

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2月工作情况报告

一、2021年2月数据基本情况

本月度,我县承办韶关市 12345 政府服务热线(含网络问政)转派电子工单总量为 316 件,其中已撤销工单 18 件,已办结的工单为 298 件,正在处理中的工单为 0 件。

(一) 从性质来看,投诉类(286 件)占工单总量的 90.51%;建议类(12 件)占工单总量的 3.80%;咨询类(13 件)占工单总量的 4.11%;举报类(5 件)占工单总量的 1.58%。

(二) 从转派情况来看,承办公单量前五名的县直单位是:公安局(46 件),住建管理局(31 件),生态环境翁源分局(24 件),市场监管局(23 件),交通局(19 件);承办公单量前五名的镇是:江尾镇(22 件),官渡镇(21 件),龙仙镇(16 件),翁城镇(14 件),周陂镇(12 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) 噪音问题

本月噪音投诉工单 47 件,问题主要集中在春节期间县城各

类酒吧、KTV 等场所开始活跃起来，晚上营业时间过长和未合理控制音量是市民最不满意的两点，严重影响居民休息；部分超市、服装店为吸引客户，使用高音喇叭进行活动宣传；市民经常在龙湖广场使用移动音箱跳广场舞、唱客家山歌，音量过大导致居民多次投诉。

（二）长城宽带维权问题

据统计，市民反映长城宽带类消费问题主要集中在宽带退费难、故障长时间无人修复等问题。经职能部门调查，长城宽带所属的公司发生业务变动，其在翁源县城的办公室已经撤离，业务人员也已辞职，现基本处于无人管理的瘫痪状态。为解决用户诉求，相关部门已向上级部门反映相关问题，督促长城宽带韶关市公司尽快提供解决方案。

三、应急处理情况

2 月 10 日 9 点 30 分，蔡先生反映发现新江镇廖塘蔡村排污口坍塌，导致车辆无法通行，存在安全隐患。接到通知后，县热线办紧急联系新镇镇政府，镇政府工作人员迅速组织新益村委会工作人员到达现场，拉到砂石后并于当天将其修复，确保车辆正常通行。

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 316 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 298 件已办结工单（不含撤销单）发起满意度调查，回访评价满意 21 件，基本满意 212 件，未评

价 34 件，不满意 31 件，群众满意率为 89.6%。

附件：翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线 2021 年 2 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 3 月 26 日

附件:

翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线

2021 年 2 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	
公安局	42			2	39			1		3	35	4		90.48%
住管局	31				31					2	23	4	2	87.10%
环境保护翁源分局	24				24						15	4	5	83.33%
江尾镇	22				18	3		1		1	11	8	2	63.64%
官渡镇	21				21						16	1	4	95.24%
市场监管局	20			1	19					2	13	3	2	85%
龙仙镇	16				14			2			13		3	100%
交通局	16				12			4		2	6	1	7	93.75%
翁城镇	14				14					1	12	1		92.86%
周陂镇	12			2	9			1		3	6	2	1	83.33%
坝仔镇	11				10	1					9		2	100%
人社局	9			1	8					3	6			100%
新江镇	8				8					1	4	2	1	75%
工信局	7				7					1	3		3	100%
文广旅体局	7			2	4			1		1	6			100%
教育局	6			1	5						5		1	100%
卫生健康局	6				6						5	1		83.33%
自然资源局	6				5			1			5		1	100%
财政局	3				2			1			3			100%
水务局	3				3						3			100%
铁龙镇	2				2						2			100%
发改局	2			1	1						2			100%
农业农村局	2				2						2			100%
供电局	1				1						1			100%
税务局	1				1						1			100%
县纪委	1				1						1			100%
林业局	1				1						1			100%
人民法院	1				1					1				100%
人民医院	1				1						1			100%
退役军人事务局	1			1							1			100%
应急管理局	1					1					1			100%
合计:	298			11	270	5		12		21	212	31	34	89.6%

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

