

中共威海市文登区委办公室文件

威文办发〔2021〕10号

区委办公室 区政府办公室 印发《关于进一步健全完善群众诉求办理 机制的实施意见》的通知

各镇党委、人民政府，各街道党工委、办事处，经济开发区党工委、管委，金山党工委、综合服务中心，区直各部门、驻文各单位：

现将《关于进一步健全完善群众诉求办理机制的实施意见》印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共威海市文登区委办公室
威海市文登区人民政府办公室

2021年5月21日

关于进一步健全完善群众诉求办理 机制的实施意见

为进一步提升我区 12345 政务服务热线和网格员上报群众诉求办理质效，深入推进基层治理体系和治理能力现代化，结合我区实际，提出如下实施意见。

一、总体要求

（一）指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中全会精神，扎实开展“我为群众办实事”实践活动，着力解决群众反映合理诉求，压实主体责任，规范办理程序，形成条块结合、多方参与、整体联动的群众诉求办理机制，提高人民群众的获得感、幸福感和安全感。

（二）工作原则

1. 依靠组织，接诉即办。充分发挥各级党组织在群众诉求办理中的战斗堡垒作用，将党的政治优势、组织优势转化为基层治理优势，激励党员干部担当作为。坚持以问题为导向，把群众呼声作为第一信号，把群众满意作为第一标准，做到群众诉求接

诉即办、闻令而动、快速响应。

2. 基层统筹，条块联动。强化镇街、村（社区）抓治理、抓服务责任，引导部门执法力量下沉基层，条块结合、上下协同，凝聚群众诉求办理工作合力。

3. 主动担当，积极作为。充分调动村（社区）、网格、业委会、物业公司等多方力量，主动发现解决问题，将矛盾化解在基层，解决在源头。坚持“一线工作法”，主动走进群众，靠前解决问题，做到小事不出网格，大事不出镇街，确保群众合理诉求妥善处置。

二、健全首接负责机制

在群众诉求办理过程中实行首接负责机制，第一个接收群众诉求派单的承办单位，负责对受理的诉求全程跟踪落实，并牵头组织其他承办单位联动解决，直至办结。此机制主要解决各单位在办理群众诉求的过程中，与其他承办单位联动的问题。

（一）明确首接责任。第一个接收群众诉求派单的单位为首接责任单位。对受理的诉求派单，首接单位要全过程跟踪诉求的办理，直至办结。对在转办环节能够确定需多个单位共同办理的诉求事项，区社会事务协调中心要明确指定首接单位和协办单位。凡被指定为首接单位的，要认真履行牵头责任，不得以任何理由推脱。对确不属本部门职责范围内的派单，首接单位要与区政务服务热线平台对接沟通后，按照《文登区政务服务热线办理规范》的要求，予以退回。

（二）优化工作流程。首接单位接到转办单后，经研判认为需要其他单位共同办理的群众诉求，主动对接协办单位，提出联动办理要求，并向区政务服务热线平台报备。协办单位根据首接单位提出的工作要求，配合首接单位共同办理。办理完毕后，首接单位根据办理的情况，将办理结果及时反馈诉求人，并回复区政务服务热线平台。填写《“首接负责”工作机制落实情况备案表》，对协办单位的联动配合情况按“好、较好、一般、差”进行评价。《“首接负责”工作机制落实情况备案表》，按照“一事一报”的原则，由首接责任单位分管负责人审签后，作为附件随办理结果同步上传至区政务服务热线平台。

（三）高效联动处置。首接单位接单后，对能够自行办理的问题，要在规定时限内及时办结；认为需要其他单位配合共同处理的，要主动牵头召集相关单位共同研究解决。协办单位要服从首接单位的调度，积极配合首接单位做好本单位职责范围内的相关工作，共同处理好群众诉求。对共同办理困难的，首接单位主要负责人要及时向区委区政府汇报，由分管区领导负责协调处置。对不符合现行政策法规规定，暂时不能解决的诉求，由首接单位向诉求人耐心解释，讲清政策，争取理解。

