

枞阳县人民政府文件

枞政〔2011〕83号

关于印发枞阳县人民政府门户网站 县长信箱处理办法的通知

各乡、镇人民政府，县政府各部门和直属单位：

《枞阳县人民政府门户网站县长信箱处理办法》已经县政府常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。



二〇一一年六月二十八日

枞阳县人民政府门户网站县长信箱 信件办理（暂行）办法

为提高县政府公共服务水平，切实促进服务型机关建设，确保枞阳县人民政府门户网站县长信箱信件办理工作行为规范、运转协调、监管有力、及时有效，特制定本办法。

一、工作宗旨及原则

县政府门户网县长信箱的主要宗旨是了解社情民意，密切县政府与人民群众的联系；为人民群众提供政策咨询，为百姓排忧解难；听取人民群众意见、建议，拓宽人民群众参政议政渠道，接受人民群众监督；加速政府职能转变，提高服务办事效率，更好地方便群众、服务基层、服务企业，优化我县经济发展环境，促进全县经济社会发展。

县政府门户网站县长信箱的办理应符合群众第一、服务第一、高效管理、求真务实的原则。

二、信件受理

（一）受理范围

1、群众日常社会生活中关注的热点、难点问题及解决问题的意见或建议；

2、社会各界对我县国民经济和社会发展等方面提出的意见或建议；

3、需要各乡镇、各部门、各企事业单位按职责办理的事宜；

4、对有关政策法规的咨询；

5、对侵害自身合法权益的行为提出控告或者申诉；

6、对损害国家、社会、集体利益的行为提出控告或者检举；

7、对各乡镇、各部门（单位）及其工作人员办事效率、工作作风、廉洁自律等方面的投诉和举报。

涉及以下内容的来信不属于“县长信箱”受理范围：

1、向行政机关提出行政许可、登记、备案等事宜的；

2、依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径解决的；

3、同级信访部门已经处理的问题或正在处理之中的问题；

4、需要求证而又无法与来信人取得联系的；

5、无实际内容和所指事情叙述不清的；

6、以盈利为目的的商业推销广告；

7、各种恶意攻击性信息。

通过县长信箱反映情况，一般应填写来信人真实姓名、联系电话或电子信箱、工作单位以及家庭住址，以便了解情况，及时回信答复。对由于恶意攻击造成恶劣影响的信件将转交公安机关处理，追究发件人责任。

（二）受理登记

县政府信息办对受理的信件按照“一件一号”的原则进行登记编号(无效邮件可予以删除)，并打印存档。

三、信件办理

(一) 直办。即直接答复处理。一是对属于咨询、建议和有关政策明确规定的、无关大局问题或已有处理意见和解决办法的来信，县政府信息办可直接通过电话、电子邮件或公开答复的方式向来信人作出答复；对专业性较强的政策咨询，指导来信人与相关部门联系。二是由发件人直接发送至部门或乡镇信箱的信件，由受理单位直接答复。

(二) 转办。即转交有关乡(镇)和部门(单位)处理。县政府信息办将群众反映的问题，打印成《县长信箱》来信处理单，报县政府领导阅批，根据拟办意见和承办要求，通过网络或其它方式将信件转交有关乡(镇)和部门(单位)办理。

对作废信件，县政府信息办直接留存，作为情况掌握或信息收集。

四、承办反馈、办理回复

采取“责任明确、主管回复”的原则，各承办单位将办理情况由单位相关负责人审核后在网上直接回复，对于重大问题或县政府领导批示要求汇报的，应将办理情况报告至县政府领导审核同意后回复。

(一) 各承办单位向县政府信息办反馈。各承办单位收到交办信件后，要确定专人负责，及时有效地完成办理工作。一

般应于收件之日起7个工作日内完成办理工作，并及时反馈办理结果。承办单位若因特殊情况不能按时反馈，应在办理时限内向县政府信息办说明原因，申请延时。

（二）回复的发布。回复内容经有关领导审核后，可以发布的，应在网站后台上传回复内容，并同时将回复状态调整为“已回复”；予以公开答复的，应将“可视状态”调整为“可视”。涉及国家机密和依法受到保护的商业秘密、个人隐私以及敏感性较强的内容或发件人有保密请求的不予公开答复。

（三）领导阅示信件。凡经县领导阅示的信件，各部门办结后须向县领导反馈处理结果。对于热点、难点和重大问题，应即时报告县政府领导，根据领导指示处理。领导批示多个单位协同办理的，由首接单位负责答复和反馈。

五、催办、退办

（一）对超过反馈时限又未说明办理情况的信件，由县政府信息办下发《县长信箱信件催办单》进行催办，同时在县政府门户网站进行公示。

（二）承办单位反馈结果不符合要求的，由县政府信息办下发《县长信箱信件退办单》予以退办，并注明退办理由和重办要求。承办单位应按要求重新办理并反馈。

六、通报考评

进一步建立健全督查考核制度。县政府办公室每季度将通报一次县长信箱的办理情况，把是否按规定时限办理、办理质

量是否满意、有无出现重复投诉等作为主要的评价因素，并建立相应的评价机制。对个别答复不及时、工作落实不力的单位，将及时予以督办或通报批评。同时，将县长信箱办理情况作为各单位目标责任制考核内容之一。

七、县长信箱管理机构及职责分工

县政府办是县长信箱的主管部门，负责县长信箱的管理、考核并协助信件的审批工作。县政府信息办负责县长信箱的受理、办理和回复公示工作。县政府督查室负责县长信箱的督办工作。各乡镇人民政府、县直各部门、各直属单位和批示办理单位为县长信箱的承办单位。