

宁强县人民政府办公室

宁强 12345 政务服务便民热线 2025 年 4 月份群众诉求分析和办理情况通报

各镇人民政府、街道办事处，县政府各部门、直属事业单位，市县双管单位：

现将 2025 年 4 月份宁强 12345 政务服务便民热线群众诉求分析和办理情况通报如下：

一、办理情况

2025 年 4 月 1 日至 4 月 30 日，我县 12345 平台共接到汉中市“12345 政务服务便民热线”转派工单 477 件，承办件中：求助类 219 件，占比 46.0%；投诉类 229 件，占比 48.0%；咨询类 10 件，占比 2.1%；举报类 19 件，占比 3.9%。

二、办理质效

在办理效率方面：4 月份，各承办单位按期办结的工单 477 件，超期未回复工单 0 件。

在办理质量方面：经汉中 12345 热线对我县抽查回访的 95 个工单中，群众对办理结果表示满意的有 88 件，不满意的有 7 件；表示反映诉求已经解决的 89 件，暂未解决的有 6 件。

（一）汉中 12345 热线回访

不满意工单 7 件：

卫健局（1件）投诉宁强县精神病康复医院医生打骂病患的问题。

供水公司（1件）投诉宁强县自来水公司频繁停水的问题。

汉源街道办（1件）投诉宁强县汉源街道办二道河村玉带河施工盗采砂石的问题。

胡家坝镇（1件）投诉宁强县胡家坝镇向家沟村七组停水等问题。

阳平关镇（1件）投诉宁强县秦申人农业开发有限公司迟迟不予复耕农田的问题。

青木川镇（1件）投诉宁强县青木川大酒店私自将未退房住客房间停电的问题。

禅家岩镇（1件）求助宁强县禅家岩镇禅家岩村2组村民患慢病是否可以申请低保的问题。

未解决工单6件：

卫健局（1件）投诉宁强县精神病康复医院医生打骂病患的问题。

供水公司（1件）投诉宁强县自来水公司频繁停水的问题。

胡家坝镇（1件）投诉宁强县胡家坝镇向家沟村七组停水等问题。

阳平关镇（1件）投诉宁强县秦申人农业开发有限公司迟迟不予复耕农田的问题。

青木川镇（1件）投诉宁强县青木川大酒店私自将未退房住客房间停电的问题。

禅家岩镇（1件）求助宁强县禅家岩镇禅家岩村2组村民患慢病是否可以申请低保的问题。

（二）县级12345热线回访不满意工单4件：

大安镇（1件）求助宁强县大安镇华严寺村村民占用群众土地的问题。

燕子砭镇（1件）【省重派】投诉村委会不予通过房屋扩建申请问题。

高寨子街道办（1件）求助宁强县高寨子镇罗村坝村10组占用土地修建殡仪馆不合理的问题。

住建局（1件）投诉宁强县中烨天然气公司随意停气的问题。

三、存在问题

一是4月份工单办理中群众对承办单位办理结果不认可的情况较多，未解决工单比较多。

二是部分单位没有上传盖有承办单位公章的处理结果文件（PDF格式）。

三是个别工单回复的格式不正确，经县12345热线多次退回重新办理，才能按照规定格式回复。

附件：宁强12345热线工单办理情况统计表



附件：

宁强 12345 热线工单办理情况统计表

(镇、街道)				
承办单位	承办件数	按期回复 件数	回访不满意件数	未解决工单件数
汉源街道办	40	40	1	
大安镇	29	29	1	
阳平关镇	28	28	1	1
高寨子街道办	26	26	1	
燕子砭镇	23	23	1	
广坪镇	15	15		
代家坝镇	15	15		
毛坝河镇	13	13		
青木川镇	12	12	1	1
巨亭镇	11	11		
舒家坝镇	9	9		
禅家岩镇	9	9	1	1
胡家坝镇	8	8	1	1
巴山镇	8	8		
铁锁关镇	6	6		
二郎坝镇	6	6		
安乐河镇	5	5		
太阳岭镇	5	5		
(县级部门)				
承办单位	承办件数	按期回复 件数	回访不满意件数	未解决工单件数
县公安局	43	43		
县教体局	28	28		

县住建局	26	26	1	
县市场监管局	22	22		
县交通运输局	20	20		
县综合行政执法局	19	19		
县人社局	10	10		
县文旅局	7	7		
县卫健局	5	5	1	1
供水公司	5	5	1	1
县民政局	4	4		
县气象局	4	4		
中烨天然气	2	2		
青木川管委会	1	1		
县行政审批服务局	1	1		
县医疗保障局	1	1		
县司法局	1	1		
县林业局	1	1		
高新技术园区管委会	1	1		
县残联	1	1		
县发改局	1	1		
供电公司	1	1		
县自然资源局	1	1		
县汉运司	1	1		
县妇联	1	1		
税务局	1	1		
住房公积金	1	1		
总 计	477	477	11	6

抄送：县委办公室，人大常委会办公室，政协办公室，县考核办。

宁强县人民政府办公室

2025 年 5 月 22 日印发
