

荣成市人民政府办公室 关于深化民生“微实事”办理工作 的实施方案

经济开发区、石岛管理区、好运角旅游度假区管委会，各镇人民政府，各街道办事处，市政府各部门、单位：

《关于深化民生“微实事”办理工作的实施方案》已经市政府审定，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

荣成市人民政府办公室

2023年2月17日

(此件公开发布)

关于深化民生“微实事”办理工作 的实施方案

群众满意是做好政府工作的价值取向和根本标准，围绕扎实推进办实事、惠民生、解民忧，助推我市群众满意度再上新台阶，特制定以下实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立以

人民为中心的发展思想，聚焦群众身边的小事、急事、难事，定期梳理解决一批民生“微实事”事项，以办好“微实事”助力改善“大民生”，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感，为加快建设“深蓝、零碳、精致、幸福”现代化新荣成作出积极贡献。

二、安排原则

筛选安排民生“微实事”事项，充分考虑与市级民生实事、个人诉求和权益事项的差异性和互补性，重点把握以下原则：

（一）体现“实”。必须是民生领域的具体事项，涉及政策调整事项和有关部门、单位日常工作不纳入安排。

（二）体现“公”。主要涉及群众反映的民生领域公共事项，争取个人权益、信访投诉举报等诉求不纳入安排，仍由社会治理服务中心、信访局等部门按程序办理。

（三）体现“微”。大修大建、单体投资较多的事项不纳入安排，实现快交、快办、快结。

（四）体现“精”。筛选的事项要聚焦解决事关群众切身利益的诉求问题，原则每月安排一批、办结一批，让群众立即见到实效。

三、责任分工

民生“微实事”事项安排和办理工作由市政府办公室牵头组织协调，各区镇街、市直有关部门具体负责事项的筛选提交和交

办事项的办理落实。具体流程安排如下：

（一）筛选事项。由市政府办公室牵头负责，每月 25 日前组织市社会治理服务中心、信访局、社区管理服务中心等相关部门、各镇街，从 12345 政务服务热线、民心网、“互联网+督查”平台、数字城管、人民网、闪电新闻客户端、网格巡查、群众走访等公共渠道反映的问题中筛选事项，分交各有关部门单位办理。民生“微实事”事项每月梳理安排一批、滚动办理一批。各相关责任单位对民生“微实事”的筛选，要严格按照“实、公、微、精”的原则，部门主要负责同志要亲自把关，确保提报的事项具有针对性、合理性和可操作性。

（二）承办落实。各有关部门单位要高度重视，抓好具体事项承办落实，单个事项办理时限原则上为 1 个月，最长一般不超过 3 个月，并在规定时限内将办理结果反馈市政府办公室。确因不可抗力等原因导致无法按期完成的，要向市政府办公室作出书面说明。

（三）公开结果。各有关部门单位对承办的事项，要通过各种方式向诉求人、涉及群众进行反馈，确保工作取得群众满意和支持。市政府办公室组织有关媒体单位，定期将民生“微实事”事项办理结果向社会公开，主动接受群众监督。

四、保障措施

（一）思想高度重视。各级各有关部门、单位要按照市委、

市政府决策部署，切实提高政治站位，将民生“微实事”事项办理工作列入“一把手”工程和重要议事日程，主要领导亲自抓、分管领导靠上抓，一级抓一级，层层抓落实，努力把工作做到细处、功夫下到平时、温暖送到民心。

（二）行动迅速有力。坚持依法依规、质效并重，在保证办理质量的基础上，做到快办、快结、快反馈。对能马上解决的问题，要立即行动、快速解决；对情况复杂的问题，要第一时间明确责任主体、推进措施和完成时限；对确受上级政策或现有条件限制暂时无法解决的问题，要在规定时限内向群众作出合理解释。

（三）责任落实到位。建立健全工作制度，明确分工，压实责任，制定具体办理方案，做到每个承办事项有人负责、有人落实，确保完成各项目标任务。

（四）建立长效机制。在办好具体事项、解决好单个问题的基础上，举一反三，找出同类问题背后的梗阻原因，进一步修订完善制度、规范管理流程、补齐工作短板，达到“办好一件实事，解决一类问题，提升一面工作”的效果。

五、督查考核

（一）实行预警提示。民生“微实事”事项办理落实情况实行月调度制度，对进展明显滞后的事项，由市政府办公室下发工作预警提示单。

（二）组织督导抽查。市政府办公室将对民生“微实事”事项办理情况不定期组织暗访抽查，抽查结果进行通报。

（三）兑现考核激励。将民生“微实事”事项办理情况纳入市政府重点工作督查考核，根据办理情况予以奖扣分，保障各项任务顺利实现。