# 方庄街道：完善“四项机制”建好“五本台账” 助推接诉即办工作上台阶

    按照区接诉即办工作指挥部调度会工作要求，方庄街道第一时间组织传达学习区委主要领导重要指示内容，强化“一把手”责任，落实落细“4+5”工作法，完善“四项机制”，建立“五本台账”，助推街道接诉即办工作水平再上台阶。

    一、完善“四项机制”，不断提升案件办理质量和效率。

    一是完善高频诉求调度机制。针对高频诉求案件，由指挥部办公室报指挥长，调派相关联动单位，提级办理重点督办，加大诉求办理力度。

    二是完善重点办件人培养机制。各社区推荐优秀办件人着重进行培养，从而实现全员“熟业务、懂技巧、通法规、知考核”，不断提升办件效率。

    三是完善诉求会商机制。针对疑难诉求案件，利用“办事处+社区+物业”、“办事处+相关委办局”联动平台，及时“吹哨”统筹，会商联动办理。

    四是完善提示预警机制。对于苗头性、季节性、突发性问题，由指挥部现场一线调度，调派相关部门协同快速处置。

    二、建立“五本台账”，“人事地失域”全方位抓好抓实接诉即办工作。

    一是建立高频诉求人台账。针对“一人多次”的情况，做到情况清底数明，既要解决事更要解决人的问题，能解决的马上解决，历史遗留问题要有方案有措施有回应。

    二是建立高频诉求事台账。针对“一事多人”的情况，要重点关注，集中办理，切实推进芳群园一区央产老旧小区改造、芳古园一区第二社区停车改革、紫芳园社区物业服务提升等群众集中关切问题得到有效回应和解决。

    三是建立高频诉求地台账。针对问题集中的小区、商业区，要“量身定制”解决方案，增强横向联系和纵向联动，集中精力解决机制性、系统性问题。

    四是建立失分案卷台账。每月对失分工单和态度转化率工单进行逐一分析，找准问题症结，通过失分工单分析查找业务、能力和干部作风等问题，有针对性的强化业务学习指导培训。

    五是建立区域性阶段性问题台账。针对停车管理、物业服务、老旧小区改造等区域性问题，以及季节性阶段性问题，做好预警研判，加强主动治理，实现未诉先办。

方庄街道办事处 2023-9-13