

坪山区民生诉求事件管理办法

(第四版)

第一章 总 则

第一条 目的。为提升我区民生诉求事件管理水平，建立健全“民有所呼、我有所应、民有所需，我有所为”的民众联系服务机制，构建新型政民关系，提高民众获得感，打造人民满意的服务型政府，根据《广东省信访条例》、“深圳市政府绩效评估指标体系”等要求，结合我区实际，制定本办法。

第二条 民生诉求事件。本办法所称民生诉求事件，是指民众通过电话、网络等渠道反映的与坪山区有关的咨询、投诉、建议类民生事件。

第三条 主管部门。坪山区民生诉求业务主管部门为坪山区政务服务数据管理局，具体工作由该局下属事业单位政务服务中心（加挂民生诉求服务中心牌子）承担：

- （一）负责民生诉求事件的受理、分拨、催办、督办和考核；
- （二）负责民生诉求的统计分析、渠道拓展、整合及流程优化；
- （三）负责推进民生诉求公众评价体系建设，组织开展满意度评价；
- （四）统筹协调全区线上、线下民情交流活动，促进各单位

与群众在民生领域的沟通和互动；

（五）负责按照“集中受理、统一分拨、实时联动、全程监督”的要求，建立和完善标准化、高效化、智慧化的民生诉求事件管理机制。

第二章 受理分拨

第四条 集中受理。区民生诉求服务中心负责受理全区民生诉求事件。区内原则上不再新增线上民生诉求事件受理渠道，确需新增的，应通过接口对接的方式统一接入区智慧管理指挥平台进行分拨、流转。

区内其他单位自行开展职能范围内民众意见收集工作，确需通过区智慧管理指挥平台分拨派遣的，原则上应以接口对接方式统一接入区智慧管理指挥平台，由区民生诉求服务中心按照统一标准进行分拨、流转。

第五条 受理分拨渠道。我区民生诉求渠道包括微信、热线、邮箱等，主要有：

（一）微信：“@坪山”、美丽深圳等；

（二）热线：12345、12319、28339260；

（三）邮箱：政府信箱；

（四）其他：人民网留言板、深圳论坛、家在坪山等热点论坛以及“AI+视频”等。

区民生诉求服务中心受理的所有事件均通过区智慧管理指

挥平台进行分拨、流转。

第六条 分拨机构。区各单位、各街道办事处的事件分拨机构参照区委编办关于“1+6+N”指挥体系的架构设置，各街道办事处应设立专门的分拨部门，其他未设立分拨部门的单位，原则上以其综合部门为民生诉求事件分拨部门。

第七条 分拨平台。区民生诉求事件分拨平台由区政务服务数据管理局负责统一开发、运维及升级改造。区直各单位、各街道办事处需统一使用该平台分拨、处置民生诉求事件，共享数据，闭环运作。

第八条 事件分类。民生诉求事件的分拨统一参照《坪山区网格化服务管理事件分级分类标准》执行，该标准由区民生诉求服务中心根据需要动态调整。

第九条 事件分级。民生诉求原则上只受理非紧急事件。民生诉求事件分一、二、三级，实行分级管理。

一级事件为可能危及公共安全或导致重大负面社会影响的民生诉求事件，须当即处置，并双向推送区委政法委、区应急管理局、信访局等相关单位。

二级事件为可能存在安全隐患、高频、热点等民生诉求事件，须提前联系街道等相关单位做好防控措施，落实问题处置。

三级事件为一般民生诉求事件，按不同事件类型规定时限处置。

第十条 临时处置。对存在安全隐患且责任单位无法当即明

确的，核实属实后，由街道分拨部门协调街道相关部门做好基础防护措施，避免发生次生伤害或损害。

第十一条 立案。区民生诉求服务中心收到市民反映的民生诉求事件后，根据具体情况决定是否受理。一般情况下，符合立案要求的咨询、建议和投诉类事件都予以立案，如不符合立案要求，则不予立案；需网格员现场核实的事件，经核实属实后才予立案，不属实则不予立案。

（一）立案范围。限坪山区辖区内的民生诉求事件，主要涵盖范围包括市容环卫、环保水务、市政设施、交通运输、教育管理、规土城建、安全管理、食药市监、医疗卫生、劳动社保、文体旅游、治安维稳、民政服务、经济管理、纪检监察、组织人事、党建群团、统一战线、农村管理等。

