

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10月工作情况报告

一、2020年10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 534 件，其中已撤销工单 10 件，已办结的工单为 524 件，正在处理中的工单为 0 件。

1. 从性质来看，投诉类（499 件）占工单总量的 93.44%；建议类（8 件）占工单总量的 1.5%；咨询类（22 件）占工单总量的 4.12%；举报类（5 件）占工单总量的 0.94%。

2. 从转派情况来看，承办工单量前五名的职能单位是：住管局（160 件）、公安局（48 件）、环保局（39 件）、龙仙镇（31 件）、市场监管局（28 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）虚假宣传类（108件）

主要体现在中梁国宾壹号临近验收，业主们普遍反映实体建

筑与当时沙盘的设计差别很大，人车分流、绿化率、赠送面积等方面涉嫌虚假宣传，引发业主强烈不满，集体投诉要求开发商进行整改或协商退房退款。

（2）大气污染类（34件）

主要体现在坝仔镇三坑村大型养猪场直接将污水向外排放，严重污染该处的水源，产生的臭味严重影响附近居民的正常生活；县城部分烧烤档、宵夜档直接将油烟向外排放，引发居民不满。

（3）经济违法举报类（31件）

主要体现在部分镇村存在非法电鱼现象，因时间、地点不确定性较大，取证难，增加了巡查难度；新江镇西景村宝源红砖厂非法把山地挖空用于做红砖，造成水土流失，存在安全隐患；永翔实验学校、韶新高速拖欠民工工资。

三、应急处理情况

10月21日12点04分，曾女士发现翁源县翁城镇富陂5村路灯电线掉落，存在安全隐患。接到市热线办转派的紧急工单后，县热线办第一时间联系翁城镇联络员，镇领导立即通知村委干部去现场调查处理，村委干部核实情况后，马上通知安装路灯的工人赶来现场并监督他们当天把掉落的电线重新安装回去，及时消除了安全隐患。

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 534 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 524 件已办结工单（不含撤销单）发起满意度调查，回访评价满意 33 件，基本满意 399 件，未评价 7 件，不满意 85 件，群众满意率为 83.78%。

附件：翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线 2020 年 10 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 11 月 25 日

附件:

翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线

2020 年 10 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	160			2	157	1				6	110	42	2	73.75%
公安局	46			1	41	2		2		2	38	5	1	89.13%
生态环境翁源分局	39				39						34	5		87.18%
坝仔镇	26				26					2	22	2		92.31%
龙仙镇	31				29	1		1		3	25	2	1	93.55%
官渡镇	26			1	25					5	18	3		88.46%
新江镇	26				24	1		1		2	21	2	1	92.31%
市场监管局	25				25					4	19	2		92%
翁城镇	21			1	20					1	17	2	1	90.48%
交通局	21				20			1		5	13	3		85.71%
自然资源局	14				14						10	4		71.43%
卫健局	10			2	8					1	6	3		70%
周陂镇	10			1	9						10			100%
江尾镇	8				8					1	6	1		87.5%
财政局	6				6						3	3		50%
人社局	5			3	1			1			5			100%
教育局	5			1	4					1	4			100%
社保管理中心	4			3	1						4			100%
经济开发区	4				4						3		1	100%
水务局	4			1	3						4			100%
公路局	4				3			1			4			100%
税务局	3				3						3			100%
发改局	3			1	2						3			100%
工信局	3				3						3			100%
民政局	3			1	2						2	1		66.67%
退役军人事务局	3			1	1			1			1	2		33.33%
文广旅体局	2				2						2			100%
供电局	2				2						2			100%
铁龙镇	2			1	1						2			100%
县人民医院	2				2						1	1		50%

编办	1				1							1		0%
档案馆	1				1							1		0%
林业局	1				1						1			100%
农业农村局	1				1						1			100%
宣传部	1				1						1			100%
组织部	1			1							1			100%
合计:	524			21	490	5		8		33	399	85	7	83.78%

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

