

宁强县人民政府办公室

宁强 12345 政务服务便民热线 2025 年 3 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 3 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 3 月 1 日至 3 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 429 件，承办件中：求助类 170 件，占比 39.6%；投诉类 232 件，占比 54.1%；咨询类 9 件，占比 2.1%；建议类 1 件，占比 0.2%；举报类 17 件，占比 4.0%。

二、办理质效

在办理效率方面：3 月份，各承办单位按期办结的工单 429 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 91 个工单中，群众对办理结果表示满意的有 83 件，不满意的有 8 件；表示反映诉求已经解决的 59 件，暂未解决的有 32 件。

（一）汉中 12345 热线回访

不满意工单 8 件：

住建局（2件）1.投诉宁强县南北大街中医院附近路边公共停车位收费不合理的问题；2.（涉企业经营）求助宁强县羌州南路沙子堆放群众店门口影响经营的问题。

人社局（2件）1.投诉汉中宏顺电力工程有限责任公司不予承担工伤赔偿及医药费的相关问题；2.投诉宁强县政务大厅居民养老窗口工作人员服务态度差的问题。

交通运输局（1件）投诉宁强县车管所审车指定的利达汽车修理厂收费不合理的问题。

卫健局（1件）投诉宁强县天津医院不予预约手术的问题。

医保局（1件）投诉宁强县天津医院收费处以及医疗保障局推诿修改医保密码的问题。

二郎坝镇（1件）求助宁强县二郎坝镇板仓坝村一组村民田地土壤被挖走的问题。

未解决工单 32 件：

县级部门：

人社局（4件）1.投诉汉中宏顺电力工程有限责任公司不予承担工伤赔偿及医药费的相关问题；2.求助宁强县君能新能源有限公司拖欠工资的问题；3.投诉宁强县政务大厅居民养老窗口工作人员服务态度差的问题；4.求助宁强天麻研究所有限责任公司拖欠工资的问题。

公安局（2件）1.求助宁强县高寨子镇筒车河村新生儿入户受阻的问题；2.求助宁强县高寨子镇筒车河社区居民走失调取监

控受阻的问题。

交通运输局（2件）1.投诉宁强县工业园区摩托车审车不合理的问题；2.投诉宁强县车管所审车指定的利达汽车修理厂收费不合理的问题。

住建局（2件）1.投诉宁强县南北大街中医院附近路边公共停车位收费不合理的问题 2.求助宁强县汉源镇体育场附近电车充电桩暂停使用的问题。

综合执法局（1件）投诉宁强县阳平关镇子龙新区黑车运营的问题。

市场监管局（1件）举报宁强县羌州路金凯悦酒店旁边院子里和五丁路农机小区旁边院子类似传销的问题。

教体局（1件）求助查询宁强县巩家河乡初级中学毕业学生学籍号的问题。

医保局（1件）投诉宁强县天津医院收费处以及医疗保障局推诿修改医保密码的问题。

卫健局（1件）投诉宁强县天津医院不予预约手术的问题。

税务局（1件）举报陕西嘉强电力发展有限公司虚假报税的问题。

镇、街道：

毛坝河镇（5件）1.求助宁强县毛坝河镇西方沟村8组1号附1号残疾人监护费被取消的问题；2.求助宁强县毛坝河镇大竹坝村村民二孩补贴未发放的问题；3.求助宁强县毛坝河镇八庙河

村道路不畅的问题；4.投诉宁强县毛坝河镇计生办工作人员态度羞辱骂市民的问题；5.求助宁强县毛坝河镇大竹坝村8组通村道路施工不当导致村民房屋地基下沉的问题。

高寨子街道办（4件）1.求助宁强县高寨子镇筒车河村做新农村改造项目务工欠薪的问题；2.求助宁强县高寨子镇薛家坝村无法放牛的问题；3.求助宁强县高寨子镇薛家坝村三孩补贴申请受阻的问题；4.求助宁强县高寨子街道办事处薛家坝堰渠垮塌无法灌溉农田的问题。

青木川镇（2件）1.求助宁强县青木川镇青木川村土地使用证无法更换的问题；2.求助宁强县青木川镇蒿地坝村公益林补助金未发放的问题。

代家坝镇（2件）1.求助宁强县代家坝镇堰坎村村民申请大病救助的问题；2.求助宁强县代家坝镇堰坎村村民低保迟迟未审批的问题。

铁锁关镇（1件）投诉宁强县铁锁关镇河口村5组村民院子地面被道路施工破坏的问题。

阳平关镇（1件）求助宁强县阳平关镇大长沟村2组申请大病救助、低保的问题。

汉源街道办（1件）求助宁强县汉源街道办石墙院村村民院坝开裂影响出行的问题。

（二）县级12345热线回访不满意工单4件：

公安局（1件）投诉宁强县青木川镇缴纳罚金后违章未消除

的问题。

大安镇（1件）求助宁强县五保户医药费垫付无人兑付的问题。

供水公司（1件）求助宁强县汉源镇七星池村村民自建房用水量剧增的问题。

阳平关镇（1件）投诉宁强县阳平关镇人民政府对其造成骚扰的问题。

三、存在问题

一是3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。

四是部分承办单位在处理矛盾纠纷问题工单时，回复简单，群众对处理结果不满意，经县12345热线多次退回重新处理，才能得到群众认可。

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
阳平关镇	41	41		1
高寨子街道办	32	32		4
汉源街道办	24	24		1
大安镇	24	24		
禅家岩镇	17	17		
燕子砭镇	12	12		
代家坝镇	11	11		2
青木川镇	10	10		2
毛坝河镇	10	10		5
铁锁关镇	6	6		1
广坪镇	5	5		
胡家坝镇	5	5		
舒家坝镇	5	5		
二郎坝镇	4	4	1	
巴山镇	3	3		
巨亭镇	2	2		
安乐河镇	1	1		
太阳岭镇	1	1		
(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	31	31		1
公安局	28	28		2
综合行政执法局	23	23		1

交通运输局	23	23	1	2
市场监督管理局	22	22		1
住建局	18	18	2	2
人社局	12	12	2	4
卫健局	9	9	1	1
供水公司	9	9		
司法局	7	7		
医疗保障局	5	5	1	1
税务局	4	4		1
文旅局	4	4		
民政局	3	3		
自然资源局	3	3		
农业局	2	2		
林业局	2	2		
发改局	2	2		
旭日天然气公司	2	2		
中烨天然气公司	2	2		
汉运司	1	1		
县委党校	1	1		
水利局	1	1		
行政审批服务局	1	1		
青木川管委会	1	1		
总 计	429	429	8	32

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 4 月 24 日印发
