

# 关于《坪山区民生诉求管理办法（第五版）》 的修订说明

## 一、修订背景

我局于2020年11月30日印发了《坪山区民生诉求事件管理办法（第四版）》，为进一步完善操作流程、提升市民体验，我局根据《坪山区民生诉求事件管理办法（第四版）》实际运行效果，结合对责任单位的调研意见，参考第五轮流程优化建议，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，研究形成了《坪山区民生诉求管理办法（第五版）》。

## 二、修订原则

本次修订主要对实际操作过程中部分流程中不够完善、市民体验不够友好的地方，做进一步修订、完善，使管理办法更切合实际，市民体验更友好。

## 三、修订内容

### （一）修订结构

本次修订对整体结构有较大改动，修订后的《办法》共分九章四十三条，新增第二章“工作体系”、第八章“运行管理”，合并或修改第六章“督办”、第七章“监督与考核”；新增第二条“管理原则”、第五条“责任单位职责”、第七条“诉求人义务”、第十三条“核实”、第十四条“临时防护”、第二十五条“协调原则”、

第三十二条“满意度评价”、第三十五条“知识库”、第三十六条“数据分析研判”、第三十七条“保密纪律”、第四十一条“国家、省级交办件”。

## （二）细化内容

### 1. 第一章“总则”：

新增第二条“管理原则”，进一步明确民生诉求事件的管理原则及管理机制。

### 2. 第二章“工作体系”：

对主管部门、责任单位、诉求人的职责和义务进一步明确。

### 3. 第三章“受理与分拨”：

第八条“集中受理”，针对线上民生诉求受理渠道以及自行开展的民众意见收集工作需要通过区智慧管理指挥平台分拨派遣的，要求发文明确事件办理流程、办理要求的规定，以便区政务服务数据管理局统一管理；第九条“受理渠道”，将企业诉求服务、非警务类警情事件纳入民生诉求系统统一管理，解决企业诉求收集渠道五花八门、办理效率低等问题，探索推进企业诉求服务的高效闭环流转、快速处置；解决非警务类警情事件联动机制运转不畅等问题，进一步缓解公安警力紧张，加速事件高速流转，促进此类事件专业高效处置；第十一条“立案”，对已进入诉讼、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，涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的事件，做不予立案的补充；新增第十三条“核实”、

第十四条“临时防护”，进一步明确该事项由街道办事处负责；第十五条“事件分级”，参考第五轮流程优化建议，将教育资源类、社区公共管理类、物业管理类、无照经营游商类、施工噪声类、废气类等单日受理量超过一定数量的高频事件纳入一级、二级事件进行管理；第十六条“事件分类”，要求各责任单位提供涉及职责更新的相关文件给区政务服务数据管理局，以便区政务服务数据管理局对职责清单进行动态调整。

#### 4. 第四章“处置”：

第十七条“处置时限”，结合2020年咨询类事件平均处置时长，将简单咨询类、复杂咨询类事件的处置时限分开管理，调整后，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；第十八条“签收、回退”，结合2020年民生诉求事件回退情况，参考第五轮流程优化建议，对不同回退类型分别规定，进一步明确回退情形、回退审核原则；第十九条“延期申请”，根据2020年事件办理情况，明确延期申请的时间节点及适用条件，并参考责任单位的反馈意见，对二次延期的审批流程做出修改；第二十二条“同一事项处置”，根据各责任单位对流程优化的反馈意见，针对诉求人无新情况、新理由，向各类受理平台反复提出的同一事项，新增“事件终结告知书”管理机制。

#### 5. 第五章“协调机制”：

新增第二十五条“协调原则”，进一步明确分拨和处置环节各单位的职责分工，加强事件协调效果。

6. 第七章“监督与考核”：

第三十二条“满意度评价”，将“满意度”、“回访”统一纳入满意度评价。

7. 第八章“运行管理”：

第三十五条“知识库”，针对广东省、深圳市有关知识库的进一步要求，补充说明知识库管理办法，明确知识内容及更新频率；第三十六条“数据分析研判”，结合现有数据分析工作，进一步完善民生诉求数据分析研判的频率、成果及应用方式；第三十七条“保密纪律”，对保密工作提出明确要求。

8. 第九章“附则”：

第四十一条“国家、省级交办件”，根据现有事件受理渠道，新增了国家、省级交办件的办理要求。

深圳市坪山区政务服务数据管理局

2021年10月20日