

## 60 天上岸计划——第十九天讲义

### 一、作业讲解

请在网上搜索机关公开发布的简报，并结合本讲的参考答案，想一想写简报应该注意什么？

简：简报和别的文体最不同之处，就在于其“简单”“简洁”“简要”；

报：有“报送”“报告”之意，也就是读者不知发生何事，要把背景说清楚。

### 二、真题讲解

2016 年国考申论（地市级）第二题

题干：请你根据给定资料 2，列出 H 市政府办理“市长信箱”群众来信的基本流程和要求。（20 分）

要求：紧扣资料，全面准确，条理清晰，不超过 300 字。

资料：

H 市在市政务信息网上设立“市长信箱”，受理人民群众提出的意见建议，以及反映的应由政府解决的问题。下面是“市长信箱”收到的几例市民网络来信以及网站的答复：

【来信】[2015-5-26 8:37]领导您好！市电视台目前在放一部很火的电视剧，但是每一集前面重复播放上一集的很多内容，后面再来个下集预告，实际上每一集的新内容很少，这纯粹是浪费我们的时间！你们能不能管一管啊？

【答复】[2015-5-28 9:00]您好，来信收悉。现就您提出的问题回复如下：经调查，近期市电视台播放电视剧确实存在内容重复播出、“前情回顾”较长的问题。现广电局已责成市电视台从整体规划、编排应对、受众服务意识、规范自律等方面查找不足，立即整改，并要求市电视台增强品牌意识，以大台标准严格自我要求，在今后电视剧播出工作中严格遵守各项相关政策规定，杜绝类似情况的

发生，非常感谢您对我市广播电视工作的关注。

【办理情况】5月26日9:00转市广电局核处理，并要求于5月29日前反馈处理情况。5月27日17:08市广电局反馈处理情况，5月28日9:00完成回复。

【来信人反馈意见】满意。（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

【来信】[2015-5-25 8:00]敬爱的领导，你好！我是前桥镇小水村七组的人。我们这个组一直没修水泥路，别的村子都修好了！望领导帮我们关心一下，感谢！

【答复】[2015-5-28 9:10]您好，来信收悉。就您提出的问题，经调查，现回复如下：2006年国家实施农村公路通畅工程以来，我市大部分行政村都建成了通村公路，小水村因位于国道旁，国家只下达通村公路0.4公里的建设计划并已建设完成。目前，国家还没有实施通组公路的政策，你组如要修建通组公路，可以等待国家实施通组公路的政策或申请市计划外修路指标（计划外公路建设程序为：村组向所在乡镇书面申报修路意见→当地乡镇纳入本乡镇农村公路修建规划→乡镇向市政府申请修路计划→市政府批准同意并下达建设计划→村组按要求修好路基，并筹集好配套资金→市交通运输局组织实施）。

【办理情况】5月25日9:00转市交通运输局核处理，并要求于5月28日前反馈处理情况，5月27日16:12市交通运输局反馈处理情况。5月28日9:10完成回复。

【来信人反馈意见】较满意。（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

【来信】[2015-5-25 21:20]您好，南兴路路口H酒店牌坊附近区域秩序混乱，乱停车、乱摆摊现象严重，每天下午交通不便。马路隔离桩大部分损坏未修复，完全成为三不管地带，严重影响市容市貌，城管、交警对这块区域不闻不问，具体归哪里管辖不清晰，市政设施损坏无人修复，反映后情况依旧。切勿懒政，怠政！

【答复】[2015-5-28 11:10]您好，来信收悉。我们已责成N镇进行办理，现将办理情况回复如下：一、关于南兴路路口马路隔离桩损坏未修复以及乱停车的问题。N镇已联系区公安交巡警支队，即日起对隔离桩损坏部分进行维修，针对

乱停车的问题，将会采取处罚并加大对此区域的巡逻及管理力度。二、关于南兴路路口占道经营的问题。N 镇综合行政执法大队已对南兴路路口游摊进行了说服教育，并告知其本镇将开展市容环境综合整治，南兴路靠近主干道江南大道，将作为重点整治路段之一。同时，N 镇也将加强该路段的巡查，并加派执法人员值守该路段，对该路段占道经营进行规范管理。

【办理情况】5 月 26 日 9:20 转 N 镇政府核查处理。并要求于 5 月 29 日前反馈处理情况，5 月 27 日 17:38N 镇政府反馈处理情况。5 月 28 日 11:10 完成回复。

