

## 附件 1

# 坪山区民生诉求管理办法

(第六版)

## 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，打造人民满意的服务型政府，根据《广东省人民政府办公厅关于印发广东省 12345 政务服务便民热线管理办法的通知》（粤办函〔2022〕230 号）、《关于深化党建引领基层治理推进民生诉求综合服务改革的行动方案》（深委基层治理领导小组〔2022〕4 号）等有关规定，结合我区实际，制定本办法。

**第二条【管理原则】** 按照“集中受理、统一分拨、多网合一、多元共治”的原则，实行“按责分拨、首接负责、限时办结、统一考核”的工作管理机制。

**第三条【主管部门】** 坪山区政务服务数据管理局为区民生诉求业务主管部门，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）负责民生诉求的渠道拓展、整合及流程优化；
- （二）负责民生诉求的受理、分拨、调度等工作；
- （三）对责任单位进行业务指导、培训，对办理情况进行监督、考核等；

(四) 负责民生诉求的数据汇总、分析研判;

(五) 负责编制、梳理民生诉求事项清单, 指导责任单位更新和完善事项清单;

(六) 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;

(七) 统筹协调全区线上、线下民情交流活动, 收集社情民意, 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】** 按照坪山区关于“1+6+N”指挥体系的架构部署, 区智慧管理指挥平台为区民生诉求分拨、流转平台, 区民生诉求服务中心为区级民生诉求分拨中心, 各街道办事处应设立专门的分拨中心, 各职能部门应设立专门的分拨部门。

**第五条【责任单位】** 责任单位包括坪山区党群机关、区政府部门、街道办事处、驻区单位及具有行政管理或公共服务职能的企事业单位等。责任单位负责民生诉求的办理、回复等工作, 应合理配备工作人员, 提供并维护涉及本单位的知识库信息, 参加区政务服务数据管理局组织的各类协调、督办及培训会议。

**第六条【诉求人义务】** 诉求人应当按规定程序和要求如实反映诉求, 配合后续办理工作, 客观评价办理情况; 不得故意提供虚假信息, 骚扰、侮辱、威胁工作人员。涉嫌违反治安管理法律法规的, 依法交由公安机关处理; 涉嫌犯罪的, 依法移送司法机关处理。

## 第二章 诉求受理

**第七条【受理渠道】** 区政务服务数据管理局按照“应统尽统、充分利旧、集约管理”的原则，整合、纳管全区各级各类民生诉求渠道，以“@坪山-民意速办”为主渠道，“@深圳-民意速办”、“12345”热线、政府信箱、人大代表解民忧、党群服务中心等为重要渠道，依托区智慧管理指挥平台作为全区民生诉求统一受理分拨平台。

原则上区内不再新增线上渠道受理民生诉求事件，确需新增的，应来函沟通并发文明确办理流程、办理要求及考核标准等内容，通过接口对接或自主录入的方式统一接入区智慧管理指挥平台，按照区统一标准进行分拨、流转。

**第八条【受理范围】** 区民生诉求服务中心受理诉求人发起的区行政管辖范围内各类非紧急诉求，包括经济调节、市场监管、社会管理、公共服务、生态环境保护等领域的咨询、投诉、建议等。

### （一）受理要求

1. 登记手机号码等个人真实信息，详实描述诉求内容；
2. 诉求人应如实填写时间、地址、基本情况等事件完整信息，地址要求精确到门牌号，如坪山区\*\*街道\*\*社区\*\*小区\*\*号；
3. 需要进行核实的，由事件发生地所属街道的网格员 2 小时内对事件进行核实，核实属实后再予受理。

### （二）不予受理事项

1. 不属于坪山区行政管辖范围内的；
2. 属于国家、省级、市级单位和地方人大、政协、法院、检察院、纪检监察职权范围的；
3. 已进入或须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的；
4. 已进入信访渠道的；
5. 涉及国家秘密、商业秘密、个人隐私的；
6. 违反法律法规、社会公序良俗和道德规范的；
7. 无实质诉求内容，或诉求不属实、无法办理、答复的；
8. 正在办理或已依法依规办理完毕，诉求人仍以同一事实、同一理由重复反映的；
9. 其他依法依规不予受理的。

