

中共渭南市临渭区委组织部

渭临组通〔2021〕58号

关于印发《关于推行“三事”服务机制的 实施方案》的通知

各有关街镇党（工）委，区委各部门，区级国家机关各部门党组织，各人民团体党组织：

现将《关于推行“三事”服务机制的实施方案》印发给你们，请结合本单位实际，制定完善工作方案，认真组织抓好落实。

中共渭南市临渭区委组织部

2021年7月1日

关于推行“三事”服务机制的实施方案

为全面贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，解决好群众关切的“操心事、烦心事、揪心事”（以下简称“三事”），不断提升群众获得感、幸福感和安全感，现就在全区推行“三事”服务机制制定如下方案：

一、工作目标

以党组织为纽带，以网格化管理为基础，建立“街镇统筹、部门协同、社区联动、党员干部参与”的党建引领社会治理机制，结合“双报到”、“街镇吹哨、部门报到”，推动民生服务、社会治理、综合执法等力量、资源、服务下沉，解决群众最关心、最直接、最现实的利益问题，全面提升基层党组织的社会治理能力和治理水平。

二、工作流程

“三事”服务机制工作流程共分为任务收集、处置解决、回访评价、晾晒评议、考核评定五个环节。

（一）任务收集

通过“上级交办、走访征集、意见箱收集、信息化搜集”的方式收集问题，对反映的问题应统尽统，并建立“三事”任务台账。上级交办包括：12345平台反映问题、信访部门反馈问题和区级包联领导调研发现问题，按照处理权限和权力清单，由街镇

党（工）委向社区进行交办。走访征集包括：街镇包联干部、社区干部、“两长一员”（网格长、楼栋长、网格员）和共驻共建单位走访征集发现问题。意见箱收集包括：在社区设立群众“三事”意见箱，悬挂在社区、小区、巷道等醒目位置，常态化收集问题。信息化搜集包括：网络舆情和网络平台反映问题、微信群和微信公众号反映问题以及来人来电来信反映问题等。

（二）处置解决

收集的问题能够当场协调解决的，由收集人当场解决或联系网格长协调解决，并填报“三事”日志，记录办理情况；不能当场解决的问题，由社区党组织统一整理登记，按照问题处置难易程度进行评估，将问题确定为一般、较难、困难三个等次，实行“个人领单、组织派单和集体接单”协助解决。个人领单：群众“三事”问题先由街镇包联干部、“双报到”干部、社区“两委”干部、共驻共建单位党员干部、辖区内有帮带能力的党员以及入党积极分子等主动认领解决，街镇、社区也可根据实际需要，建立群众“三事”工作微信群，将问题进行公布，方便认领。组织派单：无人认领的问题，由社区党组织按照党员承诺事项，向有能力的党员干部进行分派解决。集体接单：疑难问题、重大民生问题等个人无法解决的事项，由社区党组织、共驻共建单位党组织、街镇党（工）委以及相关职能部门党组织单独接单或者联合接单解决。

（三）回访评价

一般问题办结完毕后，由社区党组织安排专人，通过入户、电话和微信等形式，对工作成效进行回访，由反映人作出“满意、基本满意、不满意”评价等次；较难和困难问题的办结情况，可以在一定范围内召开党员、居民代表会议，进行评价。对未办结事项，要认真分析原因，属于个人能力问题的，由组织重新分派或者认领，再次明确办结时限，对确属客观原因不能按时办结或者无法办结的，做好政策解释工作，取得群众谅解，做到“件件有回音、事事有着落”。

（四）晾晒评议

社区党组织要对“三事”办结情况进行晾晒，接受群众监督评议。每办结一件，将办结情况在网络平台、微信公众号等进行晾晒；每个月将群众“三事”办结情况，在社区公开栏进行静态晾晒；每季度将群众“三事”办结情况，在社区宣传栏或文化广场进行集中晾晒。晾晒时要开通留言渠道，注重收集群众意见，督促工作提质增效。

（五）考核评定

年底，各有关街镇要对社区“三事”工作进行综合评定。以街镇为单位，组织街镇领导班子成员、社区党组织书记、党代表和人大代表、共驻共建单位党组织负责人，从“参与力量”、“工作效率”和“满意度”三个方面，对社区“三事”工作开展情况、参与单位和党员干部工作情况进行评价打分。评价打分将作为街镇考核有关部门和党员干部个人年度考核的重要依据。

三、工作安排

1. **组织实施。**各街镇党（工）委结合自身实际，于7月底前修改完善本单位实施方案，每个街道打造2个示范社区，梳理形成职责分工表，明确权限和责任，并与相关职能部门和共驻共建单位书面沟通。

2. **观摩学习。**区上择机召开观摩现场会，对工作中可复制、可借鉴的好做法、好经验及时提炼固化为制度规定，不断提升解决群众“三事”的能力和服务质量。

3. **年终考核。**区上将不定期对各街镇“三事”工作开展情况进行督导检查，督导情况作为各街镇党（工）委书记抓党建述职评议考核点评内容。

四、工作要求

1. **加强组织领导。**全区“三事”服务机制推行工作由区委组织部牵头，各街镇党（工）委具体落实，区纪委监委、区委政法委、信访局、民政局、财政局、市场监管局、城市管理执法局等相关部门配合，社会力量广泛参与。街镇党（工）委书记要亲自安排部署，明确任务分工；社区党组织书记要履行具体责任人职责，负责组织实施。各相关部门要认真梳理研究承担的职责任务，制定细化工作方案，明确责任领导及责任科室，整合单位资源，加强工作衔接，确保群众“三事”能够得到及时有效解决。

2. **密切协作配合。**各街镇党（工）委要强化网格党组织建设，建强网格“两长一员”队伍，完善党员干部走访群众制度，健全

信息报送机制，提升网格发现问题和解决问题难题的能力。各职能部门要配合街镇，将食品药品监管，社会综合治理等已建网格整合融入社区服务管理网格。

3.严肃工作纪律。要强化为民服务理念，严守群众纪律和工作纪律，不得以任何借口、任何形式侵占和损害群众利益，不得以任何理由对群众反映问题推诿扯皮、敷衍塞责、久拖不决。对出现问题的将按照管理权限和相关规定，对相关单位主要负责同志和党员干部本人进行提醒、函询、诫勉等，对情节严重、影响恶劣的将进行组织处理。

4.营造浓厚氛围。各有关街镇、部门要注重“三事”工作的宣传，通过微信群、宣传标语等形式，向广大群众宣传“三事”服务机制，切实提高知晓率；要及时发掘表现突出的典型案例，要善于总结提炼具有示范带动作用的工作经验，要注意吸取防范增加群众负担的教训。要充分发挥报刊、电视、网络等媒体的作用，做好正面典型的宣传报道，强化舆论监督，营造良好氛围。

附件：临渭区XX街镇XX社区群众“三事”问题台账

