

淮南市人民政府办公室关于印发 淮南清单化闭环式解决群众诉求事项 实施方案的通知

淮府办秘〔2021〕55号

各县、区人民政府，市政府各部门、各直属机构：

《淮南清单化闭环式解决群众诉求事项实施方案》已经市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

2021年11月19日

淮南市清单化闭环式解决 群众诉求事项实施方案

为积极回应群众诉求，切实解决群众反映的问题，形成部门协同、上下联动、有机衔接、闭环管理的工作机制，不断提升社会治理体系和治理能力现代化水平，特制定本方案。

一、事项范围

本方案所称群众诉求事项，是指群众通过人民网市长留言、省长热线转办、市政府网站市长信箱、12345 政务服务便民热线、安徽政务服务网淮南分厅网民留言、淮南广播电视台《政风行风热线》、淮南日报社《淮河早报新媒问政》等渠道反映的，经受理部门按规定和流程办理未能按时解决的问题事项。

二、职责分工

市政府成立淮南市清单化闭环式解决群众诉求事项工作领导小组（名单详见附件），进行工作统筹并研究解决办理中的热点难点问题。

市政府办公室负责市清单化闭环式解决群众诉求领导小组办公室日常工作，牵头组织开展清单化闭环式解决群众诉求事项工作，协调解决有关问题和困难；负责对人民网市长留言、省长热线转办、市政府网站市长信箱、12345 政务服务便民热线受理的群众诉求进行办理。做好群众诉求事项登记造册、分类交办、

综合反馈、审核评价，形成闭环管理，做到事事有结果。

市委市政府督查考核办公室负责对重点群众诉求事项督查督办，办结后及时反馈，对账销号。重要特殊事项持续跟踪督办，限时反馈，直至群众反映问题落实解决。

淮南广播电视台负责对《政风行风热线》受理的群众诉求进行办理，对未能按时办结群众诉求事项及时报送市政府办公室。

淮南日报社负责对《淮河早报新媒问政》受理的群众诉求进行办理，对未能按时办结群众诉求事项及时报送市政府办公室。

市数据资源管理局负责对转办的安徽政务服务网、国家政务服务网网民诉求进行受理办理，对未能按时办结群众诉求事项及时报送市政府办公室。

市纪委监委负责指导、督促相关党委（党组）、纪委（纪检组）对承办部门不担当、不作为，导致群众诉求事项久拖不决造成影响后果的按规定进行问责、追责；情节严重的，由市政府办公室抄送市纪委监委、市委组织部进行问责、追责。

三、办理程序

（一）事项登记。领导小组办公室（市政府办公室）对群众诉求事项及时建立登记台账，分类处置。

（二）按责分办。事项登记后，根据属地和职责确定承办单位和办理时限，及时转交指定部门办理；重点群众诉求事项，经会商确定或领导批示后，转交牵头部门办理。同时，将所交办事

项抄送市委市政府督查考核办公室。

（三）催办督办。重点群众诉求事项，交由市委市政府督查考核办公室催办督办、跟踪问果，直至办结。

（四）反馈销号。诉求事项办结后，办理结果须经承办单位主要负责人签字或加盖公章后，及时报送领导小组办公室（市政府办公室）审核把关，由其确认办结后，对账销号。

四、工作机制

（一）会商联动制度。每月定期召开工作会商会议，如有重大事项，可随时召开会议，通报办理情况，分析研判社情民意，协调解决疑难复杂问题，研究完善有关政策措施并提出工作建议。

（二）定期通报制度。对承办单位办理群众诉求事项情况每季度通报一次，总结经验指出问题提出要求。

（三）考核奖惩制度。坚持奖先惩后，将各单位群众诉求事项办理情况纳入年度市政府目标管理绩效考核。

五、相关要求

（一）加强组织领导。各级各部门要牢固树立“以人民为中心”的思想，充分认识做好群众诉求事项办理工作的重要性，把此项工作摆上重要议事日程，主要领导负总责，分管领导具体抓。主要领导为群众诉求事项办理工作第一责任人，要定期听取群众诉求事项办理工作情况汇报，协调解决办理过程中的重点、难

点问题；要压实工作责任，强化工作保障，为社情民意事项办理工作开展提供必要条件。

（二）提升办理质效。各承办单位要按照工作要求，在规定时间内按照流程办理群众诉求，并加强审核把关，严格质量标准，依法依规及时高效做好办理工作，切实提升群众对诉求事项办理工作的满意度。

（三）落实牵头责任。领导小组办公室（市政府办公室）要牵头抓总，完善工作制度，优化工作流程，明确责任分工，狠抓工作落实，确保群众诉求事项办理各环节的有效衔接和高效运转。

附件：淮南清单化闭环式解决群众诉求事项工作领导小组
成员名单

附件

淮南市清单化闭环式解决群众诉求事项 工作领导小组成员名单

为畅通诉求渠道，回应群众关切，提升现代化治理水平，经市领导同意，特成立群众诉求清单化闭环式解决群众诉求事项工作领导小组，成员名单如下：

组 长：孙良鸿 市委常委、常务副市长
第一副组长：夏智明 市政府秘书长
副 组 长：魏德兰 市委副秘书长、市督查考核办主任
叶士俊 市政府副秘书长、市政府办公室主任
成 员：唐 剑 市委宣传部副部长、市广播电视台台长
淮南日报社社长
沈国冰 市委宣传部副部长、淮南日报社总编辑
韩 昆 市数据资源管理局局长
熊国强 市政府办党组成员、市侨联专职副主席

领导小组办公室设在市政府办公室，负责日常工作，叶士俊同志任办公室主任，熊国强同志任办公室副主任。领导小组成员因工作调整或职务变动的，由其继任者履行成员职责，不再另行行文。