

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9月工作情况报告

一、2020年9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 342 件，其中已撤销工单 11 件，已办结的工单为 321 件，正在处理中的工单为 10 件。

1. 从性质来看，投诉类（304 件）占工单总量的 88.89%；建议类（15 件）占工单总量的 4.39%；咨询类（19 件）占工单总量的 5.55%；举报类（4 件）占工单总量的 1.17%。

2. 从转派情况来看，承办工单量前五名的职能部门是：住管局（47 件）、公安局（44 件）、龙仙镇（27 件）、官渡镇（23 件）、市场监管局（22 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）服务质量类（17件）

主要体现在城管部门在处理占道经营、违搭违建问题上暴力

执法引发市民不满；公安部门处理案件效率低、不作为；政务大厅工作人员存在服务态度差、拒接市民电话、迟到早退现象。

（2）道路和公路交通安全类（16件）

主要体现在康乐路一带市民用杂物霸占车位、车辆乱停乱放堵塞交通；106国道官渡狮子山路段柏油路坑坑洼洼，多次修路未彻底解决问题；村民与丰山村采石场有矛盾，阻拦采石场货车运输石头。

（3）大气污染类（16件）

主要体现在部分宵夜档、烧烤档乱排放油烟，整改不到位遭市民多次投诉；杨屋村养羊、腊岭村养猪臭味熏天严重影响居民正常生活；部分镇村垃圾未及时清理，垃圾溢出臭味扰民；环城北路道路施工，期间灰尘十分大，希望部门增加洒水次数，做好防尘措施。

三、应急处理情况

9月15日15点06分，肖先生驾驶车辆由龙仙镇开往官渡镇，在358国道利龙村路段发现道路上有大量掉落的装修小模板（模板有很多钉子），严重影响行车安全。接到市热线办转派的紧急工单后，县热线办第一时间联系官渡镇联络员，官渡镇协同公路部门，第一时间赶赴现场清理路面，保障路面正常通车。

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342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 321 件已办结工单（不含撤销单）发起满意度调查，回访评价满意 8 件，基本满意 273 件，未评价 13 件，不满意 27 件，群众满意率为 91.59%。

附件：翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线 2020 年 9 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)

2020 年 10 月 27 日

附件:

翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线

2020 年 9 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	
住管局	46			1	43			2		1	34	7	4	84.78%
公安局	44			3	38	2		1		2	41	1		97.73%
龙仙镇	26				25	1				1	21	3	1	88.46%
官渡镇	22			2	20						20	2		90.91%
环保局	20				19			1		2	15	2	1	90%
市场监管局	20				19			1			17	2	1	90%
自然资源局	18			1	17						14	4		77.78%
翁城镇	16				15			1			15		1	100%
周陂镇	14				13			1			10	2	2	85.71%
新江镇	13			1	12					1	10	1	1	92.31%
交通局	13				11			2			12		1	100%
人社局	11			1	10					1	9		1	100%
公路事务中心	10				9			1			9	1		90%
坝仔镇	8				7			1			7	1		87.5%
江尾镇	7				6	1					7			100%
教育局	6			3	2			1			6			100%
财政局	6			1	3			2			6			100%
经济开发区	5				5						5			100%
县人民医院	4				4						3	1		75%
卫生健康局	3				3						3			100%
供电局	2				2						2			100%
退役军人事务局	2				2						2			100%
应急管理局	2			1	1						2			100%
税务局	1				1						1			100%
社保局	1				1						1			100%
县残联	1				1						1			100%
工信局	1				1						1			100%
林业局	1			1							1			100%
民政局	1				1						1			100%
人民法院	1							1			1			100%

水务局	1				1						1			100%
文广旅体局	1				1						1			100%
消防大队	1				1						1			100%
中国邮政	1				1						1			100%
中国电信	1				1						1			100%
合计:	321			15	287	4		15		8	273	27	13	91.59%

抄送：县有关领导，县委办公室，人大常委会办公室，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

