

安康市人民政府办公室

安政办字〔2009〕74号

安康市人民政府办公室 关于2009年1—9月份市长信箱 信件办理情况的通报

各县区人民政府、市政府各工作部门：

现将2009年1—9月份市长信箱信件办理情况通报如下：

一、基本情况

2009年1—9月份，市长信箱共收到来信2805件，回复反馈2262件，回复率为80.6%。其中，转送十县政府办理的1689件，占来信总数的60.2%，现已回复反馈1300件，回复率77%；转送市直及中省驻安单位办理1116件，占来信总数的39.8%，现已回复反馈962件，回复率86.2%。

来信按类型分，在线咨询类占50%，市民求助类占19%，建言献策类占6%，监督投诉类占25%。

按归属单位分，县区中汉滨区、旬阳县、岚皋县三县区信件较多，分别是 745 件，243 件和 169 件。市直及中省驻安单位中，以下单位信件较多：市公安局 166 件，市教育局 85 件，市双创办 73 件，市城建局 60 件，市人事局 57 件，市劳动保障局 51 件。

从办理情况看，大多数县区和部门认真负责，办复率较高，办理比较及时，也有部分单位重视不够，效率低下。县区中：宁陕县、紫阳县、旬阳县、白河县四县的办复率为 100%；平利县、岚皋县、镇坪县三县办复率偏低；39 个市直及中省驻安单位中：市发改委、市民政局、市司法局、市劳动保障局、市交通局、市商务局、市计生局、市体育局、市统计局、市招商局、市粮食局、市药监局、市物价局、市政府网站办复率为 100%；市公安局、市教育局、市人事局、市环保局、市卫生局等单位信件办理量大，回复率较高；市城建局、市林业局办复率偏低；市经委、市财政局、市旅游局、市移民局、市供销社、市工业园区管委会、市质监局、市外事办办复率为零。

二、工作成效

1、一些群众咨询的政策类问题得到明确的答复。群众咨询的一些关于户籍管理、计划生育、事业单位绩效工资、农村医疗卫生、大学生创业等问题，相关单位都给予了明确答复。通过回复群众政策类的咨询问题，宣传了相关政策法规，提高了政策法规的知晓率，为政策的有力执行创造了条件。

2、一些群众反响强烈、容易造成误解的问题得到了解释说明，

消除了误解。如来信反映白河县招考交警不公平，认为录取的 10 人中有几个人身高达不到要求。白河县政府接到转交的来信后，高度重视，立即着手调查。经调查了解，此次招警是从在职干部职工中为交警部门选调工作人员，由县人劳局、监察局、公安局 3 个部门共同组织实施，是按报名、体检、资格审查、面试、成绩公布等步骤进行的。资格审查合格者才能进入面试。其中“身高”为体检的项目之一，严格依照白河县人民医院出具的《体格检查表》为准，拟选调的 10 名工作人员中的《体格检查表》中“身高”一项均在 170cm 以上。通过信箱与群众交流，澄清了事实，赢得了理解，引导了舆论。

3、一些涉及群众日常生活的问题得到及时解决。如马先生来信反映富民街有几个加工防盗网的黑作坊，一天到晚都是刺耳的切割机声，严重影响周围居民的正常生活。经现场调查，富民街有 3 家钢材、铝合金加工店，工作时间为 8 时到 20 时，噪声源主要是切割机和打磨机。根据马先生所反映的问题，汉滨区环保分局视 3 家加工店的情况，分别下达了《限期整改通知书》，禁止在 12 时至 14 时，19 时至次日 8 时使用切割机和打磨机。同时，加强了对富民街各加工店环境噪声的日常监督管理，防止噪声扰民行为的发生。

4、一些涉及教育乱收费的问题得到有效处理。如紫阳蒿坪中学一位学生家长反映蒿坪中学年年搭售教辅资料，表面采取自愿，实际是强制购买。信件转交后，紫阳县政府高度重视，立即

督促县教育局调查此事。县教育局调查核实后，责成蒿坪镇初级中学予以纠正，已于2009年9月23日起开始向学生办理退款。

5、广泛听取了广大市民对于安康建设发展的合理建议，促使各项工作顺利开展。有来信反映，晚上沿南环路、香溪大道锻炼的人很多，车流量大，而沿途没有任何减速装置、标志和红绿灯，存在严重交通安全隐患。就信件所反映的问题，汉滨交警大队会同城建部门研究决定，在香溪大道与南环路十字路口设置红绿灯，并在香溪大道设置减速带，确保交通安全。市民还对安康的双创工作提出许多好的建议和意见，有力的推动了安康双创工作顺利开展。

三、存在的主要问题

从以上基本情况来看，市长信箱的信件办理还存在如下问题：

1、重视程度不够。有些单位和部门没有引起足够的重视，没有把工作落实到人，责任落实到位，致使信箱无人管理，信件无人办理。

2、反馈不及时。个别承办单位效率意识淡薄，对转办的信件不能及时反馈办理情况和办理结果。

3、办理质量不高。少数承办单位对信访事件含糊其辞，敷衍了事，没有给来信人明确的、有针对性的回答，群众不满意，难以起到方便群众、解疑释惑、化解矛盾、引导舆论的作用。

4、督办落实不力。部分承办部门虽对信件予以及时反馈，但反馈以“处理中”、“已转交相关部门处理”等报结，督办、

催办不力，使信件反映问题不能及时得到解决，甚至没有解决，影响市长信箱信件的办理质量和效果。

附：《2009年1—9月份县区对市长信箱转办信件办理情况简表》

《2009年1—9月份市直部门对市长信箱转办信件办理情况简表》

二〇〇九年十一月五日

主题词：信访 市长信箱 办理 通报

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。

安康市人民政府办公室

2009年11月5日印发

共印70份