（二）立案要求。

1. 登记手机号码等个人真实信息，在反映事件时描述详实。

2. 对民生诉求事件的投诉，应如实提供被投诉对象的相关情况，例如时间、地点和基本事实（或基本卫生状况描述），或者某个损坏部件的地点、照片等。

3. 反映情况要求地址清晰，比如精确到门牌号（例：坪山区**街道**社区**小区**号）、路灯号等。

（三）不予立案情况。

1. 非坪山区行政职权管辖范围。

2. 事件信息描述不规范，不符合立案要求，如问题描述不清

晰、无效登记地址、地址描述不详等。

3. 事件本身无明显诉求内容。

4. 涉法涉诉。

5. 重复投诉。

(1) 同一市民通过同一渠道三个工作日内投诉同一个问题，责任单位还在处置中，暂未结案的事件。

(2) 同一市民单日通过同一渠道多次投诉同一事件，只立案一次，不予重复立案。

6. 经网格员现场核实，反映情况不属实。

(1) 事件地址核实不属实。

(2) 事件内容核实不属实。

(3) 投诉人故意捏造事实。

7. 不属于我区辖区内、事权不在我区职权范围内、未设驻区部门等其他民生诉求事件原则上不予立案，确有需要，视情况处理。

第十二条 分拨。区民生诉求服务中心负责民生诉求事件分拨。一般事件，原则上要求1小时内分拨至责任单位。

第十三条 签收、退件。各责任单位接收民生诉求事件后，应在工作日2个小时内在系统上签收或申请退件，未在规定时间内签收或申请退件的，视为默认签收；签收后不得申请退件。

第三章 处 置

第十四条 优先适用。本办法规定的处置时限均已满足《广东省信访条例》等规范性文件的相关要求，与其他文件要求不一致的，原则上按本办法执行。

第十五条 处置时限。民生诉求事件的处置时限实行分类统一规范，根据咨询、投诉、建议类事件的处置特点分别设置。

（一）咨询类事件，以系统工单创建日为起始日，1个工作日内办结。

（二）建议类事件，以系统工单创建日为起始日，3个工作日内办结。

（三）投诉类事件，以系统工单创建日为起始日，7个工作日内办结。

第十六条 延期申请。责任单位在规定时限内办结事件确有困难的，可向区民生诉求服务中心申请延期一次（原则上仅限一次），延期不得超过5个工作日。如延期后仍无法办结的，须书面提请责任单位的分管区领导批准后向区民生诉求服务中心报备，方可延期（总处置时长不得超过20个工作日）。

第十七条 结案审核。区民生诉求服务中心对责任单位处置民生诉求事件处置的进度、效果、质量全程监督，并对事件是否符合结案条件进行审核。责任单位将市民反映的各类民生诉求事处置完毕后，将办理结果告知市民，向我区民生诉求服务中心发送结案申请，我区民生诉求服务中心对事件进行审核，如审核通过，可正式办结，若审核不通过，则退回责任单位，完善后再进

行审核。

（一）结案。区民生诉求服务中心根据责任单位的处置情况，如诉求解答、问题处置、流程闭环等内容，决定是否予以结案。

（二）结案标准。

1. 从处置时效分为按期办结、超期办结及阶段性办结。

（1）按期办结：责任单位在规定时限内将市民反映的民生诉求事件处置完毕，予以回复且回复详细，涵盖了具体处置时间、做了哪些工作、结果如何等要素，解决或回应了市民的实际诉求。

（2）超期办结：责任单位超过了规定时限才将市民反映的民生诉求事件处置完毕。

（3）阶段性办结：因市民反映的诉求处理难度较大，短时间无法完成的，经责任单位按规定提交申请材料（单位盖章的整改通知书等类型文书），由民生诉求服务中心审核后，作阶段性办结，并打上“阶段性办结”标签，并到期后核实处置情况，如逾期未处置，则如实纳入考核。

2. 从事件类型分可以分为咨询类事件结案、建议类事件结案和投诉类事件结案。

（1）咨询类事件结案：责任单位详细回复了市民咨询的事件，能够解答市民的疑问；责任单位暂时无法回复市民咨询的问题，但是向市民说明的原因并做好了相关解释工作。

（2）建议类事件结案：责任单位对市民提出的建议认真研判，将采纳情况告知市民，并做好了相关解释工作。

（3）投诉类事件结案：责任单位对市民反映的投诉事件予以处置，部件类投诉事件有处置前后对比图，能够清晰看到已处置完毕，并按要求给市民发送了办理告知。

（三）不予结案。

1. 责任单位未进行处置。

2. 责任单位未按要求给市民发送办理告知。

3. 责任单位虽有处置但效果不佳，按事件类型分主要如下：

（1）咨询类事件：责任单位未针对市民咨询进行回复，不能解答市民的疑问或无法准确回复也未做相关解释工作，回复敷衍了事或答非所问。

（2）建议类事件：责任单位对市民提出的建议不予采纳也未向市民做任何解释工作。

（3）投诉类事件：责任单位对市民反映的投诉事件予以处置，部件类投诉事件无处置前后对比图，无法判断是否处置完毕；责任单位虽有处置，但安全隐患仍然未消除，还需进一步处置。

