

宜春市综合行政执法局(宜春市城市管理局)

关于 2023 年 7 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 7 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

7 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 1 名，综合得分 97.31 分。当月共受理 12345 政务服务热线下派工单 70 件（包括重复工单 6 件），已办结 70 件，按期办结率 100%，提前办结率 91.92%，解决率 96.67%，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：28 件（投诉 28 件），投诉路灯故障 17 件，路灯倒塌 1 件、路灯未关闭 1 件，优化排水 4 件，

市政井盖破损 2 件，其他 3 件。

2.宜春深燃公司：23 件（投诉 21 件、建议 1 件、求助 1 件），关于开通天然气的问题 10 件、收费问题 1 件、施工问题 5 件、燃气泄漏问题 1 件、服务态度问题 1 件、维修或更换 5 件。

3.园林事务中心：8 件（建议 2 件、投诉 6 件），公园秩序问题 3 件，服务态度问题 1 件、优化园林设施 4 件。

4.垃分办：1 件。

5.综合科：1 件。

6.四区联办工单：9 件。

附件：7 月份各单位处置 12345 政务服务热线问题数量统计表



附件

7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	28	28	0	0
宜春深燃公司	23	23	0	0
园林事务中心	8	8	0	0
垃圾分类办	1	1	0	0
综合科	1	1		
四区执法类联办工单	9	9	0	0
合计	70	70	0	0

