

大渡口区建胜镇党政办公室文件

建胜办发〔2022〕105号

大渡口区建胜镇党政办公室 关于处理小微权力“监督一点通”平台 群众投诉举报的通知

各村（社区）、机关各科室：

为认真贯彻落实市纪委监委和区纪委监委关于加强基层监督，推进基层小微权力“监督一点通”服务平台（以下简称“平台”）试点建设任务的部署和要求，进一步规范平台涉及应用相关工作，经镇党委研究同意，现将有关事项通知如下：

一、目标任务

通过平台进一步聚焦群众身边的腐败和作风问题，重点监督

与群众日常生产生活密切相关的教育、医疗、住房、社保、民政、集体“三资”等基层小微权力运行情况，形成投诉、受理、转办、办理、审核、答复、评价的闭环业务流程，把问题化解在属地最小网格内，让群众从具体问题的解决中切实感受到公平正义，推动全镇政治生态持续向上向好。

二、工作机制

镇党委对平台运行进行全面领导，镇纪委牵头负责平台业务工作，镇机关各科室、各村（社区）负责具体办理群众咨询和投诉，各村（社区）负责录入和维护公示公开信息。镇领导班子成员对分管科室、联系村（社区）受理的咨询和投诉以及公示公开内容进行审核把关。镇党委和镇纪委分别明确专人负责平台操作。

三、工作内容

（一）公示信息。

对涉及基层小微权力运行的监督事项，按照应公开尽公开的原则，在平台上公开公示详细信息，接受群众监督。各村（社区）应于每月 10 日前对上月开展的应公开事项予以公开公示，涉及重点项目、重大工程、重要民生事项的应及时公开。

（二）受理投诉。

1. 受理范围。对平台纳入的监督事项清单相关问题的投诉、对平台公示公开信息的问题投诉、对有关群众身边腐败和作风问

题的投诉。

2. 处理投诉流程。平台处理投诉业务的基本流程为：投诉、受理、转办、办理、拟制答复意见、审核答复意见、答复、评价、办结，实行闭环管理。镇纪委在收到平台推送的投诉后，需及时开展集体谈判和甄别工作，并在3个工作日内完成受理、转办和上报等工作，属于受理范围的群众投诉由镇党委、镇纪委、村（社区）办理；不属于受理范围的投诉报区纪委监委，由区纪委监委统筹转（交）相关单位办理。

（1）镇党委办理：由镇党委负责平台业务操作的专人提出拟办意见，送镇纪委书记和分管科室领导审签，重点工作、重大项目、民生实事报镇主要领导审签。承办科室收件后须在规定时间内进行事项调查核实处理并提出答复意见，答复意见报镇分管领导、镇纪委书记审签，重点工作、重大项目、民生实事报镇主要领导审签。

（2）村（社区）办理：各村（社区）收件后须在规定时间内进行事项调查核实处理并提出答复意见，答复意见报镇联系领导和镇纪委书记审签，重点工作、重大项目、民生实事报镇主要领导审签。

（3）镇纪委办理：对群众身边的腐败和作风问题投诉由镇纪委进行事项调查核实处理并报镇党委审批，重要问题线索按规定报区纪委进行处置需报区纪委备案。

3. 时限要求。各科室、各村（社区）收件后应及时处理，对于咨询类问题，原则上应自接到转办件之日起3个工作日内办结；非咨询类问题，原则上应自接到转办件之日起10个工作日内办结；因特殊情况无法及时办结的，可逐级申请延长办理期限，申请延期时限不得超过首次办理时限，无特殊情况申请延期不得超过两次。党纪法规等制度文件另有规定的从其规定。

四、工作要求

（一）提高政治站位。深入学习领会习近平总书记关于加强基层治理的重要论述，充分发挥基层纪检组织的职能作用，把基层小微权力“监督一点通”平台的工作作为一项重要政治任务来抓，不断强化对基层小微权力的监督，努力维护好人民群众的合法权益。

（二）压紧压实责任。各科室、各村（社区）要压紧压实主体责任，聚焦小微权力，破解权力监督难题，让小微权力在阳光下、在群众的监督下规范运行。强化责任担当，细化工作措施，确保部署应用落地落实，确保群众问题得到解决。

（三）严格责任追究。全镇要树立“一盘棋”思想，凝聚工作合力，打好协作战、攻坚战，镇纪委对平台受理、办理、答复群众投诉情况将实施全过程监督，并将平台的部署及应用试点工作纳入年度目标考核，对不担当、不作为和乱作为、慢作为等情况严肃问责追责。

- 附件：1.关于投诉事项的答复意见（参考模板）
2.“监督一点通”平台群众投诉集体研判表
3.“监督一点通”平台群众投诉拟办单
4.“监督一点通”平台群众投诉答复表

大渡口区建胜镇党政办公室

2022年8月8日

附件 1

关于投诉事项的答复意见

(参考模板)

某某某：

(开头)您于 XXXX 年 XX 月 XX 日通过“监督一点通”服务平台，投诉反映的 XXXXXXXXXXX 等问题，现答复如下：

(正文) XXXXX (内容力求原则、精练，忌哆嗦、冗长)。

(结尾)感谢您对我们工作给予的监督、关心、理解和支持！

XXXXX (单位)

XXXX 年 XX 月 XX 日

附件 3

“监督一点通”平台群众投诉拟办单

单位：

投诉方式		来 源	
被投诉人姓名		单位及职务	
		职 级	
投 诉 人姓名		联系方式	
		材料情况	主件 页，附件 件
投诉事项类别	业务范围内（咨询类 <input type="checkbox"/> 、非咨询类 <input type="checkbox"/> ）、业务范围外 <input type="checkbox"/>		
投诉事项名称			
主要内容：			
承办人意见：			
部门意见：			
领导批示：			

编号：

附件 4

“监督一点通”平台群众投诉答复表

投诉（受复）人		联系电话	
投 诉 的 主要问题			
答复单位			
答复时间		答复 方式	
答复审核单位		是否 同意	
答复内容：			
受复人对投诉 办理情况的评价及满意度			

