

安康市人民政府办公室

安政办函〔2015〕9号

安康市人民政府办公室关于 2014年第四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2014年第四季度“市长信箱”信件办理情况通报如下：

一、基本情况

2014年第四季度“市长信箱”共受理有效信件1148件，已办结1097件，办结率96%。其中，转送县、区政府办理660件，已办结639件，办结率97%；转送市直及中省驻安单位办理488件，已办结458件，办结率94%。全年共受理有效信件4266件，同比上升45%，已办结4087件，办结率96%。

按归属单位分，汉滨区、旬阳县、汉阴县、平利县、白河县，市公安局、市住建局、市交警支队、市人社局、市交通局信件较多。从办理情况看，汉滨区、旬阳县、汉阴县、平利县、白河县、高新区、石泉县、镇坪县，市人社局、市规划局、市教育局、市物价局、市住房公积金管理中心办理情况较好。宁陕县、恒口示范区，市国土局回复率较低，分别为78%，62%和33%；市商务局等4个单位回复率为零。

从信件类型看，反映的求决类问题主要是城镇征地拆迁安置补偿、小区物业收费、市内公共交通、道路及其他基础设施建设等方面；咨询类问题主要是农村低保、移民搬迁、产业扶持和退伍军人安置等政策问题；监督投诉类主要是违规收费、车辆违章记录、环境污染和干部作风等问题；建言献策类主要是对城市规划、双创及道路交通建设等方面。

2014 年第四季度人民网地方领导留言板给市长留言 21 件，交办 21 件，回复 20 件，市交通局 1 件到期，多次督办，至今未回复。

二、存在的主要问题及工作要求

2014 年第四季度“市长信箱”信件总量与三季度基本持平，同比增加 50%。从办理情况看，绝大部分承办单位高度重视，办理质量和水平得到了进一步提高，取得了明显成效。但与新形势的要求和广大网民的期望相比还有一定差距，存在一些问题和不足：一是部分责任单位重视程度仍然不够。第三季度通报回复率低的单位没有引起重视，对“市长信箱”转交的信件仍然不查看、不办理、不回复，办信工作人员督办后，消极应对，工作进度缓慢。如恒口示范区第三、四季度办结率分别为 73%、62%；市商务局本年度只有 2 件信件，都未回复。二是仍然存在“重回复、轻落实”的现象。有些信件虽然予以书面回复，但没有彻底解决网友反映的实际问题；少数承办单位反馈办理情况不及时、不规范，内容答非所问，回避矛盾、避重就轻，致使群众对答复不满意，多次重复发信。三是信件办理不规范。少数单位办件工作被动、拖沓，未在办结期限内回复，致使群众多次发信询问办理进度；

个别单位在通报下发前，集中回复逾期信件，并对转交的信件找客观原因要求退回，给交办和转办工作带来难度，网友对此十分不满。

请各级各部门在接到通报后，要严格按照网上信访信息化建设工作要求，认真对照本单位“市长信箱”信件办理工作中存在的问题，进一步加强领导、完善制度、强化措施、改进不足、创新方法，以强烈的责任感和使命感抓好信件办理工作，全面提高信件办理工作的质量和实效，推动新的一年来信办理工作再上新台阶。

- 附件：1. 2014 年第四季度市直部门办理“市长信箱”信件工作情况统计表。
2. 2014 年第四季度各县区办理“市长信箱”信件工作情况统计表。

安康市人民政府办公室

2015 年 1 月 19 日

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

市中级人民法院、市检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。