

坪山区民生诉求管理办法

(第五版)

第一章 总 则

第一条【目的】为提升坪山区民生诉求管理水平，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，依据《广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案》中“制定热线管理办法”的相关要求，结合坪山区实际情况，制定本办法。

第二条【管理原则】坪山区民生诉求服务中心按照“集中受理、统一分拨、实时联动、全程监督”的原则，实行按责派遣、限时办结、统一督办、统一考核的工作管理机制。

第二章 工作体系

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和大数据中心（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,促进各单位与坪山居民在民生领域的沟通和互动。

第四条【分拨机构】按照区委机构编制委员会办公室关于“1+6+N”指挥体系的架构,区民生诉求服务中心为区事件分拨中心,各单位、各街道办事处应设置事件分拨机构,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。

第五条【责任单位职责】责任单位包括坪山区党群机关、区政府各部门、街道办事处、驻区单位及其他具有行政管理、公共事务职能的企事业单位等,负责民生诉求事件的办理、回复等工作,提供并维护涉及本单位的热线知识库信息。责任单位根据职责规定办理事件,在职责范围内对办理行为和结果负责。中央驻区单位、垂直管理部门、各类国有企业,应从诉求人利益出发,积极办理涉及本单位、本部门的职责和事务的事件。

第六条【联席会议制度】联席会议由分管民生诉求的区领导主持召开或委托召开,原则上每季度召开一次,特殊情况可根据需要不定期召开。会议重点通报各责任单位事件处置情况、明确疑难事件责任主体、厘清职责边界、形成长效机制等。

第七条【诉求人义务】诉求人应当依法行使投诉权利,不得故意提供虚假信息,恶意攻击、骚扰、占用话务资源,违反治安

管理法律法规的，交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第三章 受理与分拨

第八条【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，应明确事件办理流程、办理要求及考核等内容，经区民生诉求服务中心同意后，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，应明确事件办理流程、办理要求及考核等内容，经区民生诉求服务中心同意后，通过接口对接的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。

第九条【受理渠道】坪山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 等；
- （三）邮箱：政府信箱；
- （四）互联网：人民网留言板、深圳论坛、家在坪山等热点论坛；
- （五）人大：人大代表解民忧、人大代表联系函、人大接访

室；

（六）其他：企业诉求服务、非警务类警情、视频识别立案、社区民生诉求专窗等。

第十条【分拨平台】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。区直各单位、驻区各单位、企事业单位、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。区智慧管理指挥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。

第十一条【立案】区民生诉求服务中心收到诉求人反映的民生诉求事件后，根据具体情况决定是否立案。符合立案要求的咨询、建议和投诉类事件均予以立案，不符合立案要求的不予立案；需网格员现场核实的事件，经核实属实后予以立案，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、农林管理等。

（二）立案要求。

1. 登记手机号码等个人真实信息，详实描述事件内容。
2. 投诉类事件应如实提供被投诉对象的相关情况，例如时间、地点和基本情况描述，或者某个损坏部件的地点、照片等。

3.反映情况要求地址明确，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.已受理的，正在办理过程中或已依法办理完毕，诉求人无新情况、新理由，向各类受理平台提出的同一事件。

（1）同一诉求人通过同一渠道3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）同一诉求人单日通过同一渠道多次投诉同一个问题，只立案一次，不予重复立案。

5.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）诉求人故意捏造事实。

6.已进入诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、信访、政府信息公开等法定程序或已通过上述法定程序处理的事件。

7.涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事件。

8.不属于坪山区辖区内、事权不在坪山区职权范围内、未设驻区部门等其他民生诉求事件原则上不予立案，确有需要的，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，原则上要求1小时内分拨至责任单位。

第十三条【核实】根据诉求人反映的诉求，确有需要进行核实的，由事件发生地所属街道的网格员2小时内对诉求人反馈内容的真实性进行核实。

第十四条【临时防护】对存在安全隐患且无法当即明确责任单位的，核实属实后，由事件发生地所属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。

