

安康市人民政府办公室

安政办字〔2009〕29号

安康市人民政府办公室 关于对 2009 年一季度市长信箱 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：

现将 2009 年一季度市长信箱信件办理情况通报如下：

一、基本情况

2009 年一季度市长信箱共收到来信 799 件，同比增加 56%。已回复反馈信件 542 件，回复率为 68%。转送十县区政府办理信件 330 件，占来信总数的 41%，现已回复反馈 189 件，回复率 57%；其中紫阳县、白河县百分百报结，岚皋县、旬阳县、镇坪县回复率都在 80%以上。转送市直及中省驻安单位办理信件 469 件，占转办总数的 59%，现已回复反馈 353 件，回复率 75%。其中市信访局直接办理信件 286 件，现已回复 272 件。

从一季度办理情况看，大多数县区和部门高度重视，办复率

较高，办理比较及时，也有部分单位重视不够。10 县区中：汉阴、宁陕办复率为零，平利办复率为 30%；28 个市直承办部门中：市双创办、文化局、房管局、城建局、交警支队等部门办复率低，对此提出批评。

一季度市民来信主要分以下三个类型：

1、上网咨询：占来信总数的 47.5%，主要是咨询农村用电改造、城镇及乡村道路修建、金融危机下有关返乡青年创业扶持政策、退伍军人安置、如何参加社保或医保等。

2、监督投诉：占来信总数的 35.6%，主要是对环境卫生、劳动保障、物价、征地补偿、学校乱收费、部门工作人员办事效率及态度问题、乡村干部经济问题等。

3、建言献策：占来信总数的 16.9%，主要是对“双创”工作、道路交通、招商引资等方面的建议。

二、工作成效

1、一批事关群众生活困难方面的问题得到妥善解决。石泉县池河镇一村民反映身患尿毒症晚期，不满周岁的儿子又患上先天性心脏病，请求政府能够帮助解决医疗费。石泉县政府接到我们转交的邮件后高度重视，查实后及时帮其解决了 1000 元医疗救助，并按政策将其纳入农村医疗救助对象。此外，紫阳县瓦庙镇堰塘村八组 86 岁村民赵华涂要求解决低保问题；白河县部分特设岗位教师反映学校有拖欠生活津贴的问题，我们转交后，县上领导高度重视，立即安排县人劳局进行查处，很快就将津贴落实到位；市民张勇反映身份证办理问题，都通过市长信箱转办后得到了及时解决。

2、一批涉及群众集体利益或百姓关注的热点、难点问题得到

有效处理。旬阳县石门乡白庙村村民反映村干部强行扣除老百姓退耕还林管护费，我们转办后，旬阳县及时处理，村上筹措资金2万元，3天内把应该兑付给群众的款项全部兑现到位。旬阳县桂花乡孙清发来邮件，反映桂花电站建设损害村民利益，村民怨声很大，我们将此件转旬阳县政府办理。经县、乡协调，桂花电站一次性补偿该村4万元。朝阳小区居民反映小区脏乱差等情况，经我们转办后，市双创办迅速开展工作，将小区环境卫生治理列入双创小区专项治理之中，对道路破烂等问题，责成主管部门督促开发商及时进行修复。

3、畅通了安康与外界的信息沟通。外地客商吴生先生多次发来电子邮件，咨询安康投资政策等相关问题，我们及时进行了转办，相关部门及时进行了回复，吴生先生对市长信箱高效的工作表示赞许。同时，还针对国务院提出《珠三角发展纲要》、深圳市政府提出部分生产型企业生产线外移的机遇，建议安康市能将部分深圳乃至广东的制造型企业吸引到安康投资建厂，带动地方经济发展。市招商局对吴先生提出的问题进行了回复，介绍了安康经济发展的重点项目，并真诚的欢迎他来我市进行考察。

汉滨区沙坝乡吴锋在广东深圳工作多年，希望回安康进行创业，在安康开一家肯德基分店。他给市长信箱发来邮件，希望了解安康创业扶持政策以及贷款情况，并表示如果政府能够扶持，并且有较好的政策，他将尽快实施。市招商局及时进行了回复，并表示将对创业者给予积极的帮助和配套服务。

三、主要问题

一是少数单位重视不够，至今未安排人员负责信件办理工作；二是个别承办单位不能按时反馈办理情况，不能及时将转交信件

送达相关领导或部门；三是少数承办单位的回复结果，敷衍了事，没有作出针对性的正面回答，导致市民重复投诉；四是部分承办部门虽已明确处理方案，但却不能及时落实到位，影响办理质量和效果。

四、几点要求

一是高度重视。各县区、各部门要高度重视“市长信箱”工作，要明确领导分管，要安排专人负责信件办理工作，请将具体负责人员的名单报市信访局，以便于联系、沟通；二是明确责任。各县区、各部门要把市长信箱信件办理工作列入政府工作的重要内容，纳入目标考评项目进行年度考核，强化责任意识；三是提高效率，希望各县区及市直相关工作人员严格按照《安康市市长信箱管理办法》规定的办理程序及报结时间对邮件进行处理。充分发挥市长信箱的作用，有效解决群众反映的问题，化解各类矛盾，减少人为上访，促进社会和谐。

附：《2009年一季度市直部门对市长信箱转办信件办理情况简表》
《2009年一季度县区对市长信箱转办信件办理情况简表》

二〇〇九年五月十八日

2009 年一季度市直部门对市长信箱转办信件办理情况简表

(截止 2009 年 3 月 31 日)

市直单位	交办信件数	回复信件数	回复率
市政府办	1	1	100%
市人事局	8	8	100%
市教育局	20	16	80%
市双创办	34	1	3%
市公安局	32	16	50%
市交通局	1	0	0
市民政局	4	4	100%
市劳动局	11	11	100%
市林业局	1	0	0
市水利局	2	2	100%
市农业局	1	1	100%
市环保局	6	1	17%
市卫生局	4	4	100%
市计生局	3	3	100%
市城建局	11	1	9%
市房管局	11	0	0
市旅游局	2	0	0
市粮食局	1	0	0
市商务局	3	3	100%
市招商局	1	1	100%
市工商局	4	2	50%
市药监局	2	2	100%
市信访局	286	272	95%
市文化局	3	0	0
市广电局	3	3	100%
安康电视台	1	0	0
市无线电管理处	1	0	0
市交警支队	12	1	8%
合 计	469	353	75%

2009 年一季度县区对市长信箱转办信件办理情况简表

(截止 2009 年 3 月 31 日)

县区	交办信件数	回复信件数	回复率
汉滨区	127	43	34%
汉阴县	24	0	0
石泉县	14	8	57%
宁陕县	2	0	0
紫阳县	18	18	100%
岚皋县	35	32	91%
平利县	20	6	30%
镇坪县	6	5	83%
旬阳县	66	59	89%
白河县	18	18	100%
合 计	330	189	57%

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 5 月 18 日印发

共印 60 份