第四章 特殊事件处置

第十八条 并案派遣。对于多个投诉人通过同一渠道反映的同一事件，在事件处置完成前，实行并案处置，由分拨人员将事件进行合并派遣，减轻责任单位处置压力。

第十九条 拆分派遣。对于单个投诉人一次反映的多个事件，涉及两个以上责任单位，且责任明确，实行拆分派遣。一个事件

生成多个事件单号，考核时限从派件之日起算，各责任单位独立计时，分别处置，独立考核。

第二十条 并行派遣。对于同一宗事件涉及两个以上责任单位，需多个单位确认处置，实行并行派遣，处置完毕后分别进行处置反馈及考核评价。

第二十一条 特殊事件兜底机制。疑难事件采取“首问负责制、首办负责制”兜底、街道属地兜底和第三方责任兜底。如事后证实责任单位推诿，则按绩效考核办法追责。

第二十二条 并行派遣下的协同机制。当无法从事件描述准确判断处置的责任单位时，民生诉求服务中心会将事件同时派遣给多个相关责任单位，由确认归属的责任单位处置，非归属单位进行回退。其他事件如果事实清楚但涉及责任单位较多时，民生诉求服务中心会将主要责任主体作为牵头单位，其他相关单位作为协同单位，共同处置。由牵头单位汇总所有单位的处置意见后统一回复市民。并行派遣的事件只生成一个事件单号，考核时限从派件之日起算，各责任单位独立计时，独立考核。

第二十三条 高频、热点事件预警机制。为提醒各有关单位对各类安全隐患、高频、热点、敏感等事件尽早警觉，提前干预，有效将矛盾化解在萌芽阶段，结合我区实际情况，特制定坪山区民生诉求事件预警机制。

（一）预警对象。区领导、区委政法委、信访局、应急管理局、相关责任单位、街道办事处等单位。

（二）预警范围。预警事件范围包括安全隐患事件、高频事件、热点事件和敏感事件等。

1. 安全隐患事件为可能会对市民的公共安全等造成一定危害的事件。如主要交通路段道路坍塌、山体滑坡、公共设施损坏或缺失等情况。

2. 高频事件为某一时期内，反复发生的某一事件。如一个月內某路段经常有人投诉噪音或某个时间点经常有人投诉某路段的施工噪音等情况。

3. 热点事件为较短时间内，多人反映的同一事件。如 24 小时内发现 5 宗、72 小时内发现 20 宗相同的民生诉求事件或其他情况。

4. 敏感事件为敏感因素引起的群众关注度高，可能引发舆论炒作、群体性事件隐患，影响社会和谐稳定的事件。如劳资纠纷等情况。

（三）预警类型。

1. 小区周边公共交通事件，如公交站台设置、增设公交班次、增加公交线路等。

2. 交通隐患事件，如非机动车或违停车辆占用机动车道、交通信号灯设置、人行横道设置、人行天桥设置等。

3. 九年义务教育相关事件，如学位、插班、学生伙食、学生安全等。

4. 小区幼儿园相关事件，如装修进度、招生、插班等。

5. 噪音扰民事件，如深夜超时施工噪音、高压线噪音等。

6. 废气扰民事件，如企业排放工业污染废气等。

7. 污水排放事件，如生活污水、企业工业污水排放等。

8. 企业和员工的劳资纠纷事件，如工资发放、社保缴纳、公积金缴纳、企业未按劳动法履行劳动合同等。

9. 小区业主与物业管理处纠纷事件，如物业管理、公共配套设施等。

10. 小区业主和开发商纠纷事件，如房屋质量、虚假宣传等。

11. 其他相关事件。

（四）预警信息发送范围及发送方式。

1. 安全隐患、高频、热点和敏感等事件视情况不定期发送“民生诉求每日早报”短信给区领导；安全隐患事件主要发送区应急管理局及相关责任单位；高频、热点和敏感事件主要发送区委政法委、信访局及相关责任单位。