对于不予受理的事项，应做好解释和引导，注明依据后做办结处理。

**第九条【分拨调度】** 民生诉求的分拨调度，遵循统一、规范、高效的原则，坚持“人民至上、民意速办”导向，实行区级统筹、区街两级分级管理、统一分拨。全区事件分拨以智能分拨为主、自动分拨为辅、人工分拨兜底，分拨标准统一参照《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制定，并动态调整。

对职责明确、管辖清晰的，原则上1小时内分拨至责任单位。

对职责清单中暂未明确或管辖权限存在争议的疑难复杂事

项，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，以便及时调整职责清单。

### 第三章 诉求办理

**第十条【办理职责】** 责任单位办理诉求应当遵循下列规定：

（一）依法履行职责，及时办理诉求；对受客观因素制约暂时无法解决的，应向诉求人做好解释工作；

（二）在规定时限内向诉求人和区民生诉求服务中心反馈办理情况；

（三）承担公共服务职能的企事业单位应当建立完善应急处置等工作机制，对涉及水、电、气、热等重点民生领域的诉求提供全天候服务；

（四）责任单位应在诉求签收后 1 个工作日内通过微信、短信、电话等途径向诉求人发送受理告知信息，并在规定期限内发送办理告知信息。

诉求办理涉及责任单位较多时，由区民生诉求服务中心将主要责任单位作为牵头单位，其他相关单位作为协同单位，牵头单位须牵头协调相关单位办理，协同单位应当积极配合，并在规定期限内将办理结果报送至牵头单位。

**第十一条【办理时限】** 民生诉求实行限时办结制，责任单位遵循诉求件件要着落、事事有回音的原则，全面实行限时办理制。

（一）按照诉求性质将事件分为咨询、建议、投诉三类

咨询类事件，根据知识库内容予以即时答复；不能即时答复的，转至责任单位办理。责任单位应自收到之日起1个工作日内办结；

建议类事件，责任单位应自收到之日起3个工作日内办结；

投诉类事件，责任单位应自收到之日起7个工作日内办结；

由“12345”热线转办的国家、省相关平台交办的诉求，按照国家、省有关规定办理。

（二）按照突发性质、社会危害程度、影响范围、群众关注度等将事件分为紧急、快速、常态三类

紧急类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，须当即处理，区民生诉求服务中心30分钟内完成分拨，责任单位2小时内反馈办理情况；

快速类事件为可能存在安全隐患、高频、热点等民生诉求，须及时处理，区民生诉求服务中心1小时内完成分拨，责任单位24小时内反馈办理情况；

常态类事件为一般民生诉求，区民生诉求服务中心2小时内完成分拨，责任单位按诉求性质规定的时限正常办理。

**第十二条【办理机制】** 责任单位遵循“接诉即办，闭环管

理”“首接负责，全程跟办”“服务群众，处置优先”的原则，推动民生诉求快速、高效办理。

（一）依清单速办机制。区民生诉求服务中心严格按照职责清单确定民生诉求处置责任主体，职责清单已有规定的，责任单位不得推诿、拒收或退回。各部门各单位按照事件重要性和紧急程度分级、分类处置，并根据实际运行情况不断优化实施清单。

（二）首接负责制。对职责清单暂未明确、情况复杂、职责交叉或不清晰、政策法规空白，短时间内无法确认责任主体的事件实行首接负责制。区民生诉求服务中心结合职责清单、事件分拨惯例等情况，确定处置更有效的单位为首接单位。首接单位不得申请退回，全程负责诉求处置，涉及其他单位的，由首接单位牵头协调办理，并对协同处置单位进行评价。

（三）快处快裁机制。对疑难事件实行分级协调管理，各单位各部门应尽量将问题在本级化解。对于复杂疑难诉求、暂未明确责任主体或对实行首接负责制后承办部门有异议的诉求事件，根据分级协调原则，快速确定民生诉求事件职责归属，并同步完善职责清单。

