

汨罗市行政审批服务局

汨行审〔2023〕15号

汨罗市行政审批服务局 关于2023年二季度12345公众服务热线办 理情况的通报

循环经济产业园区，各镇人民政府，市直及驻汨各单位：

为进一步提高政务服务质量，规范12345公众服务热线办理工作，现将2023年二季度12345公众服务热线情况通报如下：

一、12345公众服务热线办理情况

二季度，市热线办共应办理工单4332件，环比减少1332件，减少率30.75%，其中市场监督管理局575件、市城市管理和综合执法局385件、公安局267件位居市直单位工单办理前三位；归义镇291件、弼时寺镇127件、川山坪镇101件位居乡镇工单办理前三位。办结率100%，按期办结4244件，按期办结率99.31%。共受理并及时办理民生急办件57件，按期办结率100%。岳阳市热线办对所有工单进行回访，回访满意率85.08%。综合指标值94.8分，评价等级A类。二季度热线诉求主要集中在：市场管理类占比13.4%，住房

和城乡建设类占比 13.27%，交通运输和交通秩序类 10.39%，农林水利类占比 9.68%，社会治安和综合管理类 7.57%。

（一）**办理优秀典型情况。**办件量在 100 件以上的承办单位且按期办结率为 100%的有市城市管理和综合执法局、交警大队、住房和城乡建设局、市场监督管理局、教育体育局、交通运输局。二季度共有 4 个责任单位报送热线典型案例 4 件，包括市城市管理和综合执法局、税务局、教育体育局、归义镇。

（二）**在工单办理过程中还存在以下问题：**一是工单办理不及时、超期办理率较高的单位有：财政局、飞地工业园、屈子祠镇。二是工单未回复来电人或未处理，退回重办。其中公路养护中心、文旅集团、飞地工业园返工率较高。三是岳阳热线办回访时当事人表示对处理结果不满意。满意率较低的单位分别是消防大队、文化旅游广电局、川山坪镇。

汨罗市行政审批服务局

汨罗市 12345 热线办

2023 年 7 月 4 日