2. 一般情况由区民生诉求服务中心向区领导发送“民生诉求每日早报”提醒短信（政务微信）或向区委政法委、区应急管理局、信访局等相关单位发送 OA 提醒函，特殊紧急情况由区民生诉求服务中心向相关单位电函提醒。

（五）预警处理。

各责任单位及相关单位收到预警提醒后应予以重视，尽快处理，做好防控措施，落实处置问题，疑难事件建议召开专题协调会。

第五章 协调机制

第二十四条 个案协调。争议事件需集中协调的，先由区民生诉求服务中心负责协调；如协调后仍未明确责任单位的，提请区政务服务数据管理局领导协调；如再次协调仍未能明确的，则提请分管民生诉求的区领导召开专题协调会议定。

第二十五条 首问负责制。对于无法短时间明确责任主体且事件紧急或需要及时响应的事件，遵循首问负责制。在分拨环节，遵循“谁分拨谁跟踪”、“一跟到底”、“全程负责”的原则。在处置环节，遵循“接件即办”、“一办到底”、“处置优先”的原则，以“最有利于处置”为优先原则，大幅提升疑难事件的处置效率。在权责不清晰、处置不明确、政策法规空缺的情况下，由区民生诉求服务中心结合事件分拨惯例，分拨给处置更有效的单位。该单位为首问单位，须全程负责事件处置，不得对分拨的事件进行推诿。第二十一条所涉特殊兜底事件不适用该规定。

第二十六条 首办负责制。对情况复杂、职能交叉、互相推诿的事件，适用首办负责制。即由区民生诉求服务中心根据《坪山区网格化服务管理事件分级分类标准》判定主要责任单位，在该标准未变更前，遵此办理。如需变更或细化标准，可遵照《坪山区网格化服务管理事件分级分类标准》变更原则进行明确。第二十一条所涉特殊兜底事件不适用该规定。

第二十七条 联席会议。原则上每季度召开一次联席会议，

会议重点通报各责任单位处置情况、明确疑难事件责任主体、厘清职责边界、形成长效机制等。会议由分管民生诉求的区领导主持召开或委托召开，特殊情况可根据需要不定期召开。

第六章 告 知

第二十八条 受理告知。为方便民众及时掌握事件处置进度，责任单位应在签收后 1 个工作日内通过短信、电话或邮件等途径告知事件是否被受理。

第二十九条 办理告知。事件处置完成后，责任单位应在 1 个工作日内将办理结果通过短信、电话或邮件等途径告知民众；可当即答复的，应当即答复。

第七章 回 访

第三十条 回访。为了解民众对民生诉求事件处置的满意度，提高事件处置质量，区民生诉求服务中心通过电话、微信、短信等方式，重点针对处置速度、处置效果、服务体验、系统体验等方面进行回访。

第三十一条 满意度。区民生诉求服务中心负责满意度评价体系的建立及优化，负责满意度分析成果应用。对处置确有困难、处置耗时较长的事件，建议处置部门领导主动联系群众解释相关情况，以获得群众理解与支持。

第八章 考核与申诉

第三十二条 考核。区民生诉求服务中心负责全区民生诉求事件处置考核评价工作，具体标准参照深圳市及坪山区政府工作绩效考核相关规定。

第三十三条 考核内容。考核内容包括受理情况告知、办理情况告知、回退情况、按期办结率、总办结率、反馈质量、满意度、知识库。具体以每年区绩效考核方案为准。

第三十四条 考核加分。考核设有加分项，内容包括疑难事件兜底加分、受理事件量前十的责任单位加分、表扬件加分。具体以每年区绩效考核方案为准。

第三十五条 申诉。非责任单位自身原因引起的处置超时、满意度低下、告知信息发送不成功等扣分事项，可进行申诉，责任单位须在区民生诉求服务中心规定的申诉期内对需要申诉的扣分事项提交申诉材料，由区民生诉求服务中心根据申诉材料是否充分决定是否采纳申诉缘由。

第三十六条 证据留存。为证明已按规定完成受理告知、办理告知等工作，责任单位须及时留存相关证据，以免影响考核成绩。通过短信告知的，须提供包含短信发送时间、发送成功提示等信息的系统截图或手机截图；通过电话告知的，须提供通话记录截图或通讯运营商出具的通话记录单；通过邮件告知的，须提供包含邮件发送时间、发送成功提示等信息的截图。