（四）督导考核评价。将首接负责机制的落实情况，纳入对各承办单位年度目标绩效考核。区政务服务热线平台对诉求的办理情况进行回访，并综合回访结果和首接单位的评价结果，对参与诉求办理的相关承办单位进行考核，首接单位与协办单位共同

承担群众诉求办理的考核结果。对不服从首接单位调度，在办理过程中消极应付的，首接单位要及时通报区社会事务协调中心。

三、建立“吹哨报到”机制

各镇街在办理群众诉求的过程中，对需要相关区直部门、驻文单位、承担公共管理服务职能的企业单位（以下简称“各部门”）配合办理完成的事项，实行“吹哨报到”机制，牵头召集相关部门共同办理。此机制主要解决镇街在办理群众诉求过程中，赋权和资源不足的问题。

（一）“吹哨”类型。根据事件的性质及轻重缓急，将“吹哨报到”事项分为“常规哨”“攻坚哨”“重点哨”。“常规哨”是指情况较简单，需要各部门提供指导和配合的事项；“攻坚哨”是指情况较复杂或发生突发灾害、重大事故、重大案件、群体性事件等应急类情况，依靠镇街力量无法独立完成的，需各部门或部门下沉力量协同办理的事项；“重点哨”是指经“攻坚哨”仍无法解决，需报区级研究解决的难点事项。区委编办要按镇街“属地管理”事项主体责任和配合责任清单，列出“攻坚哨”事项清单。

（二）工作流程。各镇街对接办的群众诉求，能够自行解决的，及时自行解决；对需部门配合的诉求，启动“吹哨报到”机制，并向区政务服务热线平台电话报备。相关部门响应镇街的“吹哨”要求，到镇街“报到”，配合镇街共同解决群众诉求。办理结束后，“吹哨主体”负责将办理结果及时反馈来电人，并

回复区政务服务热线平台。填写《“吹哨报到”工作机制落实情况备案表》，根据“报到”部门配合情况，按“好、较好、一般、差”进行评价。《“吹哨报到”工作机制落实情况备案表》按照“一事一报”的原则，由“吹哨”单位分管负责人审签后，作为附件随办理结果同步上传区政务服务热线平台。

（三）吹哨主体与报到部门责任。“吹哨报到”工作机制的主体为各镇街，负责对需要各部门配合解决的复杂问题“吹哨”，回复“吹哨报到”事项的办理结果并向诉求人沟通解释；对解决困难的事项，及时向区委区政府汇报。各镇街“吹哨”前要对事项进行初步研究，根据部门职责和初步掌握的情况，准确定位“报到”部门，避免“乱吹哨”“吹错哨”。各部门要积极响应镇街“吹哨”要求，通过现场办公、集体“会诊”、联合行动等形式，全力参与推动群众诉求的快速解决；对需由市级及以上主管部门提供支持的，积极与上级主管部门沟通对接、协调解决。各镇街、各部门要明确一名分管负责人作为联络员，专门负责“吹哨报到”的响应及沟通衔接工作。

（四）督导考核评价。将“吹哨报到”机制的落实情况，纳入对各镇街、各部门年度目标绩效考核。区政务服务热线平台对诉求的办理情况进行回访，综合回访结果和“吹哨”主体的评价结果，对参与诉求办理的相关部门进行考核。“吹哨”主体与“报到”部门共同承担群众诉求办理的考核结果。对各镇街“不敢吹”“不愿吹”“乱吹哨”，导致问题重复反映的，严肃追责问

责；对镇街“吹哨”后，部门不“报到”或不作为、慢作为、消极应付的，要给予考核扣分，引发不良后果的追责问责。

四、规范责任主体认定会商机制

区社会事务协调中心依据《文登区政务服务热线争议事项责任主体联合认定办法》，将难以确定责任主体的疑难诉求移交区委编办、区司法局，对承办群众诉求的责任主体进行联合认定，由区委编办牵头出具书面认定意见。区社会事务协调中心依据认定结果，确定承办主体。对经认定确属部门职责空白地带的合理诉求，由区社会事务协调中心通过政务服务热线《专报》向区委区政府汇报，由区委区政府研究指定责任单位从速办理；区委编办跟进研究，确定该类问题的承办责任。区委编办、区司法局、区社会事务协调中心确定专人负责主体责任认定会商工作的沟通联络和对接，确保疑难诉求快速高效认定。区委编办、区司法局对首接单位和“吹哨”主体提出对职责不清问题的认定请求，要予以支持配合。凡经区社会事务协调中心指定为牵头责任单位或经会商工作机制认定为承办主体的，被指定（认定）单位要主动承担好牵头工作。对拒不承担的，由区社会事务协调中心移交区纪委监委追责问责。