第十五条【事件分级】民生诉求原则上只受理非紧急事件。民生诉求事件实行分级管理，分为一级事件、二级事件、三级事件。

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，并同步推送区委政法委、区应急管理局、区信访局等相关单位。其中主要的高频类型中，教育资源类、社区公共管理类、物业管理类等事件单日受理量分别达到100宗及以上，无照经营游商类、施工噪声类、废气类等事件单日受理量分别达到80宗及以上为一级事件。

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。其中主要的高频类型中，教育资源类、社区公共管理类、物业管理类等事件单日受理量分别达到80宗及以上，无照经营游商类、施

工噪声类、废气类等事件单日受理量分别达到 60 宗及以上为二级事件。

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。

第十六条【事件分类】民生诉求事件的分拨统一参照《坪山区“一网统管”职责清单》执行，该标准由区委机构编制委员会办公室及区政务服务数据管理局联合编制，根据需要动态调整。

对于清单中暂未明确且存在职责不清的市容环卫、综治维稳、安全隐患等应急处置事件，由事件发生地所属街道予以先行处置，再由区政务服务数据管理局会同区委机构编制委员会办公室明确职责归属后进行动态调整。各责任单位如有职责方案、上级行政机关印发的工作方案等新文件，对事件处置分工进行调整、明确的，应及时向区政务服务数据管理局报备，由区政务服务数据管理局按程序统一调整职责清单。

第四章 处 置

第十七条【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、建议、投诉类事件的处置特点分别设置。

（一）咨询类事件。能在知识库系统查询并解答诉求人的咨询内容，应即时答复。不能即时答复的，由责任单位答复。根据咨询内容的复杂程度，将咨询类事件分为简单咨询和复杂咨询。以系统工单创建日为起始日，简单咨询类事件 1 个工作日内办

结，复杂咨询类事件 2 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。

第十八条【签收、回退】各责任单位接收民生诉求事件后，咨询类、建议类事件应在工作日 2 个小时内签收或申请回退，投诉类事件应在工作日 3 个小时内签收或申请回退，未在规定时限内签收或申请回退的，视为签收。

（一）存在以下情形的，责任单位可以申请回退：

1. 事件不属于本单位职责范围的；
2. 登记内容存在错误，影响后续办理的；
3. 其他认为应当回退的情形。

若签收后需申请回退，应自收到事件之日起 1 个工作日内申请（国家级、省级交办工单应 2 小时内申请），说明理由并提供相关法律法规、文件依据。超过 1 个工作日回退视为逾期并纳入考核。

（二）区民生诉求服务中心对事件回退申请进行审核，符合条件予以回退的，重新确定责任单位后再次转派；不予回退的，转原责任单位继续办理。有下列情形申请回退的，原则上不予通过：

1. 属于该责任单位职责范围的；

2. 未说明回退理由或依据的；
3. 回退理由或依据说明不充分的；
4. 以联系不上诉求人或者诉求内容不够详细为理由要求回退的；
5. 诉求人问题描述存在错别字等瑕疵，不影响后续办理的；
6. 诉求人已提供事件的基本情况或线索，需要责任单位作进一步了解或核实的；
7. 部分登记内容与客观情况不完全相符，责任单位根据掌握的客观情况，不影响后续办理的；
8. 知识库中已有知识点但根据知识点不能直接答复诉求人的；
9. 区民生诉求服务中心认为其他不符合回退条件的事件。

第十九条【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，延期时限不得超过5个工作日，已延期的事件不得申请回退。投诉类事件自签收起3个工作日内不得申请延期，延期申请原则上仅限一次。

