

汨罗市行政审批服务局文件

汨行审【2024】1号

汨罗市行政审批服务局 关于2023年四季度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年四季度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

四季度，市热线办共应办理工单4995件，环比增加638件，增加率12.73%，其中市场监督管理667件、市城市管理和综合执法446件、公安局302件位居市直单位工单办理前三位；归义镇315件、弼时寺镇168件、川山坪镇127件位居乡镇工单办理前三位。办结率100%，按期办结4833件，按期办结率98.67%。共受理并及时办理民生急办件58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 87.21%。综合指标值 94.3 分，评价等级 A 类。四季度热线诉求主要集中在：市场管理类占比 15.14%，住房和城乡建设类占比 12.37%，交通运输和交通秩序类 10.39%，农林水利类占比 9.41%，社会治安和综合管理类 8.89%。

（一）办理优秀典型情况。办件量 300 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、市场监督管理局、公安局。四季度共有 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、公路局、归义镇、古培镇。

（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：工业信息化局、罗江镇、屈子祠镇。二是工单未回复来电人或未处理，退回重办。其中白塘镇、三江镇、文旅集团有限公司返工率较高。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、邮政局、大荆镇、神鼎山镇。

