

附件 2

关于《坪山区民生诉求管理办法（第六版）》的 修订说明

一、修订背景及过程

《坪山区民生诉求管理办法（第五版）》印发以来，为我区民生诉求事件的受理、分拨和处置工作提供了指导依据，有力地促进了全区各类民生诉求事件的处置。同时，随着省、市、区关于民生诉求事件方面的文件、规范相继出台，新问题、新情况和最新动态对我区的民生诉求工作提出了新任务、新要求，原有的《坪山区民生诉求管理办法（第五版）》部分内容已无法适应日常的工作需要。为持续推进全区民生诉求事件高效处置，确保民生诉求管理机制、流程更加科学化、规范化、精细化，努力打造人民满意的服务型政府，结合工作实际，我区在前五版民生诉求管理办法的基础上，做了进一步优化和完善，修订形成了《坪山区民生诉求管理办法（第六版）》（以下简称“《办法》”）。

2022 年 12 月以来，我区成立了《办法》修订工作小组，着手对《坪山区民生诉求管理办法（第五版）》进行修订，经多次召开研究讨论会议、征求全区 68 家单位意见、征求法务及司法局意见等多个环节，并经多轮修改完善，最终形成了《坪山区民生诉求管理办法（第六版）》，重点完善民生诉求在受理、办理、监

督、考核等各环节的工作机制，如“依清单速办”“首接负责”“快处快裁”“超时分级提醒”机制等；明确对“不满意重办”事件的解决办法，进一步提升市民体验，提升政府公信力。该办法不属于公平竞争审查范围。

二、主要架构及内容

修订后的《办法》共分六章二十六条，**第一章“总则”**，主要为明确制定目的、管理原则、主管部门、分拨机构、责任单位及诉求人义务；**第二章“诉求受理”**，明确民生诉求受理渠道、受理范围，规范事件分拨调度标准及争议事项的处理办法；**第三章“诉求办理”**，明确责任单位的办理职责、诉求办理时限、诉求办理机制，强调申请退回及申请延期的情形及具体要求，明确特殊事项办理情形及诉求办结阶段具体要求，讲明预警机制适用范围、预警方式及预警处理办法；**第四章“监督考核”**，明确监督机制的适用范围及督办形式，首次引入超时分级提醒概念，明确评价考核环节的具体做法及要求，强调“归档”环节的重要性；**第五章“数据管理”**，明确“知识库”遵循的原则及报送知识信息的具体要求，强调数据分析研判机制的概念及数据分析形式，对保密纪律提出具体要求；**第六章“附则”**，明确本《办法》的解释权及有效期。

三、修订内容

《办法》主要修订内容如下：

（一）第一章“总则”：完善了第三条“主管部门”职责中

的“编制、梳理民生诉求事项清单”等内容。

（二）第二章“诉求受理”：规范了第七条“受理渠道”中民生诉求渠道的管理部分内容，明确了第八条“受理范围”中不予受理事项及第九条“分拨调度”中清单动态管理和争议调处机制相关内容。

（三）第三章“诉求办理”：新增了第十条“办理职责”中责任单位的办理职责，明确了第十一条“办理时限”中对紧急、快速、常态类事件的办理时间，新增了第十二条“办理机制”中“依清单速办”“首接负责”“快处快裁”办理机制，明确了第十六条“办结”中阶段性办结事件及具体要求。

（四）第四章“监督考核”：完善了第十八条“监督机制”等条款，新增了第十九条“超时分级提醒”等内容，新增了第二十条“评价考核”中“红黄牌机制”相关内容，同时明确了评价考核机制及规范差评重办的解决办法，新增了第二十一条“归档”环节及具体要求。

（五）第五章“数据管理”：完善了第二十二条“知识库”等内容，补充了对知识录入、审核及维护环节的有关要求，规范了特殊事件知识报送的时限要求；同时，完善了第二十三条“数据分析研判”中对数据分析研判的具体要求。