

中共北京市委 北京市人民政府

关于进一步深化“接诉即办”改革工作的意见

(2020年10月28日)

“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,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。

(五)健全协同办理机制。各街道(乡镇)随时接办群众诉求,能够自行解决的,及时就地解决;对于需要跨部门解决的复杂问题,由街道(乡镇)“吹哨”召集相关部门现场办公、集体会诊、联合行动,共同研究解决。对跨行业、跨区域的诉求,建立联动办理机制,拆分诉求事项,细化职责分工,协同推进解决。建立分级协调办理机制,对本级难以解决的重点、难点诉求,提请上级党委和政府、行业主管部门协调解决。健全完善本市国有及国有控股企业参与“接诉即办”工作体系。

(六)完善统筹推动机制。充分发挥区委书记月度工作点评会、市委“接诉即办”专题会统筹调度和点评推进作用,加强对历史遗留问题、超出市属管辖权等重大疑难诉求的专题协调。以“接诉即办”高频热点或行业共性诉求为牵引,统筹各类工作机构、专班及部门开展专项治理。建立央地、军地“接诉即办”联动工作机制。

(七)完善督查督办联动机制。加强市、区两级督查督办联动,

各级党委和政府督查部门实行联动督办,对市领导交办、群众关注、媒体反映的热点问题加大督办力度,对挂账和未按时解决的诉求实行跟进督办。探索建立第三方评估机制。建立年度重点诉求办理台账,实行入账管理、销账推进。

(八)健全分级分类考评机制。将解决群众诉求作为考评工作的导向,坚持考评内容合法合理、考评方法公开公平、考评纪律严格公正。健全以响应率、解决率、满意率为核心的“三率”考评体系,规范考评流程,细化考评主体、范围、标准。健全区级层面“七有”“五性”综合评价制度。完善媒体反映问题考评机制。建立考评负面清单,对不合法、不合理的诉求不纳入考评,由相关部门做好群众工作。对诉求办理主责单位和协办单位实行差别化考评。加大对区级部门考评力度,对“报到”部门、“吹哨”街道(乡镇)实行双考评。完善回访机制,杜绝层层回访,加强不满意诉求的分析研究。健全加分激励机制。在工作体系内实行考评标准、过程、结果全口径公开,运用区块链技术,实现考评过程、结果可追溯,全程接受监督。

(九)健全诉求分析通报机制。对群众诉求开展大数据分析、研究,为市委、市政府重大决策提供支撑。完善“日报告、周分析、月通报”机制,将群众当日诉求报送市领导和各区各部门主要负责同志;每周对阶段性热点问题和群众突出诉求进行汇总分析,提出工作建议;每月对全市各街道(乡镇)、各区、市级部门、承担公共服务职能的企事业单位“接诉即办”“三率”考评情况进行通报,分别

确定 10 个先进类、进步类、整改类和治理类街道(乡镇)。

(十)完善风险预警防范机制。发挥社情民意“晴雨表”作用,强化诉求数据动态监测和分析研判,及时就苗头性、风险性诉求向相关部门提出预警。对突发性、群体性、极端性诉求,向公安部门、属地党委和政府实行双派单,快速处置、化解矛盾、防范风险。建立与政法、宣传、网信、司法、应急等部门的信息共享和协同联动工作机制,完善应急响应机制,及时回应社会关切。

四、推进精治共治法治,提升综合系统的治理效能

(一)主动治理、未诉先办。推动“接诉即办”从“有一办一、举一反三”向“主动治理、未诉先办”转化,通过一个诉求解决一类问题,通过一个案例带动一片治理。加强市区联动,主动巡查调研,党员干部要主动上门征询群众需求,在成诉前发现问题、解决问题。对群众诉求的高频问题、重点区域,开展专项治理。从“小切口”入手研究复杂疑难问题解决路径,推进专项改革。对市民诉求最集中的治理类街道(乡镇),由市疏解整治促提升专项行动工作办公室推进整改。聚焦“七有”“五性”,补齐民生短板,办好民生实事。推广“热线+网格”服务模式,整合热线、网格工作力量,主动发现问题、解决问题。

(二)依法治理、“即办”有据。强化依法办理、依法解决的理念,提升各级领导干部运用法治思维、法治方式开展群众工作的能力,既充分考虑群众实际困难,又严格在法治框架内解决群众诉

