

宁强县人民政府办公室

宁强 12345 政务服务便民热线 2026 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 2026 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

2026 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 449 件，其中工单分布情况：安全生产类 29 件，矛盾纠纷类 25 件，道路交通类 22 件，生态环境类 21 件，市场监管类 14 件，城市管理类 14 件，欠薪类 7 件，农村住房安全类 6 件，农村饮水安全类 1 件，其他类 310 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：3 月份，各承办单位按期办结的工单 449 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 86 个工单中，群众对办理结果表示满意的有 86 件，不满意的 0 件；表示反映诉求已经解决的 76 件，未解决的有 10 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%、88.37%、100%。

(一) 汉中 12345 热线回访

不满意工单 0 件。

未解决工单 10 件：

汉源街道办（4 件）1.投诉宁强县汉源街道办谢家沟村养殖场排放污水的问题；2.求助宁强县汉源街道办二道河村 8 组大病救助款迟迟未发放的问题；3.求助宁强县汉源街道办钟鼓楼社区七里坝廉租房居民申请困境儿童基本生活补贴的问题；4.求助宁强县汉源街道办赵家河村村民树木存在安全隐患需要砍伐的问题。

市场监管局（1 件）求助宁强县爱上女王婚纱摄影工作室尽快退款的问题。

燕子砭镇（1 件）投诉宁强县燕子砭镇中街“家家乐超市”售卖过期饮料的问题。

代家坝镇（1 件）投诉宁强县代家坝镇徐家坝村监委会主任态度差的问题。

广坪镇（1 件）投诉宁强县广坪镇广坪街居民违规修建房屋的问题。

县交通运输局（1 件）投诉宁强县胡家坝镇至县城班车司机态度差的问题。

中烨天然气公司（1 件）投诉宁强县中烨天然气公司无故停气影响经营的问题。

(二) 县级 12345 热线回访不满意工单 3 件：

禅家岩镇（1件）投诉宁强县禅家岩镇张家坝村2组村民山林被砍生活困难补助金未发放的问题。

阳平关镇（1件）投诉宁强县阳平关镇伍家坝村村支书加宽道路不合理以及7组没有组长的的问题。

公安局（1件）社会车辆长期占用出租车专用车位问题。

三、重点工单分布情况

（一）矛盾纠纷类7件，占比**20.5%**。其中汉源街道办2件、胡家坝镇2件、阳平关镇1件、铁锁关镇1件、巨亭镇1件。

（二）农村管理类7件，占比**20.5%**。其中大安镇4件、县林业局1件、高寨子街道办1件、巴山镇1件。

（三）生态环境类6件，占比**17.6%**。其中燕子砭镇2件、汉中市生态环境局宁强分局1件、汉源街道办1件、阳平关镇1件、县综合执法局1件。

（四）矛盾纠纷类3件，占比**8.8%**。阳平关镇3件。

（五）交通管理类3件，占比**8.8%**。其中林业局1件、高寨子街道办1件、巨亭镇1件。

（六）欠薪类2件，占比**5.8%**。人社局2件。

（七）干部作风类1件，占比**2.9%**。大安镇1件。

（八）需重点关注类1件，占比**2.9%**。代家坝镇1件。

（九）住房安全类1件，占比**2.9%**。燕子砭镇1件。

（十）公共服务类1件，占比**2.9%**。中烨天然气公司1件。

四、群众集中反映的问题

8名群众反映，宁强县中燃天然气公司经常停气影响生活的问题。

五、存在问题

1. 部分承办单位对工单归档流程不够熟悉，存在归档不及时的问题。

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 3 月份工单办理情况统计表



附件：

宁强 12345 热线 3 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
汉源街道办	45	45		4
大安镇	36	36		
阳平关镇	27	27		
代家坝镇	21	21		1
燕子砭镇	20	20		1
铁锁关镇	18	18		
高寨子街道办	17	17		
毛坝河镇	12	12		
巴山镇	12	12		
胡家坝镇	10	10		
广坪镇	10	10		1
禅家岩镇	8	8		
青木川镇	7	7		
安乐河镇	6	6		
二郎坝镇	4	4		
舒家坝镇	2	2		
巨亭镇	2	2		
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
县公安局	35	35		

县住建局	21	21		
县交通运输局	21	21		1
县教体局	13	13		
县人社局	12	12		
县综合行政执法局	12	12		
县自然资源局	12	12		
县市场监督管理局	11	11		1
中烨天然气公司	11	11		1
供水公司	10	10		
青木川管委会	6	6		
县卫生健康局	5	5		
县农业局	3	3		
县司法局	2	2		
县行政审批服务局	2	2		
县残联	2	2		
县林业局	2	2		
汉中市生态环境局宁强分局	2	2		
县供电公司	2	2		
县水利局	1	1		
县文旅局	1	1		
县医疗保障局	1	1		
县社会工作部	1	1		
国家税务总局宁强县税务局	1	1		
县经贸局	1	1		
汉运司	1	1		
总计	449	449		10

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4月24日印发