

# 承德高新技术产业开发区 党政综合办公室文件

承高党政办字〔2022〕18号

---

## 承德高新区党政办 印发《承德高新区“民声直达”工作机制》的 通知

区直各部门，托管镇、社区办：

《承德高新区“民声直达”工作机制》已经工管委领导同意，现印发你们，请认真贯彻落实。



承德高新区党政综合办公室

2022年4月29日

# 承德高新区“民声直达”工作机制

为规范提升我区民生诉求的办理、反馈、管理工作，加强机关行政效能建设，进一步转变工作作风，打通群众反映诉求办理“最后一公里”，本着“民生诉求无小事”的原则，持续关注民生、倾听民声、广纳民意，保证广大民众的意见建议得到及时反映、办理和答复，积极营造和谐稳定的社会环境，让全区广大人民群众进一步增强获得感、幸福感和安全感，经研究决定建立“民声直达”机制。

## 一、工作原则

**（一）坚持“以人民为中心”原则。**站在群众的立场换位思考，进一步增强宗旨意识，千方百计为群众排忧解难，把群众的事当作自己的事，切实维护群众合法权益。

**（二）坚持“谁主管、谁负责”原则。**坚持谁的事谁办，谁的责任谁负。切实把问题化解在萌芽阶段，化解在本地、本部门、本领域，坚决防止风险外溢，放任不管，恣意放大。

**（三）坚持“民声诉求立即办”原则。**对群众所反映的困扰和合理诉求，要坚持以问题为导向，敢于直面问题、勇于承担责任，应办快办，迅速落实，限时办结，切实解决实际困难。

## 二、受理范围

通过“人大建议、政协提案、上级督办交办、市长热线、来信来访、人民网等网上留言、政务服务网”等平台受理的各类咨询、求助、建议、投诉和举报等问题。

## 三、办理流程

## **（一）建立台账**

党政办要第一时间及时细致受理各方面民生诉求，科学精准建立工作台账，对于敏感事件、重要问题要做好保密管理工作。

## **（二）即刻交办**

1. 坚持责任与职能相匹配，“谁主管、谁负责”，“接到诉求，即刻交办”。根据所反映诉求，按照职责职能，明确责任单位、办结时限、提交报告等。涉及群众水电气暖等基本生活急需处理的问题，要立办立结。

2. 对涉及两个或两个以上责任单位的事项，明确一个主办单位牵头负责处理反馈工作，其他单位协办。

3. 如责任单位认为交办事项不属于本单位职责范围或者不属于本单位管辖范围的，应在当日向党政办提出撤回申请，详细说明理由和依据，经党政办主要负责同志审批后，当日再行交办。

## **（三）高效办理**

1. 责任单位主要负责同志作为交办事项办理的第一责任人，分管负责同志作为具体责任人，要第一时间开展办理工作。

2. 坚持实事求是的原则，办理结果要清晰明确、依法依规、合情合理。讲清办理的政策依据和相关证据，合理诉求解决到位，不合理诉求解释到位，不能出现含糊不清、答非所问等情况。

3. 对于信访诉求的答复办理工作要高效精准，办理过程要做到“三个清楚”，即：对交办事项的分析不仅要看诉求，还要看清楚诉求背后的真正核心利益；不仅要看当事人，还要看清楚当事人背后真正话事权的社会关系；不仅要看理由和利益诉求，还要看清楚当事人和特定关系人的短板，真正做到在解决问题时有

的放矢。

4. 按规范撰写办理结果书面报告，内容要做到事实清楚、层次清晰、逻辑合理。报告要在办结时限内提前两天经分管领导签字审阅后，及时向党政办提交书面报告，并与当事人沟通反馈办理结果。特殊情况不能见面的，要通过电话、信件等方式进行沟通。

#### **（四）限时办结**

责任单位要严格执行办结时限，坚决禁止超期答复。要按照时限要求，认真调查，妥善处置，力争一次彻底解决问题。如确实在规定时限内无法办结，应提前三日向党政办提出书面申请，说明具体原因。经党政办主要负责同志审批后，方可延期（需要明确二次办结时限）。

#### **（五）跟踪回访**

由党政办、政法委等责任单位通过入户走访、电话沟通、实地踏查等方式进行满意度回访，对群众反映的意见建议，及时收集整理形成“回访清单”，对于未能按时兑现答复承诺的问题，进行挂牌督办。做到政策解释到位、问题解决到位、举措落实到位，确保办结率达到100%，力争回访满意率达到100%。

### **四、责任监督**

全区各级各部门要高度重视民生诉求的办理、反馈、管理工作，要进一步关注民生、倾听民声、广纳民意，积极营造和谐稳定的社会环境。

**1. 实行“销号”管理制度。**党政办科学精准建立民生诉求工作台账，内容要明确责任单位、责任人、办结时限等要素，各民

生诉求的办理结果只有得到“上级部门、区工管委、当事人”各环节认可方视为办结，将该诉求在工作台账中消减，同时对办结事项另册管理，一段时间进行“回头看”。

**2. 实行“减分项”管理制度。**将民生诉求的办理、反馈、管理工作纳入年度目标绩效考核范围，按要求完成办理工作的不加分，出现办理答复超期、办理不彻底答复质量偏低、差评等情形的减分（按目标绩效考核细则执行）。

**3. 实行“回访”管理制度。**责任单位要将满意度回访作为衡量办结质量的重要指标，使解决群众诉求工作形成工作闭环。发现问题及时处理，督促相关人员进一步解决，确保问题得到真正解决。

**4. 实行“定期报告”制度。**每半月向工管委报告民生诉求办理情况（含总体台账、办结情况、未办结情况），呈报各工管委领导，抄报纪工委监察组、党群工作部、督考办。

**5. 严肃纪律，压实责任，抓好落实。**各级各部门要认真研究，担当尽责，有力有效处置解决问题。对民声诉求交办不重视、推诿扯皮、甚至弄虚作假的单位和责任人进行提示、约谈、通报批评等。对情节严重并造成不良影响的责任单位和责任人依规依纪依法处理。