**德惠市局长接待日工作实施暂行办法**

第1条 为做好局长接待日工作，加强服务型政府建设，着力改善民生，切实解决人民群众最关心的热点、难点问题，根据《德惠市人民政府工作规则》和有关规定，制定本办法。

第2条 局长接待日要在政府统一领导下，实行部门主要负责人公开接待处理，政府高位统筹调度的工作机制。市政府办公室负责组织、协调和监督，具体工作由市长公开电话办公室承担。

第3条 参加局长接待日的部门，由市政府办公室根据市政府当前工作热点，以及市长公开电话反映的市民关切的问题和要求综合划定，并通过媒体向社会公告。

第4条 局长接待日原则上实行固定工作日制度，每月21日统一组织进行， 如遇法定假日顺延 ，并提前通过媒体向社会公布。

第5条 接待部门负责受理被接待人反映涉及本部门职责内的问题，听取意见、建议，答复、处理需要解决的事项，组织完成有关的工作，维护被接待人的合法权益。

第6条 局长接待日期间，接待部门执行以下工作规范：

（一）现场接待、电话接待和网上处理，重点以现场接待为主，可采取主题接待、预约接待和部门联合接待等针对性较强的接待方法；

（二）确定接待领导、地点并向市长公开电话办公室报告，接待时间一般不少于两个小时，因特殊情况需要调整的须经市政府办公室核准；

（三）填写统一的《局长接待日问题处理登记表》，并于办结后存档；

（四）维护接待秩序，引导被接待人有序等候接待和理性反映问题，防范突发事件；

（五）负责接待的部门领导应遵章守纪，理性接待，避免激化矛盾，依法办理反映事项。

第7条 对被接待人提出的问题，采取层级处理方式：

（一）局长现场处理。对接待部门能够解决的问题，现场答复和处理；

（二）局长预约处理。对不能按时接待的反映人，以及问题复杂不能马上答复等其他情况，要登记预约接待和处置，必要时在局长接待日安排面复；

（三）现场联动处理。对反映涉及多个部门的问题，部门间可联合接待处理；

（四）市长调度会处理。对局长接待日不能解决且必须由市政府高位统筹协调的问题，接待日后立即上报市长公开电话办公室。

第8条 解决和处理问题要达到以下要求：

（一）实行首接责任制，对于涉及其他部门职责的问题，接待部门要认真做好记录，并负责协调转交相关部门予以答复处理；

（二）对于当日无法完成的接待任务，以及无法当场解决的问题，应认真予以登记，并在5个工作日内予以处理和反馈；

（三）组织人员认真研究难点问题的解决意见和建议，确因客观条件限制，暂时难以办结的，要及时告知被接待人；

（四）未能妥善处理预约登记的问题，提前3天主动预约被接待人，安排当日接待。

（五）对已经解决的问题要按照举一反三的原则，研究探索并弥补管理制度缺陷，预防和减少同类问题的再次发生，减少重复来访

第9条 有下列情形之一的问题，不作为接待日处理事项：

（一）接待部门的工作人员可答复或直接办理的；

（二）就同一问题重复反映，部门已做出最终行政处理意见，或正在办理中的；

（三）法院已立案或作出生效判决的。

第10条 实行接待情况报告工作制度：

（一）接待部门应制定接待日处置突发事件应急预案，遇有突发事件情况采取维护稳定的措施，并立即按照应急处置程序报告；

（二）接待结束当日，汇总情况，依照规范要求格式，上报接待内容和解决问题措施；

（三）筛选难点问题，按照选题要求，于接待日的次日研究提出议题；

（四）统计当月办理接待日整体情况，总结工作经验和问题，于接待日次月初汇总报告。

第11条 市政府办公室对局长接待日工作进行督办，按照相关规定进行日常和年终的管理和考核，并将考核结果作为政府机关绩效考核的内容。

第12条 督办采取书面催办、现场跟踪、通报、责成负责人说明情况等形式进行。

第13条 具有下列情形之一的，市政府办公室将进行督办：

（一）擅自主张，不能按规定组织局长接待日的；

（二）违反制度，迟报、漏报、不报局长接待日情况的；

（三）接待问题解决得不好，因为主观因素引发越级反映的；

（四）市长调度会决定的事项，需要跟踪落实的；

第14条 对书面重点督办后，仍无效果的下列情形将予以通报：

（一）应当及时解决的问题而未解决，引起事态扩大并造成不良影响的；

（二）对涉及多个部门的问题，责任部门不处理、部门之间推诿扯皮，以及处理不当的；

（三）部门对难以解决的问题，未及时向市政府报告，贻误问题的及时处理和解决的；

（四）向市政府提供虚假信息，影响问题解决的。

通报后仍无改进的，责成相关部门负责人向市政府说明情况。

第15条 对于反映的问题因行政不作为造成重大社会影响的，要依照相关问责制度和规定进行责任追究。

第16条 局长接待日可邀请媒体参加和监督。

第17条 各乡镇（街）可参照本办法执行。

第18条 本办法自发布之日起实施。