

吴忠市红寺堡区
人民政府办公室文件

红政办发〔2025〕30号

红寺堡区人民政府办公室
关于印发《吴忠市红寺堡区农村环境卫生市场
化运营项目实施方案》的通知

各乡（镇），各有关部门：

为进一步规范政府网站留言办理，现将《红寺堡区人民政府网站“区长信箱”办理工作制度》印发给你们，请遵照执行。

吴忠市红寺堡区人民政府办公室

2025年8月4日

红寺堡区人民政府网站“区长信箱” 办理工作制度

为进一步推进政府信息公开，提高政府公共服务水平，规范红寺堡区人民政府门户网站“区长信箱”办理程序，畅通民意表达渠道，切实维护群众利益，促进“区长信箱”办理工作制度化、规范化，结合我区实际，制定本制度。

第一章 总则

第一条 区政府门户网站“区长信箱”是政府密切联系群众、了解社情民意、接受群众监督、建设服务型政府的重要渠道和窗口，是群众利益诉求的重要途径和推进政务公开的重要措施。

第二条 区政府办公室负责“区长信箱”的日常管理和维护，对信箱中的留言进行签收、登记、转办、督办、答复。

第三条 “区长信箱”按照“属地管理、分级负责，谁主管、谁负责”的原则，由区政府办公室受理。各乡镇人民政府、街道办事处和区政府各组成部门是“区长信箱”的直接办理单位，确定专人依法、及时、认真办理。

第二章 留言受理

第四条 “区长信箱”受理范围

(一) 对红寺堡区经济建设、发展环境、城乡建设、社会事业等方面的意见和建议；

(二) 对政府各部门工作职责、办事程序和政策规定的咨询、

意见和建议；

（三）对政府出台的相关政策、规范性文件的咨询和建议；

（四）对直接影响群众生活的有关问题的处理意见和建议；

（五）对社会生活中发生的需由行政机关协调解决的有关问题的意见和建议；

（六）属于区政府职权范围内的其他事项。

第五条 “区长信箱” 不予受理的范围

（一）通过诉讼、仲裁、法院、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项；

（二）属于各级党委及其工作部门、人大、政协及其常务委员会、纪委监委、检察院、法院等部门职权范围内的事项；

（三）已经终结的信访事项；

（四）已经受理或正在办理的信访事项；

（五）属于内部行政管理方面应按正常渠道逐级报告的事项；

（六）提供的有关要素不准确或不详尽（不如实填写姓名、联系方式、联系电话等信息的），内容不完整、表述不清楚，导致无法回答或开展调查的信件；

（七）属于邀请函、通知函、具有商业广告性质或产品推销、社会中介服务需求等市场行为方面的；

（八）带有诬蔑、攻击或不文明语言的；

（九）其他不属于区政府职权范围内的事项。

第三章 留言办理

第六条 “区长信箱”的办理流程

(一) 签收。“区长信箱”由区政府办公室确定专人负责受理，对群众来信进行整理、登记。

(二) 办理。按照“按时收集、整理有序、文字清晰、体现原貌”的工作要求，区政府办公室将整理、登记的留言及时转送相关乡镇街道和区直有关部门办理，并提出办理时限要求。

(三) 督办。在交办期间，区政府办公室将通过电话等方式了解办理情况，对即将到期的交办事项进行催办，督促相关单位按时办理，提高“区长信箱”的办理时效。

(四) 答复。一是对“区长信箱”的回复，除涉及国家秘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留言外，应在区政府网站公开回复。对如举报类特殊信件等，应按有关规定或网民的意愿，保守网民的秘密，不得擅自公开网民的姓名、电话及来信 IP 地址等有关资料。二是各承办单位对回复留言要认真审核把关，经主要负责同志审定后报送至区政府办公室，如因对办理工作不认真负责、对所反映问题不及时解决，造成不良影响和严重后果的，严肃追究有关领导和工作人员的责任。

第四章 办理时限

第七条 一般留言承办单位自签收之日起须在 3 个工作日内办结，情况复杂的留言可在 5 个工作日内办结。因特殊情况，办理时限可以适当延长，但具体承办单位要及时向区政府办公室说明延长办理时限原因。

第五章 责任追究

第八条 对办理工作不认真负责，对所反映问题不及时解决，造成不良影响和严重后果的，严肃追究有关领导和工作人员责任。

第六章 附则

第九条 本制度由区政府办公室负责解释。

第十条 本制度自印发之日起施行。