

中共深圳市委社会工作部

关于推荐民生诉求办理“每周一评” 特约观察员、评议员的函

市教育局：

为持续深化民生诉求综合服务改革，健全完善社会各界参与的民生诉求办理评议机制，进一步提升我市民生诉求办理质效和群众满意度，我市组建由市“两代表一委员”、基层工作者和基层党员群众代表组成的评议团，对群众诉求中的重难点诉求办理质效进行“每周一评”。评议团设特约观察员若干名，每周邀请1-2名特约观察员参加。请贵单位协助做好特约观察员、评议员的推荐工作，现将有关事项函告如下：

（一）推荐对象

请贵单位面向我市高校、中小学定期推荐有相关专业背景或工作经验的专家学者，作为评议团特约观察员或评议员，参与“每周一评”。

（二）特约观察员职责

- 受邀参加民生诉求办理“每周一评”线下评议。线下评议每周固定半天现场集中开展。每名特约观察员每年参加评议活动不少于2次。
- “每周一评”线下评议时就民生诉求工单办理情况发表建议。
- 参与推选“每周一评”本期优秀评议员。

（三）评议员职责

1. “每周一评”采取线上和线下的方式进行。受邀参加民生诉求办理“每周一评”线下评议，每周固定半天现场集中开展（无特殊原因不得请假）。线上评议通过手机小程序进行。

2. 参与推选“每周一评”本期优秀评议员。

（四）有关要求

1. 特约观察员、评议员按照“自愿申请、择优选聘、动态管理、无偿服务”的原则，入选后由市委社会工作部颁发聘用证书，每期（每周）线下评议推选产生本期优秀评议员。

2. 特约观察员、评议员应坚持客观公正，实事求是，敢于发表意见，严格遵守相关规定，确保评议过程和结果公平公正。

3. 请贵局安排专人对接此项工作，并将联络员名单及联系方式报市委社会工作部。

专此致函，请予大力支持！

附件：1. 深圳市民生诉求质效提升综合评价方案

2. “每周一评”评分细则

3. 民生诉求办理质效“每周一评”工作指引

4. 特约观察员、评议员推荐表

中共深圳市委社会工作部

2025年2月9日

（联系人：古芳华，电话：13632816083）

深圳市民生诉求质效提升综合评价方案

为全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，贯彻落实中央和省、市关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的工作部署，坚持“人民有所呼、改革有所应”，把事要解决、群众满意作为出发点，持续深化民生诉求综合服务改革，引导激励各级领导班子和领导干部牢固树立和践行正确政绩观，积极探索具有深圳特点、符合深圳情况、体现深圳优势的城市治理新路径，根据《关于进一步优化民生诉求服务工作机制的若干措施》等文件精神，结合实际制定如下综合评价方案。

一、基本原则

（一）坚持科学公正。严格规范综合评价工作程序，科学合理设置评价项目和指标。充分考虑各单位诉求量、治理难度差别，通过维度差异、权重差异、目标差异等方式，实施分级分类评价，持续稳妥推进，确保评价结果客观公正。

（二）坚持正向激励。以评促改、以评促干，督促和引导党组织和党员站稳人民立场，锤炼严实作风，主动担当作为，做好调查研究，加强系统治理，激活“红色引擎”澎湃动力。

（三）坚持聚焦关键。立足当前、着眼长远，聚焦民生诉求服务改革核心内容和关键环节，做到民有所呼、我必有应，

民有所盼、我必有行，切实办好群众大大小小的事。

（四）坚持减负增效。以“线上+线下”方式开展评价，加大“线上”评价占比，充分运用大数据算法等信息技术手段，整合民生诉求、信访、舆情等数据资源，注重在日常中掌握情况，坚决杜绝简单以“是否留痕”印证实绩问题，切实减轻基层负担。

二、评价内容

（一）评价主体

成立民生诉求服务综合评价工作小组，负责统筹协调评价工作，由市委常委、组织部部长程步一同志担任组长，市委组织部、市委社会工作部、市委编办、市委网信办、市政务和数据局、市信访局作为成员单位。小组办公室设在市委组织部，具体负责综合协调、督办落实等工作。市委社工部会同市委组织部、市人大办公厅、市政协办公厅组建由“两代表一委员”和各领域党员群众代表组成的评议团，开展重难点诉求办理质效“每周一评”。市政务和数据局负责系统数据提取、满意度电话回访、得分汇总计算。市信访局、市委网信办分别负责民生诉求引发信访、舆情的认定。充分调动社会力量和人民群众参与诉求办理质效评价，既评办理质效、也评情理法理，营造理性务实的社会舆论氛围。

