乌审召镇人民政府关于印发《乌审召镇

“接诉即办”工作嘎查村社区书记

负责制（试行）》的通知

各嘎查村社区，二级单位：

现将《乌审召镇“接诉即办”工作嘎查村社区书记负责制（试行）》印发给你们,请结合实际认真贯彻落实。

乌审召镇人民政府

2022年8月1日

乌审召镇“接诉即办”工作嘎查村社区

书记负责制（试行）

为进一步强化党的执政能力，深刻贯彻以人民为中心的发展理念，认真落实上级党委政府关于“接诉即办”工作的安排部署，全面提升响应率、解决率、满意率等各方面指标，做到“合理诉求上门办、不合理诉求上门劝、建议意见上门谈”，落实“接诉即办”工作嘎查村社区书记负责制，压紧压实工作责任，切实将“接诉即办”工作落到实处。

**第一条** 为明确责任，提高效率，更好、更快、更优地服务人民群众，结合《乌审旗“接诉即办”工作实施方案》，经镇党委研究决定实行嘎查村社区书记负责制，特制定本制度。

**第二条** 拨打政务服务热线的村民，所属嘎查村社区为负责单位，嘎查村社区党组织书记为负责人，由负责人负责回应、办理群众反映问题，并在规定时限内向平安建设办反馈办理结果，及时回访群众办理满意度。

**第三条** 责任单位和责任人要认真履行职责，依法、高效、优质办理反映事项。

（一）对属于嘎查村社区职责范围内的事项，嘎查村社区书记应及时明确具体工作人员负责处理相关事项，能答复的，应立即答复。

（二）对疑难事项实行“三上三下”工作流程：接到诉求反馈后，平安建设办工作人员第一时间上报镇主要领导和包村领导，下达村书记，明确办理责任人，督促各村落实属地责任；针对村级力量难以解决的，由村书记上报镇主要领导和包村领导，由包村领导调度相关科室集中研判，将支持力量和相关资源下达属地通力解决；针对高频多次过度诉求，经村级初判由平安建设办工作人员上报镇党委签批，“下交”至村民群众公议，公议结果在全村公示，让“接诉即办”回归本源，净化社会风气。

（三）对不符合现行政策法规规定，暂时不能解决的诉求事项，责任人应向诉求人耐心解释，讲清政策，并及时与镇平安建设办沟通，申请延期处理；重复投诉的，应报上级备案。

**第四条** 对回复群众诉求的办理意见，要简明扼要，有针对性，不得答非所问、敷衍了事。

**第五条** 实行“周调度、月通报”工作制度，定期组织召开专题会议听取各嘎查村社区“接诉即办”工作开展情况。

**第六条** 对嘎查村社区相关工作人员不履行职责或履职不力，情节较轻的，由包村领导予以约谈；情节严重的，由镇纪委追究责任。

**第七条** 嘎查村社区不履行职责，情节较轻的，由镇党委主要领导进行约谈，视情节予以通报批评或在相关会议上作检查说明；情节严重的，由镇纪委约谈或追究责任，并在年底实绩考核中扣除嘎查村社区相应分值。

**第八条** 本制度2022年8月1日起实施，具体事宜由镇平安建设办负责解释。