五、完善监督、考核和问责机制

建立群众诉求办理工作监督、考核、问责机制，压实各承办单位在群众诉求办理过程中的责任，督促各承办单位认真履职尽责。提高12345政务服务热线和网格员上报问题办理工作在全区

绩效考核中的赋分权重，纳入到区委全面督查和区政府政务督查评价。强化对“首接负责”“吹哨报到”机制落实情况的考核，对“首接负责”“吹哨报到”机制运行良好、群众满意度高的部门、镇街给予通报表扬；对推诿扯皮、敷衍应付、弄虚作假、态度冷横等造成不良影响的责任单位和责任人，严肃追责问责。将各承办单位群众诉求办理的监督、考核、问责情况与单位领导班子评价和干部使用挂钩。

六、保障措施

（一）加强组织领导。区社会事务协调中心负责政务服务热线和网格化服务管理渠道受理群众诉求的分派、回访、督办、分析、考核等工作。承办单位负责本单位群众诉求的办理、组织、指导、协调等工作，为开展群众诉求办理工作提供便利和必要保障。承办单位主要负责人为本单位群众诉求办理工作的第一责任人，对该项工作负总责；明确分管负责人和具体工作人员负责群众诉求的具体办理工作。

（二）提升办理质效。各单位要坚持执政为民理念，强化服务意识、责任意识、担当意识、大局意识，提高群众诉求办理质量。要根据办理规范要求，在规定时限内办理群众诉求，加强审核把关，严格质量标准，确保答复内容符合政策法规。对在答复意见中承诺诉求人的事项要明确承办责任主体和时限，持续跟踪推进，确保承诺事项落到实处，取信于民。

（三）强化培训宣传。区社会事务协调中心要采取定期召开

培训会和上门指导等方式，加强对各承办单位分管负责人、联络人的培训。各承办单位要做好参与群众诉求办理工作人员的培训，提升业务素养和工作能力。各镇街、各部门要全面掌握政务服务热线、网格化服务管理的工作要求，熟悉“首接负责”“吹哨报到”工作流程，确保承办单位间工作衔接顺畅；参与群众诉求办理的工作人员要全面掌握涉及本部门本单位的政策规定、工作流程，熟悉联动单位工作情况，推动群众诉求办理机制顺畅运行。

- 附件：1. 群众诉求办理工作监督、考核、问责制度
2. “首接负责”工作机制落实情况备案表
 3. “吹哨报到”工作机制落实情况备案表
 4. “首接负责”工作机制流程图
 5. “吹哨报到”工作机制流程图

附件1

群众诉求办理工作监督、考核、问责制度

为进一步加强群众诉求办理工作的管理，督促各承办单位及工作人员依法自觉履职尽责，提高工作效率和服务质量，确保各项工作高效有序开展，制定本制度。

第一条 监督是指对承办单位及其工作人员办件的情况进行检查、督办和指导的行为；考核主要是依据政务服务热线、网格化管理考核办法对各承办单位办件完成情况实施考核；问责是指对群众诉求办理过程中存在不作为、乱作为、慢作为等问题的承办单位及其工作人员按有关规定进行责任追究。

第二条 群众诉求办理工作的监督、考核和问责由区纪委监委、区委组织部、区委办、政府办、区社会事务协调中心按照各自职责组织实施；各承办单位党委（党组）按相关规定落实主体责任，履行监督职责。

