

关于实行“领导领办 骨干专办”群众诉求 攻坚提升群众满意度相关工作的通知

局属各部门、机关各科室：

群众诉求办理成效关系群众切身利益、关系党委政府形象，群众满意度工作关乎广大群众的获得感、幸福感、安全感。为进一步提高我局群众诉求办理质效、切实提升群众满意度，现就相关工作通知如下：

一、总体要求和目标任务

今年，市委将群众满意度工作提到了前所未有的高度，2月1日、2月10日，针对提升群众满意度和群众诉求办理，先后召开专题会议，理顺了工作机制、强化了考核导向、细化了具体的办法和措施，并提出群众满意度要尽快回到全省前列的目标。为进一步解决住房与房地产领域群众诉求数量持续增长、热点难点不断出现的状况，围绕“房地产领域、工程质量、冬季供暖、物业管理、农民工工资管理”5方面群众诉求突出问题，实行“领导领办 骨干专办”，开展攻坚突破行动，全力解决机制不畅、职责不明、效率不高、处置不力等突出问题，以切实可行的举措全面提升群众满意度。

二、组织架构

成立住建领域群众诉求化解工作领导小组，负责统一指挥，统筹推进群众满意度提升攻坚行动，下设房地产纠纷处置、工程

质量监管、物业管理、冬季供暖、农民工工资管理 5 个群众诉求化解攻坚专班，在专班组长的带领下，抓好各领域群众诉求办理和群众满意度提升工作（领导小组和群众诉求化解攻坚专班人员名单见附件）。领导小组办公室设在法制科，负责群众诉求办理的组织协调、监督调度、预警通报、汇总研判、挂牌督办等工作，并做好与区社会治理服务中心等单位的协调对接。领导小组原则上每季度召开一次专题会议。

三、运行机制

1.建立诉求分级处置责任机制。对常规性的诉求，由各攻坚专班成员按规定程序和流程推进；对群众诉求集中或影响大、范围广、可能出现网络舆情的热点、难点问题以及省、市、区领导交办或督办事项，由专班组长领办，专班副组长和成员专办，通过走访调查、现场办公、研讨会商等方式加强督办落实；对人民网留言、市长信箱、网络舆情、问政山东等，专班副组长和成员专办，领导小组办公室督办，答复材料由专班组长审核把关、经领导小组组长审签后，按照规范流程报送。

2.建立诉求处置警示机制。领导小组办公室每日固定时间点通过内部交流平台对当天到期工单及临期工单进行预警提示；同时，逐日汇总、分析数据，对存在多人多次集中投诉、工单重办两次以上、未按规定回退、工作敷衍塞责等问题的部门、科室，以及存在信访隐患的事项，根据情节轻重、事情缓急，向相关部门、科室分管负责同志、牵头负责同志发送提示函或警示函，提

请高度重视，迅速处理，并予以重点督办，保障办理质量。收到提示、警示的部门、科室应立即安排专人予以办理，及时向群众回复办理结果，提高群众满意度。

3.建立争议问题落地机制。对涉及多部门、科室共同办理的诉求，由热线工作分管同志确定牵头部门、科室；对职责不明确或无明确办理部门、科室的诉求，由领导小组办公室与区社会治理服务中心沟通，确需由我局办理的，按照“职能相近”原则，可先指定部门、科室预先调查核实，由领导小组办公室提出拟办建议，并经领导小组组长同意后实施；必要时，领导小组办公室可随时组织召开会商会议，全面把握问题症结点、梳理职责分工，研究确定解决措施。

4.建立典型案例分析机制。领导小组办公室牵头每月统计分析诉求办理情况，抽取应对处置快速、措施得力、结果满意等的优秀案例，在领导小组专题会议上给予通报表扬，并由领导小组办公室逐级推送至“威海市 12345 政务服务便民热线”微信公众号，争取考核加分；对超期、多次重办、推诿等方面的反面典型案例，领导小组办公室每月组织召开案例分析会，对存在问题进行深刻剖析、总结经验，必要时可在领导小组专题会上进行重点研究。

5.建立诉求办理激励惩戒机制。将群众诉求办理工作作为干部职工日常考核、评先选优、职级晋升等的重要参考。领导小组办公室负责梳理汇总优秀案例、反面典型案例，具体到人，由相

关部门、科室分管同志在个人季度考核中酌情予以加（减）分；在群众诉求办理上主动认领、担当作为、表现突出，有效化解疑难复杂问题和难点堵点的，除日常考核加分外，在评先选优上优先推荐、在职级晋升等全力支持；对工作中消极作为、敷衍塞责、推诿扯皮造成不良影响的，实行一票否决。

威海市环翠区住房和城乡建设局

2023年3月8日