

中党政办〔2021〕57号

**关于印发  
《关于开展“重诺言、畅两信、决诉求”专项行动实施方案》的通知**

各社区、街直各部门：

经研究，现将《关于开展“重诺言、畅两信、决诉求”专项行动实施方案》印发给你们，请认真贯彻落实。

六安市金安区中市街道党政办公室

2021年8月30日

# 关于开展“重诺言、畅两信、决诉求”专项行动实施方案

为践行以人民为中心的发展思想，深入推进党史学习教育“我为群众办实事”实践活动，根据中央和省有关工作部署及《中共六安市金安区委办公室 六安市金安区人民政府办公室印发〈关于在全市开展“重诺言、畅两信、决诉求”专项行动实施方案〉的通知》（金办发〔2021〕32号）要求，经街党工委、办事处研究决定，在全街范围内集中开展“重诺言、畅两信、决诉求”专项行动。

## 一、指导思想

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入贯彻落实习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要指示批示精神，按照“三到位一处理”的要求，进一步践行为民宗旨，畅通群众诉求表达渠道，力求群众合理诉求自下而上早发现、逐级尽力早处置、事在上级早协调。

## 二、目标任务

坚持问题导向，强化目标管理，通过扎实的专项行动，着力解决党员干部践行为民宗旨跟不上趟，特别是干群关系上存在的主仆倒置问题；着力解决群众通过信访、信箱、热线、留言等反映的合理诉求得不到依法有效解决问题，特别是解决群众合理诉求的环节与制度空转问题；着力解决群众问题，维护群众合法权益。

## 三、主要内容

街道成立群众诉求协调处理工作领导小组，下设办公室，办公室设在街综治服务中心。由街效能办牵头，组建街群众诉求办理社会督查员队伍，提升督查工作的科学性、客观性和准确性。各社区要成立相应的组织。专项行动分为排查重点诉求、压实工作责任、集中组织攻坚、建立三项机制四个环节。

(一) 排查重点诉求，建立问题清单。各社区、街直各部门从以下几个渠道全面梳理群众诉求：街人大工委受理的群众诉求、街政协“社情民意”收集的群众诉求、上级信访部门交办我街尚未化解的群众诉求、我街信访系统自行梳理出的多年来未化解的群众诉求、省长热线和市长热线等转交的群众诉求及各级信访部门受理的其他群众诉求，由街直各单位和街综治服务中心梳理；省、市、区委书记人民网留言受理的群众诉求，由街效能办梳理；省、市、区长、主任信箱及省、市长人民网留言受理的群众诉求，省“四送一服”综合服务平台企业诉求由街党政办梳理；区公安局“12389 热线平台”受理的群众诉求，由小南海派出所梳理。各社区及街直有关部门要对梳理出的群众诉求及时分析研判，并提出牵头办理单位及办理建议后，汇总到街群众诉求协调处理工作领导小组办公室，办公室对收集到的群众诉求逐一建立责任清单，转交并督促各社区、街直有关部门办理。

(二) 压实工作责任，落实领导包保。所有群众诉求的办理要做到三个明确：一要明确责任单位。按照“属地管理、分级负责”“谁主管、谁负责”的原则，事权在街的群众诉求由街群众诉求协调处理工作领导小组办公室明确责任单位牵头办理；

事权在区的群众诉求由街群众诉求协调处理工作领导小组办公室上报区群众诉求协调处理工作领导小组办公室，协调区直有关单位牵头办理。上级有明文规定的，按规定执行。二要明确包案领导。区群众诉求协调处理工作领导小组办公室转交事权在街的群众诉求由街领导和联系社区分管领导包保；重难点事项由街主要领导亲自包保。街群众诉求协调处理工作领导小组办公室转交的群众诉求由分管领导包保；街党政领导班子要对所联系的社区或分管的街直单位群众诉求办理工作牵头抓总、督促指导，统筹好多个单位协同工作。上级对领导包案有明文规定的按规定执行。三要明确办理时限。上级有明确时限要求的按要求执行，没有明确要求的由责任单位提出合理办理时限，经包保和联系社区领导同意后报街群众诉求协调处理工作领导小组办公室备案。

(三)集中组织攻坚，依法分类化解。各责任单位及包保领导要一周一调度，制定化解方案，细化工作措施，全力化解群众诉求。分管领导半月一调度，对疑难复杂的群众诉求加强协调督办力度。街群众诉求协调处理工作领导小组每月调度一次，整合多方资源，推进上下联动，着力化解诉求。

