

宜春市综合行政执法局(宜春市城市管理局)

关于 2023 年 9 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 9 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

9 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 28 名，综合得分 91.23 分。当月共受理 12345 政务服务热线下派工单 97 件（包括重复工单 2 件），已办结 97 件，按期办结率 100%，提前办结率 77.27%，解决率 69.07%，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：11 件（投诉 10 件、建议 1 件），投诉路灯故障 5 件、路灯亮度问题 2 件、优化排水 1 件、清理施

工垃圾 1 件、施划路面标识线 2 件。

2.宜春深燃公司：29 件（投诉 27 件、求助 1 件、举报 1 件），关于开通天然气的问题 5 件、收费问题 10 件、施工问题 10 件、燃气泄漏问题 1 件、服务态度 1 件、恢复供气 1 件。

3.园林事务中心：12 件（投诉 12 件 2），公园秩序问题 1 件、优化园林设施 5 件、公厕问题 3 件、绿化率 3。

4.环卫：1 件。

5.综合科：2 件。

6.四区联办工单：37 件。

7.驳回 5 件。

附件：9 月份各单位处置 12345 政务服务热线问题数量统计表



附件

9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	11	11	3	0
宜春深燃公司	29	29	4	0
园林事务中心	12	8	4	0
环卫	1	2	0	0
综合科	2	1	1	0
四区执法类联办工单	37	7	0	0
驳回	5	5	1	0
合计	97	97	13	0

