

# 汨罗市行政审批服务局

汨行审〔2023〕26号

## 汨罗市行政审批服务局 关于2023年三季度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年三季度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

三季度，市热线办共应办理工单5061件，其中市场监督管理局670件、市城市管理和综合执法局466件、人力资源和社会保障局375件位居市直单位工单办理前三位。归义镇283件、弼时寺镇172件、白塘镇95件位居乡镇工单办理前三位。按期办结4876件，按期办结率99.38%。共受理并及时办理民生急办件50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84.42%。综合指标值95.1分，评价等级A类。三季度热线诉求主要集中在：市场管理类占比13.23%，社会治安和综合管理类11.58%，人力

资源和社会保障类占比 7.41%，交通运输和交通秩序类 4.44%，住房和城乡建设类占比 4.42%。

**（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、公安局、教育体育局、人力资源和社会保障局。三季度共有 3 个责任单位报送热线典型案例 5 件，包括市公安局 2 件、环保局 2 件、归义镇 1 件。

**（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：林业局、飞地工业园、文旅集团有限公司、农业农村局、罗江镇。二是工单未回复来电人或未处理，退回重办。其中川山坪镇、屈子祠镇、弼时镇、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文旅集团有限公司、川山坪镇、屈子祠镇、桃林寺镇。

汨罗市行政审批服务局

汨罗市 12345 热线办

2023 年 10 月 12 日