泰安市住房和城乡建设局

关于进一步规范市民诉求事项办理流程的通知

各县市区住房城乡建设局、泰山区综合行政执法局、各功能区建设主管部门，局属各单位：

为确保涉及住房城乡建设方面的诉求事项件件有着落、事事有回音，全面提升市民群众满意度，按照多渠道受理、快速转办督办、及时跟踪调度、高效处置结案的工作要求，进一步规范市民诉求事项办理流程。现通知如下：

一、加强组织领导，强化责任落实

要高度重视市民诉求事项的办理工作，安排专门科室负责接收、处理市民诉求事项，由作风扎实、熟悉业务的工作人员实现随时受理，随时派发，定时督办，按时回复；始终坚持“以人为本、以民为先”的服务理念，并做好诉求市民的回访工作，切实提高诉求事项办结率和市民满意度，使广大市民享受到便捷、优质的服务，使社会公众和住建部门之间形成零距离互动、零距离沟通、零距离服务，坚持做好供

水、供热、供气、市政设施建设等方面的政策咨询、诉求办理和抢险抢修等工作。

二、拓宽受理渠道，规范办理流程

要坚持与时俱进、探索创新，不断拓宽市民群众诉求反映渠道。畅通12345政务服务热线系统、群众来信来访、政府门户网站和新闻媒体等受理渠道，密切关注各类渠道的社情民意，坚持市民诉求无小事的原则，把办理和回复每个诉求事项当作树立党和政府形象的实事来做，力争使市民群众满意。

要以市12345为民服务热线为枢纽和平台，在全系统自上而下建立“受理—交办—办理—反馈—回访—存档”的市民诉求办理工作机制。日常接诉接访工作中，对职责范围内的、符合办理条件的事项须在规定时限内办理回复；对受客观条件所限，在规定时限内不能解决的诉求，须对诉求人做好解释工作；对超出职责范围的，要按行业政策法规向诉求人说明情况并提供力所能及的帮助。

三、坚持首接责任制，提高诉求办结率

要坚持“百问不厌，百忙不烦，百难不恼”的理念，对市民的每个诉求事项做到及时受理、迅速核实、限期办理、及时回复、跟踪服务。日常接诉接访工作中，要坚持落实首接责任制，首次接诉接访者作为第一责任人，须全面了解市民诉求事项，做好记录，及时转办。需调查现场的，应按公

开制度和承诺时限办理，处结情况应做好记录备案，来信来访诉求事项书面答复率确保达到100%。

泰安市住房和城乡建设局

2021年3月1日