

城东街道市民投诉攻坚突破实施方案

为进一步推进街道市民投诉工作的制度化、规范化、科学化、标准化，提升市民投诉事项的办理质量和效率，提高一次解决率和群众满意率，特制定本实施方案。

一、工作目标

以“降量提率”为目标，提升“12345”政务服务办理质效，用心、用情、用力办好市民投诉，努力实现投诉量大幅下降，过程满意率、结果满意率、问题解决率大幅提升，全力提升居民的幸福感和满意度。

二、职责分工

按照“集中受理、分级交办、精准办理”的原则，市民投诉坚持“属事属地”相结合、以属地办理为主的原则，即街道各办公室、中心负责制和挂包领导、指导员、村（社区）书记负责制相结合。具体职责分工如下：

（一）派件单位：党政办公室

工作职责：牵头负责热线工单的接收、分派、收集、平台回复。一是及时督促承办单位按规定时限办结并报送办理结果；二是对承办单位提报的回退单，仔细审核并向区投诉中心申请回退；三是负责做好对各承办单位市民投诉办理工作的考核事宜；四是做好与区“12345”市民服务热线平台的日常对接沟通联系。

（二）承办单位：街道各办公室（中心）和 17 个村（社区）

1. 街道各办公室（中心）职责：

一是根据属事原则办好市民投诉。分管党政领导是市民投诉办理的“第一责任人”，负责高质量办理好分管领域内的各类投诉；各办公室副主任、中心主任及相关业务负责人是投诉办理的具体负责人，负责落实解决市民投诉的工作措施，并做好投诉件回复。

二是负责指导村（社区）办好属地办理的市民投诉件。为村（社区）提供有关文件政策和法律依据，帮助联系协调区有关部门。

2. 各村（社区）职责：

一是根据属地原则办好市民投诉。各挂包党政领导是投诉办理的牵头负责人，负责指导挂包村（社区）高质量办好市民投诉；各挂包指导员是投诉办理的督导联络人，负责督促指导挂包村（社区）落实解决市民投诉的工作措施，并审核投诉件回复；各村（社区）书记是投诉办理的“第一责任人”，对所有属地投诉件负总责，制定解决措施，并指定本村（社区）具体负责人进行办理和回复。

二是配合办好属事办理的市民投诉件。按照街道各办公室（中心）的要求，落实好有关工作措施。

三、工作机制

（一）接诉即联制

承办单位接件后，要安排专人（属事单位由各办公室、中心

具体负责人，必要时由分管领导；属地单位由村、社区“两委”成员，必要时由村、社区党组织书记）第一时间联系投诉人，全面了解投诉人的诉求，确认投诉事项，根据工作职责确认工单是受理还是回退。在节假日或工作日下班时间接到的紧急投诉事项，属事的由街道值班带班领导带领值班人员第一时间处理。属地的由挂包领导督促社区第一时间办理，必要时还要到现场办理，原则上一个小时内反馈办理结果，报党政办向区投诉中心反馈办理情况。

（二）当日回退制

凡不属于城东街道管辖范围的工单，在半个工作日内申请回退，由分管领导或挂包领导签字后，经街道主要领导审批同意后，报党政办予以回退，超期不予回退。回退单需详细说明理由和依据，必要时需附图片或影像资料，对于回退申请未被区投诉中心通过的，应继续办理。对认为不属于本办公室（中心）或村（社区）承办的，党政办按照一把手签批意见派件，不得回退。

（三）首接负责制

承办单位接件，实行首接负责制，接收派单并第一次回复后，要牵头一办到底，直至办结。尤其是在办理过程中，需要协调其他办公室（中心）或村（社区）协助办理的，由承办的分管领导或挂包领导负责协调继续办理，相关办公室（中心）和村（社区）必须积极协助办理，由首接承办单位牵头回复，不得推诿扯皮。

（四）高效办理制

承办单位在文字回复的同时，必须提供相关证据材料，包括现场情况图像资料、与诉求人沟通录音录像、相关政策依据等证据材料，实现办件全过程全方位监管，避免退回重办。承办单位（属事单位由办公室、中心负责人，必要时由分管领导；属地单位由村、社区“两委”成员，必要时由村、社区党组织书记）要积极与投诉人沟通，用心用力用情迅速办理，各分管领导和挂包领导要加强各方力量的统筹协调，以“事要解决”态度，最终实现问题真解决，办理过程、结果双满意。

（五）按期回复制

承办单位对确认办理的工单，要第一时间告知投诉人其反映问题正在按程序办理，告知办理意见和工作措施，深入细致地和投诉人进行沟通，以最快速度完成投诉事项，严格在工单规定回复时限内回复（省级热线、紧急件2个工作日内回复，接诉即办件当日有个初步回复，2个工作日内办理完毕）。承办单位应安排专人撰写回复意见，经分管领导或挂包领导审核通过后，报党政办审核上传。

（六）定期回访制

当日回复的投诉件由承办单位第一次回访，党政办进行第2次回访，对经2次回访仍为过程、结果不满意或问题未解决的投诉件，由党政办第一时间呈报街道主要领导阅批，由分管领导或挂包领导进行面复，沟通交流赢得最大的理解。