1. 区民生诉求服务中心会商确定。快裁程序启动后，区民生诉求服务中心应第一时间组织相关责任单位召开线上或线下协调会议，必要时召开现场会议，共同会商研判，确定主办单位，并更新职责清单。

2. 区政务服务数据管理局、区委编办、区司法局联合确定。

区民生诉求服务中心无法确定主办单位或责任单位对职责确定仍有争议的事件，由区政务服务数据管理局、区委编办、区司法局共同牵头会同相关责任单位协商研判，厘清部门职责，确定主办协办单位，同步形成会议纪要，并更新职责清单。

3. 区政务服务数据管理局报区民意速办工作领导小组审议。区政务服务数据管理局、区委编办、区司法局无法确定的事项，由区政务服务数据管理局牵头，将协调经过及意见建议上报区民意速办工作领导小组，确定解决方案，待职责明确后更新职责清单。

**第十三条【申请退回】** 责任单位应及时签收民生诉求事件，咨询、建议类事件应在工作日 2 小时内签收，投诉类事件应在工作日 3 小时内签收。未在规定时间内签收的，视为自动签收。

责任单位原则上不得退回，如确认为不属于本单位职责范围，或诉求本身存在错误、影响后续办理的，应当自收到事件之日起 1 个工作日内（国家级、省级交办工单 2 小时内）提出退回申请，并说明退回理由，提供相关法规、文件等依据，经区民生诉求服务中心审批同意后分拨至其他责任单位办理；如审批不通过，原责任单位应继续办理，且不得以任何理由再次提出退回申请，必须办理。

下列申请退回情形，原则上不予通过：

- （一）未说明退回理由或未提供有关依据的；
- （二）退回理由或有关依据不充分的；

(三)以联系不上诉求人或诉求内容不够详细为理由申请退回的;

(四)诉求人问题描述存在个别错漏,但不影响后续办理的;

(五)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查的;

(六)部分诉求内容与责任单位掌握的客观情况不完全相符,但不影响其后续办理的;

(七)其他不符合退回条件的。

区民生诉求服务中心原则上不受理逾期退回申请,确有特殊情况,且经审核通过的,同意退回,计入超期退回,纳入区绩效考核。

**第十四条【延期办理】** 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,审核通过的予以延期;审核不通过的,原责任单位继续办理。咨询类事件延期加时不得超过1个工作日;建议类事件延期加时不得超过3个工作日;投诉类事件自签收之日起3个工作日内不得申请延期,延期加时不得超过5个工作日;特殊渠道来源事件按照上级规定不允许延期办理的,责任单位不能申请延期办理。所有已延期的事件不得申请退回。

**第十五条【特殊事项办理】** 区民生诉求服务中心对特殊事件实行特殊办理机制。

(一)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相关部门做好基础防护措施，避免发生次生伤害或损害。

（二）并案办理。对于多个诉求人通过同一渠道反映同一诉求，或同一诉求人通过同一渠道多次反映同一诉求的，在责任单位处置完成前，实行并案分拨，责任单位作并案办理。

（三）拆分办理。对于同一诉求人单次反映的多个诉求，涉及两个及以上责任单位且职责明晰的，实行拆分分拨，同时分拨至各相关责任单位，各责任单位在其职责范围内处理对应诉求。

（四）并行分拨。对于暂无法确定责任单位，或者涉及权属不清晰的诉求，实行并行分拨，同时派件至涉及到的所有责任单位，由先明确职责或者认领权属的责任单位处理完成后进行处置反馈。

（五）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。

（六）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诉求不再受理，诉求人有异议的，责任单位应做好解释和引导。

**第十六条【办结】** 责任单位将诉求处置完毕且已告知诉求人办理结果的，应向区民生诉求服务中心提交办结申请，经审核通过的予以办结；审核不通过的，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）责任单位申请办结应符合以下要求：