（二）被评价对象

1. 市直单位

按诉求（非咨询类，下同）办理数量分为 A、B、C 三类，分级分类开展评价，每年根据上年度诉求总量于年初调整一次分类。

A 类（2024 年上半年诉求量 > 10000 件）：市市场监管局、市交通运输局、市公安局、市人力资源社会保障局、市生态环境局、市医保局、市住房建设局、市卫生健康委，共 8 家市直单位；

B 类（1000 件 < 2024 年上半年诉求量 ≤ 10000 件）：市教育局、市委金融办、市规划和自然资源局、市城管和综合执法局、市国资委、市前海管理局、市商务局、市建筑工务署、市文化广电旅游体育局、市发展改革委，共 10 家市直单位；

C 类（2024 年上半年诉求量 ≤ 1000 件）：其他市直单位共 40 家。

2. 区（新区、特别合作区）

按诉求办理数量分为 A、B、C 三类，分级分类开展评价，每年根据上年度诉求总量于年初调整一次分类。

A 类（2024 年上半年诉求量 > 10 万件）：宝安区、龙岗区、龙华区、南山区，共 4 个区；

B 类（5 万件 < 2024 年上半年诉求量 ≤ 10 万件）：坪山区、福田区、光明区、罗湖区，共 4 个区；

C 类（2024 年上半年诉求量 ≤ 5 万件）：盐田区、大鹏新区、深汕特别合作区，共 3 个区。

（三）评价指标

评价实行百分制，分别设置市直、区（含街道）评价指标。

1. 市直单位评价指标。突出“自己和自己比”，评价进步情况，包括通用指标、行业指标和其他指标，覆盖 100%事项。

通用指标设“每周一议”、办理效果两个维度。“每周一议”包括议事制度、“弱信号”捕捉和风险化解、“吹哨报到”机制、信访源头化解、知识库更新机制；办理效果包括响应率、处置率、满意度。

行业指标实行“一部门一策”，覆盖 100%重点领域。通过系统分析，选取被评价单位诉求量集中的若干领域作为评价项目，评价解决措施和解决成效两个方面，其中，解决成效按“跳一跳能够得着”的标准，设定电话回访满意率、诉求数量同比（环比）变化情况、行业管理成效等目标，推动市直单位发挥行业管理作用，提升诉求办理质效，从“办好一件事”向“解决一类事”拓展。

其他指标设“每周一评”、扣分项两个维度。“每周一评”是由“两代表一委员”、党员群众代表对被评价单位的重点疑难诉求进行评议；扣分项包括不履行或者不正确履行职责产生重大信访舆情等情形。

C类市直单位只评价通用指标和其他指标。

2. 区（含街道）评价指标。实行横向比较，包括街道通用评价指标、区级通用评价指标、其他指标，覆盖 100%事项。

街道通用评价指标设“每周一议”、办理效果两个维度。

“每周一议”包括议事制度、重点难点事件办理成效、“弱信号”风险化解；办理效果包括响应率、处置率、满意度。

区级通用评价指标设区委区政府“每周一议”、区直部门办理效果两个维度。“每周一议”包括议事制度、类案办理成效、“弱信号”捕捉和风险化解、“吹哨报到”机制、信访源头化解；区直部门办理效果包括响应率、处置率、满意度。

其他指标设“每周一评”、扣分项两个维度。“每周一评”是由“两代表一委员”、党员群众代表对被评价单位的重点疑难诉求进行评议；扣分项包括不履行或者不正确履行职责产生重大信访舆情等情形。

3. 以下诉求类型不纳入评价范围。涉法涉诉、不符合政策法规、不属实、恶意举报；超出本市行政管辖权、管辖区域的事项；以同一事实和理由、无正当理由反复投诉；职业索赔人等群体反映的不合理诉求，以及深圳市民生诉求服务管理办法中明确不纳入接收范围的情形。

