

宁强县人民政府办公室

宁强 12345 政务服务便民热线 2025 年 9 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 9 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 9 月 1 日至 9 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 348 件，承办件中：求助类 179 件，占比 51.4%；投诉类 145 件，占比 41.7%；咨询类 14 件，占比 4.0%；举报类 10 件，占比 2.9%。

二、办理质效

在办理效率方面：9 月份，各承办单位按期办结的工单 348 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 112 个工单中，群众对办理结果表示满意的有 109 件，不满意的有 3 件；表示反映诉求已经解决的 107 件，未解决的有 5 件。

（一）汉中 12345 热线回访

不满意工单 3 件：

生态环境局（1 件）（环境保护）投诉汉中秦熙禾陶业有限

公司工业排污污染环境的问题。

胡家坝镇（1件）求助宁强县胡家坝镇王家坝村村委会占用村民耕地修路未赔付的问题。

教体局（1件）投诉宁强县第三初级中学不允许学生住宿的问题。

未解决工单 5 件：

生态环境局（1件）（环境保护）投诉汉中秦熙禾陶业有限公司工业排污污染环境的问题。

胡家坝镇（1件）求助宁强县胡家坝镇王家坝村村委会占用村民耕地修路未赔付的问题。

教体局（1件）投诉宁强县第三初级中学不允许学生住宿的问题。

阳平关镇（1件）（环境保护）投诉宁强县阳平关镇子龙新区安置区 2 号楼楼下电子厂机械作业噪声扰民的问题。

代家坝镇（1件）投诉宁强县代家坝镇麻柳湾村村委要求村民重复缴纳城乡居民医保的问题。

（二）县级 12345 热线回访不满意工单 11 件：

住建局（2件）1.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：2.求助宁强县北城实验学校至宁强县街心花园路段的路灯亮度较低的问题。

卫健局（2件）1.投诉宁强县天津医院白内障手术致患者左眼失明的问题：2.投诉宁强县中医院针灸理疗科开具虚假病例的

问题。

汉源街道办（2件）1.（涉企业经营）求助宁强县南大街石狮小区西片区楼顶房檐漏水影响商户经营的问题；2.求助宁强县汉源街道办事处对面自建房房梁被多家运营商电缆线长期架设导致损坏的问题。

阳平关镇（1件）求助宁强县阳平关镇通往伍家坝村通村道路硬化时间的问题。

燕子砭镇（1件）求助宁强县燕子砭镇枣林坝村1组公共区域开挖后未回填硬化的问题。

青木川镇（1件）求助宁强县青木川镇人民政府开具证明的问题。

代家坝镇（1件）求助宁强县代家坝镇南沙河村6组停水及农田被占用的问题。

大安镇（1件）投诉宁强县大安镇冯家营村9组村民建房补助未发放及占用土地未赔偿的问题。

三、存在问题

一是9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。

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。

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		
阳平关镇	27	27		1
大安镇	20	20		
毛坝河镇	13	13		
燕子砭镇	13	13		
青木川镇	12	12		
代家坝镇	8	8		1
铁锁关镇	7	7		
舒家坝镇	7	7		
太阳岭镇	5	5		
胡家坝镇	5	5	1	1
高寨子街道办	4	4		
安乐河镇	3	3		
巴山镇	2	2		
广坪镇	2	2		
禅家岩镇	2	2		
二郎坝镇	2	2		
巨亭镇	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
县教体局	40	40	1	1
县住建局	25	25		
县公安局	24	24		

县卫健局	11	11		
县人社局	10	10		
县供水公司	10	10		
县综合行政执法局	8	8		
县市场监管局	8	8		
县交通运输局	8	8		
县司法局	7	7		
青木川管委会	3	3		
县税务局	2	2		
县生态环境局	2	2	1	1
县医疗保障局	1	1		
县农业局	1	1		
县公路管理段	1	1		
县林业局	1	1		
县民政局	1	1		
县退役军人事务局	1	1		
县新华书店	1	1		
县信访局	1	1		
县委宣传部	1	1		
县养老经办中心	1	1		
中国广电公司	1	1		
总 计	348	348	3	5

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10月20日印发