(四)健全完善机制，巩固扩大成果。一要健全完善群众诉求汇总分派机制。由街群众诉求协调处理工作领导小组办公室牵头，每周与各群众诉求受理单位对接会商，按照“属地管理、分级负责”和“谁主管、谁负责”的原则，将各类群众诉求分派到相关责任单位，督促依法依规办理。承办责任单位要及时向区群众诉求协调处理工作领导小组办公室反馈受理办理情况，并及

时销号。街领导小组办公室每月汇总相关情况并呈报区、街群众诉求协调处理工作领导小组，重要事项向区联系领导、街党工委办事处主要领导汇报。二要健全完善群众诉求协调处理机制。通过领导包保和分级调度，对群众诉求逐案甄别决断。对政策范围内的合理诉求要立即落实解决，对政策范围之外或不合理的诉求要耐心细致地做好教育引导，对诉求活动中的违法行为要坚决依法处置。三要健全完善群众诉求协调处理督查考核机制。街群众诉求协调处理领导小组办公室要根据中央和省、市、区、街相关规定，制定群众诉求协调处理工作考核办法，经街领导小组批准后下发各社区及街直相关单位。街督查考核室要牵头对各社区及街直相关单位进行督查考核，特别要发挥社会督查员的作用，不定期随机抽取社会督查员对各单位群众诉求办理情况进行督查暗访，考核结果纳入街目标管理绩效考核。

#### **四、行动步骤**

1、谋划启动阶段(8月25日前)。街要结合实际，研究制定专项行动方案，组织召开动员培训大会。街群众诉求协调处理领导小组办公室要对相关干部进行业务培训，确保专项行动有序有力开展。

2、梳理排查阶段(8月26日至8月31日)。街群众诉求协调处理领导小组办公室要加大梳理排查力度，把各类群众诉求集中汇总，建立台账，集中交办，督查办理。

3、集中攻坚阶段(9月1日至10月31日)。各责任单位和包保领导按照“三到位一处理”要求，加强工作调度，依法分

类施策，逐案精准发力，直至诉求解决，坚决防止制度空转。街督查考核室要加大督查力度，对各相关责任单位和包保领导办理情况开展定期和不定期督查暗访，及时发送督查通报、评估整改效果。

4、总结提升阶段(11月1日至11月10日)。各社区街直相关部门要认真总结专项行动中的好经验好做法，并根据本单位、本领域实际，注重分析发现带有普遍性、趋势性的问题，及时向党工委办事处及有关部门提出完善政策、制度的意见建议。专项行动结束后，街党工委办事处将进行总结，相关工作经验和工作机制经进一步完善后，全面推广并长期坚持。

## 五、工作保障

(一)提高政治站位。各社区街直各部门要提高政治站位，把开展“重诺言、畅两信、决诉求”专项行动作为党史学习教育“我为群众办实事”实践活动的一项重要任务，列入议事日程，精心谋划落实。

(二)全程跟踪督导。街效能办要深入一线，加强督导，限时办结。要经常开展跟踪暗访，推动专项行动扎实开展。

(三)确保工作实效。牢牢把握工作成效，因事制宜、因案施策，实现政治效果、法律效果、社会效果有机统一。对专项行动中的先进典型，要通报表扬；对不担当、不作为的责任单位和包案领导，依据相关规定严肃问责。

附件： 中市街道群众诉求协调处理工作领导小组

附件：

### 中市街道群众诉求协调处理工作领导小组

组 长：	邓忠玉	党工委书记
第一副组长：	王鲸鲸	党工委书记、办事处主任
副 组 长：	张玉双	街人大工委主任
	金美鑫	党工委书记
	刘忠兵	党工委书记、纪工委书记
	刘 林	党工委委员、办事处副主任
	蒋 辉	党工委委员、人武部长
	吴 昊	党工委委员
	黄 振	办事处副主任
	徐慕婕	党工委委员
	李 矿	党工委委员
	陆 军	办事处副主任、小南海派出所所长
	吴传胜	办事处副主任 城管大队队长
	李 洪	工会主任
成 员：	朱晓玲	综合服务中心主任
	杨 成	党群服务中心主任
	朱启来	网格化服务管理中心主任
	郝宗财	综合执法中队队长
	张领先	扫黑办副主任
	张治国	小南海派出所副所长