第三条 承办单位负责对其内设机构、下属单位及其工作人员办理群众诉求的情况进行全程监督，并对办理结果审核把关，对回复内容的真实性负责；对下属单位、内设机构及其工作人员在办理过程中出现的违规问题，按有关规定予以问责。

第四条 区社会事务协调中心负责对各承办单位在办理政务

服务热线诉求和网格员上报问题的全过程进行监督，按政务服务热线、网格化服务管理考核办法对各单位的办理工作进行考核，并定期公布结果。对各承办单位工作中存在的一般性问题给予提醒并督促其及时整改；对涉及违规、违纪等重大问题及时移交区纪委监委追责问责。

第五条 区委办、政府办负责对重点办件（国务院“互联网+督查”、中国政府网留言、媒体问政栏目曝光问题等）的处理情况，及上级下发“三色”督办单和区委区政府主要领导批办问题进行督查督办。

第六条 区委组织部将本制度实施的监督、考核、问责等情况作为对各部门领导班子和领导干部年度考核、调整的参考依据。

第七条 各承办单位及其工作人员在办理群众诉求过程中有下列情形之一的，区社会事务协调中心要按干部管理权限移交至相关党委（党组），依规、依纪、依法追责问责。

（1）答复、反馈意见存在敷衍应付、弄虚作假的；

（2）首接责任单位不履行首接责任或被指定为首接单位拒不承担牵头责任或承担牵头责任不力的；经会商认定为主体责任单位，承办单位仍推诿的；

（3）协办单位无正当理由不配合首接责任单位工作或在“吹哨报到”联动办理过程中消极作为的；

（4）承办单位及其工作人员无正当理由拒不完成办理和督

办事项的；

(5) 对紧急类办件未能及时响应，造成严重后果的；

(6) 对群众的合理诉求不作为、慢作为，应付拖沓，长期不能解决或拿不出解决方案的；

(7) 对区社会事务协调中心发出的“工作提醒”或上级下发“黄色”督办单不重视，被上级下发“橙色”“红色”督办单，或引发诉求人上访、发生群体性事件等不良影响的；

(8) 违规泄露诉求人信息，对诉求人或热线话务员态度恶劣，造成不良影响的。

(9) 其他履职不到位的情形。

第八条 对上级驻文单位和有公共服务职能企业的考核结果，由区委组织部考核办报送其上级主管机关或行业主管部门。应当予以问责的，依程序交由其上级主管机关或行业主管部门追责问责。

第九条 要把提升群众满意率作为群众诉求办理工作的重点。分管区领导负责牵头调度分管领域内的群众诉求办理工作，对连续两个月群众综合满意率排名靠后，或出现本制度第七条所列举情形之一的，对相关承办单位主要负责人进行约谈；全年群众综合满意率（剔除不合理诉求）低于95%的单位，由区委区政府领导对相关单位主要负责人进行约谈；对因承办单位不作为，导致群众综合满意率过低的，视情形进行追责问责。

第十条 本制度具体应用中的问题由区社会事务协调中心会

同区纪委监委、区委组织部和区委办、政府办负责解释。

第十一条 本制度自发布之日起施行。

附件 2

“首接负责”工作机制落实情况备案表

诉求事项			
首接单位		联动单位	
办理结果			
联动评价		评价说明	
回访情况		联动时间	
分管负责人签字		盖章	

注：1. 回访情况是指与群众沟通解释过程中，群众的满意度情况。填写内容为“满意”“不满意”。

2. 评价是指首接单位对协办单位配合情况的评价。评价标准为“好、较好、一般、差”；对评价为较好、一般、差的，要说明原因。

附件 3

“吹哨报到”工作机制落实情况备案表

诉求事项					
吹哨主体		吹哨 类型		报到单位	
办理结果					
评价		评价说明			
回访情况			联动时间		
分管负责 人签字			盖章		

注：1. 回访情况是指与群众沟通解释过程中，群众的满意度情况。填写内容为“满意”“不满意”。

2. 评价是指“吹哨”主体对报到单位配合情况的评价。评价标准为“好、较好、一般、差”；对评价为较好、一般、差的，要说明原因。

附件 5

“吹哨报到”工作机制流程图



