

赣州市赣县区人民政府办公室文件

赣区府办字〔2024〕12号

赣州市赣县区人民政府办公室 关于印发赣州市赣县区民意速办改革 工作方案（试行）的通知

各乡镇人民政府，区政府各部门，区直、驻区各单位：

经区政府研究，现将《赣州市赣县区民意速办改革工作方案（试行）》印发给你们，请认真组织实施。

（此件主动公开）



赣州市赣县区民意速办改革工作方案（试行）

为深入贯彻落实以人民为中心的发展思想，不断完善民意诉求平台和民意办理机制，进一步提升保障群众权益的水平，构建“民有所呼、我有所应”的社会综合治理共建共治共享新格局，实现民意诉求从“回复好”向“办好”转变，结合我区实际，制定本方案。

一、总体要求

（一）工作原则。把人民群众满意作为第一标准，坚持标本兼治，既注重限时响应民意诉求，又注重加强问题源头治理和疏导，坚持县乡协同、部门联动，按照“按需归集、应归尽归”的原则，对多头受理、多头办理效果不一的现状实行能汇尽汇，夯实平台支撑，畅通堵点问题直达反馈办理通道，构建“多端受理、全量汇聚、统一分拨、统一回复、统一评价”工作机制，从制度上、系统上建立健全为群众办实事的长效机制，提高线上线下社情民意诉求的办件满意率。

（二）工作目标。2024年9月底前，创新完善工作机制，制定《赣县区民生诉求职责清单》，出台民意速办相应配套工作规程。通过汇聚各类民意诉求，加强信息互通、研判预警，实现民意诉求快速处置和统一答复，打破群众诉求多头反映、多头答复和办理力度不平衡问题，提升群众诉求化解能力，实现民生咨询全时响应、群众诉求快速办理、社情民意及时

吸纳、社会风险提前感知，不断提升人民群众获得感和幸福感。

二、主要任务

（一）搭建高效组织运行体系

1. 成立专项工作组。由区政府区长任组长，区政府常务副区长任副组长，各乡镇人民政府、区政府办、区委编办、区委政法委、区委信访局、区司法局、区行政审批局、区市场监管局、区人社局、区交通运输局为成员单位。工作组负责把握方向、整体谋划、统筹协调，定期研究推动民意速办相关工作。

工作组下设办公室在区行政审批局，由区行政审批局主要负责同志担任办公室主任。办公室主要负责承担工作组的日常工作，督办落实工作组决定；跟踪了解“民意速办”运行状况，预测预警社情民意和热点问题，及时向工作组提出对策建议。〔牵头单位：区行政审批局；责任单位：各乡镇人民政府、区政府各部门，区直、驻区各单位〕

2. 明确民意速办分拨工作责任。区民意速办分拨工作由区12345政务服务便民热线管理中心负责，具体承担全区民意诉求分拨运营管理工作，牵头负责优化工作机制、分拨督导诉求办理、运营管理民意数据、组织分析研判、重点事件重点区域民意调研、开展“民意速办”满意度评价和绩效考核、统筹完善知识库建设等具体工作。原则上被整合汇聚的社情民意诉求平台管理部门不再承担分拨职能。

3. 组建民意诉求快速处置专项队伍。区级12345热线各成员单位要组建热线民意诉求快速处置队伍，按职责明确处置人员，指派本单位业务骨干（非12345热线工作人员负责的，请按附件2表格要求于2月28日前上报人员名单，未上报的默认12345热线A岗），负责办理热线转派的民意诉求工单，并做好办理结果反馈，落实民意诉求7×24小时响应机制。工作时间按日常职责快速处置，非工作时间由民意诉求快速处置专项队伍快速接收办理民意诉求事项，相应负责人须保持24小时通信畅通，随时接受工作指派，认真、快速、高效处置每起诉求，实现民意诉求快速办理和反馈。〔责任单位：各乡镇人民政府、区政府各部门，区直、驻区各单位〕

（二）完善民意速办工作机制

4. 健全精准快速派单机制。实行民意事项办理职责清单化管理，对汇聚市城运管理平台系统的民意诉求信息梳理出行政事项清单，并依据“三定”方案准确划定事项行政权力归属，明确办理类型、速办标准、主办和协办部门，编制《赣县区民生诉求职责清单》，清单事项实行动态调整机制。进一步理清职责边界，提高快速精准派单率，着力化解相互推诿现象，不断提升诉求办理实效。〔牵头单位：区委编办、区司法局、区委信访局、区行政审批局；责任单位：各乡镇人民政府，区政府各部门，区直、驻区各单位〕

