附件2

永吉县民生诉求接诉即办工作流程图

直接转至事涉的承办单位，承办单位第一时间现场调查核实，并立即做出应急处置，同时将处置情况直报县长电话室

紧急类：突发性停水、停电、停热、环境污染、公共卫生安全、食品安全、公共设施隐患、灾情灾害等

立即处理

一般类：房屋漏雨、下水井堵塞、占道经营、违章建筑、噪音扰民等

诉求登记

县长电话室对诉求人通过各类受理渠道反映的诉求进行登记汇总

诉求办理

不超过24小时办结

督办督查

县政府督查室负责对诉求办理质量群众评价不满意或无正当理由未在规定时限内办结事项进行跟踪督办，直至诉求问题得到解决。经督办仍未解决或承办单位推诿扯皮、不作为的提出追究责任建议

协调落实

县长电话室和县政府督查室在协调和跟踪督办过程中，发现诉求问题需要多部门联合办理或工作责任不清的，形成工作建议报县政府办主任或承办单位的分管副县长协调落实

回访核实

县长电话室电话回访核实诉求办理情况，诉求人评价结果为满意的归档，评价结果为不满意的列入督办

结果反馈

承办单位要及时向诉求人反馈问题处理情况，同时向县长电话室回复办理结果。未在规定时限内解决的，要向诉求人做好解释说明，取得理解，并承诺办结时限

分类转办

按程序转办，承办单位按照职责分工，明确具体责任单位和责任人，在24小时内对诉求事项进行核实，按规定时限处理

5个工作日内办结