（七）续报办结制

各承办单位形成的续报件，要安排专人跟进办理，确保在承诺时限内实现续报过程、结果满意办结。对一次续报未按期完成造成二次续报，由街道党工委主要负责人约谈承办单位的第一责任人。

（八）提级办理制

对于多次投诉经多次办理仍未达到满意的和问题未解决的，续报办理有难度的存在二次续报风险的，承办单位多次协调无果的，由分管或挂包领导填写《城东街道市民投诉提级办理申请表》报党政办汇总，由街道分管投诉负责人提报街道主要领导，由主要领导召集专题会议研究并制定解决方案。

（九）末位约谈制

凡一周内出现过程不满意 1 件的，或者结果不满意 2 件的，由承办单位的办公室（中心）具体负责人或挂包村（社区）指导员在下周的党政联席会上作口头说明；凡一周内出现过程不满意 2 件及以上的，或结果不满意 3 件及以上的，或市二次重办 1 件及以上的，或在区通报中出现其他扣分情况（如超期回退、二次续报件、续报后重办、推诿件等）的，由街道主要领导约谈承办单位的分管领导或村（社区）党组织书记。

（十）考核通报制

将市民投诉工作纳入村（社区）年度考核工作，年度考核成绩为月度考核成绩之和。结合区对镇办的每日、每周通报，党政

办每日、每周通报各承办单位市民投诉办理情况，由承办单位主动认领。每月结合区对镇办月度考核成绩，计算各承办单位月考核成绩，村（社区）每月排名后三名的，由村（社区）党组织书记在街道重点工作会议上作出说明，由挂包领导在街道党政联席会议上作出说明。

四、有关要求

（一）加强组织领导，压实工作责任

各承办单位要高度重视市民投诉办理工作，充分认识到“接诉即办”是落实以人民为中心发展思想的生动实践，是做好新时期群众工作的有力抓手，是推进城市精细化治理的有效途径。各村（社区）要把市民投诉工作的攻坚突破作为“一把手”工程，村（社区）党组织书记负总责，要亲自部署、亲自抓落实。党政领导、机关干部要根据职责分工和挂包责任制，时刻将市民投诉工作作为提升满意度的重要抓手，严格落实各项工作机制，高质量办好市民投诉，以诉求的最终解决赢得群众的满意。

（二）注重源头治理，促进诉求减量

各承办单位要认真分析市民投诉背后的深层原因，主动上手，主动履职，将合理诉求主动纳入年度工作计划，列入民生实事项目。各村（社区）要坚持党建引领，主动作为，团结辖区内各方力量，建立村（社区）内“接诉即办、未诉先办”的工作体系和机制，设立“为民服务24小时热线”，通过居民群、公开栏、联系卡等多种形式全面公开，实现居民全知晓，24小时服务在

身边。各村（社区）要每月对居民身边的揪心事、烦心事进行收集办理，切实将矛盾化解在基层，最终达到诉求减量的目的。

（三）严格监督检查，提升办理质效

各承办单位要牢固树立为民情怀，严格按照流程办理，要以提高见面率来推动解决率、满意率双提升，坚持“快”“准”“严”3项基本原则，做到第一时间派件、第一时间联系投诉人、第一时间到现场、第一时间制定方案、第一时间落实、第一时间反馈6个基本要求。党政办要加强对承办单位办件过程的指导和提醒，对答复意见严格审核把关，对多次提醒拒不改正的，由党政办主要负责人约谈承办单位相关负责人。街道纪检监察工委要加强办理市民投诉全过程的监督检查，对弄虚作假、推诿扯皮、拖延应付等行为，依法依规依纪严肃处置。

附件 1：城东街道市民投诉提级办理申请表

附件 2：城东街道 2024 年度村（社区）市民投诉年度考核办法

2024 年 4 月 15 日

附件 2:

城东街道 2024 年度村（社区）市民投诉年度考核办法

一、考核对象：各村（社区）

二、考核内容：年度考核成绩等于月考核成绩之和。

1. 超期件：超期回复或回退，每件扣 1 分；

2. 无理由退件：每件扣 1 分；

3. 过程不满意件：每件扣 1 分；

4. 结果不满意件：每件扣 0.5 分；

5. 问题未解决件：每件扣 0.5 分；

6. 推诿件：每件次扣 1 分；

7. 重办件：（1）区重办。首次重办扣 1 分，二次以上重办，按前次双倍扣分。（2）市重办。首次重办扣 2 分，二次及以上重办的，按前次双倍扣分。

8. 续报件：一次续报到期未解决导致二次续报的或续报后重办的，每件扣 3 分。

9. 督办件：因推诿、办理不力导致承办事项久拖不决，被区列入督办件程序的工单，每件扣 2 分，被市列入督办件程序的工单，每件扣 3 分。

10. 主动承办件：每件加 1 分。

11. 计划性办结工单：市政府市民投诉中心对计划性办结工单进行全量回访，重点考核计划性办结工单的解决情况，根据区政府市民投诉中心的通报进行扣分。