

中共池州市委办公室 池州市人民政府办公室 印发《关于进一步坚持问题导向构建 “池”久满意“四个服务”矩阵工作机制的具 体措施》的通知

池办发〔2024〕4号

各县、区委，县、区人民政府，江南新兴产业集中区、九华山风景区、开发区工委、管委，市直各单位，驻池有关单位：

《关于进一步坚持问题导向构建“池”久满意“四个服务”矩阵工作机制的具体措施》已经市委、市政府同意，现印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。

中共池州市委办公室
池州市人民政府办公室
2024年4月8日

关于进一步坚持问题导向构建“池”久满意“四个服务”矩阵工作机制的具体措施

为深入贯彻习近平总书记关于加强作风建设的重要论述，认真贯彻落实《中共安徽省委、安徽省人民政府关于进一步健全民声呼应工作体系更大力度解决群众急难愁盼问题的意见》，在全市构建“池”久满意“四个服务”矩阵工作机制，推动更好找准问题、解决问题，大力营造事事马上办、人人钉钉子的生动局面，提升服务群众、服务人才、服务企业、服务基层实效，进一步打响“池”久满意服务品牌，为池州现代化建设提供坚强作风保障。现制定如下具体措施。

一、健全诉求收集机制

1.健全群众诉求收集机制。构建覆盖广泛、形式灵活的“线上+线下”群众诉求渠道体系，进一步优化人民网地方领导留言板、“互联网+督查”平台、省长信箱、12345 政务服务便民热线、为企业服务线上平台、信访信息化平台等线上平台工作流程，简化群众反映程序，让群众诉求“一呼快应”。进一步畅通信访接待场所、政务服务大厅、各类服务窗口等线下渠道，统筹推进乡镇（街道）便民服务中心、村（社区）便民服务站和人大代表、政协委员履职服务平台建设，让各类线下反映渠道直达群众身边。落实省委打造“民声呼应”升级版要求，持续关注涉及群众切身利益、

社会关注度高的热点难点问题，原则上每周至少梳理 1 期《民声呼应》类载体，让下情上达更直接、更高效。（牵头责任单位：市委办公室、市政府办公室、市政府信访局、市数据资源管理局、市营商环境办）

2.健全人才诉求收集机制。在池州先锋网、市人才一体化综合服务平台开设人才诉求反映专区。依托 12345 政务服务便民热线和人才服务专线，接听受理人才诉求。选派一批干部担任服务专员，与省级以上高层次人才建立“一对一”长期稳定服务关系，常态化听取意见，协调帮助解决困难问题。（牵头责任单位：市委组织部）

3.健全企业诉求收集机制。健全“企呼政应、接诉即办”工作机制，依托政务服务中心窗口、池州市企业服务中心、12345 政务服务便民热线和为企业服务热线、市级综合服务平台、“池州企业服务”微信公众号及 APP 等载体一口收办企业“挂号”诉求。健全企业家约见政法单位负责人工作机制，推深做实法院院长与企业家定期座谈、企业家约见检察长、警企恳谈会、企业家约见司法行政机关负责人等制度。（牵头责任单位：市经信局、市营商环境办、市中级人民法院、市检察院、市公安局、市司法局）

4.健全基层诉求收集机制。市级层面按照分区域、分行业、分领域相结合方式开展现场办公，原则上做到各县区（开发区）年度全覆盖。建立基层诉求季度收集、解决、反馈机制，与开展季度“矩阵赛马”同步推进。各县区、市

直各单位比照建立相应工作机制，做到发现问题在一线、化解矛盾在一线、工作落实在一线。（牵头责任单位：市加快高质量发展艰苦创业奋勇争先季度考评工作领导小组办公室）

二、建立面对面交流机制

5.建立“池”久满意面对面交流平台。市级层面每周三举办“‘池’久满意面对面”活动，由市四大班子主要负责同志面对面与群众、人才、企业、基层代表座谈交流，零距离倾听各方面心声。其他市级负责同志根据分管、联系领域工作实际，适时举办“‘池’久满意面对面”活动。明确专班牵头负责收集、交办活动参会人员意见建议或需要协助解决的诉求。相关部门涉及事项办理完毕后，由市委督查室、市政府督办室进行回访；对短期内不能解决的事项，纳入“持续推进事项”办理。市委督查室、市政府督办室每月向市委、市政府汇总上报当月“‘池’久满意面对面”活动收集事项闭环办理情况。（牵头责任单位：市加快高质量发展艰苦创业奋勇争先季度考评工作领导小组办公室）

三、健全“清单+闭环”诉求办理机制

6.提高群众诉求办理质效。压实各《民声呼应》类载体渠道主管部门首接责任，对能立即办理的，马上就办、办实办好；对需要一定时间办理的，明确具体措施，限期办理到位；对不符合政策规定的，做好解释说明，疏导群众情绪。省《民声呼应》涉及池州问题、《池州民声呼应》

刊载问题及省市领导批示，实行即收即交即办，确保件件有落实、事事有回音。对诉求中涉及粮食安全、生态环保、安全等“国之大者”的重大事项，实行提级办理。（牵头责任单位：市委办公室、市政府办公室）

