

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11月工作情况报告

一、2020年11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 376 件，其中已撤销工单 22 件，已办结的工单为 354 件，正在处理中的工单为 0 件。

1. 从性质来看，投诉类（339 件）占工单总量的 90.16%；建议类（12 件）占工单总量的 3.19%；咨询类（23 件）占工单总量的 6.12%；举报类（2 件）占工单总量的 0.53%。

2. 从转派情况来看，承办公单量前五名的职能单位是：公安局（52 件）、住建管理局（46 件）、官渡镇（33 件）、新江镇（32 件）、龙仙镇（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）道路照明问题

市民普遍反映 106 国道路段路灯和市政路灯经常不亮；冬季

天黑比较早，路灯开启时间也未及时做出调整，不利于居民日常出行。

建议有关职能部门提升市政照明设施精细化管理水平，加强辖区内路灯、市政设施的日常巡查工作，及时发现并修复破损路灯和市政设施，确保群众安全出行。

（2）用水问题

市民普遍反映县城区域经常无端停水，自来水公司未做到提前发布停水通知，影响居民日常生活；农村或偏远山区用水困难，水质浑浊，有些地方至今未接通自来水。

建议职能部门健全饮水工程运行管理制度，加强供水设施设备检查维护，保障供水设备长期正常运行，保障供水稳定安全。同时加快供水工程建设进度，争取早日完工并投入使用，保障居民的饮水供应。

（3）服务态度问题

市民普遍反映上班时间职能部门办公电话打不通，通话过程中无端挂电话；线下解答市民诉求时不耐烦、玩手机，工作作风散漫；执法部门暴力执法，容易与市民产生冲突。

建议有关职能部门提高政治站位，将市民诉求放在第一位，切实落好首问责任制，不断提升服务质量和水平。及时改变执法观念，加强法制宣传，依法行政，文明执法。

三、应急处理情况

11月14日19点53分，吴先生反映位于官渡镇至龙仙镇方

向利龙村桥梁处，有一个长方形的坑，由于没有填埋也没有放施工标志，导致车辆经过会颠簸，容易引发交通事故。接到通知后，县热线办第一时间联系翁源公路事务中心，部门及时派工作人员去现场了解情况，经核实此坑是新增的涵洞，在施工期间有放施工标志，但由于车辆来往受到了损坏，该涵洞已于11月16日填埋完毕，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376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354件已办结工单（不含撤销单）发起满意度调查，回访评价满意17件，基本满意317件，未评价6件，不满意14件，群众满意率为96.05%。

附件：翁源县承办韶关市12345政府服务热线2020年11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12月25日

附件：

翁源县承办韶关市 12345 政府服务热线

2020 年 11 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	44			4	38	1		1		2	40	1	1	97.73%
住建管理局	44			1	41			2		1	39	3	1	93.18%
官渡镇	33			1	31			1			31	2		93.94%
新江镇	32				32					4	27	1		96.88%
龙仙镇	28			3	25						24	1	3	96.43%
交通局	21				19			2		1	18	1	1	95.24%
市场监管局	16			1	15						15	1		93.75%
环境生态翁源分局	16				16						16			100%
翁城镇	14				14						13	1		92.86%
周陂镇	13			1	11	1				1	12			100%
江尾镇	13				13						13			100%
人社局	13			1	12						13			100%
坝仔镇	10				10						9	1		90%
水务局	6				6					1	5			100%
社保局	5			3	2					1	3	1		80%
教育局	5				4			1		1	4			100%
财政局	5				5					1	4			100%
税务局	4				4					1	3			100%
经济开发区	4				3			1			4			100%
人民医院	4				4						4			100%
自然资源局	4				4						3	1		75%
民政局	2			1				1			2			100%
人民法院	2				2					1	1			100%
农业农村局	2			1	1						2			100%
档案馆	1				1						1			100%
供电局	1			1							1			100%
翁源公路事务中心	1				1					1				100%
文广旅体局	1				1						1			100%
发改局	1			1							1			100%
工信局	1				1						1			100%

司法局	1				1						1			100%
卫健局	1				1						1			100%
广播电视台	1			1							1			100%
红十字会	1			1						1				100%
机关事务局	1				1						1			100%
林业局	1							1			1			100%
中国移动	1				1						1			100%
翁源邮政	1				1						1			100%
合计:	354			21	321	2		10		17	317	14	6	96.05%

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

