

安康市人民政府办公室

安政办函〔2013〕124号

安康市人民政府办公室关于 2013年第一季度市长信箱信件办理情况通报

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

现将2013年第一季度“市长信箱”信件办理情况通报如下：

一、基本情况

第一季度市长信箱共受理有效信件485件，已办结397件，办结率82%。其中，转送县、区政府办理321件，已办结271件，办结率84%；转送市直及中省驻安单位办理164件，已办结126件，办结率77%。送市政府领导批示15件，其中：立案交办4件，到期全部办结；直接转送11件。

按归属单位分，汉滨区、旬阳县，市交警支队、市住建局、市教育局、市人社局、市公安局、市交通局信件较多。从办理情况看，旬阳县、石泉县、紫阳县，市教育局、市交警支队、市住建局、市交通局、市卫生局、市双创办办理情况较好。但汉阴县、宁陕县，市公安局、市社保经办中心、安康供电局回复率较低。从问题类型看，反映的问题主要集中在城市建设管理、社会保障、交通管理、移民搬迁、生产生活等方面。

二、存在的主要问题

（一）重视程度不够。2012年12月20日对“市长信箱”新版流程进行了操作培训，从新系统运行过程看，部分单位重视程度不够，没有按照要求调整工作方法，也没有落实专门人员，致使出现元至四月信件均未办理现象。

（二）办理质量不高。一些单位对网友反映的问题没有认真调查处理，回复内容空泛、或者避重就轻、未能客观全面的回应网友提出的诉求。

（三）存在相互推诿。部分单位对交办的网友一信同时反映几个信访事项的信件，不接收、不调查、不处理，或者找客观原因要求退回，给办理工作带来难度。

三、几点要求

（一）切实加强领导。各县区、各部门要高度重视市长信箱信件办理工作，落实分管领导和办理工作人员，健全工作机制，确保件件有回复。

（二）规范办理程序。各县区、各部门要制定市长信箱信件办理工作流程，工作人员要确保每个工作日都登陆系统阅览信件，特别是收到交办短信和催办短信后，应及时登录系统进行处理，并在限办时间内答复信访人。

（三）提高办理质量。转交给各单位办理的信访事项，要认真调查核实，在职权范围内进行答复。信件回复要依法依规，实事求是，不能用“已电话回复信访人”或“已转相关部门处理”等形式回复信件。

附件：1. 2013 年第一季度市直部门对市长信箱转办信件办理情况统计表。

2. 2013 年第一季度各县区对市长信箱转办信件办理情况统计表。

安康市人民政府办公室

2013 年 6 月 6 日

抄送：市委各工作部门，市政协办公室，市人大常委会办公室，市纪委办公室，安康军分区。

市中级人民法院、检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。