被评价单位将拟不纳入评价范围的诉求作为“每周一议”审议内容，以党委（党组）名义出具意见报市政务和数据局，经评价小组审定后执行。

4. 被评价单位经综合研判，认为在本部门层面无法解决，需要提级处置的重大或共性问题，可报评价小组研究。

（四）评价实施

按照月度分析、季度通报、半年小结、年度评定开展评价。

1. 月度分析。通过系统数据计算方式，对被评价单位民生诉求办理情况进行统计分析，并反馈被评价单位掌握了解和改进提升。

2. 季度通报。在一个季度内，实现评价全覆盖，形成季度评分，并根据每季度评价得分增长比例计算进步指数。发布“红黑榜”，召开调度会。

3. 半年小结。被评价单位系统复盘半年内本单位民生诉求办理情况，形成总结材料报评价小组备案。小结情况如与评价小组平时掌握情况出入过大，则退回重新复盘。

4. 年度评定。根据各季度评价结果平均值计算年度评价结果，形成年度评价报告。

三、评价结果运用

（一）实施“红黑榜”制度。“每周一议”作用发挥突出，“弱信号”捕捉、处理到位，个案解决、类案办理成效显著，评议团评价好，群众满意度高的事件列入“红榜”；反之列入“黑榜”，推动各单位学习先进，切实解决问题。

（二）建立“书记直通车”机制。为社区党委书记、小区党组织书记开设专门账号，拓宽问题反映收集渠道，进一步发挥各级党组织战斗堡垒作用，切实帮助群众解决问题。

（三）作为干部选拔任用、评优评先重要参考。将评价结果纳入“为人在事·序事辨材”专项调研，既看干部干成了什么，也看解决了什么。评价结果作为市管领导班子和领导干部

年度考核重要参考，与年度绩效综合评估挂钩。

四、保障措施

（一）加强组织保障。评价小组明确责任分工，做好动员部署和组织实施等工作。被评价单位指定专人负责，确保综合评价工作顺利进行。

（二）优化系统支持。整合现有评价、调度、督办手段，充分利用民生诉求一体化平台功能模块，最大限度通过系统自动抓取指标数据。动态优化系统功能，提升系统科学化、精细化、智能化水平。

（三）严格考评纪律。评价小组和评议团应严格遵守保密规定，确保评价过程和结果公平公正。被评价单位应按要求积极主动配合开展评价工作，对提供资料和数据的真实性、有效性负责。经核实确有弄虚作假和违规违纪行为，取消该单位当年评先评优资格，并严肃追究相关人员责任。

附件：1. “每周一评”评分细则

2-1. 市直单位民生诉求服务综合评价指标

2-2. 市直单位民生诉求服务综合评价行业指标

3-1. 区民生诉求服务综合评价指标

3-2. 街道民生诉求服务综合评价指标

附件 2

“每周一评” 评分细则

一、评议团成员构成

评议团由市党代表、市人大代表、市政协委员、社区工作者和其他党员群众代表等 5 个类别人员组成，各 72 名，合计 360 名。评议团成员按照行业背景、专业领域、社会经历、所属区域等因素分为 24 个评议小组，每组 15 名，评议小组根据工作安排分批参与评议。评议团成员独立出具评议意见。

评议团成员由市委社会工作部会同市委组织部、市人大办公厅、市政协办公厅、各区遴选产生。评议团成员一般应满足以下基本资格条件：具有完全民事行为能力；拥护中华人民共和国宪法、品行良好、公道正派、身体健康，具有高中以上文化学历。存在以下情形的，不得作为评议团成员：无民事行为能力或者限制民事行为能力；受过刑事处罚的，被开除公职的，曾被吊销相关领域执业资格证书，被纳入失信被执行人名单的，存在其他严重违法违纪行为的。

另邀请政治素质好、群众基础好、社会威望高的相关领域专家学者、律师或媒体代表作为特约观察员，对评议团评议工作进行指导和监督。

二、评议内容

评议内容为以抽查方式对被评议单位诉求办理质效进行

评价。抽查侧重选取被评议单位重难点诉求，主要有系统抽取和被评议单位申诉两个来源。

（一）系统抽取。每周抽取 9 个争议较大、评价难度大的重点疑难诉求（选取 1 个区、2 个 AB 类市直单位，各抽取 3 个诉求），进行“线下”评议；每周抽取 24 个重点疑难诉求（选取 1 个区、2 个 AB 类市直单位、5 个 C 类市直单位，各抽取 3 个诉求），进行“线上”评议。每季度累计评议 11 个区、58 个市直机关单位共计 294 个诉求。

