

“接诉即办”是党建引领“街乡吹哨、部门报到”改革的深化延伸,是首都基层治理的改革创新,是落实以人民为中心的发展思想的生动实践。为进一步深化“接诉即办”改革,现提出如下意见。

一、总体要求

(一) 指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,深入贯彻习近平总书记对北京重要讲话精神,紧紧围绕首都城市战略定位,加强“四个中心”功能建设、提高“四个服务”水平,坚持“人民城市人民建,人民城市为人民”的理念,强化党建引领、大抓基层的鲜明导向,建立机制完备、程序规范、标准清晰、法治保障的“接诉即办”制度体系和基层统筹、条块结合、多方参与、共建共管的“接诉即办”工作体系,健全基层治理的应急机制、服务群众的响应机制和打通抓落实“最后一公里”的工作机制,推动首都基层治理体系和治理能力现代化。

(二) 基本原则

坚持党建引领、高位推动。将党的领导贯穿于“接诉即办”工作全过程,加强市、区两级党委统筹指挥,压实各级党组织主体责任

任,发挥基层党组织的战斗堡垒作用,激励党员干部担当作为,将党的政治优势、组织优势和密切联系群众优势转化为治理优势。

坚持人民至上、需求导向。坚持民有所呼、我有所应,聚焦人民群众的操心事、烦心事、揪心事,紧扣“七有”要求和“五性”需求,以“接诉即办”引领各级党委和政府到基层一线解决问题,形成闻风而动、快速响应的为民服务长效机制,不断增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

坚持改革创新、科技驱动。着眼基层治理体制机制创新,树立“全周期管理”意识,坚持系统治理、依法治理、综合治理、源头治理,围绕权责关系、运行机制,优化改革路径,转变治理理念,创新治理模式,实现政府治理、社会调节和市民协同良性互动,将改革向更深层次、更高水平推进。充分发挥首都科技优势,运用大数据、云计算、区块链、人工智能等先进技术推动城市管理手段、管理模式、管理理念创新,建立健全大数据辅助科学决策和社会治理的机制,推动“接诉即办”改革与“城市大脑”建设有机融合,提升基层治理的科学化、精细化、智能化水平。

坚持基层统筹、条块联动。本着“小事不出社区、大事不出街乡、难事条块一起办”的原则,推动工作重心下移、权力下放、

力量下沉,以群众诉求为导向,充分发挥基层统筹作用,条块结合、上下协同、形成合力,更好为人民群众提供家门口的服务。

二、坚持党的领导,筑牢为民服务的责任体系

(一) 完善领导体系。成立市委“接诉即办”改革领导小组,负责全市“接诉即办”工作的顶层设计、统筹谋划、整体推进。完善党委领导、政府负责、市级部门和街道(乡镇)以及承担公共服务职能的企事业单位落实、社区(村)响应、专班推动的责权明晰的领导体系。各区各部门各单位党政主要负责同志为“接诉即办”工作第一责任人。

(二) 健全工作体系。完善市、区、街道(乡镇)“接诉即办”工作体系,明确各级“接诉即办”工作职责,规范细化“接诉即办”主体范围。健全以市民服务热线为主渠道的“接诉”体系,受理并直派群众各类诉求。完善由各区、街道(乡镇)、市级部门、承担公共服务职能的企事业单位等组成的“即办”体系,对群众诉求快速响应、高效办理。注重调动社会力量和人民群众广泛参与,以区域化党建为抓手,推动基层群众性自治组织、社会组织、市场力量等协同发力,形成“接诉即办”的工作合力。

三、注重协同联动,健全科学高效的运行机制

(一) 构建全渠道受理机制。畅通电话、网络、媒体等“接诉”渠道,实现全渠道受理群众诉求。强化智能热线建设,打造北京12345网上互动平台,开通社情民意“直通车”,充分利用各区、市级各部门网络平台,融合媒体反映渠道,形成品牌统一、覆盖全面、服务高效的线上线下“接诉即办”受理系统。

(二) 实行诉求分类处理机制。按照咨询、建议、举报、投诉、需求等诉求类型,实行差异化管理。咨询类诉求由市民热线服务中心或承办单位回复解答。建议类诉求由承办单位研究并反馈反映人。属于行政机关职责范围的投诉、涉及行政执法的举报,由承办单位办理。纪检监察类举报、信息公开申请以及诉讼、仲裁、行政复议等涉法涉诉诉求,引导反映人通过法定渠道反映。对违反法律法规规章政策规定、违反社会公序良俗以及虚假恶意诉求来电,依法纳入信用管理。需求类诉求主要由街道(乡镇)和市、区两级有关部门以及承担公共服务职能的企事业单位办理。建立与110、119、120等紧急救助系统的一键转接机制。强化企业诉求处理,优化企业服务热线,畅通政企沟通“绿色通道”,加强政策咨询、办事引导、建议收集等服务功能。

(三) 建立快速精准派单机制。建立“接诉即办”职责目录,实行动态调整更新,按照管辖权属和职能职责,分别直派或双派街道

(乡镇)、区政府、市级部门和承担公共服务职能的企事业单位。扩大和延伸诉求直派范围,建立向区级部门直派机制。完善首接单位负责制。建立派单审核会商机制,对复杂疑难诉求在派单前进行会商研究。建立派单争议审核机制,优化退单流程和标准。按照“谁审批谁监管、谁主管谁监管”的原则,完善行业问题的分类和动态调整机制。

(四) 实施限时办理机制。建立诉求分级分类快速响应机制,各级市民热线服务中心和涉及水、电、气、热等重点民生领域的公共服务部门,提供 7×24 小时服务。根据诉求的轻重缓急程度和行业标准,原则上实行 2 小时、24 小时、7 天和 15 天四级处置模式。对法律法规规章有明确规定或确需较长时间解决的诉求,延长办结期限。对于短时间内难以解决的群众诉求,列入挂账管理,明确挂账事项范围、标准、程序,完善挂账销账和监督提醒机制。建立挂账事项办理责任制,形成条块合力,及时协调推动,创造条件解决。

预览已结束,完整报告链接和二维码如下:

https://www.yunbaogao.cn/report/index/reportId=11_4896