已延期事件在规定时限内仍无法办结的，经责任单位主要领导批准后向区民生诉求服务中心备案，可进行再次延期。总处置时长不得超过20个工作日。

第二十条【告知】

（一）受理告知。为方便诉求人及时掌握事件处置进度，责任单位应在事件签收后1个工作日内通过微信、短信、电话等途

径告知诉求人事件的责任部门等信息。

（二）办理告知。责任单位应在事件处置完成后1个工作日内将办理结果通过微信、短信、电话等途径告知诉求人，可当即答复的，应当即答复。

第二十一条【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。事件处置完毕且已告知诉求人办理结果的，由责任单位向区民生诉求服务中心提出结案申请，审核通过的予以结案；审核不通过的，区民生诉求服务中心应当告知不通过的理由，并退回责任单位再次办理，办理期限不因此中断或重置。

（一）结案标准。

1. 根据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事件处置完毕，并详细告知诉求人处置时间、经过、结果，解决或回应了诉求人实际诉求的。

（2）超期办结。责任单位在规定时限以外将事件处置完毕，并详细告知诉求人处置时间、经过、结果，解决或回应了诉求人实际诉求的。

（3）阶段性办结。事件处置难度大、周期长，在规定的时限内仍无法处置完毕的，由责任单位提交必要的申请材料、明确办结时间，向区民生诉求服务中心申请阶段性办结。区民生诉求

服务中心审核通过后对事件进行阶段性办结。阶段性办结事件处置完毕后申请结案的，依照按期办结、超期办结的要求执行。

2. 根据事件类型可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诉求人咨询的事件，能够解答诉求人的疑问的；责任单位暂时无法回复诉求人咨询的事件，但向诉求人说明原因并做好了相关解释工作的。

(2) 建议类事件结案。责任单位对诉求人提出的建议认真研判，将采纳情况告知诉求人，并做好了相关解释工作的。

(3) 投诉类事件结案。责任单位对诉求人反映的投诉事件予以处置，并详细告知诉求人处置时间、经过、结果，解决或回应了诉求人的实际诉求的。其中城市部件类投诉事件应当配有处置前后对比图，对比图应当清晰明显。

(二) 不予结案。

1. 责任单位未进行处置。

2. 责任单位未按要求给诉求人发送办理告知。

3. 责任单位虽有处置但效果不佳，按事件类型主要如下：

(1) 咨询类事件：责任单位未针对诉求人咨询进行回复，不能解答诉求人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的；

(2) 建议类事件：责任单位对诉求人提出的建议不予采纳也未向诉求人做任何解释工作的；

(3) 投诉类事件：责任单位对诉求人反映的投诉事件予以处置，城市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的，或责任单位虽有处置，但安全隐患未消除，仍需进一步处置的。

第二十二条【同一事项处置】已依法办理完毕，诉求人无新情况、新理由，向各类受理平台反复提出的同一事项，责任单位可出具书面事件终结告知书，反馈诉求人的同时报区民生诉求服务中心备案。已出具事件终结告知书的，区民生诉求服务中心不再受理，诉求人有异议的，责任单位应告知诉求人行政复议和行政诉讼的救济途径。

第二十三条【特殊事件处置】

(一) 并案派遣。对于多个诉求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，由区民生诉求服务中心将事件进行合并派遣。

(二) 拆分派遣。对于单个诉求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工单，时限从派件之日起算，各责任单位独立计时，分别处置。

(三) 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。

(四) 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，由区民生诉求服务中心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，非归属单位申请回退。其他事件若事实清楚但涉及责任单位较多时，由区民生诉求服务中心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诉求人。并行派遣的事件只生成一个事件工单，时限从派件之日起算，各责任单位独立计时。

（五）特殊事件兜底机制。疑难事件采取“首问负责制、首办负责制”、街道属地兜底和第三方责任兜底机制。如事后证实责任单位推诿，则区民生诉求服务中心按有关规定追责。其中街道属地兜底指由事件发生地所在的街道办事处负责跟进处置，第三方责任兜底指根据事件的分类，由对应的公共服务第三方负责处置。

