

宜春市综合行政执法局(宜春市城市管理局)

关于 2024 年 2 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 2024 年 2 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

2 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 97.46 分。当月共受理 12345 政务服务热线下派工单 113 件（包括重复工单 5 件），已办结 113 件，按期办结率 99.12%，提前办结率 90.68%，解决率 90.91%，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：19 件（投诉 15 件、建议 3 件、求助 1 件），投诉路灯故障 8 件、市政排水 11 件、。

2.宜春深燃公司：22 件（投诉 18 件、建议 1 件、求助 3 件），关于燃气安装的问题 5 件、收费问题 6 件、施工问题 1 件、故障维修的问题 5 件、服务态度 2 件、燃气表的问题 3 件。

3.园林事务中心：11 件（投诉 8 件、建议 2 件、举报 1 件），公厕问题 3 件、绿植修剪 1 件、园林秩序管理 3 件、绿化带水管爆裂 3、其他 1 件。

4.四区联办工单：54 件。

5.驳回工单：7 件。

附件：2 月份各单位处置 12345 政务服务热线问题数量统计表



附件

2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	19	19	0	0
宜春深燃公司	22	22	1	0
园林事务中心	11	11	4	0
四区执法类联办工单	54	54	0	0
驳回	7	7	0	0
合计	113	113	5	0

