

翁源县12345政务服务便民热线管理办公室

翁源县承办韶关市12345政务服务便民热线 2022年6月工作情况报告

一、承办公单基本情况

2022年6月，我县承办韶关市12345政务服务便民热线（网络问政）转派工单总量为694件（以办结时间为统计依据）。其中特殊渠道来源工单是：省政务服务平台工单31件，中省网工单1件，市长信箱工单3件。我县12345政务服务便民热线办接到工单后，按规定程序转派到我县各有关单位，所有工单均得到及时处理，无重大事件发生。

（一）从性质来看，投诉类（626件）占工单总量的90.2%；建议类（43件）占工单总量的6.2%；咨询类（17件）占工单总量的2.45%；举报类（7件）占工单总量的1.01%；表扬类（1件）占工单总量的0.14%。

（二）从转派情况来看，承办公单量前三名的县直单位是：公安局（124件），住建管理局（68件），市场监管局（59件）；承办公单量前三名的镇是：龙仙镇（97件），官渡镇（42件），江尾镇（39件）。

二、热点聚焦

（一）强降雨引发水灾问题

本月中旬，我县受持续强降雨天气影响，市民纷纷来电向热线办寻求帮助，反映的主要诉求有：一是村民的房屋、农作物被洪水冲击，受损严重，希望政府给予灾后补助；二是106国道路面多处出现坑槽，导致过往车辆轮胎爆裂，要求相关部门赔偿轮胎更换费用。三是市民被洪水困住，希望相关部门解决温饱与安置问题；四是水灾严重的个别镇村出现不同程度山体滑坡、塌方等现象，影响车辆通行。

（二）流感爆发导致医院人手不够问题

本月因处流感高发期，发热门诊全日门诊量剧增，且患者主要集中在体质较弱的儿童和老人身上。市民来电反映的诉求主要有：一是特殊时期医院未合理配备医护人员，甚至夜间发热门诊只有一个值班医生，导致患者等候时间过长；二是对于发烧较严重的患者，医院未启动优先诊治方案；三是根据疫情防控的要求，县城发热患者只能前往县人民医院老院区和中医院进行诊治，导致患者聚集等候，且发热门诊只开药，需住院方可打退烧针；四是医护人员服务态度差，未做到耐心解答市民的问题。

三、应急处置情况

6月6日6时46分，市民反映S41省道翁源县新江镇进入太坪村的路段有塌方，有棵树直接倒在地上阻挡车辆通行，现场诸多车辆被堵，希望相关部门尽快前往处理塌方问题。我县12345热线办迅速响应，立刻联系公路事务中心负责人，承办部门随即派出养护所工作人员前往现场清理，并于当天早上七点多清理完毕，及时恢复了交通。

四、红黄牌和满意率情况

本月，我市 12345 政务服务便民热线办共向我县各有关单位转派工单 694 件，无超期回复导致系统发放红黄牌情况。

12345 政务服务便民热线（网络问政）对办结的工单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 694 件已办结工单发起满意率调查，回访评价满意 49 件，基本满意 475 件，不满意 91 件，未评价 79 件，全县群众满意率为 86.89%。

意见建议：承办部门在处理工单过程中需主动联系市民，了解市民真实诉求，尽心尽力做好“服务群众的最后一公里”，并做好问题解决后及时回访群众工作。

五、知识库上传情况

本月知识库上传总量为 216 条，上传前三名的承办单位是：公安局（140 条），社保局（32 条），教育局（13 条）。

附件：翁源县承办韶关市 12345 政务服务便民热线 2022 年 6 月工单办理情况表

翁源县 12345 政务服务便民热线管理办公室
(代章)

2022 年 7 月 29 日

附件：

翁源县承办韶关市 12345 政务服务便民热线 2022 年 6 月工单办理情况表

职能承办部门	工单总数	黄牌	红牌	工单分类						满意率				满意率
				咨询	投诉	举报	建议	求助	表扬	满意	基本满意	不满意	未评价	
公安局	124			3	109	4	8			12	87	13	12	89.52%
龙仙镇	97				92	1	4			5	71	16	5	83.51%
住管局	68			1	64		3			3	52	9	4	86.76%
市场监管局	59				57		2			3	47	5	4	91.53%
官渡镇	42			1	40		1			1	28	6	7	85.71%
江尾镇	39			1	38						21	11	7	71.79%
新江镇	23				23					1	11	9	2	60.87%
卫生健康局	20				19		1			1	9	3	7	85%
周陂镇	19				17		1		1	3	12	3	1	84.21%
公路事务中心	17				17					2	13	2		88.24%
交通局	17				16		1				13	3	1	82.35%
人社局	17			1	14		2			2	10	1	4	94.12%
人民医院	17				16		1			1	9		7	100%
坝仔镇	15				13		2			1	11	3		80%
教育局	15				12	1	2			1	9	1	4	93.33%
翁城镇	14				14					2	12			100%
税务局	8				8					1	6		1	100%
农业农村局	8				8						5	1	2	87.5%
自然资源局	8			1	5		2				5	2	1	75%
生态环境局翁源分局	6				6						6			100%
经济开发区	6				6					1	5			100%
医保局	6			2	2		2				3		3	100%
民政局	5				3		2				5			100%
疫情指挥部	5				3		2			2	2		1	100%
中医院	5				5						4	1		80%

职能承办部门	工单总数	黄牌	红牌	工单分类						满意率				满意率
				咨询	投诉	举报	建议	求助	表扬	满意	基本满意	不满意	未评价	
财政局	4				3		1			1	3			100%
工信局	4				4					3	1			100%
消防大队	4				3	1				1	2	1		75%
社保局	3			1			2						3	100%
林业局	3				2		1			1	1	1		66.67%
政数局	3			3									3	100%
铁龙镇	2				2						2			100%
统战部	2			2							2			100%
电信翁源分公司	2				1		1				2			100%
供电局	1				1						1			100%
广电网络	1						1				1			100%
统计局	1			1						1				100%
机关事务局	1				1						1			100%
水务局	1				1						1			100%
人民法院	1				1						1			100%
残联	1						1				1			100%
总计：	694			17	626	7	43		1	49	475	91	79	86.89%

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 政务服务便民热线管理办公室

电话（传真）：0751-2823686

邮箱：wyxfwzx88@163.com

网站：<http://12345.sg.gov.cn/>

微信公众号：韶关市政务服务大厅

