# 朝阳双井街道："一二三四五"监督模式提升接诉即办工作实效

朝阳区双井街道纪工委监察组建立接诉即办“一二三四五”监督模式，以强有力的监督促进接诉即办工作提质增效。

一张网络全面覆盖

建立“井”字监督体系，不断夯实街道党工委全面监督、纪工委专责监督、主管领导分管监督、各部门职能监督、基层组织日常监督、普通党员群众监督机制，形成自上而下的监督组织和自下而上的群众监督，建立上下贯通、横向联动、有形有效的一体化监督格局。

两级纪委加强监督

在街道纪工委层面，对“一把手”对接诉即办的统筹调度情况、班子成员对分管领域内接诉即办工作的落实情况、各部室、办件员等对具体接诉即办案件的办理情况进行监督。在社区纪委层面，社区纪委对接诉即办的办理情况进行全程跟进，对涉及民生、集体诉求等问题进行重点监督，确保及时高效处置群众诉求。

三个步骤闭环监督

同步监督。通过参加12345工作会、复盘会、调度会等工作会、定期筛查问题工单等形式，以问题为切入点，督促办件主体积极办理群众诉求，确保案件落实到位。同时组织社区纪委每日对社区的接诉即办案件进行同步监督。

督促整改。对监督中发现的问题，街道纪工委监察组及时通过口头提醒、约谈、制发督办单等方式，督促案件办理主体积极协调处理、促进问题解决。

复盘提升。对无正当理由退单、“双否”件办理、长期“延期未办理”、高频“双是”件及反映履职作风类诉求等情况进行复盘检查，同时邀请第三方随机对接诉即办案件办理成效进行现场检查，不断提升监督质效。

四类问题重点关注

及时对接市民服务热线反映问题，并进行数据信息分析，重点对办理情况考核类、重点诉求办理类、领域管理问题类、工作程序履行类等四类问题进行重点监督。

五类情况精准督办

与市民诉求中心建立沟通联动机制，对上级下发的重点事项、违纪投诉、“双否”案件、重点诉求、考核排名靠后等开展精准监督督办，推动主体担当作为，持续从严正风肃纪，推动整改落实到位。街道纪工委监察组科学运用监督执纪“四种形态”，每月定期对排名靠后的部门和社区负责人、具体办件员等进行约谈提醒，督促各级责任主体认真履职、主动担当，推动全面从严治党在基层延伸不断深入。

清风朝阳 2023-11-10