

福田区政协六届二次会议 第 20220005 号提案建议的答复

彭劲枫委员：

您好！您提出的《关于深入推进群众诉求服务的建议》已收悉。非常感谢您对信访工作的关心和支持！您的建议对于推动我区群众诉求服务、化解基层矛盾纠纷具有很强的指导意义。现就有关事项答复如下：

一、在健全机制方面

我区坚持党建引领，紧密结合“社区管理体制改革”“全域治理”“平安福田”等实际，于 2021 年起陆续制定出台《规范公职人员发现报告社情民意“弱信号”的工作指引》《“基层党组织发令、职能部门响应”工作机制》《群众诉求服务深化发展实施细则》等系列文件，以健全完善的工作机制推进群众诉求服务高质量发展。其中，“基层党组织发令、职能部门响应”即由区、街道、社区根据群众诉求的轻重缓急、难易程度确认处理层级和方式，从“网格—社区—街道—区职能部门—市职能部门”，按照“及时就地为先、逐级向上为辅”快速调处，协同化解矛盾纠纷，确保群众诉求得到积极响应，基层治理工作效能不断提升。

二、在突出特色方面

一是自 2021 年开始，结合自身的产业布局和人口分布，统筹推进群众诉求服务建设，统一标识标牌、按需设置功能，高标准建设“1+10+92+N”（区—街道—社区—社区级以下）四级群众诉求服务平台，形成涵盖全区各街道、各社区和重点商圈、园区、小区的服务体系。同时与社区党群服务中心相结合，为社区党委赋权赋能，由社区党委统筹和主导群众诉求服务工作，使社区成为群众诉求服务的“主阵地”。二是在住宅小区、建筑工地、企业园区、CBD 商圈、学校、医院等人流密集、矛盾多发场所增设群众诉求服务大厅或站点，必要场所建立群众诉求服务流动站点，真正做到“群众诉求集中在哪里，诉求服务站点就建在哪里”。三是充分整合辖区各类资源，在涉法涉诉、涉众金融、CBD 中央商务区、工业园区、诉源解纷、涉军退、劳资纠纷、教育等重点领域打造群众诉求服务标杆大厅。

三、在落实培训方面

成立区群众诉求服务专班，线上线下结合常态化开展业务指导和培训，提高群众诉求服务工作人员认知水平和操作能力。据不完全统计，今年 4 月份以来，区、街道已组织开展群众诉求服务工作培训超过 50 批次，共约 1900 多人次参与，进一步提高了群诉工作人员综合素质和业务水平。各街道各社区不断发展壮大群众诉求服务队伍，充分发动平安志愿者、义工、“两代表一委员”等多元力量，主动发现、上报、处理社区小区各类矛盾纠纷隐患，推动基层矛盾纠纷“发现在早、化解在小、预防在先”。目前，全区参与群诉服务

的队伍已达 1.6 万人。

四、在加强宣传方面

为让更多群众进一步了解群众诉求服务，提高群众使用诉求服务的频率，我区在各级群众诉求服务大厅站点、人员密集场所广泛张贴群众诉求服务平台二维码，特别是居民楼宇全覆盖，做到“三必贴”：楼梯口必贴、电梯旁必贴、管理处必贴，让群众通过微信、“i 福田”“i 深圳”等日常应用端口，扫码即可在线反映诉求，进一步扩大宣传群众诉求服务工作。同时，通过“幸福福田”APP、新闻媒体宣传“书记在线”（含“区委书记在线”“街道党工委书记在线”“社区书记在线”），不断拓宽群众诉求服务“接诉即办、应办尽办”渠道，全力将各类社会矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。

再次感谢您对我区信访工作的关心和支持，我们将持续坚持高位谋划、高速推进、高标提级，举全区之力推进群众诉求服务深化发展、取得实效。请您继续监督！

