

索引号:	11220200795219742W/2021-07628	分类:	其他;通知
发文机关:	吉林市人民政府办公室	成文日期:	2021年08月26日
标题:	关于印发吉林市民生诉求接诉即办管理办法（试行）的通知		
发文字号:	吉市政办发〔2021〕19号	发布日期:	2021年09月22日

吉林市人民政府办公室 关于印发吉林市民生诉求接诉即办管理办法（试行）的通知

吉市政办发〔2021〕19号

各县（市）区人民政府，各开发区管委会，市政府各委办局、直属机构：
《吉林市民生诉求接诉即办管理办法（试行）》已经市政府2021年第17次常务会议讨论通过，现印发给你们，请认真组织实施。

吉林市人民政府办公室
2021年8月26日

吉林市民生诉求接诉即办管理办法（试行）

为深入践行以人民为中心的发展思想，全面提升民生诉求办理质量，进一步健全民生诉求办理机制，确保各类民生诉求快速响应、高效办理、及时反馈，切实提高群众获得感、幸福感、安全感，使人民群众利益得到有效保障，现结合我市实际，制定本办法。

第一条 本办法所称接诉即办，是指对通过各类受理渠道反映的民生问题进行及时分类转办，直达承办单位，限时快速解决的办理机制。

第二条 诉求人反映问题的受理渠道包括：国务院互联网+督查、人民网领导留言板、省长热线96118、省政府省长信箱、12345便民服务热线、市政府网站市长信箱、市政府网站民生诉求窗口、市长信件、市长电话室群众来信、今日网络舆情等。

第三条 接诉即办事项按照紧急程度、影响范围、群众关注度分为紧急类、一般类。

（一）紧急类。主要包括诉求人反映的突发性停水、停电、停热、环境污染、公共卫生安全、食品安全、公共设施隐患、灾情灾害等涉及群众生产生活的紧急突发亟需立即进行处理的问题。

（二）一般类。主要包括诉求人反映的房屋漏雨、下水井堵塞、占道经营、违章建筑、噪音扰民等影响群众生产生活，且在办理中需要履行相关审批或需多个部门协同办理的问题。

第四条 办理流程。

（一）诉求登记。市政府市长公开电话办公室（以下简称市长电话室）负责对诉求人通过各类受理渠道反映的诉求进行登记汇总。

（二）分类转办。市长电话室负责对诉求人反映的问题进行审核，按照各级承办单位的职责及事项分类进行转办。

1. 紧急类诉求，根据各级承办单位管理职能直接转至具体承办单位办理，包括街道（乡镇）、区级政府部门、市直部门的下属单位及相关供水、供电、供热、供气等企事业单位，同时转至其上级单位督促解决。

2. 一般类诉求，根据管理职能、责任区分，按程序转至相关县（市）区、开发区、市直部门、中省直部门及企事业单位办理。

3. 紧急类诉求转办时要标注紧急程度及办理时限，承办单位要明确具体负责人。

（三）诉求办理。对诉求人反映的各类问题实行首办负责制，具体承办单位为首办责任单位，同时明确首办责任人。

1. 诉求人反映的紧急类诉求，要急事急办、优先处理、24 小时响应，具体承办单位接到转办通知后，应第一时间到现场调查核实，并立即做出应急处置，同时将处置情况直报市长电话室，如需其他单位协助配合的，由市长电话室快速协调处理。

2. 诉求人反映的一般类诉求，承办单位要按照职责分工，明确具体责任单位和责任人，在 24 小时内对诉求事项进行核实，按规定时限处理，并按要求反馈办理结果。

（四）限时办结。紧急类诉求能立即处理的要在最短时间内处理解决，最迟不超过 24 小时办结。一般类诉求具备解决条件的要在 5 个工作日内办结；暂不具备解决条件的要研究办法，简化程序，压缩时限，尽快解决，并将解决方案反馈给诉求人，同时报送市长电话室。

（五）结果反馈。诉求人反映问题办结后，承办单位要及时向诉求人反馈问题处理情况，同时向市长电话室回复办理结果。未在规定时限内解决的，要向诉求人做好解释说明，取得理解，并承诺办结时限。

（六）回访核实。市长电话室对承办单位解决问题的群众满意度定期进行回访核实。紧急类诉求实行全过程跟踪回访，一般类诉求抽查回访，由诉求人做出满意度评价，评价结果为满意的归档，评价结果为不满意的列入督办。

第五条 协调落实。市长电话室和市政府督查室在协调和跟踪督办过程中，发现诉求问题需要多部门联合办理或工作责任不清的，形成工作建议报市政府秘书长或分管承办单位的副市长协调落实。

第六条 督办督查。对诉求办理质量群众评价不满意或无正当理由未在规定时限内办结事项，由市政府督查室负责跟踪督办，直至诉求问题得到解决。经督办仍未解决或承办单位推诿扯皮、不作为的提出追究责任建议。

第七条 考核通报。市长电话室对各承办单位全部类别诉求受理量、向诉求人反馈率、群众评价满意度进行统计汇总，其中紧急类诉求办理质量将作为重要考核指标，每月通报排名，对连续 3 个月排名后 3 位的承办单位由市政府办公室进行约谈。将年度综合考评结果纳入对各县（市）区政府、开发区管委会、市政府部门绩效考核；中省直部门及企事业单位的考评结果，通报其上级单位，并建议纳入年度工作考评。

第八条 责任分工。

（一）市长电话室要统筹做好诉求人通过各类受理渠道反映民生诉求的登记、分类、转办、回访、考核、通报，积极协调各级承办单位按要求办理诉求人反映的问题，并对办理过程进行全程跟踪；市政府督查室对诉求办理质量群众评价不满意或无正当理由未在规定时限内办结的负责督查督办，确保诉求问题及时有效解决。

（二）各县（市）区、开发区、市直部门和相关企事业单位要高度重视民生诉求接诉即办工作，主要领导为第一责任人，分管领导为具体责任人，对各类诉求问题要积极研究解决办法，主动破解难题，切实履职尽责。

（三）各级具体承办单位要严格落实首办负责制，积极落实属地责任，采取有效措施，充分发挥快速响应、高效联动作用，按要求解决群众诉求。

第九条 各承办单位严格执行保密工作规定，不得将诉求人个人信息、诉求内容等泄露给非承办单位和个人，不得随意传播工作秘密及敏感信息。

第十条 各承办单位可根据本办法，结合实际工作，制定本单位具体实施方案。

第十一条 本办法由吉林省人民政府办公室负责解释。本办法自发布之日起施行，并定期评估，根据评估情况进行修订。