

# 赣州市人民政府办公室文件

赣市府办字〔2023〕106号

## 赣州市人民政府办公室关于印发 赣州市民意速办改革工作方案（试行）的通知

各县（市、区）人民政府，市政府各部门，市属、驻市各单位：

经市政府研究，现将《赣州市民意速办改革工作方案（试行）》印发给你们，请认真组织实施。



2023年12月21日

（此件主动公开）

# 赣州市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，结合我市实际，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，坚持市县协同、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。2023年12月底前，出台改革工作方案，明确改革任务和责任单位。2024年6月底前，整合各类信息渠道，建立民意诉求汇聚系统平台。2024年8月底前，创新完善工作机制，建立民意诉求合理性第三方审核评判制度，制定《赣州市民生诉求职责清单》，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。由市政府市长任组长，市政府常务副市长任副组长，各县（市、区）人民政府，市政府办、市委编办、市委政法委、市委信访局、市司法局、市行政审批局、市市场监管局、市人社局、市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市行政审批局，由市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。

各县（市、区）参照市级做法建立统筹协调机制，具体承担本行政区域内的民意速办工作。市直（驻市）相关单位民意速办工作由“一把手”负责、分管领导具体抓落实，指定专门科室承办。〔牵头单位：市行政审批局；责任单位：各县（市、区）人民政府，市政府各部门，市属、驻市各单位〕

2.明确民意速办分拨工作责任。市民意速办分拨工作由市民意速办分拨工作由市12345政务服务便民热线管理中心负责，具体承担全市民意诉求分

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。原则上市级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。市级 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。

各县（市、区）要按照“多网合一”共建共治要求，统筹并发挥网格员队伍在民意速办工作中“发现、反馈、办理、跟踪”等方面的作用。（责任单位：各县（市、区）人民政府，市政府各部门，市属、驻市各单位）

## （二）建立健全民意速办平台

4 建立民意汇聚系统。全面整合各类信息渠道，依托赣州市城运管理平台建设，建立赣州市民意汇聚系统，汇聚各渠道诉求数据，形成统一的民意诉求数据库。加快推进市城运管理平台与未整合热线部门的业务系统互联互通和信息共享。完成与中国政

府网留言、国家和省政务服务平台、国务院“互联网+督查”、人民网领导留言板、赣州数字信访“一网通”服务平台、12345热线、民声通道、网络问政、问政江西、问政赣州等平台的融合，实现数据互推、资源共享，今后原则上不再新增线上渠道受理民意事件。〔牵头单位：市行政审批局；责任单位：市委办公室、市政府办公室、市委信访局、市财政局、市市场监管局、市人社局、市交通运输局、市融媒体中心〕

5.优化民意转办系统。充分利用赣州市城运管理平台，升级优化民意转办系统，健全智能分拨体系，对汇聚多个入口的民意诉求，统一分类转办，并案办理重复诉求；完善应急事件处置系统化，实现应急事项直达提醒、快速响应处置；完善分级分类派单目录，实现智能流转派单；实行人机结合复核派单，把关审核回复结果，提升民意办理成效。〔牵头单位：市行政审批局；责任单位：各县（市、区）人民政府，市政府各部门，市属、驻市各单位〕

6.完善民意反馈系统。进一步完善市城运管理平台综合受理反馈系统，对民意诉求办理情况数据进行全口径汇总和标准化管理，将事件的办理过程和结果实行三级反馈：一是推送至诉求人，由诉求人对办理结果给予评价；二是推送至诉求来源入口平台，实现多个平台对同一事件答复的一致性，对接上级督查考核；三是推送至承办单位，推动承办单位分析复盘，以改进工作方式。〔牵头单位：市行政审批局；责任单位：各县（市、区）人民政府，市政

府各部门，市属、驻市各单位）

7.升级分析研判系统。依托大数据、云计算等技术，对民意诉求事项从高频、共性、季节性、周期性、地域性、行业性等不同维度，抓取民生信息关键词进行综合研判、预警分析，为各级政府决策提供参考，从而实现通过解决一个诉求带动破解一类问题、优化一类服务，不断推动解决发展所需、改革所急、基层所盼、民心所向的难点堵点问题，以民生“小切口”撬动政务服务能力“大提升”。〔牵头单位：市行政审批局；责任单位：各县（市、区）人民政府，市政府各部门，市属、驻市各单位〕

### （三）完善民意速办工作机制

8.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《赣州市民生诉求职责清单》，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：市委编办、市司法局、市委信访局、市行政审批局；责任单位：各县（市、区）人民政府，市政府各部门，市属、驻市各单位〕

9.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“市长热线日”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，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。通过当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：市委信访局、市委政法委、市应急管理局、市行政审批局、市公安局、市卫健委、市融媒体中心；责任单位：各县（市、区）人民政府，市政府各部门，市属、驻市各单位〕

10.完善客观公正评价机制。建立民意诉求合理性第三方评价制度，通过组建民意诉求第三方评价人员库，选聘由人大代表、政协委员、律师、专家学者、媒体记者等各行各业人员参与的志愿评价员队伍，对投诉人不同意而承办单位认为办理合规的投诉件进行客观评价。评价员可采取现场调查、电话问询、资料分析等方式进行综合评价，主要评价办理结果是否依法合规，政策依据是否充分，办理程序是否规范，服务态度、工作作风、履职尽责等方面是否存在不足等，客观公正地评价各部门办理绩效，

防止恶意差评的负面影响。〔牵头单位：市行政审批局、市司法局；责任单位：各县（市、区）人民政府，市政府各部门，市属、驻市各单位〕

11.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，严格落实市政府的监督问责办法，并将考核结果作为综合考核工作的评分依据。加强与市纪委监委的协同联动，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：市委办公室、市政府办公室、市行政审批局；责任单位：市纪委监委、各县（市、区）人民政府〕

### 三、保障措施

（一）提高思想认识。各地、各部门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。各地、各部门要牢固树立“一盘棋”思维，按照改革任务要求，主动作为、积极配合，及时完成与城运管理平台的诉求汇聚、数据融合、系统流程优化和业务衔接工

作，不断探索适合本地区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进行顺利。

（三）加强资金保障。各地及涉及平台系统对接、融合信息的部门，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：民意信息平台整合汇聚清单

附件

## 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	市市场监管局	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	市人社局		
3	12328热线	市交通运输局		
4	赣州市数字信访“一网通”服务平台	市委信访局		
5	人民网领导留言板 - 省、市长留言	市政府办公室、市委信访局		
6	人民网领导留言板 - 书记留言	市委办公室	平台融合，完全并入市城运管理平台	归集热线系统转办、原管理部门负责审核回复
7	民声通道	市委办公室		
8	国务院“互联网+督查”	市政府办公室		
9	问政江西	各县（市、区）人民政府		
10	问政赣州	市政府办公室、市融媒体中心		
11	中国政府网留言	市行政审批局		按热线系统转办、回复流程
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			

抄送：市委办公室，市纪委办公室，市人大常委会办公室，市政协办公室，赣州军分区，市委各部门，市中级人民法院，市检察院，群众团体，新闻单位。

赣州市人民政府办公室秘书科

2023年 12月 22日印发