

安康市人民政府办公室

安政办函〔2013〕238号

安康市人民政府办公室关于 2013年第三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年第三季度“市长信箱”信件办理情况通报如下：

一、基本情况

第三季度市长信箱共受理有效信件833件，与第二季度信件基本持平。已办结722件，办结率87%。其中，转送县、区政府办理564件，已办结500件，办结率89%；转送市直及中省驻安单位办理269件，已办结222件，办结率83%。

按归属单位分，汉滨区、旬阳县、汉阴县、平利县，市人社局、市交警支队、市住建局、市教育局、市公安局信件较多。从办理情况看，旬阳县、汉阴县、平利县、石泉县、白河县、镇坪县、高新区，市人社局、市教育局、市环保局、市卫生局、市民政局、市物价局、市旅游局、安康供电局办理情况较好。恒口示范区，市国土局回复率较低。信件较为集中的类型是：交通、教育、城建、民政、环保、征地、拆迁、物管、社会治安、三农、社保、就业。

第三季度人民网地方留言板给市长留言9件，交办9件，已

网上回复 7 件，市双创办、旬阳县政府各有 1 件到期未反馈办理结果。

二、存在的问题

一是单位重视不够。仍有少数单位对“市长信箱”信件办理工作重视不够，人员落实不到位，工作机制不健全，办件工作滞后。如市国土局、市邮政局等单位超期办理现象严重，影响了全市信件办理工作质量。

二是办理质量不高。仍有个别单位工作人员在办理信件回复过程中，没有很好地研究政策，办理工作针对性不强，解决问题流于形式。有的单位回复寥寥数语，不负责任；有的不认真阅读群众来信，仅凭标题或要素不全“踢皮球”或不受理。这样不仅伤了来信人的心，更损害了承办单位的公信力，同时也与信件办理的初衷相背离。

三、下一步工作要求

(一) 提高认识抓办理。各级各部门要高度重视市长信箱信件办理工作，工作人员要定时查看信件，及时高效处理，避免出现超期办理情况，对确因客观原因造成办理困难的，要及时与“市长信箱”管理员沟通，并向群众做好解释工作。

(二) 提升质量抓办理。一是信件办理工作人员要熟悉业务，掌握政策法规，回复要有针对性，不回避矛盾，不避重就轻，真正让群众感到满意。二是信件办理要及时，不推诿扯皮，不让群众感到失望，畅通群众表达合理诉求的渠道。

(三) 强化督查抓办理。进一步加大办理工作的督查力度。对不及时查阅、办理信件的县区和市直各单位及时催件，对办件

迟缓、质量低下的单位和个人进行通报批评，确保办理工作形成长效机制，推动办理水平再上新台阶。

附件：1. 2013 年第三季度市直部门对市长信箱转办信件办理情况统计表。

2. 2013 年第三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 11 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、检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。