

关于《坪山区民生诉求事件管理办法（第四版）》的修订说明

一、修订背景

为确保民生诉求事件的高效处置，我局于2019年8月8日印发了《坪山区民生诉求事件管理办法（第三版）》。经过一年多的实施，各单位民生诉求事件处置提速明显，效果显著，得到市民群众的认可与好评。为更好地规范业务流程、回应群众关切、适应新的考核要求，我局结合工作实际，研究修订了《坪山区民生诉求事件管理办法（第四版）》（以下简称“《办法》”）。

二、修订原则

本次修订主要是梳理了现有各项机制需要完善的地方，进一步优化原来的各项机制，如明确立案、结案等标准，进行更精细化的流程管理，旨在提高民生诉求事件处理效率和处置质量，提升市民群众获得感和幸福感，加强服务型政府建设。

三、修订内容

（一）修订结构

本次修订整体结构变更较小，仍保留十一个章节，修订后的《办法》共分十一章节四十七条，比原有的十一章节四十六条，增加了一条“并行派遣下的协调机制”。

（二）细化内容

1. 在第二章“受理分拨”章节第五条“受理分拨渠道”，增

加“（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”，并注明“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”。

第十一条“立案”，增加并细化了“立案范围、立案要求、不予立案情况”几项内容，其中立案的范围涵盖了事件分级分类标准中的一级分类事件；立案要求“描述详实、地址清晰”，不予立案情况增加“事件本身无明显诉求内容、重复投诉及核实不属实”3项内容。

2. 在第三章“处置”章节第十七条“结案审核”，增加并细化了“结案、结案标准以及不予结案”3项内容；明确“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”；将结案标准从处置时效分为按期办结、超期办结及阶段性办结，从事件类型分为咨询类事件结案、建议类事件结案和投诉类事件结案；明确了不予结案的具体情况。

3. 在第四章“特殊事件处置”章节第二十一条“特殊事件兜底机制”，原办法为“无主井盖、线缆类事件，由相关单位统一购买服务进行应急处置”，现改为“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”。

第二十三条“高频、热点事件预警机制”细化并新增了“预警对象、预警范围、预警类型、预警信息发送范围及发送方式、预警处理”5项内容，明确了预警对象为“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”，将

预警事件范围分为“安全隐患事件、高频事件、热点事件和敏感事件”4类，详细列举公共交通、义务教育等11类事件，预警信息发送范围及发送方式列举了民生诉求每日早报及OA提醒函等方式。

4. 第八章“考核与申诉”章节第三十三条“考核内容”，增加“回退情况、按期办结率”等内容。

第三十四条“考核加分”明确了加分项内容包括“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”。

5. 第九章“督办与问责”章节第四十条“督办”，对督办形式和督办结果进行了详细的解释说明，明确“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”。

深圳市坪山区政务服务数据管理局

2020年11月26日