

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3月工作情况报告

一、2021年3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482件（包含已撤销工单17件），其中已归档的为482件，正在处理中的为0件。

1. 从性质来看，投诉类（445件）占工单总量的92.32%；建议类（12件）占工单总量的2.49%；咨询类（17件）占工单总量的3.53%；举报类（8件）占工单总量的1.66%。

2. 从转派情况来看，承办公单量前五名的职能部门是：住建管理局（115件），公安局（50件），交通局（21件），生态环境局翁源分局（20件），市场监管局（18件）；承办公单量前五名的镇是：龙仙镇（37件），官渡镇（28件），坝仔镇（27件），翁城镇（24件），新江镇（19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) 供水问题

从3月中下旬开始，大批市民来电反映县城停水现象严重，部分区域甚至几天都没水，多次拨打供水电话，一直无人接听，已严重影响了居民的正常生活。部门反馈由于近期天气持续干旱，水源供水紧缺，造成县城水压偏低影响到地势高及高楼层用户的正常用水。供水公司针对县城两大片区采取隔日供水计划，有效缓解了县城紧张用水问题。

(2) 外嫁女分红问题

近期部分市民反映龙仙镇联群村公布征地赔款方案，标明外嫁女（包含户口仍在本村）不得享受村里的拆迁分红，不能获得征地赔款，市民认为该项方案违反了《中华人民共和国妇女权益保障法》的相关规定，侵犯了妇女享有原有农村集体经济组织所在的所有的土地承包经营权、集体经济组织收益分配权以及土地征收的相关权益。

我县12345政府服务热线办接到投诉后，按规定程序转派到我县各有关单位，绝大部分得到及时处理，无重大、群体性事件发生。

三、应急处理情况

3月8日08时09分，一位市民通过12345热线电话反映，翁源县龙仙镇南龙站附近的三岔路口的交通信号灯故障，每个方向的信号灯都没有指示，影响该路段的交通，市民希望有关部门尽快前往维修该处的交通信号灯。接到市热线办通知后，12345热线办及时联系公安局联络员要求紧急处理。交警部门第一时间

去现场核实，查实信号灯故障是由于网络信号中断所致，并于当天 12 时开始恢复正常运行。

四、红黄牌和满意率情况

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482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率调查，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465件已办结工单（不含撤销单）发起满意率调查，回访评价满意40件，基本满意362件，不满意59件，未评价4件，全县群众满意率为87.31%，（全市满意率为89.7%），其中满意率低于全市平均值的县直单位有：税务局（50%）、供电局（66.67%）、工信局（71.43%）、人民法院（75%）、自然资源局（75%）、人民医院（80%）、市场监管局（81.25%）、人社局（83.33%）和住建管理局（87.83%）；满意率低于全市平均值的镇有：江尾镇（66.67%）、周陂镇（71.43%）、新江镇（73.68%）、龙仙镇（78.38%）、官渡镇（82.14%）、翁城镇（87.5%）和坝仔镇（88.89%）。

建议：满意率低于全市平均值的单位要认真查找满意率偏低原因，采取相关应对措施，切实提高群众满意率。

附件：翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线 2021 年 3 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 4 月 27 日

附件：

翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线 2021 年 3 月工单办理情况表

职能部门	工单总数	黄牌	红牌	工单分类						满意率				满意率
				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	115			2	111			2		12	89	14		87.83%
公安局	49			2	45	1		1		2	44	1	2	97.96%
龙仙镇	37			3	33			1			29	8		78.38%
官渡镇	28				28					2	21	5		82.14%
坝仔镇	27				25	2				5	19	3		88.89%
翁城镇	24				23			1		6	15	3		87.5%
生态环境局翁源分局	20				20					1	18	1		95%
交通局	20			1	17			2		2	15	2	1	90%
新江镇	19				19						14	5		73.68%
江尾镇	18				15	3					12	6		66.67%
市场监管局	16			1	15						13	3		81.25%
周陂镇	14			1	13					4	10			71.43%
社保管理中心	12			4	7			1		1	11			100%
工信局	7				7						5	2		71.43%
教育局	6				4	2					6			100%
人社局	6			1	5					2	3	1		83.33%
财政局	5				5						4		1	100%
人民医院	5				5						4	1		80%
人民法院	4				4						3	1		75%
自然资源局	4				3			1			3	1		75%
供电局	3				2			1			2	1		66.67%
水务局	3				3					1	2			100%
卫健局	3				3						3			100%
医保局	3				3					1	2			100%
税务局	2				2						1	1		50%
铁龙镇	2				2						2			100%

经济开发区	2				2						2			100%
农业农村局	2			1	1						2			100%
消防大队	2				2						2			100%
中医院	2				2						2			100%
公路局	1				1						1			100%
纪委监委	1				1						1			100%
林业局	1							1			1			100%
民政局	1				1					1				100%
宣传部	1			1							1			100%
总计	365			17	429	8		11		40	362	59	4	87.31%

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

