

翁源县12345政府服务热线管理办公室

翁源县承办韶关市12345政府服务热线 2020年12月工作情况报告

一、2020年12月数据基本情况

本月度，我县承办韶关市 12345 政府服务热线（网络问政）转派电子工单总量为 375 件，其中已撤销工单 20 件，已办结的工单为 355 件，正在处理中的工单为 0 件。

1. 从性质来看，投诉类（336 件）占工单总量的 89.6%；建议类（13 件）占工单总量的 3.47%；咨询类（23 件）占工单总量的 6.13%；举报类（3 件）占工单总量的 0.8%。

2. 从转派情况来看，承办工单量前五名的职能部门是：公安局（52 件）、住建管理局（46 件）、官渡镇（33 件）、新江镇（32 件）、龙仙镇（28 件）。

二、本月度热点问题

12345 政府服务热线（网络问政）工单反映较多的问题，主要为：

（1）乱摆卖问题

市民普遍反映在龙仙中心农贸市场封闭改造期间，所有商家

需全部搬迁退场，而其他市场容纳不了所有搬迁的商家，导致出现了许多流动摊贩乱摆乱卖的现象，严重影响附近居民的通行。

针对占道经营、乱摆卖的现象，建议职能部门要进一步加强监管，进一步营造“共创文明城市，共享幸福翁源”的良好氛围。

（2）拖欠工资问题

主要反映永翔实验学校、锦绣山河陶陶鲤、洪瀛酒吧拖欠工人工资，市民希望通过投诉渠道维护合法权益、化解欠薪问题。

欠薪问题严重扰害了人民群众的根本利益，扰乱了市场经济的秩序。建议职能部门要加强劳动监察执法力度，确保劳动者的合法权益得到有效保护。

三、应急处理情况

12月14日17点06分，何先生反映位于新江镇教育路好家好批发部门口，原路灯遗留的电线存在漏电的情况，并且因下雨天出现冒烟的情况。接到通知后，县热线办紧急联系新江镇，新江镇迅速组织城建办、应急办以及供电工作人员第一时间到达现场进行勘察，并于当天晚上将电线重新包扎，再用水泥掩盖起来，及时消除了安全隐患。

四、红黄牌和满意度情况

本月，我县12345政府服务热线办共向我县各有关单位转派工单376件，其中超期回复导致系统发放黄牌0单、红牌0单。

12345政府服务热线（网络问政）对办结的工单将自动发起满意度调查，其中语音及微信渠道采用短信方式调查，网站渠道

采用网站方式调查。本月，共对 355 件已办结工单（不含撤销单）发起满意度调查，回访评价满意 1 件，基本满意 343 件，未评价 5 件，不满意 6 件，群众满意率为 98.31%。

附件：翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线 2020 年 12 月
工单办理情况表

翁源县 12345 政府服务热线管理办公室

（代章）

2021 年 1 月 28 日

附件：

翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线

2020 年 12 月工单办理情况表

职能部门	工单总数	黄牌	红牌	工单分类						满意度				满意度
				咨询	投诉	举报	求助	建议	表扬	满意	基本满意	不满意	未评价	
住建管理局	43				41	1		1			42	1		97.67%
公安局	32			6	25	1				1	31			100%
龙仙镇	31				30			1			30		1	100%
官渡镇	24				23			1			23		1	100%
新江镇	24				22	1		1			23	1		95.83%
市场监管局	22			2	19			1			22			100%
江尾镇	19				19						17	2		89.47%
环保局	17				17						17			100%
翁城镇	14				14						14			100%
交通局	13				12			1			13			100%
周陂镇	13			1	12						13			100%
财政局	12				11			1			12			100%
坝仔镇	10				10						9		1	100%
工信局	10				9			1			9	1		90%
自然资源局	10			1	8			1			10			100%
人社局	9			2	7						9		1	100%
教育局	6				6						6			100%
社保局	5			2	3						5			100%
县人民医院	4				4						4			100%
卫健局	4				4						4			100%
农业农村局	4			1	3						4			100%
县中医院	4			1				1			3		1	100%
供电局	3				2			1			3			100%
税务局	3				3						3			100%
公路局	3			1	2						3			100%
水务局	3				2			1			3			100%
林业局	2			1	1						2			100%
县人民法院	2				2						2			100%
医保局	2				2						2			100%
铁龙镇	1				2						2			100%

县纪委	1				1							1		0%
司法局	1				1						1			100%
统计局	1			1							1			100%
文广旅体局	1			1							1			100%
消防大队	1				1						1			100%
政数局	1							1			1			100%
合计:	355			20	319	3		13		1	343	6	5	98.31%

抄送：县有关领导，县委办公室，人大常委会办公室，县政协办公室，县纪委办公室，县法院，县检察院。

发：各镇政府，县政府各部门、各县直机构，中省市驻翁各单位

编辑单位：翁源县 12345 政府服务热线管理办公室

电话（传真）：0751-2823686

邮箱：wyxzfwdx88@163.com

网站：<http://12345.sg.gov.cn/>

微信公众号：韶关 12345