求。坚持依法履行职责,厘清政府、市场、社会、个人职责边界,政府提供基本服务,做好普惠性、兜底性工作,对应当由市场、社会、个人解决的诉求,运用市场机制和社会力量,避免过度干预,防止大包大揽。依法推行诉求反映人身份信息实名认证,建立个人和企业信息保护机制。针对“接诉即办”高频反映问题,在进行专项整治的同时,加快补齐法规制度短板。加快推动“接诉即办”立法,修订相关法规规章,形成系统完备的制度体系。

(三)多元治理、共建共管。健全社区管理和服 务机制,完善基层矛盾纠纷化解机制,发挥好社区议事厅、小区业主委员会和物业管理委员会等在社区治理中的作用。抓好区域化党建,整合辖区内各类资源,引导中央单位、驻京部队等参与“接诉即办”工作。借鉴“回天有我”社会治理创新模式,调动社会组织、企业等多方力量。发挥人大代表、政协委员、专家学者作用,动员网格员、街巷长、社区党员等各方面力量,全方位汇集民意诉求。发挥统一战线优势作用,动员支持各民主党派、工商联和无党派人士参与治理。发挥群团组织、社会服务机构、行业协会商会作用,将诉求化解在前端。建立与新闻媒体协同响应机制,依托媒体资源发现问题,共同推动诉求解决。

(四)数据治理、智慧应用。建立群众诉求数据库,实现民意诉求数据全口径汇总。依托大数据平台和目录区块链体系,打通市、区、街道(乡镇)、社区(村)数据通道,构建“接诉即办”数据治理新

秩序,实现群众诉求、民生大数据与“城市大脑”融合,赋能城市管理、社会治理、民生保障工作。加强市民服务热线系统平台智能化建设,推进大数据、区块链、云计算、人工智能、语音识别、远程视频、智能辅助等科技手段广泛应用。加强政策咨询知识库建设,实现实时更新、标准统一、智能快捷。

五、保障措施

(一)提高政治站位。各区各部门各单位要深刻认识做好“接诉即办”工作的重要意义,切实把思想统一到市委、市政府决策部署上来,确保“接诉即办”改革深入推进。党政主要负责同志要强化责任落实,创新工作方式方法,因地制宜破解难题,创造具有区域、行业特点的治理经验。

(二)强化队伍建设。建立干部在一线锻炼、业绩在一线考评、选人用人的一线检验的机制,不断提升党员干部的群众工作能力。选派政治过硬、业务熟练、服务意识强的业务骨干负责“接诉即办”工作,承担热点问题、诉求多发街道(乡镇)的督导工作。探索市民服务热线工作人员与街道(乡镇)、社区(村)工作人员交流挂职机制。加大培训力度,将“接诉即办”纳入各级党校(行政学院)培训重要内容。加强街道(乡镇)平台建设,配强基层力量。加强坐席人员选拔管理,强化专业能力培训,适当提高待遇标准。

(三)强化宣传引导。及时总结各单位在“接诉即办”、服务群众工作中的经验做法和典型案例,加大宣传工作力度,对“接诉即

办”改革进行案例化、栏目化、视听化传播,引导群众正确认识、合理期待、积极参与。讲好“接诉即办”故事,充分展示首都超大城市基层治理的成效。

(四)强化激励保障。将“接诉即办”考评结果纳入全面从严治党(党建)工作考核、政府绩效考核等范围,将群众诉求办理情况作为干部选拔任用、评先评优的重要参考。围绕群众反映的热点难点问题,加大对解决民生实事类诉求的投入力度。提高对市民服务热线的技术平台、坐席服务等方面的保障水平,为做好“接诉即办”工作提供必要条件。

(五)严格监督问责。加强“接诉即办”专项监督,紧盯责任落实,紧盯“办”的态度、“办”的作风、“办”的标准、“办”的时限、“办”的效果,紧盯群众诉求解决情况,紧盯群众反映的违规违纪违法问题等,进一步提高监督质效。对群众诉求办理中的形式主义、官僚主义,以及不作为、乱作为,违规、违纪、违法等问题纳入监督执纪执法范围,一经发现,坚决查处、严肃追责问责。要进一步发挥媒体监督作用,充分畅通群众监督渠道,构建完善“接诉即办”的社会监督体系。