

漳政办〔2026〕11号

漳平市人民政府办公室 关于进一步健全完善镇街吹哨 部门报到群众诉求工作机制的通知

各乡（镇）人民政府、街道办事处，市直各有关单位：

为全面落实党中央、国务院关于基层治理体系和治理能力现代化建设的决策部署，推动乡镇（街道）履行职责事项清单落地见效，促进基层治理由“被动应对”向“主动服务”转变、由“单打独斗”向“协同联动”提升，切实解决群众急难愁盼及历史遗留诉求问题，经研究，决定进一步健全完善漳平市“镇街吹哨、部门报到”群众诉求工作机制。现将有关工作要求通知如下：

一、工作原则

（一）坚持问题导向。以解决群众诉求为出发点，不断创新12345办理工作方式方法，提升派单精准性，更好回应群众诉求，打通服务群众“最后一公里”。

（二）坚持分类管理。按照“小事不出村（社区）、大事不出镇街、难事条块联办”的目标，对群众诉求进行分类评估、分级处置。简单问题即接即办，复杂问题吹哨联办，疑难问题专班攻坚。

（三）坚持快速响应。当乡镇（街道）启动“吹哨”程序时，各部门要高度重视、快速响应、及时分析，以最快速度把矛盾问题解决在早、解决在小。

（四）坚持统筹联动。建立“基层统筹、平台调度、部门联动、处置及时、多元治理、共建共管”的工作体系，运用“互联网+”技术手段，实现联动响应、闭环运行。

二、工作目标

通过实施“镇街吹哨、部门报到”工作机制，实现“哨源精准化、响应快速化、处置闭环化、成效可视化”，确保乡镇（街道）发现问题及时准确“吹哨”，相关部门快速响应“报到”。

（一）依单履职，构建权责对等的基层治理格局。依据乡镇（街道）履行职责事项清单，厘清乡镇（街道）和部门职责边界，从制度层面有效破解权责交叉、多头管理、执法条块不顺、联动机制不健全等突出问题。通过实施“镇街吹哨、部门

报到”工作机制，依法依规赋予乡镇（街道）对辖区事务的统筹协调权限，重点赋予对部门派驻力量的统筹调度权、对辖区重大事项的综合管理权、对部门“报到”履责的成效评价权。建立“哨件”全流程可追溯、可督办、可考核的运行体系，确保每一件“吹哨”事项都有明确的责任主体、处置标准和完成时限，让基层有权办事、有章理事、有责管事。

（二）提质增效，攻克群众诉求的堵点难点问题。坚决落实首接负责制，首接单位不得以简单理由推脱，对职责交叉或边界模糊的诉求，由首接单位主动发起协同处置，不得简单将责任指向其他部门了事。针对历史遗留诉求问题，建立专项台账，实行清单化管理、专班式推进、闭环式解决，对多次投诉、长期未决的诉求，由市 12345 中心召集相关单位召开专题会议研究解决，明确化解路径和完成时限，做到“一事一策、逐项销号”。通过从源头上厘清责任、从机制上破除梗阻、从力量上集中攻坚，切实减少诉求积压和重复投诉，不断提升群众诉求的一次性办结率和满意度。

（三）协同联动，提升条块一体的整体治理效能。着力构建“纵向贯通、横向联动”的协同治理体系，强化部门与部门之间的信息共享和力量整合，打破行政壁垒，推动简单问题“快办”、复杂问题“联办”、疑难问题“专办”；深化乡镇（街道）与乡镇（街道）之间的区域协作和经验互鉴，推动相邻区域同类问题联合整治、跨域事项协同处置；完善部门与乡镇（街道）

之间的垂直管理联动机制，实行“乡镇吹哨、平台调度、部门报到、结果评价”全链条闭环管理。通过三条联动路径的同步优化，彻底改变以往“看得见的管不了、管得了的看不见”的困局，推动部门资源、力量真正下沉到基层一线，形成条块协同、上下联动、高效运转的基层治理新格局，确保党中央决策部署和各级部署要求在基层落细落实。

（四）践行为民宗旨，打通服务群众“最后一公里”。全市各级各部门要牢固树立以人民为中心的发展思想，将“吹哨报到”机制作为推动履职清单落地见效的重要载体，主动奔赴急难险重一线，走进大街小巷、田间地头，面对面倾听群众呼声、实打实解决急难愁盼。建立党员干部常态化走访联系群众制度，推动诉求办理由“接诉即办”向“未诉先办”延伸，提前发现隐患、提前介入处置、提前化解矛盾，从源头上减少群众诉求存量、遏制增量。通过党员干部的下沉服务，进一步密切党群干群关系，把群众的操心事、烦心事、揪心事办成顺心事、暖心事、舒心事，用实实在在的治理成效取信于民，真正解决服务基层、服务群众的“最后一公里”难题，将“镇街吹哨、部门报到”打造成为漳平服务群众的民心品牌。

三、职责分工

（一）乡镇（街道）。为群众诉求“吹哨”主体，承担主体责任。负责对 12345 平台交办的诉求工单进行综合分析研判；对需要上级部门协助处置的复杂问题，通过市 12345 平台启动

“吹哨”程序；牵头做好现场处置、会议召集、方案制定、跟踪督办等工作；办理完成后及时将办理情况向市 12345 中心反馈。

（二）市直部门。为“报到”主体，承担配合责任。应按照国家 12345 中心调度的时间、地点准时“报到”；实行首问负责制，牵头部门对群众诉求问题处置负主要责任；配合部门按职责分工负相应责任，主动配合属地乡镇（街道）和牵头部门协同推进诉求问题处置。

（三）市 12345 中心。负责“镇街吹哨、部门报到”工作的协调调度和督查督办。对“吹哨”事项进行审核研判，确定“报到”的牵头部门和配合部门；发出调度通知；开展绩效考核评估；建立诉求件“分级响应”与“预警督办”机制。

四、工作要求

（一）提高思想认识，主动担当作为。各单位要充分认识此项机制是落实基层减负、创新基层社会治理的重要举措，切实转变观念，主动履职，确保“吹哨”有声、“报到”有力。党政一把手要亲自抓、负总责，分管领导要具体抓，明确责任，分工到人，做到“有呼必应、有诉必理、有理必果”。

（二）加强分析研判，确保“吹”得准。各乡镇（街道）“吹哨”前要对事项进行充分分析研判，根据市直部门职责，准确定位“报到”部门，不得“乱吹哨”，避免“吹错哨”。市直部门对职能定位范围外的，按照首问负责制原则，由市直部门与相关归口部门对接协调，不得一推了之。

（三）强化协同联动，凝聚工作合力。各单位要牢固树立“一盘棋”思想，严格按照职责分工和平台调度，加强沟通协作，确保实现互联互通、信息共享、问题解决。

（四）注重实际成效，持续优化提升。市 12345 中心要总结推广良好实践，及时发现并协调解决运行中的问题。各承办单位每月初应对前一个月办理的诉求件进行全面梳理倒查，正视存在问题，查漏补缺，确保群众反映的每一个诉求都能办理好。

漳平市人民政府办公室

2026 年 6 月 30 日

（此件主动公开）

抄送：市纪委监委，市委办、人大办、政协办。

漳平市人民政府办公室

2026 年 6 月 30 日印发
