补短板、强弱项！高碑店乡深入推进12345“接诉即办”工作

为总结工作经验、梳理工作短板、提升业务能力，1月19日，高碑店乡召开接诉即办工作推进会，乡党委组织委员刘红，副乡长王喜环，乡党委委员蒋先平，各村、社区负责人，以及接诉即办专班工作人员参加会议。刘红委员主持会议。

会上，接诉即办专班工作人员就案件回访、2021年考评机制以及部分典型案例进行讲解；各参会人员就办理过程中遇到的困难以及形成的经验进行交流，积极探索提高接诉即办工作质量的方式方法。此外，蒋先平委员从提高“接诉即办”工作水平，考评机制及考评政策学习，各单位、各部门之间的工作协同机制优化等方面做了重点讲解。

随后，王喜环副乡长围绕现阶段“接诉即办”工作整体情况，进行安排部署，她强调：

跟进办理时间。接件后，要第一时间派遣至相关负责人，在规定时间内必须完成案件回复，要及时跟进案件回复情况，做到案件办理情况心里有数，避免案件回复超时或耽搁。

做到责任落实。接件后，要迅速压实责任，相关负责人要对举报內容进行仔细核实，不漏掉一处细节。针对“双否”案件，要及时做好“三上门”，做好监督跟进工作，对群众反映强烈的施工扰民、黑车、小广告等问题，要做到举一反三。

做到服务到位。要牢固树立全心全意为人民服务的思想，提高服务意识，切实将处理“接诉即办”案件当成服务居民的大事去完成；要及时做好案件的回访工作，对于个别不理解的居民，要耐心细致地将工作做实做细，做好解释工作。

最后，刘红委员指出 ，“接诉即办”件件牵民心，大家一定要高度重视，要不断总结探索好的工作方法，将工作重点落到为群众解决问题的服务中去，具体要做到以下几点：

要“学”好。学好“接诉即办”政策制度、处理流程，掌握恰当的答复方式，结合自身的实际情况，各村、社区要进一步改进工作方式方法，强化工作交流，要充分调动工作人员的办理积极性，不断提高“接诉即办”工作质量和效率。要以问题为导向，加强法规学习，要寻找规律，把每个案件分析透、解决好，通过解决一个问题实现解决一类问题。

要“干”好。“接诉即办”是践行以人民为中心的发展思想的重要载体，是联系服务群众的有力抓手，是党建引领“吹哨报到”的深化延伸。办理过程要扎扎实实，要坚持治标治本，不能蜻蜓点水。要加强“线上”“线下”信息搜索收集办理，“线上”通过搭建热线电话、微信群公众平台广泛搜集民意；“线下”充分发挥物业公司、网格员、社区工作人员等作用，主动排查治理身边的各种问题，将群众的诉求消化在萌芽状态，把“接诉即办”变为“未诉先办”。

要“沟通”好。“接诉即办”工作办理要及时，要多做沟通有态度，既要将问题解决充分又要向群众解释到位。要树立提前谋划意识，坚持早办不晚办，坚持彻底办不草草办，实现主动担当，常抓不懈。要利用好大战区概念，结合“吹哨报到”，不断完善“接诉即办”工作机制，形成办理案件的合力，推动复杂疑难案件解决。要学习为民服务孺子牛、创新发展拓荒牛、艰苦奋斗老黄牛的精神，敢闯敢试、破局开路，开创乡“接诉即办”工作新局面。