

各乡（镇）人民政府，县直各部门：

根据《中共文山州委办公室 文山州人民政府办公室关于印发〈文山州“接诉即办”平台建设工作方案〉的通知》（文办通〔2023〕89号）、《中共文山州委办公室 文山州人民政府办公室关于印发〈“文山接诉即办”平台试点和推广应用工作方案〉的通知》（文办通〔2023〕119号）以及有关会议精神和要求。现将《砚山县推广应用“文山接诉即办”平台实施方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

砚山县人民政府办公室

2023年11月3日

（此件公开发布）

砚山县推广应用“文山接诉即办”平台实施方案

为进一步密切党群干群关系，不断优化提升营商环境，加强基层治理，加快推进“文山接诉即办”平台推广应用工作，制定本方案。

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，深入贯彻党的二十大精神，全面落实州委十届五次全会精神和州委、州政府工作要求，按照“试点先行、总结经验、全面推广”的原则，加快推进“文山接诉即办”平台建设，拓宽畅通群众诉求渠道，充分发挥平台在保障民生、加强社会管理、文明城市创建、基层治理“一网兜”等方面的促进作用，切实维护社会和谐稳定，助力“平安文山”建设。

二、工作目标

坚持人民至上、为民服务宗旨，秉持“接诉即办、全程督办、限时办结”理念，进一步畅通政民互动渠道，提升政府公共服务和社会治理能力，不断增强人民群众的获得感和对政府工作的满意度，不断提升群众诉求服务效能，提高平台诉求响应、效能督查、智慧管理的能力和水平，把平台打造成为“便捷、畅通、管用、信任”的公共服务平台。

三、职责分工

在县委、县政府、县委政法委领导下，成立了砚山县“接诉即办”工作领导小组、工作专班、指挥中心，县政府办公室负责统筹协调群众诉求办理的各项工作中，协调解决办理工作中的重大决策事项和重难点问题。

1.砚山县“接诉即办”工作领导小组。负责统筹协调全县“接诉即办”工作，指导开展“接诉即办”的相关工作。针对办理情况，分析研究群众诉求中整体性、集中性、倾向性问题和重要社情民意信息。

2.砚山县“接诉即办”工作专班。负责专班工作的领导、组织和协调，适时向县委、县政府、县委政法委汇报“接诉即办”平台推广应用有关工作情况；负责制定、完善、优化“接诉即办”推广应用管理办法和运行机制；负责开展全县的业务办理培训，明确平台管理、运行、维护责任，明确群众诉求事项办理责任、流程、时限、标准、权限、督查、考评等事项；负责按照上级推广应用的工作要求和安排，按时按质抓好工作落实；负责砚山县“接诉即办”工作领导小组办公室交办的其他工作。

3.砚山县“接诉即办”指挥中心。负责组织研究“接诉即办”平台的系统设置、流程优化、事项分类指南的制定；负责

账号密码的分派和日常管理；负责工单的接办、研办、转办、督办工作；负责总结平台推广应用过程中的经验做法，不断完善平台的运转机制；完成工作专班交办的其他工作其他工作。

4.各乡镇（镇）和县直部门。为“接诉即办”的具体业务承办单位，依据本单位职能职责，负责妥善办理好县指挥中心交办的事项，对本单位或本行业领域群众诉求业务的办理情况进行监督管理与考核，并接受上级的监督、督办和考评。

5.县委政府督查室。负责对所有承办单位的办理情况进行全程督办，并对集中化解问题进行重点跟踪监督。定期不定期对承办单位进行抽查，深挖细查群众不满意，承办单位拖着不办等问题的根源，及时收集信息上报县委、县政府、县委政法委进行研究。

四、规范平台运行

（一）明确受理范围。受理企业和群众各类诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、求助、投诉、举报和意见建议等。不受理须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的事项和已进入信访渠道的事项，以及涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私和违反社会公序良俗的事项。

（二）即时办理。实行“首接首办、接诉即办、直转快办、

跟踪督办、会商联办”的工作机制。对群众反映的问题，先由首接承办单位依据相关法律政策规定予以当场答复，不能当场答复的事项按照分类处置归口办理原则，与相关归口承办单位沟通对接，沟通对接清楚后转交办理；涉及多部门业务的工单事项，明确牵头单位、责任单位、配合单位，共同会商研究办理。对关系经济社会发展全局的重大事项和热点难点问题，按照归口，逐级沟通上报办理。