5. 健全诉求处置工作机制。一是健全联席会议工作机制。对于诉求反映集中的高频、共性、疑难等职责不清或新业态、

新领域问题，召集疑难问题分析研判联席会议，共同研判提出解决方案，对无法决断的事件，提交“区长热线日”调度。二是完善应急事件处置机制。对紧急诉求事件的办理，加强与应急、公安、交通、信访、综治等部门工作联动，确保受理涉及自然灾害、事故灾难、公共卫生事件、社会安全等突发性事件，能够得到快速响应、高效处置。三是建立疑难工单领导包案机制。严格落实领导责任，将重要疑难工单交由领导干部包案处理，亲抓亲办，限期化解。四是完善12345热线工作规程。按照“三到位一处理”原则（思想认识到位、整改措施到位、风险防控到位和违法违规处理到位），规范热线受理办理工作流程，提升热线工作的法制化规范化科学化水平，维护群众合法权益、促进社会和谐稳定。五是强化媒体舆论监督机制。通过本地媒体跟踪报道群众诉求办理情况，强化舆论监督，推动问题整改工作落实。〔牵头单位：区委信访局、区委政法委、区应急管理局、区行政审批局、区公安局、区卫健委、区融媒体中心；责任单位：各乡镇人民政府，区政府各部门，区直、驻区各单位〕

6. 健全考核问责工作机制。建立民意速办“见人见事见效果”的专项绩效考评机制，以响应率、办结率、满意率为核心，以快速办理、快速办结为导向，覆盖民意办理工作全流程，立足工作实际，动态调整考评办法、考评标准和考评事项范围，严格落实监督问责办法，并将考核结果作为综合考核工作的评分依据。加强与区纪委区监委的协同联动，积极

发挥督办作用，强化督办考核，倒逼办理单位履职尽责，并对办理过程中存在的推诿扯皮、弄虚作假等问题，依法依规进行问责。〔牵头单位：区委办公室、区政府办公室、区行政审批局；责任单位：区纪委监委，各乡镇人民政府，区政府各部门，区直、驻区各单位〕

三、保障措施

（一）提高思想认识。要牢固树立以人民为中心的发展思想，主动适应社会综合治理和经济社会发展的新形势，深刻认识推进民意速办改革工作的重要意义，把民意速办作为夯实执政根基、提高政府公信力、提升人民群众幸福感获得感的重要手段，提高为民服务能力和水平。

（二）加强协调配合。要牢固树立“一盘棋”思维，按照改革任务要求，主动作为、积极配合，不断探索适合本地本部门的工作方式方法，完善各项工作机制，及时解决工作中遇到的问题，确保民意速办改革工作顺利进行。

（三）加强资金保障。要按照“过紧日子”的要求，科学合理保障民意速办改革所必要的经费。

- 附件：1. 民意信息平台整合汇聚清单
2. 赣县区12345热线快速处理联络表

附件1

民意信息平台整合汇聚清单

序号	诉求渠道	管理部门	汇聚方式	办理方式
1	12315热线	区市场监管局	系统互联互通、 信息共享	原受理平台负 责转办、审核 回复
2	12333热线	区人社局		
3	12328热线	区交通运输局		
4	赣州市数字信访“一网通” 服务平台	区委信访局		
5	人民网领导留言板-省、市长 留言	区政府办公室、 区委信访局		
6	人民网领导留言板-书记留言	区委办公室	平台融合， 完全并入市城 运管理平台	按热线系统转 办、回复流程
7	民声通道	区委办公室		
8	国务院“互联网+督查”	区政府办公室		
9	问政江西	区行政审批局		
10	问政赣州	区行政审批局		
11	中国政府网留言	区行政审批局		
12	网络问政			
13	国家政务服务平台			
14	江西省政务服务互动平台			

附件2

赣县区12345热线快速处理联络表

单位	联络员	职务	联系电话
	分管领导	职务	联系电话

注：联络员需保证24小时电话畅通，做到迅速响应、高效联动、快速处理。

抄送：区委办，区纪委办，区人大办，区政协办，区人武部，区委各部门，
区法院，区检察院，群众团体。

赣州市赣县区人民政府办公室

2024年2月19日印发
