

宜春市综合行政执法局(宜春市城市管理局)

关于 2023 年 10 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 10 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

10 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 98.62 分。当月共受理 12345 政务服务热线下派工单 139 件（包括重复工单 6 件），已办结 139 件，按期办结率 100%，提前办结率 87.16%，解决率 94.96%，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：24 件（投诉 22 件、建议 1 件、求助 1 件），投诉路灯故障 5 件、路灯倒塌 2 件、线缆脱落 1 件、

路灯未关闭 1 件、排水管堵塞 5 件、井盖破损 10 件。

2.宜春深燃公司: 36 件(投诉 31 件、求助 1 件、举报 4 件), 关于开通天然气的问题 8 件、收费问题 7 件、施工问题 10 件、燃气表的问题 2 件、服务态度 3 件、恢复供气 5 件、关于赔偿 1 件。

3.园林事务中心: 10 件(投诉 7 件、建议 3 件), 公园秩序问题 1 件、优化园林设施 3 件、公厕问题 2 件、绿化率 1、绿化带维护 3 件。

4.环卫: 1 件。

5.综合科: 1 件。

6.四区联办工单: 64 件。

7.驳回 3 件。

附件: 10 月份各单位处置 12345 政务服务热线问题数量统计表



附件

10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	重派 工单数量	不满意 工单数量
市政公用事业服务中心	24	24	2	0
宜春深燃公司	36	35	3	0
园林事务中心	10	10	1	0
环卫	1	1	0	0
综合科	1	1	0	0
四区执法类联办工单	64	64	0	0
驳回	3	3	0	0
合计	139	139	6	0

