**题目：**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：紧扣材料，全面准确，条理清晰。不超过 300 字。

**给定资料：**

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】[2015-5-289：00]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 转市广电局核查处理，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】[2015-5-258：30]敬爱的领导，你好！我是前桥镇小水村七组的人。我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】[2015-5-289：10]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 转市交通运输局核查处理，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】[2015-5-2521：20]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。马路隔离桩大部分坏损未修复，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】[2015-5-2811：10]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】[2015-5-2710：00]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该他们管，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】[2015-5-2815：20]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】[2015-5-2816：00]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 转市教育局核查处理，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，现回答如下：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：4141XXXX。

【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：**

基本流程：1.市民来信。市民通过政务信息网上的“市长信箱”反映问题。2.接收来信，进行处理。明确问题所属部门，要求责任部门开始核查处理，3 日内处理完毕，及时给予市政府反馈，同时公布办理情况。3.给予市民答复。告知市民处理结果，讲解基本政策，给出建议。4.来信人进行意见反馈。可选：满意、较满意、基本满意、不满意。

要求：1.及时性，迅速反应，快速高效，三个工作日内完成；2.详细具体，通俗易懂，要接地气，百姓看得懂；3.有针对性和可行性，力求准确，措施具有可操作性；4.规范性，有法律依据，符合政策，语言规范；5.礼貌性，使用礼貌用语，有问必答；6.公开透明，接受监督。7.真实性，原真反馈，不弄虚作假。

字数：290 字