

# 宜春市综合行政执法局(宜春市城市管理局)

## 关于 2023 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，推进我局政务热线处置工作，现将 2023 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第 13 名，综合得分 93.13 分。当月共受理 12345 政务服务热线下派工单 59 件（包括重复工单 5 件），已办结 59 件，按期办结率 100%，提前办结率 92.53%，未解决 16 件，解决率 72.88%，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：12 件（投诉 11 件、建议 1 件），投诉路灯故障 5 件、路灯过亮或昏暗 2 件、优化排水 3 件、市政

井盖破损 1 件、其他 1 件。

2.宜春深燃公司：29 件（投诉 27 件、求助 2 件），关于开通天然气的问题 6 件、收费问题 13 件、施工问题 3 件、燃气泄漏问题 1 件、管道施工 2 件、维修或更换 4 件。

3.园林事务中心：8 件（投诉 7 件、求助 1 件），公园秩序问题 3 件、优化园林设施 5 件。

4.环卫：2 件。

5.综合科：1 件。

6.四区联办工单：7 件。

附件：8 月份各单位处置 12345 政务服务热线问题数量统计表



附件

8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	未解决 工单数量	不满意 工单数量
市政公用事业服务中心	12	12	3	0
宜春深燃公司	29	29	10	0
园林事务中心	8	8	1	0
环卫	2	2	0	0
综合科	1	1	0	
四区执法类联办工单	7	7	2	0
合计	59	59	16	0