第三十七条 考核结果应用。考核结果提交区绩效办，纳入

政府绩效考核结果。

第三十八条 排除适用。本章节申诉要求不适用于“数字城管类”考核要求，该考核相关事件申诉按“数字城管”相应规定执行。

第九章 督办与问责

第三十九条 催办。区民生诉求服务中心负责建立健全事件催办机制。在处置时限过半时、过三分之二时、超期时分别发送系统催办信息；建立每周一系统自动督办超期事件机制；依托政务微信等信息化手段，建立实时信息推送机制，逐步提高催办层级。

第四十条 督办。为进一步提高民生诉求事件的处置效率，定期督促责任单位的事件处置，结合我区实际情况，特制定坪山区民生诉求事件督办机制。

（一）督办形式。建立系统自动督办和线下人工督办相结合，周报、月报、季报、年报、绩效考核、书记办公会等定期督办及提醒函不定期督办的形式。重点督办处置超时、处置满意率低下、推诿扯皮等责任单位。

1. 系统自动督办和线下人工督办。事件处置时限过半、超过三分之二时平台系统会进行倒计时提醒，系统督办；事件处置超期时平台分拨人员会进行线下人工督办，不断提升督办层级。

2. 周报。将一周内的民生诉求事件整体情况，如涉及到的高

频、超期未办结、回潮、热点等事件及责任单位处置情况编制成周报。每周编制纸质版周报定期投递至区领导、各街道及相关单位。每两周的合版周报在书记办公会进行讨论。

3. 月报。将一个月内的民生诉求事件整体情况，如涉及到的高频、超期未办结、回潮、热点等事件及责任单位处置情况编制成月报。每月月初将编制好的上月月报投递至区领导、各街道和相关责任单位。

4. 季报。将第一、第三季度内的民生诉求事件整体情况，如涉及到的高频、超期未办结、回潮、热点等事件及责任单位处置情况编制成季报。每年4月、10月将编制好的第一、三季度季报投递至区领导、各街道和相关责任单位。

5. 年报。将半年及一年内的民生诉求事件整体情况，如涉及到的高频、超期未办结、回潮、热点等事件及责任单位处置情况编制成半年报及年报。每年7月、1月将编制好的半年报、年报投递至区领导、各街道和相关责任单位。

6. 提醒函。根据事件情况不定期向相关责任单位发送提醒函。

7. 绩效考核。定期向相关责任单位通报上季度“民生诉求落实”考核情况。

8. 书记办公会。书记办公会将不定期通报民生诉求办理情况，推动解决疑难事件，清理历史积案，落实事件处置。

（二）督办结果。经通报仍不予重视的责任单位将由区政务

服务数据管理局报区委区政府督查室督办，督办效果不明显的将移交区纪委监委调查处理。

第四十一条 问责。经常出现无正当理由超期办结或超期未办的责任单位，经区委区政府督查室连续两次督办仍未改进或改进效果不明显的，由区政务服务数据管理局移交区纪委监委调查处理。责任单位对其职能范围内的民生诉求事件予以退件或推诿的、对同一事件或同类事件在其能力范围内可以根本性解决但未解决的、在处置过程中弄虚作假甚至与被投诉对象串通的、未经投诉人同意私自泄露投诉人个人信息的，区纪委监委应及时按相关法律法规对相关单位及人员问责。

第十章 其 他

第四十二条 流程优化。区民生诉求服务中心负责根据民生诉求事件处置情况进行民生诉求流程优化。

第四十三条 知识库。建立健全民生问题应答知识库。各责任单位要保持部门业务范围内民生问题应答库的动态更新，咨询类事件一次答复率应达90%以上。

对于处置3次以上（含本数）的同一或同类民生诉求事件，责任单位可在第3次处置办结后的3个工作日内形成办理告知和处置反馈模板，并及时报区民生诉求服务中心，以促进后续类似事件实现快速回复。

对于施工工地、轨道建设、道路修建等容易引起民众集中投

诉的项目，应由主管单位汇总、梳理形成相应的资料库（内容包括项目名称、建设单位、建设日期、项目地址、工期、负责人及其联系方式等），于开工前 15 个工作日内向区政务服务数据管理局报备，并保持动态更新。

第四十四条 秒回。推行秒回机制。实现咨询事件即时答复，减轻责任单位处置压力，优化民众体验。

第四十五条 变更反馈。各责任单位在其职能范围内的政策、法律、法规变动，影响民生诉求事件的分拨或处置时，应及时指派专人为区民生诉求服务中心提供相关业务培训，培训内容应包括政策、法律、法规变动的解释说明、分拨或处置工作的调整建议等。

第十一章 附 则

第四十六条 解释。本办法由区政务服务数据管理局负责解释。

第四十七条 生效。本办法自 2020 年 12 月 1 日起实施，有效期【5】年。