

安康市人民政府办公室

安政办函〔2014〕8号

安康市人民政府办公室 关于2013年市长信箱信件办理情况的通报

各县、区人民政府，市政府各工作部门、各直属机构：

2013年，全市各级各部门高度重视“市长信箱”来信办理工作，紧紧围绕“畅通渠道，方便群众，倾听民意，解决民困”宗旨，积极采取有效措施，切实加强办理回复工作，妥善解决群众合理诉求，取得了较好效果。现将2013年“市长信箱”办理情况通报如下：

一、基本情况

2013年市长信箱共收到有效信件2949件，到期2603件，办结2499件，办结率96%。其中，转送各县区政府办理的2004件，占来信总数的68%，到期1748件，办结1696件，办结率97%；转送市直及中省驻安单位办理945件，占来信总数的32%，到期855件，办结803件，办结率94%；市级领导批示128件，办结率100%。

按承办数量分，汉滨区、旬阳县、汉阴县、平利县信件较多，

分别是 886 件、296 件、159 件和 153 件。市直及中省驻安单位中，信件较多的是：市交警支队 113 件，市住建局 97 件，市人社局 79 件，市教育局 49 件，市公安局 49 件。

从办理结果看，旬阳县、汉阴县、紫阳县、白河县、岚皋县、高新区、宁陕县、镇坪县，市人社局、市教育局、市环保局、市卫生局、市民政局、市物价局、安康供电局、市旅游局、市林业局、市文广局、市工商局、市监察局等单位办理较好，办结率均达到 100%。从信件分类看，反映的求决类问题主要是城镇征地拆迁安置补偿、居住环境污染问题、移民搬迁安置补偿兑现、民生政策享受和村干部违规违纪等方面；咨询类问题主要是社会养老保险、计划生育、户口迁移和退伍军人安置等政策问题；建言献策类问题主要是对城市双创、城区规划和建设以及道路交通建设等方面。

二、工作成效

（一）群众反映的一些求决类信件得到妥善解决。如汉滨区五里镇欢喜岭村胡某反映他身患胃癌晚期，化疗费用高昂，家中无劳动能力，无经济来源，申请农村低保。信件交办后，汉滨区五里镇立即到村调查核实，确认反映属实后，及时将胡某全家列入享受低保政策，本人十分满意处理意见；对市民反映汉滨区第一医院家属院内娱乐性商用 KTV 酒吧镭射灯光和音响严重影响周围群众正常生活问题，市环保局高度重视，责令汉滨环保分局进行查处。经查反映诉求属实，执法人员当场对其下达了《责令

限期整改通知书》，并予以搬迁关闭。

(二)群众反映的热点问题得到及时解决。如汉滨区同康药业住户反映安康油山庙巷 43 号未取得规划审批，已擅自违建 5 层楼房，严重影响相邻同康药业东单元住户的通风、采光及隐私权，希望违建问题能彻底解决。交办后，市规划局立即派规划监察支队现场踏勘，经现场核实，终止该处违法建设行为，并本着保安全、促和谐的原则，召开东单元楼个别住户代表及违法当事人协调会，最终促成协议解决。

(三)群众揭发控告类的问题得到有效处理。如汉滨区县河镇灯塔村邹某等人举报村干部以权谋私，违纪腐败，来信请求依法追究，更换村领导班子。汉滨区县河镇党委、政府及时成立工作组进行核查，经查，2010 年 7·18 灾后，灯塔村村委在落实灾后重建建房指标分配过程中，4 名村干部未经规定程序，将自己确定为灾后重建补助对象。经调查举报内容属实，镇党委全额收缴违纪资金，追究违纪责任，免去村党支部书记职务，责令主任按程序辞职，同时，派驻一名镇干部担任村党支部书记，协调灯塔村的党政事务，群众对处理意见非常满意。

(四)群众提出的合理化建议得到采纳。如市双创办针对市民对安康城区停车难及停车场建设的建议，一方面加大交通整治力度，严肃查处违法停车行为，保障交通畅通；另一方面坚持以人为本，积极采取人性化举措，在城区规划的兴安公园和医院考虑建设立体停车场和地下停车场，解决群众停车泊位需求。目前

正在加快项目建设进度，最大限度的缓解城区“停车难”问题。

经过全市各级各部门的共同努力，一大批群众关心的热点问题和关乎群众切身利益的问题得到了及时妥善处理，社会反响良好。如旬阳县关口镇铺沟村二组村民侯某，写信反映他在关口镇大庙三号井因施工而引起的受伤事故，赔偿款未及时到位。经旬阳县协调，使问题得到了及时妥善解决。事后，侯某特发信感谢政府对他的关心和爱护，帮助他解决了实际困难；汉滨区社区专职工作者反映2012年新招社区工作者工资落实问题，得到了相关部门重视。2013年6月初已逐步发放了他们工资，在给市长信箱的感谢信中发信人说：我们工作和生活中遇到的困难得到了相关部门的重视，感谢市区各级政府、相关部门的关心，作为社区工作者，我们会努力为建设“美丽安康”献上自己的一份力。

三、工作要求

2013年“市长信箱”办理工作虽然取得了一定成绩，但仍然存在有少数单位重视不够、办理时效滞后和回复质量不高的问题。“市长信箱”作为人民群众反映情况、表达诉求、咨询政策、建言献策的重要渠道，是市民与政府机关进行沟通的一个重要平台，也是政府倾听民意的一个重要窗口。在新的一年里，各县区、各部门要继续保持良好的工作态度和工作作风，高度重视，再接再厉，认真总结以往工作经验，不断创新工作机制，认真办理好网上信访诉求、意见和建议，真正做到群众反映情况事事有回音、件件有着落。要进一步落实工作责任，规范办信程序，强化督查

督办，提高工作效率，做到及时受理、交办、回复，更快、更好地解决老百姓的合理诉求，提高信件办理工作的严肃性、时效性和群众满意率，推动来信办理工作再上新台阶。

- 附件：1. 2013 年市直部门对市长信箱转办信件办理情况统计表。
2. 2013 年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

2014 年 1 月 15 日

抄送：市委各工作部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，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。