【来信人反馈意见】满意（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

【来信】[2015-5-27 10:00]我是大学城 F 楼盘业主，从接房、装修到入住，近半年了，有线电视和网络都还一直没通，给我的生活带来极大不便，上次在市长信箱反映过，S 区房管局给我打电话说不归他们管，但后来就没有下文了，找物管也是一天拖一天。我就想知道到底哪个部门能帮我解决一下问题。

【答复】[2015-5-28 15:20]您好，来信收悉。我们已转批 S 区文化委调查处理，现将相关情况回复如下：F 楼盘里小区没有开通有线网络电视事宜，经与有线网络分公司联系，该单位将于 6 月 1 日正式开通网络并为小区业主办理收视业务。S 区文化委工作人员于 5 月 28 日上午已与您取得联系，告知了您该情况。

【办理情况】5 月 27 日 10:40 转 S 区文化委核查处理，并要求于 5 月 30 日前反馈处理情况。5 月 28 日 11:25S 区文化委反馈处处理情况。5 月 28 日 15:20 完成回复。

【来信人反馈意见】较满意。（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

【来信】[2015-5-28 16:00]我是 X 中学的一名学生，我们学校要求学生早晨 5:50 起床，班主任老师 5:30 就到宿舍喊学生起床，要求 6:20 所有学生必须到教室进行早读。起床过早，反而影响我们的学习效率。中午又规定学生要统一在教室内上午自习，晚上还要上三节晚自习。学校的安全课、环境课现在已经如同虚设，三节体育课，也只上两节。学生的学习压力过大，这种不合理的安排会严重

影响我们的学习效率。另外，学校医务室的药特别贵，还卖过期药。

**【答复】待答复**

**【办理情况】**5月28日16:20转市教育局核处理，并要求于5月31日前反馈处理情况。

**【来信人反馈意见】**（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

**【来信】**[2015-5-28 8:05]R区现属于我市5大功能区之一的城市发展新区，主做制造业。我是一名返乡大学生，准备在R区开办一个以有机蔬菜、有机经济作物、家禽养殖为主，乡村农家乐为辅的公司（目标是希望以后可以做大，所以定位为公司），请问对于区域规划来说目前哪些乡镇或者区域是支持的？

**【答复】**[2015-5-28 16:40]您好，来信收悉，现回复如下：近年来，R区大力发展特色效益农业，逐步形成了区北十万亩蔬菜基地、区南十万亩苗木基地和区西五万亩果木基地。你可根据自己的意愿和用地需求，在相应基地范围内，按照环保、用地政策等相关要求，发展以种养结合的循环经济为主，休闲农业为辅的公司，如有需要可详细咨询区农委产业科，联系电话：4141××××。

**【办理情况】**5月28日8:20转R区农委，并要求于5月29日前反馈处理情况。5月28日9:30区农委反馈处理情况。5月28日16:40完成回复。

**【来信人反馈意见】**满意。（可选：满意、较满意、基本满意、不满意）

参考答案 1：

基本流程是：

一、受理。市政府工作人员在阅读群众来信后，将信中反映的问题进行分类，并转给相应部门；

二、办理。要求相应部门在限定时间内就反映的问题进行核处理，并反馈处理情况；

三、答复。根据相应部门所反馈的问题处理情况，细心地回复群众来信；

四、来信人反馈。群众根据问题处理结果进行反馈。

要求：

一、及时查阅信箱。随时关注“市长信箱”的动态，及时将群众反映的问题转给相应部门；

二、有效处理问题。针对群众所反映的问题，要求相应单位进行处理。如果一时无法处理，应作出合理解释，并给出问题处理的具体日期；

三、公开处理。将问题处理进度公布出来，让网民监督，同时来信群众可公开发表反馈意见。

参考答案 2：

办理流程有 6 个环节：1.取阅信件。了解来信所反映的问题和来信人的诉求。2.分流承办。将来信意见转交给对口管理的职能部门办理。3.限时督办。要求相关部门在规定时间内予以解决，不能解决的作出合理答复。4.及时回复。在规定时间内将反映问题的办理情况通过“市长信箱”平台予以答复。5.办结登记。对转办时间、办理部门、时限要求、回复时间进行登记公开。6.收集反馈。记录来信人对来信办理情况的评价。

要求：1.做到“三及时”。及时取阅来信，及时转呈相关部门办理并督促按时完成，及时反馈办理结果。2.措辞文明严谨。答复时要使用礼貌用语，如实回复办理情况，语言准确规范、不产生歧义。3.程序规范。严格按照流程办理和管理权限办理。

课后作业：

提要求是领导干部的必备素质，也在公务员面试中经常遇到，你觉得提要求的重点是什么？