

宁强县人民政府办公室

宁强 12345 政务服务便民热线 2026 年 2 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 2026 年 2 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

2026 年 2 月 1 日至 2 月 28 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 373 件，其中安全生产类 37 件，欠薪类 33 件，市场监管类 29 件，城市管理类 20 件，道路交通类 19 件，生态环境类 16 件，农村饮水安全类 10 件，矛盾纠纷类 7 件，农村住房安全类 4 件，其他类 198 件（政务服务、旅游管理、公共服务、文体科教等）。

二、办理质效

在办理效率方面：2 月份，各承办单位按期办结的工单 373 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 63 个工单中，群众对办理结果表示满意的有 63 件，不满意的 0 件；

表示反映诉求已经解决的 56 件，未解决的有 7 件。

在办理三率方面：我县办理的回复率、解决率、满意率平均为 100%、88.89%、100%。

（一）汉中 12345 热线回访

不满意工单 0 件。

未解决工单 7 件：

公安局（2 件）1.投诉汉中市宁强县交警大队未及时联系其领取交通事故复议结果的问题；2.投诉宁强县代家坝派出所未对村民故意伤害他人行为进行处理的问题。

人社局（1 件）求助汉中宏顺电力工程有限责任公司拖欠工资的问题。

毛坝河镇（1 件）求助宁强县毛坝河镇大竹坝村 10 组村民房产证迟迟未发放的问题。

胡家坝镇（1 件）求助宁强县胡家坝镇马皇沟村通户路未硬化的问题。

青木川镇（1 件）求助宁强县青木川镇蒿地坝村六组村民申请临时救助的问题。

燕子砭镇（1 件）求助宁强县燕子砭镇青岗坪村未建设垃圾站及未安装路灯的问题。

（二）县级 12345 热线回访不满意工单 4 件：

代家坝镇（1 件）求助宁强县代家坝镇南沙河村 4 组道路垮

塌的问题。

汉源街道办（1件）求助宁强县汉源街道办七星池村2组贷款修路成为公共道路的问题。

大安镇（1件）投诉宁强县大安镇铁炉沟村村委会收取村民费用去向不明的问题。

胡家坝镇（1件）投诉宁强县胡家坝镇龙王村3组村民占用河道的相关问题。

三、重点工单分布情况

（一）欠薪类7件，占比28%。人社局7件。

（二）农村饮水类5件，占比20%。其中阳平关镇2件、胡家坝镇1件、代家坝镇1件、燕子砭镇1件。

（三）生态环境类4件，占比16%。其中铁锁关镇1件、燕子砭镇1件、胡家坝镇1件、阳平关镇1件。

（四）干部作风类3件，占比12%。其中县自然资源局1件、胡家坝镇1件、巴山镇1件。

（五）矛盾纠纷类3件，占比12%。其中汉源街道办1件、胡家坝镇1件、毛坝河镇1件。

（六）城市管理类1件，占比4%。阳平关镇1件。

（七）文化旅游类1件，占比4%。青木川景区管委会1件。

四、群众集中反映的问题

5名群众反映，宁强县自然资源局拖欠工资的问题。

五、存在问题

1. 部分承办单位对工单延期申请流程不够熟悉，存在少数工单逾期未申请延期的情况。
2. 个别复杂诉求涉及多部门协同，在会商协调环节仍存在效率偏低的问题。

附件：宁强 12345 热线 2 月份工单办理情况统计表



附件：

宁强 12345 热线 2 月份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	39	39		
汉源街道办	19	19		
大安镇	18	18		
胡家坝镇	14	14		1
燕子砭镇	14	14		1
巴山镇	12	12		
铁锁关镇	12	12		
青木川镇	12	12		1
代家坝镇	11	11		
广坪镇	10	10		
高寨子街道办	9	9		
巨亭镇	6	6		
毛坝河镇	6	6		1
二郎坝镇	4	4		
禅家岩镇	3	3		
太阳岭镇	2	2		
舒家坝镇	1	1		
安乐河镇	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
人社局	38	38		1
公安局	35	35		2

综合行政执法局	16	16		
交通运输局	16	16		
市场监管局	15	15		
卫健局	12	12		
医疗保障局	8	8		
住建局	8	8		
文旅局	8	8		
自然资源局	5	5		
农业局	3	3		
水利局	2	2		
教体局	1	1		
司法局	1	1		
民政局	1	1		
林业局	1	1		
县妇联	1	1		
行政审批服务局	1	1		
青木川管委会	1	1		
高新技术开发区	1	1		
税务局	1	1		
汉运司	1	1		
邮政公司	1	1		
旭日天然气	1	1		
供水公司	1	1		
信用联社	1	1		
总计	373	373		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

2026年3月23日印发