7.提高人才诉求办理质效。对网上专区收集的诉求，建立“当日受理、三日办结”工作机制。对 12345 政务服务便民热线收集的诉求，实行简单诉求“直接答”、疑难诉求“连线答”、复杂业务“工单答”的方式快速办理。对服务专员走访过程中收集的诉求，3 个工作日内向市委人才办报送诉求收集办理情况；对一时难以解决的，由市委人才办牵头协调相关部门帮助解决，并跟踪回访。建立由市委人才办牵头，人社、教育、医疗卫生、金融、税务等相关部门协同配合的人才服务“1+N”工作机制，形成人才诉求动态摸排、分层处理、定期会商、跟踪落实、信息反馈的工作闭环。（牵头责任单位：市委组织部）

8.提高企业诉求办理质效。对“企呼政应、接诉即办”工作机制收集到的企业“挂号”诉求，于 1 个工作日内逐级交办至主体牵头责任单位，能直接办理的于 1 周内办结；对较复杂诉求或企业反复“挂号”诉求，一般应邀请企业参与会商，于 2 周内妥善解决；对特别复杂诉求，实行提级办理，原则上于 1 个月内办结回复“挂号”企业。对法院院长与企业家定期座谈收集到的诉求，按照涉诉、涉访、涉法律咨询服务等类别分类交办，原则上 3 个月内办结。对企业

家约见检察长反映的诉求，在3个工作日内交办下级检察院或市直相关部门，原则上3个月内办结。对警企恳谈会收集到的诉求，原则上1个月内办结。对企业家约见司法行政机关负责人反映的诉求，能够当场答复的，当场答复；情况复杂、需进一步调查处理的，原则上1个月内调查处理完毕，并反馈结果。市营商环境办对企业诉求办理情况不定期进行回访，做到“一盯到底”。（牵头责任单位：市经信局、市中级人民法院、市检察院、市公安局、市司法局、市营商环境办）

9.提高基层诉求办理质效。开展现场办公前，由各县区（开发区）梳理汇总需要市级层面帮助解决的重要事项，及时上报市政府，由市政府办公室牵头会同市直相关单位提出诉求解决初步意见，按程序审定后，由市政府相关负责同志在现场办公会议上予以回应。对基层诉求季度收集、解决、反馈机制收集诉求中的重大事项实行提级办理。市委督查室、市政府督办室对基层诉求办理情况实行跟踪督办。（牵头责任单位：市委办公室、市政府办公室）

四、健全源头治理和赋能机制

10.健全举一反三专项攻坚机制。对群众、人才、企业、基层反映的共性问题，及时开展专项攻坚和订制服务，推动实现解决一个问题向解决一类问题转变。（牵头责任单位：市加快高质量发展艰苦创业奋勇争先季度考评工作领导小组办公室）

11.健全突出问题动态清零机制。市级层面不定期梳理群众、人才、企业、基层面临的瓶颈、堵点问题，建立清单，开展系统治理。（牵头责任单位：市加快高质量发展艰苦创业奋勇争先季度考评工作领导小组办公室）

12.健全促进赋能工作机制。进一步凸显群众、人才、企业、基层的主体地位，形成推进池州现代化建设的强大合力。结合推进文明城市、平安城市、信用城市、卫生城市、公园城市“五城同创”以及基层党建、文明创建、城管城建“三建协同”，充分调动群众参与党委、政府中心工作的积极性、主动性、创造性，进一步弘扬正能量。深入实施“万马奔池”人才计划，加大待遇落实、平台建设、创业要素等保障力度，让各类人才在池州安心、放心创业。进一步对标沪苏浙先进城市，深化为企优环境，持续加大要素配套、成本降低、场景应用、产业链协同、市场开拓等服务保障力度，加快构建良好产业生态。完善“基层（村、社区）吹哨、部门报到”机制，及时帮助基层解决实际困难；推广征求意见单、群众满意度调查单、义务监督员“两单一员”制度，对项目建设、资金分配等涉及基层事项充分听取基层意见，不断提升基层的获得感和满意度。（牵头责任单位：市加快高质量发展艰苦创业奋勇争先季度考评工作领导小组办公室）

五、保障措施

（一）加强组织领导。构建“池”久满意“四个服务”矩阵工作机制由市加快高质量发展艰苦创业奋勇争先季度考评工作领导小组负责统筹，研究工作推进中遇到的重大问题。各地各部门要加强组织领导，结合本地区、本部门、本领域实际，制定具体可操作的落实举措，进一步压实工作责任，抓好工作协同，切实形成主动服务、积极赋能的良好工作格局。

（二）健全调度机制。市委、市政府将“四个服务”工作纳入季度“赛马”和年度市委综合考核、市政府目标管理绩效考核。市加快高质量发展艰苦创业奋勇争先季度考评工作领导小组办公室采取“周交办、月讲评、季通报、年考核”方式，持续跟踪问效。

（三）抓好宣传引导。加强对“四个服务”工作的宣传解读，扩大社会面知晓度。大力宣传先进典型和成功案例，通报负面典型，引导全市上下进一步形成重心向下、用心服务、狠抓落实的优良作风。