1. 对诉求进行针对性的正面回应，不得漏答或刻意不答，不得指引诉求人向其他单位反映；

2. 列明诉求办理时间、办理经过、办理结果及相关法律法规政策依据等。涉及需长期推进等情况的，应向诉求人说明工作措施，做好解释工作。

（二）不予办结情形：

1. 对诉求回复敷衍了事、答非所问的；

2. 对建议不予采纳，未明确不采纳理由的；

3. 诉求人不满答复，未向诉求人做出解释工作的；

4. 城市部件类事项无处置前后对比图或根据对比图无法判断处置结果的；

5. 虽经处置但未消除安全隐患，仍需进一步处置的。

（三）阶段性办结：

责任单位受客观条件限制，无法在规定时限内完成事件处置的，提交申请材料，包括但不限于申请原因、相关法律法规或规章依据、现阶段处理进度、下一步解决措施或工作方案等，明确后续办理时限，向区民生诉求服务中心申请阶段性办结，经审核通过后对事件进行阶段性办结。

原则上，后续办理时限不超过1个月的，须报责任单位分管负责同志审批同意；超过1个月不满3个月的，须报责任单位主

要负责同志审批同意；超过 3 个月及以上的，须报分管区领导审批同意。

**第十七条【预警机制】** 区民生诉求服务中心对安全隐患、高频、热点、敏感类事件实行预警机制，提醒相关责任单位尽早警觉，提前干预。

责任单位收到预警后应予以重视，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。

#### （一）预警范围

1. 安全隐患事件为可能对市民的公共安全造成一定危害的事件。如山体滑坡、道路坍塌以及突发的水、电、气、热等事件；
2. 高频事件为某一时期内反复发生的事件；
3. 热点事件为较短时间内多位市民反映的同一事件；
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。

#### （二）预警方式

区民生诉求服务中心通过发送“民情速报”提醒短信或 OA 提醒函的方式，根据不同类型事件向相关责任单位预警，视情况发送区领导。特殊紧急情况，区民生诉求服务中心将向相关责任单位电话提醒。

#### （三）预警处理

紧急类事件当即处理的同时，同步预警区委政法委、区应急管理局、区信访局等相关单位；

快速类事件及时处理的同时，同步预警街道办事处等相关单位做好防控措施；

常态类事件按时处理，无需预警。

## 第四章 监督考核

**第十八条【监督机制】** 区民生诉求服务中心遵循民生诉求工作监督机制，运用系统督办、专题协调、部门会商、约谈提醒等多种方式，对诉求办理质量差、推诿扯皮、不当退回、严重超期等情形的单位进行督办。对区领导交办、群众关注、媒体反映诉求重点督促检查，对于短时间内难以解决的诉求事项，建立监督提醒机制。

督办形式包括：

（一）电话、短信、微信督办。系统自动催办后，区民生诉求服务中心将同步采用电话、短信、微信等线下人工督办方式，并根据督办效果不断提升督办层级；

（二）周报、季报、年报及专题分析报告督办；

（三）提醒函督办。高频、热点、敏感及超期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；

（四）绩效考核督办。定期向相关责任单位通报“民生诉求落实”考核情况；

（五）区督查室联合通报督办。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，由督查室发函通报；

(六) 区政府常委会督办。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。

**第十九条【超时分级提醒】** 区民生诉求服务中心对超过办理时限的责任单位发送超期提醒。对办理时限超时 1-3 天的，发短信至相关责任单位主要负责同志；超时 3 天以上 7 天以下的，发送相关责任单位分管区领导；超时 7 天及以上的，发送区主要领导。

**第二十条【评价考核】** 区政务服务数据管理局遵循民生诉求服务评价考核机制。综合运用系统监测、第三方机构评估、媒体评价等方式，以民生诉求接诉响应率、问题解决率、群众满意率情况为主要衡量标准，建立可量化的民生诉求工作考核评价指标体系。定期对事项管理、诉求办理及服务质量、知识库建设等运行管理情况评价排名。

(一) 满意度评价。对已办结诉求，从处置速度、处置效果、服务体验、反馈质量四个维度获取诉求人的评价，每个维度均为五个满意度等级，评价以打星的方式进行。同时建立诉求服务回访机制，对已办结诉求通过电话、短信、网络等方式向诉求人进行回访核实，邀请诉求人进行满意度评价。诉求人对处置效果、反馈质量评价为一至二颗星的不满意诉求，退回责任单位重新办理；经回访诉求人要求重办的，录入系统分拨至责任单位重新办理。行政调解类、执法办案类事项应依法依规处置，不片面追求满意率。

