

宁强县人民政府办公室

宁强县人民政府办公室 宁强 12345 政务服务便民热线 2025 年 5 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 5 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 5 月 1 日至 5 月 31 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 454 件，承办件中：求助类 210 件，占比 46.2%；投诉类 201 件，占比 44.2%；咨询类 6 件，占比 1.3%；举报类 32 件，占比 7.1%；意见建议类 5 件，占比 1.2%。

二、办理质效

在办理效率方面：5 月份，各承办单位按期办结的工单 454 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 140 个工单中，群众对办理结果表示满意的有 129 件，不满意的有 11 件；表示反映诉求已经解决的 129 件，暂未解决的有 11 件。

（一）汉中 12345 热线回访

不满意工单 11 件：

人社局（1件）求助在宁强县高寨子工业园区内务工被欠薪的问题。

自然资源局（1件）投诉宁强县锦浩名居小区3号楼10单元120室土地使用年限不一致的问题。

交通运输局（1件）投诉宁强县出租车司机乱收费的问题。

综合行政执法局（1件）（环境保护）投诉宁强县石狮小区大东街公共厕所对面装修扰民的问题。

市场监管局（1件）投诉宁强县中公教育（汉源街道羌州路）不予退款的问题。

住建局（1件）投诉宁强县建设路万字广场对面红日停车场乱收费的问题。

大安镇（1件）（环境保护）投诉宁强县大安镇金牛小区北门门口减速带及语音播报提示音噪音扰民的问题。

铁锁关镇（1件）投诉宁强县铁锁关镇铁锁关村在土地里安装水管的问题。

舒家坝镇（1件）关于宁强县舒家坝镇黄家梁村惠农补贴人人平等的建议。

安乐河镇（1件）求助宁强县安乐河镇唐家河村五组脱贫户未享受养殖补贴等问题。

青木川镇（1件）求助宁强县陕西葆宇兴晟矿业有限公司开挖山林不予赔偿的问题。

未解决工单 11 件：

人社局（1件）求助在宁强县高寨子工业园区内务工被欠薪的问题。

自然资源局（1件）投诉宁强县锦浩名居小区3号楼10单元120室土地使用年限不一致的问题。

交通运输局（1件）投诉宁强县出租车司机乱收费的问题。

综合行政执法局（1件）（环境保护）投诉宁强县石狮小区大东街公共厕所对面装修扰民的问题。

市场监管局（1件）投诉宁强县中公教育（汉源街道羌州路）不予退款的问题。

住建局（1件）投诉宁强县建设路万字广场对面红日停车场乱收费的问题。

大安镇（1件）（环境保护）投诉宁强县大安镇金牛小区北门门口减速带及语音播报提示音噪音扰民的问题。

铁锁关镇（1件）投诉宁强县铁锁关镇铁锁关村在土地里安装水管的问题。

汉源街道办（1件）求助在宁强县汉源街道办金家坪村某工地务工受伤的问题。

安乐河镇（1件）求助宁强县安乐河镇唐家河村五组脱贫户未享受养殖补贴等问题。

青木川镇（1件）求助宁强县陕西葆宇兴晟矿业有限公司开挖山林不予赔偿的问题。

（二）县级12345热线回访不满意工单14件：

汉源街道办（4件）求助宁强县西大街永惠家园小区东区1号楼4单元楼顶瓦片掉落存在安全隐患的问题；（环境保护）求助宁强县汉源街道办华府小区对面玉带河施工噪音扰民的问题；投诉宁强县汉源街道余家坡道路扩建工程发放拆迁利息、房屋租金的问题；举报宁强县汉源街道办七星村3组村民违建的问题。

交通运输局（3件）求助宁强县阳平关镇至竹坝河阳竹路路侧钢板护栏设置是否合理的问题；投诉宁强县阳平关镇三道河村中国石油加油站附近限高杆限制车辆通行的问题；投诉宁强县16路公交车收费不合理的问题。

大安镇（3件）求助宁强县大安镇黄家坝村5组邻居污水排放影响村民水井水质的问题；投诉宁强县五保户医药费垫付无人兑付的问题；（环境保护）投诉宁强县大安镇金牛小区北门门口减速带及语音播报提示音噪音扰民的问题。

卫健局（1件）投诉宁强县中医院针灸理疗科开具病历造假的问题。

广坪镇（1件）求助宁强县广坪镇骆家咀村4组村民排水渠被邻居堵住的问题。

巨亭镇（1件）【省重派】求助对DH8761010025042318427回复不认可问题。

铁锁关镇（1件）投诉宁强县铁锁关镇铁锁关村在土地里安装水管的问题。

三、存在问题

一是5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。

四是个别单位回复不及时，多次拨打经办人员及值班电话均无人接听。

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	44	44		1
大安镇	33	33	1	1
燕子砭镇	24	24		
阳平关镇	22	22		
高寨子街道办	15	15		
青木川镇	14	14	1	1
铁锁关镇	14	14	1	1
毛坝河镇	14	14		
代家坝镇	13	13		
安乐河镇	13	13	1	1
禅家岩镇	6	6		
二郎坝镇	6	6		
巴山镇	6	6		
舒家坝镇	5	5	1	
广坪镇	3	3		
巨亭镇	3	3		
太阳岭镇	2	2		
胡家坝镇	2	2		



(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
教体局	44	44		
公安局	32	32		
交通运输局	24	24	1	1
人社局	23	23	1	1
综合行政执法局	21	21	1	1
市场监管局	21	21	1	1
住建局	20	20	1	1
卫健局	8	8		
供水公司	6	6		
自然资源局	3	3	1	1
文旅局	2	2		
医疗保障局	2	2		
青木川管委会	1	1		
农业局	1	1		
高寨子高新技术产业园区	1	1		
汉运司	1	1		
环保局	1	1		
林业局	1	1		
民政局	1	1		
气象局	1	1		
住房公积金管理中心	1	1		
总 计	454	454	11	11

抄送：县委办公室，人大常委会办公室，县政协办公室，县考核办。

宁强县人民政府办公室

2025 年 6 月 20 日印发