

宁强县人民政府办公室

宁强 12345 政务服务便民热线 2025 年 7 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 7 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 7 月 1 日至 7 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 360 件，承办件中：求助类 165 件，占比 45.8%；投诉类 173 件，占比 48.1%；咨询类 9 件，占比 2.5%；举报类 12 件，占比 3.3%；意见建议类 1 件，占比 0.3%。

二、办理质效

在办理效率方面：7 月份，各承办单位按期办结的工单 360 件，超期未回复工单 0 件。

在办理质量方面：经汉中 12345 热线对我县有效回访的 115 个工单中，群众对办理结果表示满意的有 111 件，不满意的有 4 件；表示反映诉求已经解决的 108 件，未解决的有 7 件。

（一）汉中 12345 热线回访

不满意工单 4 件：

公安局（2件）1.投诉宁强县城关中队处罚不合理的问题；2.投诉宁强县汉源镇西大街17号永惠家园小区业主在楼道安装监控的问题。

汉源街道办（1件）求助宁强县汉源街道办事处西沟村村支书占用村民土地建坟不合理的问题。

胡家坝镇（1件）求助宁强县胡家坝镇汪家坝村停水以及通村道路没有路灯的问题。

未解决工单7件：

公安局（2件）1.投诉宁强县城关中队处罚不合理的问题；2.投诉宁强县汉源镇西大街17号永惠家园小区业主在楼道安装监控的问题。

人社局（1件）求助宁强县汉源街道办环卫工未发放工资的问题。

汉源街道办（1件）求助宁强县汉源街道办事处西沟村村支书占用村民土地建坟不合理的问题。

巴山镇（1件）求助宁强县巴山镇高桥村6组村民三胎补贴申请受阻的问题。

广坪镇（1件）求助宁强县广坪镇广坪河村9组何家湾到寺坝道路被冲垮未维修的问题。

中烨天然气公司（1件）投诉宁强县天然气公司未及时安装天然气表的问题。

（二）县级12345热线回访不满意工单5件：

汉源街道办（2件）1.投诉宁强县汉源街道回水河村道路不

畅影响通行的问题；2.【退回】求助宁强县羌城茗苑小区B栋4单元左侧1至4层住户厨房下水道堵塞反水无人处理的问题。

市场监管局（1件）投诉陕西宁强县羌笛食品有限公司、陕西绿梦食品有限公司虚假销售的问题。

住建局（1件）投诉宁强县南门玉景湾小区A座开发商迟迟未交付车位的问题。

大安镇（1件）求助宁强县大安镇干溪沟村1组通组道路宽度窄存在安全隐患的问题。

三、存在问题

一是7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。

四是因个别单位申请延期不及时，造成工单超期办理现象，如大安镇、燕子砭镇、汉源街道办、二郎坝镇、阳平关镇、教体局、住建局、高寨子街道办、广坪镇、交通运输局、卫健局。

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	45	45	1	1
大安镇	23	23		
高寨子街道办	16	16		
阳平关镇	16	16		
青木川镇	13	13		
铁锁关镇	12	12		
燕子砭镇	10	10		
广坪镇	9	9		1
二郎坝镇	8	8		
代家坝镇	7	7		
毛坝河镇	5	5		
安乐河镇	4	4		
巴山镇	3	3		1
舒家坝镇	2	2		
太阳岭镇	2	2		
禅家岩镇	2	2		
巨亭镇	1	1		
胡家坝镇	1	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
公安局	37	37	2	2
教体局	28	28		
住建局	23	23		

综合行政执法局	16	16		
市场监督管理局	16	16		
人社局	15	15		1
交通运输局	14	14		
卫健局	4	4		
医疗保障局	3	3		
供水公司	3	3		
水利局	3	3		
中烨天然气公司	3	3		1
自然资源局	3	3		
汉运司	2	2		
文旅局	2	2		
青木川管委会	2	2		
县委办	1	1		
政府办	1	1		
党史办	1	1		
武装部	1	1		
司法局	1	1		
行政审批服务局	1	1		
生态环境局	1	1		
总 计	360	360	4	7

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 8 月 18 日印发