(二)红黄牌机制。对每季度超期办结、推诿扯皮数量较多的单位“黄牌”警告，对连续两季度“黄牌”警告单位给予“红牌”通报，必要时列入区委区政府督查督办。

(三)考核机制。区政务服务数据管理局遵循客观公正、科学合理的原则对责任单位进行考核，具体标准参照市、区绩效管理工作实施方案有关规定执行，考核结果纳入区绩效考核。

对在民生诉求办理中推诿、敷衍、拖延、弄虚作假等造成严重后果的机关、单位及其工作人员，由区政务服务数据管理局向区纪委监委提出追究责任的建议，区纪委监委按照相关规定依规依纪依法处理。

**第二十一条【归档】** 区民生诉求服务中心对诉求表单、回访记录、会议材料，以及其他具有保存价值的材料，按要求进行归档。法律法规另有规定的，从其规定。

## 第五章 数据管理

**第二十二条【知识库】** 坪山区知识库，是指与区各单位的职责和业务、政策法规相关的，为公众提供办事指引、释疑解惑等服务的各类知识信息的集合。

各责任单位应遵循“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的原则，共同建设和维护知识库；按照“谁提供，谁审核，谁负责”的原则，及时更新知识库内容，向区民生诉求服务平台报送信息：

（一）各单位知识库采编人员将政策法规、办事指南、问答资料、通知公告等需要公开的信息及时录入知识库；

（二）知识库审核人员对录入的信息进行审核、发布；知识点发布前，原则上需经业务科室负责人同意，重大问题知识点需经单位分管领导同意；

（三）对于与社会公众利益直接相关的新政策，应在向社会公开发布前 3 至 10 个工作日内报送，并配合提供专题培训或相关政策配套解读信息；在正式发布之日，同步将正式政策文件上传知识库；

（四）对于重大事件、突发事件、热点问题，责任单位应提前联系区民生诉求服务中心，即时报送应答口径；

（五）各单位对已发布的内容进行不定期检查，及时修改、完善、撤销。对于经区民生诉求服务中心核查存在错漏信息的，各单位应在收到核查结果 2 个工作日内补齐和修正。

**第二十三条【数据分析研判】** 区民生诉求服务中心建立常态化数据分析研判机制，加强诉求事件统计分析工作。责任单位应当对诉求反映集中高频问题和持续时间长、解决难度大、周期性、新领域的聚类问题，开展专项治理，实现标本兼治。区民生诉求服务中心同时加强对苗头性、倾向性、风险性诉求“弱信号”的系统监测和预警防范，提前介入处置化解风险隐患，力争避免诉求演变为上访事件、小矛盾引发大舆情。

数据分析的形式有：

（一）周报、月报、季报、年报。将一定周期内的民生诉求整体情况，如高频、热点、回潮、超期未办结等事件及处置情况编制成分析报告，并定期推送至区领导及相关责任单位；

（二）专题分析报告。对重要的社情民意和事关经济社会发展的信息进行分析研判，编制专题分析报告，并推送至区领导及相关责任单位；

（三）定制数据分析报告。可在智慧管理指挥平台统计分析模块自行定制。

**第二十四条【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信息安全保障机制，认真落实保密规定和信息安全责任，依法依规严格保护国家秘密、商业秘密、个人隐私及工作秘密。区民生诉求服务中心、责任单位和参与单位及其工作人员应当履行保密义务，不得向外泄露诉求人信息、诉求内容、经办人员信息及其他不宜公开的内容。如发现泄密事件，将报区纪委监委调查。

## 第六章 附 则

**第二十五条【解释权】** 本办法由区政务服务数据管理局负责解释。

**第二十六条【有效期】** 本办法自 2023 年 10 月 20 日起施行，有效期 3 年，《坪山区民生诉求管理办法（第五版）》（深坪政数规〔2021〕1 号）同时废止。