77	77	0	0

