

# 汨罗市行政审批服务局

汨行审〔2023〕6号

## 汨罗市行政审批服务局 关于2023年一季度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年一季度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

一季度，市热线办共应办理工单3802件，环比减少2737件，减少率41.86%，其中市场管理局391件、教育体育局316件、市城市管理和综合执法局262件位居市直单位工单办理前三位；川山坪镇98件、桃林寺镇97件、神鼎山镇82件位居乡镇工单办理前三位。办结率100%，按期办结3625件，按期办结率99.97%。共受理并及时办理民生急办件27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89.35%。综合指标值96.1分，评价等级A类。一季度热线诉求主要集中在：市场管理类占比11.99%，农林水利类占比11.52%，住房和城乡建设类占比10.62%，社会



治安和综合管理类占比 8.24%，教科文体类占比 7.78%。

（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、汨罗市场监督管理局。一季度共有 6 个责任单位报送热线典型案例 6 件，包括市城市管理和综合执法局、归义镇、市人社局、教育体育局、生态环境汨罗分局、弼时镇。

（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：川山坪镇、屈子祠镇。二是工单未回复来电人或未处理，退回重办。其中罗江镇、神鼎山镇、河道砂石综合执法局返工率较高。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工业园区管委会、公安局、归义镇。

汨罗市行政审批服务局

汨罗市 12345 热线办

2023 年 4 月 3 日