第二十四条【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，结合坪山区实际情况，形成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、区信访局、区应急管理局、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。如一个月内某路段经常有人投诉无照经营游商或某个时间点经常有人投诉某路段的施工噪声等情况。

3. 热点事件为较短时间内多人反映的同一事件。如单日内收到 20 宗及以上相同的民生诉求事件等情况。

4. 敏感事件为敏感因素引起的居民关注度高，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。

（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. 噪声扰民事件，如超时施工噪声、噪声超标、高压线噪声等。

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、企业排放工业污水等。

8. 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. 小区业主与开发商纠纷事件，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、区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、区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。涉及突发的水、电、气、网以及自然灾害、地质灾害等安全隐患事件，区民生诉求服务中心应立即通知区应急管理局，责任单位及街道办事处应尽快安排跟进处置。

第五章 协调机制

第二十五条【协调原则】为提升疑难事件的处置效率，分拨环节应遵循“谁分拨谁跟踪”“一跟到底”“全程负责”的原则，处置环节应遵循“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。

第二十六条【个案协调】疑难事件需集中协调的，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。

第二十七条【首问负责制】对权责不清晰、处置不明确、政策法规空白，短时间无法明确责任主体且较紧急或需要及时响应的事件，遵循首问负责制。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。

第二十八条【首办负责制】对情况复杂、职能交叉、互相推诿的事件，遵循首办负责制。由区民生诉求服务中心根据《坪山区“一网统管”职责清单》判定主要责任单位。该单位为首办单位，须全程负责事件处置，不得对分拨的事件进行推诿。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“一网统管”职责清单》变更原则进行明确。

第六章 督 办

第二十九条【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、超期时发送系统催办信息。

第三十条【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，结合坪山区实际情况，形成坪山区民生诉求事件督办机制。

（一）督办形式。督办形式主要以线下督办为主，包括人工督办，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等不定期督办的形式。重点督办处置超时、处置效果不佳、推诿扯皮等事件。

1. 线下人工督办。在系统自动催办后，区民生诉求服务中心同步进行线下人工督办，并根据督办效果不断提升督办层级。

2. 在各类数据分析报告，如周报、月报、季报、年报及专项分析报告中对处置超时、处置效果不佳、推诿扯皮等事件进行督办。

3. 提醒函。高频及热点事件根据事件处置情况不定期向相关责任单位发送提醒函。

4. 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。

5. 书记办公会。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。区政务服务数据管理局定期将督办结果报送区委区政府督查室，必要时将督办结果报送区纪委监委。

第三十一条【问责】对于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职责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或与被投诉对象串通的、未经诉求人同意私自泄露诉求人个人信息的，由区纪委监委介入，按相关法律法规对相关单位及人员问责。

第七章 监督与考核

第三十二条【满意度评价】

（一）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。重点针对处置速度、处置效果、服务体验、反馈质量四个维度获取诉求人的满意度评价。对处置确有困难、处置耗时较长的事件，建议责任单位主动联系诉求人解释相关情况，以获得诉求人的理解与支持。

（二）回访。为提高事件处置质量，提升诉求人对民生诉求事件处置的满意度，区民生诉求服务中心将通过电话、短信等方式，针对诉求人是否收到受理及办理告知、问题是否得到处置、处置结果是否满意等方面进行回访。

第三十三条【考核】区民生诉求服务中心负责全区民生诉求事件考核评价工作，具体标准参照市、区绩效管理工作的实施方案

有关规定执行，考核结果提交区绩效委，纳入区绩效考核。

第三十四条【排除适用】本办法的考核要求不适用于数字城管来源事件，其考核标准依据数字城管相关规定执行。

第八章 运行管理

第三十五条【知识库】建立健全知识库。

（一）知识内容。涉及责任单位工作职责、政策法规、问题解答、公共服务、办事指南、通知公告、内部资料等政务信息及其他便民服务信息。知识内容应明确法律法规和规范性文件依据、适用范围、适用主体、适用条件、关联关系、常见问题解答等。

