

督查工作通报

濮督通〔2012〕3号

2011年人民网网民留言办理工作情况通报

2011年，我市坚持以科学发展观为指导，以“为民、便民、利民”为宗旨，扎实做好人民网网民留言办理工作。全年共办理省委书记、省长，市委书记、市长网民留言1492条，办结率和回复率均在99%以上。我市人民网地方领导留言量和回复量在全国分别居第4位和第3位，被人民网评为“2011年度全国网民留言办理工作先进单位”，送选的市委书记段喜中网络问政“小区管理由‘三无’变‘三有’”被人民网网友评为“2011网民留言办理经典案例”。网民留言办理工作逐步成为党委政府倾听民声、了解民意、解决民难、汇集民智的有效载体，成为推动经济社会发展、社会管理创新的重要手段。现将有关情况通报如下：

一、办理工作特点

一是各级各部门高度重视。各县（区）和市直各单位高度重视网民留言办理工作，多数承办单位完善了工作机制、建立健全了办理工作制度，指定专人负责。华龙区、濮阳县、范县、市公安局、市市政园林局、市工商局等单位主要领导对承办的重要留言亲自批示、亲自过问，留言办理质量进一步提高，办理工作逐步走向规范化、制度化、常态化。

二是办理速度快。我局坚持每天不间断上网浏览网民留言，做到当日留言、当日阅读、当日下载、当日交办。台前县、市人社局、市环保局、市公用事业局、市房地产管理中心、市公路局等单位均能够及时办理，咨询类的留言能第一时间回复，其他类型的留言都在规定期限内办结并答复，按时回复率保持在较高水平。

三是答复质量高。市委组织部、市发改委、市交通运输局、市教育局等单位对群众留言反映的问题能够详细说明情况，认真解答群众疑问，努力解决实际问题，化解了矛盾，推动了工作，树立了党委政府的良好形象，得到了群众好评。

当前，办理工作中存在主要问题：一是个别单位办理网民留言工作认识不够，积极性和主动性不高，业务能力需要进一步提高；二是个别单位存在推诿扯皮、敷衍应付，答复问题避重就轻的现象；三是个别单位报送材料不规范。

二、下步工作要求

网民留言办理工作是各级各部门直面群众，倾听民声、化解矛盾纠纷、疏导社会不良情绪的重要渠道，是各级党委、政府为民办事、帮民解忧的有效途径。各级各部门要从讲大局、谋发展的高度出发，高度重视并认真做好网民留言办理工作。一要严格办理时限。做到随收随办、急事急办、特事特办，并及时反馈办理结果。一般应在收到之日起5个工作日内办理完毕，确因情况复杂，难以在规定时限内办结的，要及时向市督查局说明理由并反馈进展情况；属于阶段性重点工作的，要每半月上报一次进展情况。二要注重解决实际问题。实事求是，务求实效，坚决杜绝避重就轻，避实就虚，推诿扯皮。三要注重舆论引导。对部分网民因不了解国家政策而发泄不满的留言，在及时合理解答其提出问题的同时，要公开国家相关政策，使网民全面、真实了解相关情况。四要规范办理程序。认真做好承办、落实、反馈等环节工作，确保办理质量。

附件：2011年人民网网民留言办理情况统计表

二〇一二年一月十日

附件：

2011 年人民网网民留言办理情况统计表

单 位	交办数	已办结 上报数	正在办理 数	备注
濮阳县	186	185	1	
华龙区	154	153	1	
高新区	98	97	1	
清丰县	80	80		
南乐县	39	38	1	
范县	52	51	1	
台前县	18	18		
市委组织部	11	11		
市房地产管理中心	106	106		
市公安局	109	106	3	
市中心城市综合提升办公室	23	23		
市住建局	63	63		
市市政园林管理局	57	57		
市环保局	56	56		
市交通运输局	44	44		
市公用事业局	49	49		
市人社局	35	35		
市油田教育中心	28	28		
市发改委	31	31		
市教育局	27	27		
市城市管理综合执法局	22	20	2	
市计生委	5	5		
市总工会	3	3		

市林业局	1	1		
市工商局	7	7		
市体育局	2	2		
市新华书店	1	1		
市农业局	1		1	
市爱卫办	1	1		
市国土局	1	1		
市审计局	1	1		
市安监局	1	1		
市国资委	2	1	1	
市农村信用社	1	1		
市国税局	1	1		
市农行	1	1		
市水利局	4	4		
市民政局	1	1		
市城乡规划局	12	12		
市文广新局	4	4		
市中级人民法院	2	2		
市卫生局	5	5		
市公路局	9	9		
市网通公司	2	2		
市铁通公司	2	2		
市供电公司	2	2		
中原油田	7	7		
中原大化	5	5		
中原油田公安局	7	7		
其他	113	113		
合计	1492	1480	12	

本期报：市四大班子领导

送：市政府秘书长，市委、市政府副秘书长

发：各县（区）党委、县（区）人民政府，开发区党工委、管委会，
工业园区党工委、管委会，市直有关单位

市委市政府督查局

2012 年 1 月 10 日印发

（共印 100 份）