

# 宁强县人民政府办公室

## 宁强 12345 政务服务便民热线 2025 年上半年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 年上半年宁强 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、上半年总体情况

2025 年上半年，我县共接到 12345 热线工单 2499 件，按期回复 2499 件。从投诉、建议、咨询、求助、举报的主要类型来看，城市管理类 211 件、市场监管类 148 件、道路交通类 172 件、生态环境类 129 件、农村饮水安全类 124 件、欠薪类 90 件、安全生产类 57 件、农村住房安全类 9 件、矛盾纠纷类 96 件、其他类 1463 件（政务服务、旅游管理、公共服务、文体科教等）。市上对办理情况每月进行排名通报，2025 年上半年，我县综合排名分别居全市第 5、第 3、第 2、第 1、第 2、第 4。

1 月份：全县承办 432 件。回复率 100%，解决率 84.72%，满意率 93.06%，综合排名全市第 5。

2 月份：承办 321 件。回复率 100%，解决率 75.76%，满意率 96.97%，综合排名全市第 3。

3月份：承办429件。回复率100%，解决率87.51%，满意率94.51%，综合排名全市第2。

4月份，承办477件，回复率100%，解决率93.75%，满意率91.72%，综合排名全市第1。

5月份：承办454件。回复率100%，解决率92.14%，满意率92.14%，综合排名全市第2。

6月份：承办386件，回复率100%，解决率91.94%，满意率94.35%，综合排名全市第4。

## 二、办理质效

**在办理效率方面：**上半年各承办单位都能按期办结下派工单，未出现超期未回复情况，回复率100%。

**在办理质量方面：**汉中12345热线对我县抽查回访的588个工单中，群众对办理结果表示满意的有527件，不满意的有61件；表示反映诉求已经解决的有472件，未解决的有116件。

## 三、存在问题

**一是重视程度还不够。**个别单位对工单办理工作抓得不紧不实，协调处理力度不大，群众工作做得不够扎实仔细，部分事项没解决，群众思想工作未做通就草草回复，导致群众不满意。

**二是问题解决难度大。**涉法涉诉、老大难信访问题、群众矛盾纠纷等投诉工单增多，承办单位短期内大多难以解决，群众不愿意走司法途径，影响解决率和满意度。

**三是工作协作还需加强。**个别工单需要多部门联合办理，但

由于职责不清等原因，存在相互推诿的情况，影响工单办理质效。

**四是重复投诉较多。**群众就同一件事反复在不同平台投诉，只要不解决就持续投诉，增加了工作量，影响解决率和满意度。

**五是工单回复格式不正确。**电话工单、多媒体工单回复均有对应格式要求，已提供回复模板，仍有部分单位不按格式要求回复内容（如安乐河镇、巨亭镇、太阳岭镇）；同时部分单位没有在附件中上传盖有承办单位公章的处理结果文件（PDF格式）。

#### 四、下一步工作要求

**一是提高站位，高度重视。**“12345”办理工作的质量和效率直接关系到党和政府的形象和公信力，也关系群众的切身利益和满意度。各单位要充分认识到做好“12345”工单办理工作的重要性，切实增强责任感，自觉查漏补缺，从领导力量、工作方法、解决措施等方面全面加强，不断提高办理水平。

**二是多措并举，解决问题。**各镇街、各部门单位要以解决问题为核心，涉及“水电气讯房”等民生事项，要快速解决；涉及生态环保、矛盾纠纷等事项，要县镇联动，尽快化解，防止事态扩大升级；对需要政策资金才能解决的，要耐心做好宣传解释，等时机成熟时逐步解决；靠行政手段解决不了的，要引导并帮助其转入司法程序解决，劝导其不要反复投诉。所有工单，无论解决与否，都要尽力把群众思想工作做通，争取理解支持，在回访时提高满意度。

**三是加强协作，形成合力。**“12345”热线是一项系统工程，

涉及面广、工作量大，各部门要协同配合、齐抓共管，形成工作合力。对于涉及两个以上单位的办理事项，县 12345 热线转办给哪个单位，哪个单位就是办理该事项的牵头单位，要积极主动协调相关单位共同解决，绝不能来回推诿、久拖不办，更不能退回了之。

**四是多措并举，减少投诉。**在办理热线工作中，要多听取群众意见，掌握规律，有针对性地开展工作，做到未雨绸缪，减少群众投诉。特别是对普遍性、易多发的问题，要用心用情去解决，避免同一类问题反复出现、反复解决。

**五是强化督办，严格考核。**县行政审批局（县政务中心）要进一步完善 12345 办理机制，全面做好转办、督办、回访、回复等工作。要坚持每月对办理情况进行通报，按照《“12345 政务服务便民热线”考核办法》加强考核，强化督促，确保办理工作顺利开展。对工单位办理工作中存在的作风问题，要及时向县作风办反馈，该追责的严肃追责。

附件：2025 年上半年 12345 热线工单办理情况统计表



## 附件

2025 年上半年 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	180	180	1	2
大安镇	174	174	8	8
阳平关镇	150	150	1	5
燕子砭镇	133	133	4	3
高寨子街道办	129	129	2	8
青木川镇	66	66	4	4
毛坝河镇	64	64		6
代家坝镇	60	60		2
铁锁关镇	58	58	2	2
广坪镇	42	42		
禅家岩镇	41	41	2	2
胡家坝镇	38	38	1	3
安乐河镇	37	37	2	1
巨亭镇	31	31		
二郎坝镇	29	29	1	1
巴山镇	27	27		
舒家坝镇	26	26	1	2
太阳岭镇	14	14		
(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	209	209	5	7
县教体局	146	146	1	5
县市场监管局	128	128	1	8

县住建局	123	123	6	6
县人社局	122	122	7	19
县交通运输局	116	116	2	6
县综合行政执法局	96	96	1	3
县卫健局	42	42	4	3
县供水公司	37	37	2	2
县文旅局	31	31		
县医疗保障局	23	23	1	2
县司法局	20	20	1	2
县税务局	14	14		1
自然资源局	14	14	1	1
县民政局	10	10		2
县林业局	8	8		
青木川管委会	8	8		
县气象局	6	6		
县农业局	5	5		
县发改局	5	5		
旭日天然气公司	4	4		
中烨天然气公司	4	4		
高新技术产业园区	3	3		
县水利局	3	3		
县住房公积金管理中心	3	3		
县行政审批服务局	3	3		
汉运司	3	3		
县公路管理段	2	2		
县委办	1	1		
县政府办	1	1		
县委统战部	1	1		
县委宣传部	1	1		
县委党校	1	1		
县残联	1	1		
县妇联	1	1		

县生态环境局	1	1		
县经贸局	1	1		
高铁南站派出所	1	1		
县消防大队	1	1		
县供电公司	1	1		
总 计	2499	2499	61	116

---

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1日印发

---