各责任单位围绕各自职能和业务，提供便于解答市民各类政策咨询、审批办事等问题的办事指引、释疑解惑等各种知识点，按照区民生诉求服务中心要求的形式上传至知识库平台，经区民生诉求服务中心审查合格后发布，用于解答市民问题咨询的各种条目信息。

（二）知识更新。责任单位应当定期更新知识内容，对于新增、更新、变更的知识，应当提前3个工作日在知识库系统进行更新，未能在3个工作日内更新的，需提前1个工作日提交延期申请，延长期限不得超过2个工作日。新知识录入知识库发布后，应同步下线无效知识。如遇突发性、公共性的重大、紧急、热点事件，责任单位须在1个工作日内将相关知识录入知识库并及时

发布。责任单位如出台与民生关系密切相关、可能引发大量咨询的政策，应及时与区民生诉求服务中心沟通，提前3个工作日内录入知识库系统，并就政策解读及可能引发的市民问题咨询做好相关知识解答。

（三）知识补充。对于处置3次及以上的同一种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，并及时报送区民生诉求服务中心，以促进后续类似事件实现快速回复。

对于建筑施工、轨道建设、道路修建等容易引起坪山居民集中投诉的项目，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。

第三十六条【数据分析研判】 区民生诉求服务中心负责对民生诉求事件数据的分析运用，推动事件量、地域、类别、处置情况等维度的数据分析，准确把握民众反映集中的热点问题、重点区域，加强研判，为区领导、各单位决策提供数据支撑，推进城市管理和基层治理。数据分析的形式有：

（一）智慧管理指挥平台统计分析模块：各类数据分析模型。

（二）周报。将一周内的民生诉求事件整体情况，如高频、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，并定期推送至区领导、各街道及相关单位，视情况需要在全区会

议上进行讨论。

(三)月报。将一个月内的民生诉求事件整体情况,如高频、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,并在每月上旬政务微信工作台公布。

(四)季报。将第一、第三季度内的民生诉求事件整体情况,如高频、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、三季度季报推送至区领导、各街道和相关责任单位。

(五)年报。将半年及一年内的民生诉求事件整体情况,如高频、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、次年1月将编制好的半年报、年报推送至区领导、各街道和相关责任单位。

(六)专题分析报告。根据业务需要,编制热点、高频、敏感事件及行业领域的专题分析报告,重点研判行业矛盾、集中特点和研判建议等,并推送至区领导、各街道和相关责任单位。

第三十七条【保密纪律】按照“谁管理、谁使用、谁负责”的原则,建立健全区智慧管理指挥平台保障机制,落实信息安全责任,依法依规严格保护国家秘密、商业秘密和个人隐私。区民生诉求服务中心及各责任单位应当严格遵守保密纪律,不得向外泄露诉求人信息、经办人员信息及其他不宜公开的相关内容。如发现泄密事件,将报区纪委监委调查。

第九章 附 则

第三十八条【名词释义】 本办法用语含义。

（一）民生诉求事件。本办法所称民生诉求事件，是指诉求人通过电话、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。

（二）工作日。本办法所称工作日，计算天数时如遇法定节假日则顺延。

第三十九条【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。

第四十条【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》等广东省、深圳市相关法规、规章及坪山区相关规范性文件的要求，其他文件对相关内容未作要求的，原则上按本办法执行。

第四十一条【国家、省级交办件】 由市 12345 平台转办的国务院“互联网+督查”、国家政务服务平台、“互联网+监管”等国家平台及广东省相关平台交办的诉求，按照国家及省平台有关规范执行。

第四十二条【解释权】 本办法由区政务服务数据管理局负责解释。

第四十三条【有效期】 本办法自 2021 年 11 月 8 日起施行，有效期 3 年，《坪山区民生诉求事件管理办法（第四版）》（深坪政数规〔2020〕1 号）同时废止。