

大余县行政审批局

签发人：何颖

余行审建字〔2025〕1号

分类：A

关于县十九届人大五次会议第 68 号建议的 答复

尊敬的赖长江、马文茜代表：

您提出的关于加强 12345 平台答复、转办的建议收悉，现答复如下：

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，努力构建“民有所呼、我有所应”的社会综合治理共建共治共享新格局。2025 年，县行政审批局多措并举创新完善工作机制，大力推进对标深圳政务服务规则规制深化“民意速办”改革工作，夯实平台支撑，畅通办理通道，构建“智能分拨、协同处置、全程追溯、多维评价”的民意速办体系。

一是健全“深圳式”派单机制。编制《大余县民生诉求职责

清单》，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，清单事项实行动态调整机制。二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，由县政府办公室牵头召集相关成员单位召开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“县长热线日”调度。三是建立舆情、预警工单联动机制。依托大数据分析工具，结合敏感词、关键词等提取突发应急事件、暴恐扬言等信息，与网信、城管、公安、信访等部门建立舆情、预警工单联动机制，县 12345 热线中心对应急预案工单提级办理，“一单到底”直达承办单位，做到“急事急办”“险事即办”“特事特办”，持续增强城市应急管理能力和水平。四是建立民意诉求分析研判机制。建立“源头化解”民意民情分析机制，围绕紧急突发、涉险涉警、疑难复杂、重点民生领域等“关键小事”，发挥诉求“数据池”优势进行数据治理和深度挖掘，“读出”民意诉求的普遍共性问题、内在规律和变化趋势。五是加强 12345 热线平台保密机制。市 12345 热线中心作为全市一级平台负责统一接听群众来电及热线平台建设，县 12345 热线中心为二级平台负责转派工单，目前平台资料仅供有账号权限的工作人员查询，无账号人员无权查询，保密等级较高。我局将持续严格落实平台保密相关制度，提升工作人员保密意识，切实做好平

台保密管理工作。

同时，为深入贯彻落实整治形式主义为基层减负若干规定，2025年6月起我局已全面取消12345热线“半月报”“月报”，切实减轻12345热线基层被考核负担。

今后我局将进一步充分发挥“1+9+N”立体化民生诉求办理工作体系作用，对热线工作实行“首接负责+兜底处置”双轨并行，明确首次受理单位全程跟踪到底，对职责交叉的事项实行“牵头主责，协办配合”，从制度层面杜绝部门之间推诿扯皮，全面推进“民意速办”改革各项任务落实，确保改革取得实效。

附：办理情况征询意见表



抄送：人大常委会选任联工委，县政府督查室。

附件 6

人大代表意见建议办理情况征询意见表

建议编号 第 68 号

答复时间：2025 年 8 月 7 日

代表姓名	赖长江	所在代表团	第一代表团	
工作单位	新城镇观路村	职 务		
意见建议标题	关于加强 12345 平台答复、转办的建议			
主办单位（盖章）	大余县行政审批局	承办单位（盖章）	大余县行政审批局	
代表回复内容				
序号	项 目	评价格次（选一项打“√”）		
		满意	基本满意	不满意
1	答复件的文本格式	√		
2	办理沟通情况	√		
3	办理答复时间	√		
4	解决问题的办法措施	√		
办理工作的总体表现		√		
其他意见建议				
回复时间	2025年8月7日	代表签名	赖长江	

注：此表一式三份，代表应在收到答复件之日起一个月内，分别向承办单位、人大常委会代表工委和县政府督查室寄送该表。

附件 6

人大代表意见建议办理情况征询意见表

建议编号 第 68 号

答复时间：2025 年 8 月 7 日

代表姓名	马文茜		所在代表团	第四代表团	
工作单位	大余县石桥下街社区		职 务		
意见建议标题	关于加强 12345 平台答复、转办的建议				
主办单位（盖章）	大余县行政审批局	承办单位（盖章）	 大余县行政审批局		
代表回复内容					
序号	项 目	评价格次（选一项打“√”）			
		满意	基本满意	不满意	
1	答复件的文本格式	✓			
2	办理沟通情况	✓			
3	办理答复时间	✓			
4	解决问题的办法措施	✓			
办理工作的总体表现		✓			
其他意见建议	无				
回复时间	2025.8.7		代表签名		

注：此表一式三份，代表应在收到答复件之日起一个月内，分别向承办单位、人大常委会代表工委和县政府督查室寄送该表。

