

# 安康市人民政府办公室

安政办函〔2015〕191号

## 安康市人民政府办公室关于 2015年第三季度市长信箱办理情况的通报

各县区人民政府，市政府各工作部门、直属机构：

现将2015年第三季度“市长信箱”信件办理情况通报如下：

### 一、基本情况

2015年第三季度“市长信箱”共受理有效信件1173件，环比、同比均持平。已办结1153件，办结率98%。其中：转送县（区）政府办理650件，已办结636件，办结率98%；转送市直及中省驻安单位办理523件，已办结517件，办结率99%；呈送市政府领导批阅32件，已全部办结。人民网地方领导留言板给市长留言10件，已全部办结。

从信件归属看，涉及汉滨区、汉阴县、旬阳县、白河县、市交通局、市人社局、市住建局、市交警支队职权范围的信件较多。从诉求分类看，求决类信件中，反映居民小区燃气、物业收费、停车方面的问题较为突出。另外，受媒体报道的电梯安全事故等问题的影响，涉及电梯安全、液化气站安全等方面的信件增幅较大。咨询类问题主要是机关事业单位招聘考试、医疗养老保险、高铁规划等政策问题。监督投诉类主要反映涉及交通拥堵、车辆违章停放、环境污染、机动车行驶证报考等方面。其中举报村干部违纪，村级“两

委”换届方面的问题较为集中，相关责任单位应引起高度重视，积极回应群众诉求，确保农村稳定和换届工作顺利完成。建言献策类主要是农村交通设施建设、在职人员继续教育、城市公交车线路规划和收费等方面。从办理情况看，三季度，在各承办单位的高度重视下，市长信箱总体办理质量明显提高，没有再出现回复率低的单位，还收到了不少群众写来的感谢信。

## 二、存在问题

一是**服务意识不强**。部分群众写信内容涉及多个问题，少数单位对群众反映的诉求不调查核实、研究解决，而因其中个别问题不属于本单位职权而推给其它部门，导致信件多次转送，久而不结，损害了政府的公信力。二是**办理水平不高**。个别单位回复内容和办理工作避重就轻，内容答非所问、模棱两可，信件回复格式不规范，致使群众反映的问题得不到及时解决或解决不彻底。三是**办理方式滞后**。部分单位涉及的信件较多，但在具体办理过程中仍然采用集中处理的老办法，没有及时加大办理力度，导致信件积压，回复不及时。四是**不按要求时限反馈**。个别单位存在突击办理情况，未做到逐个信件都按照“市长信箱”规定时限办理，而是快到月底或者季度末，搞突击办理，影响办结率和办理效果，致使写信人多次重复留言询问办理进度。

## 三、工作要求

市长信箱是政府倾听民声、了解民情、体察民意、集中民智、加强和改进政府工作的重要渠道，是折射政府形象的一个重要窗口，各单位要把“市长信箱”办理工作作为“三严三实”专题教育的具体体现，及时反馈群众诉求，积极化解矛盾纠纷，不断提高“市长信箱”的公信力。一是**高度重视信件办理**。主要领导对

重要来信做到亲自阅批，对重大复杂问题积极上手协调。分管领导要加大跟踪问效力度，确保信件及时办结。管理员要经常检查转送信件情况，严格按照《安康市市长信箱管理办法》规定的简单问题 15 个工作日办结，较复杂的问题可延长到 30 个工作日，立案处理的应在 60 天之内办结的时限要求督促办理，并及时向写信人反馈。

**二是提高信件办理质量。**承办单位应安排专人对答复内容进行审核，必须做到格式规范、有问必答、表达清楚、直奔主题。对需要多个部门协调办理的，各职能部门要积极配合，分别就涉及各自职权范围内的诉求作出及时准确答复。

**三是“网上网下”协调联动。**对小区物业管理、劳动保障纠纷等涉及人数多且反映集中的问题，职能部门除了网上及时答复外，还要跟进做好群众思想疏导和政策法律宣传解释工作，避免由信转访或引发集体上访。

- 附件： 1. 2015 年第三季度各县区办理“市长信箱”信件统计表  
2. 2015 年第三季度市直部门办理“市长信箱”信件统计表

安康市人民政府办公室

2015 年 10 月 10 日

抄送：市委各工作部门，市纪委办公室，市人大办公室，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。