

# 宜春市综合行政执法局(宜春市城市管理局)

## 关于 2023 年 5 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 5 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

5 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，综合得分 97.08 分。当月共受理 12345 政务服务热线下派工单 86 件（包括重复工单 8 件），已办结 86 件，按期办结率 98.84%，提前办结率 90.71%，解决率 94.94%，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：34 件（投诉 33 件、求助 1 件），投诉路灯故障、路灯故障 10 件，路灯杆倒塌、电线掉落 3 件，

灯光较暗 1 件，优化排水 10 件，市政井盖破损、松动、缺失 10 件。

2.宜春深燃公司：29 件（投诉 25 件、举报 2 件、求助 2 件），关于开通天然气的问题 11 件、收费问题 5 件、施工问题 7 件、服务态度问题 2 件、燃气泄漏问题 2 件、供气异常 2 件。

3.园林事务中心：7 件（建议 3 件、投诉 4 件），公园秩序 3 件，园林设备优化 3 件、园林绿化 1 件。

4.市环境卫生事务中心：2 件（建议 2 件），河面垃圾 1 件、公厕管理 1 件。

5.宜春南路贯通工程指挥部：1 件（房屋开裂漏水的问题）。

6.四区联办工单：9 件。

7.驳回：3 件。

8.补充知识库：1 件。

附件：5 月份各单位处置 12345 政务服务热线问题数量统计表



附件

5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<br>工单数量 | 超时办结<br>工单数量 | 不满意<br>工单数量 |
|-------------|------|--------------|--------------|-------------|
| 市政公用事业服务中心  | 34   | 33           | 1            | 0           |
| 宜春深燃公司      | 29   | 29           | 0            | 0           |
| 园林事务中心      | 7    | 7            | 0            | 0           |
| 市环境卫生事务中心   | 2    | 2            | 0            | 0           |
| 宜春南路贯通工程指挥部 | 1    | 1            | 0            | 0           |
| 四区执法类联办工单   | 9    | 9            | 0            | 0           |
| 驳回          | 3    |              |              |             |
| 补充知识库       | 1    |              |              |             |
| 合计          | 86   | 85           | 1            | 0           |

