

# 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 2021年1月工作情况报告

### 一、2021年1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436件，其中已撤销工单16件，已办结的工单为419件，正在处理中的工单为1件。

（一）从性质来看，投诉类（393件）占工单总量的90.14%；建议类（12件）占工单总量的2.75%；咨询类（25件）占工单总量的5.73%；举报类（6件）占工单总量的1.38%。

（二）从转派情况来看，承办公单量前五名的县直单位是：住建管理局（76件），公安局（44件），市场监管局（28件），交通局（21件），生态环境局翁源分局（16件）；承办公单量前五名的镇是：龙仙镇（36件），江尾镇（27件），新江镇（21件），官渡镇（17件），坝仔镇（16件）。

### 二、本月热点问题

12345政府服务热线（网络问政）工单反映较多的问题，主要为：

### **（一）生活用水问题**

市民普遍反映县城区域范围经常会不定时停水，该行为已严重影响市民正常生活，且拨打自来水公司电话时，时常出现无人接听现象；康乐路南一巷有水管爆裂，漏水现象严重，向相关部门反映多次迟迟无人处理，既导致该栋楼居民无法正常用水，又浪费水资源。

建议相关部门及时在各平台发布温馨告知，提示用水户适时做好储水以备用水之需。针对因长期天气干旱，导致供水水源紧缺问题，供水公司可提前做好蓄水工作，对相关水库水源进行精准调控，在不影响市民正常用水的情况下进行错峰供水。

### **（二）“两委”换届工作问题**

部分市民对今年村委换届的政策法规和流程不了解，误认为参选人员都是政府直接指派的，质疑该选举形式无意义，未真实表达群众选举意见；市民表示自己在外打工，村委未通知自己投票就完成了村委选举工作。

## **三、应急处理情况**

1月1日8点49分，彭先生反映发现龙英路华莱士对面有个消防栓漏水，为节约水资源，恳请部门派人维修。接到通知后，县热线办紧急联系消防大队，消防大队第一时间赶赴现场，核实无误后迅速联系建设方，建设方于当天将消防栓维修完毕。

## **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 436 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 419 件已办结工单（不含撤销单）发起满意度调查，回访评价满意 31 件，基本满意 334 件，未评价 10 件，不满意 44 件，群众满意率为 89.50%，低于全市的群众满意率（全市的群众满意率为 98.31%）。

附件：翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线 2021 年 1 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 2 月 26 日

附件：

## 翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线

### 2021 年 1 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	73				70	1		2		7	59	5	2	93.15%
公安局	40			5	32	1		2		3	33	3	1	92.5%
龙仙镇	36			1	35					2	28	6		83.33%
江尾镇	26			1	23	2				2	19	5		80.77%
市场监管局	26				26					3	20	3		88.46%
交通局	21				21					1	16	2	2	90.48%
新江镇	21			1	19			1		2	15	4		80.95%
官渡镇	17				17					3	10	4		76.47%
坝仔镇	16			2	12	1		1			15	1		93.75%
翁城镇	16				16						13	2	1	87.5%
生态环境局翁源分局	16				16					1	13		2	100%
工信局	12				12					1	11			100%
周陂镇	12			1	10			1		1	9	2		83.33%
卫生健康局	11			4	7						10	1		90.91%
教育局	10				10					1	6	3		70%
人社局	10				10						8	2		80%
供电局	7				7						7			100%
财政局	7				5			2		1	6			100%
自然资源局	4				3	1					4			100%
农业农村局	4			1	3						4			100%
水务局	4										2		2	100%
消防大队	4				2			2			4			100%
翁源税务局	3				3						3			100%
社保局	3			1	1			1			3			100%
县人民医院	3				3						3			100%
县纪委	2				2						1	1		50%
县人民法院	2				2						2			100%
文广旅体局	2			1	1						2			100%
应急管理局	2				2						2			100%
经济开发区	1				1						1			100%

组织部	1			1						1				100%
行政服务中心	1			1						1				100%
民政局	1			1						1				100%
残联	1			1							1			100%
医保局	1			1							1			100%
中医院	1				1						1			100%
机关事务局	1				1						1			100%
退役军人事务局	1				1						1			100%
合计:	419			23	378	6		12		31	334	44	10	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