（三）快速响应。对于群众的诉求，各承办单位要迅速响应，第一时间接收，积极回应群众诉求。其中：紧急事项 1 小时内响应，一般事项 24 小时内响应。要第一时间与诉求人和相关方取得联系，了解核实真实诉求，缓解诉求人情绪，防止事态升级；对交办事项不属于本单位职能范围的，在充分沟通清楚后，在 1 个工作日内提出转办申请，注明转办理由，提供佐证材料和建议，经县指挥中心审核同意后方可退件。

（四）限时办结。各承办单位要及时受理交办事项，迅速交办到职能股室负责人办理。紧急事项原则上当天反馈办理情况，3 个工作日内办结；普通事项 5 个工作日内办结；需多部门联合办理或较为复杂事项 10 至 15 个工作日内办结反馈。对有法定办理时限要求的，按规定办理。规定期限无法办结的，必须向县指挥中心说明延期原因和办结时限。

（五）协调处置。针对紧急、疑难和重复诉求、多人群诉事项及县委政府督查室督办的工单，县工作专班会同承办单位，组织相关人员进行研究会商，研究落实具体解决问题的方案措施，及时跟踪办理。对领导批阅交办事项，采取现场跟办、会议研办、重点交督办、盯办等方式推进办理。

（六）及时反馈。承办单位工单办理完毕后须将办理结果及时回复诉求人，并将办理结果通过平台反馈至县指挥中心。诉求人对工单办理结果不满意的，研判出不满意事项中的合理诉求进行分析研究，再次明确办理意见、措施和责任人，限期解决；对受客观条件限制暂不能解决和无法解决的问题要耐心解释，争取群众理解。

（七）规范上报。承办单位要明确上报审核程序，调查处理结果须经单位分管负责人或主要负责人审核后上报。要严格按照县指挥中心规定的答复格式，规范填写上报调查处理结果，并附办结佐证资料。县指挥中心收到办结反馈件后认真审核把关，对工单上报不规范，佐证材料不实不详，回访诉求人不满意的，退回原承办单位重新办理。承办单位将办结的工单按工单办理流程一人一诉一档整理归档备查。

（八）综合分析。结合县指挥中心每周、每月通报反馈情况，精准研判分析诉求热点问题和突发事件信息，对带有规律

性、普遍性、苗头性问题和群众反映的重要社情民意，县工作专班会同相关部门研判后形成专报呈县委、县政府、县委政法委领导参阅。

五、保障措施

（一）加强组织领导。各乡（镇）和县直各部门要切实提高站位、深化认识，加强对“文山接诉即办”平台推广使用工作的组织领导，把思想和行动统一到州委、州政府和县委、县政府的决策部署上来，高标准、高质量、高效率完成“文山接诉即办”平台推广应用工作。

（二）健全工作机制。各乡（镇）和县直各部门要建立健全“文山接诉即办”平台推广应用工作机制，搭建相关工作机构，明确分管领导和具体负责人，及时成立工作专班负责“文山接诉即办”平台推广应用协调服务和工作调度，切实落实工作责任。同时，要制定平台运行管理办法和相关工作制度，规范平台日常管理，确保平台运行管理科学化、规范化、制度化，不断提升“文山接诉即办”平台管理水平。

（三）注重分析总结。推广使用“文山接诉即办”平台是推进基层治理工作智能化的一次探索，各乡（镇）和县直各部门要加强分析研判，充分预判工作中可能存在的各种问题和不利因素，并提前做好应对措施。要积极关注群众反映的各种热

点、难点问题，认真总结经验，及时提炼工作亮点，充分发挥典型引路和示范引领作用。

（四）强化管理调度。一是县工作专班要加强对各乡（镇）和县直各部门的工作调度，发现问题及时报告，确保各级各部门工作有人管、有人抓、一抓到底，并定期深入各乡（镇）和县直各部门调研，指导基层做好平台推广应用工作；二是县指挥中心要加大对平台运行管理、工单办理等情况的检查力度，坚决杜绝群众反映诉求事项办理中出现推三阻四、推诿扯皮等情况；三是县委政府督查室定期不定期对平台推广应用情况以及工单办理情况适时开展工作督查，并将督查情况报领导小组办公室；四是将“文山接诉即办”平台推广应用情况纳入“平安文山”考核内容，对各乡（镇）、各部门进行考核。