（二）被评议单位申诉。被评议单位结合“每周一议”，可就不满意重办后，群众仍不满意等对办理质效存在较大争议的事项，以党委（党组）名义提请“每周一评”。

三、评议方式和程序

“每周一评”由市委社会工作部牵头组织实施，以“线上”“线下”相结合方式开展评议。

（一）“线上”评议程序。将选取的诉求通过评议系统推送给评议小组成员，被评议单位可视情上传履职情况。评议小组“线上”对诉求办理过程进行分析，作出评议结论。确有需要的，可以联系办理单位和诉求人核实情况。

（二）“线下”评议程序。每周固定 1 个半天现场集中开展“每周一评”。现场集中评议按被评议单位介绍诉求办理情况、评议团成员提问并发表意见、评议团成员打分等程序进行。

四、评议规则

评议团成员对评价周期内部门办理的重点疑难诉求进行

评议，包括诉求合理性评价和诉求办理质效评价两个方面。

（一）诉求合理性评价

“不合理诉求”主要包括违反法律法规、损害公共利益、违背公序良俗、明显与客观事实不符等情形的诉求。该评价项目属于定性评价，仅在超过三分之二的评议小组成员认为诉求为“不合理诉求”的，才予以认定，反之为“合理诉求”。经“每周一评”认定为“不合理诉求”的，不纳入通用指标、行业指标评价范围。

（二）诉求办理质效评价

根据诉求是否为合理诉求分类评价并评分，该项采用扣分制。评议团成员独立出具评议意见，实行百分制，“不合理诉求”服务态度好、政策解释到位；“合理诉求”服务态度好、政策解释到位、担当作为、依法履职到位的，不扣分；反之扣分。扣分分值 = Σ 评议员评分 $\div$ （评议小组人数 $\times$ 该单位被评议诉求数量） $\times 10\%$ 。

五、工作要求

（一）做好筹备工作。做好资格审查和人选把关，在评议前对评议团成员进行培训，提高评议工作科学性和合理性。

（二）评选先进评议团成员。每期现场集中评议后，评议团成员投票产生本期优秀评议员 1 名，每年共评选优秀评议员 48 名。

（三）严肃评议纪律。评议团成员应严格遵守保密规定，确保评议过程和结果公平公正。被评议单位应按要求积极主动

配合开展评议工作，对提供资料 and 数据的真实性、有效性负责。经核实确有弄虚作假和违规违纪行为，取消该单位当年评先评优资格，并严肃追究相关人员责任。

（四）形成典型案例库。编发“每周一评”中具有参考示范价值的典型案例，作为各单位办理同类型诉求的指引和参考。

民生诉求办理质效“每周一评”工作指引

为进一步完善民生诉求办理质效“每周一评”工作机制，规范评议流程，提升评议质量，特制定本工作指引：

一、评议时间

1. “每周一评”线下评议定于每周四下午 2:30，如有调整由市委社会工作部提前 3 天通知。

2. “每周一评”线上评议开放时间为每周四、周五，每周五 24:00 前需完成所有评价。

二、评议地点

“每周一评”线下评议地点由市委社会工作部根据需要选择在市委社会工作部、市委党校、党群服务中心等场所，或结合本期评议工单安排在诉求现场。如评议地点安排在诉求现场，则由该区组织部门、社会工作部门承办，市民生诉求服务综合评价工作小组负责指导。具体地点由市委社会工作部提前 3 天通知。

三、评议团成员构成

评议团每期安排不超过 15 名评议员参与评议。其中，评议团由市党代表、市人大代表、市政协委员、基层工作者代表、其他领域党员群众代表组成。另邀请 1—2 名特约观察员对评议工作进行监督、提出建议。

1. 市党代表、市人大代表、市政协委员由市委组织部、市人

大代表工委、市政协联络工委负责推选。

2. 基层工作者和其他领域党员群众代表由各区组织部门、社会工作部门负责推选。其中，其他领域党员群众代表需向社会公开招募。

3. 市委宣传部、市教育局、市司法局等单位负责推荐一批政治素质好、群众基础好、社会威望高的相关领域专家学者、律师或媒体代表作为特约观察员。

四、评议团成员推选要求

1. 评议团成员应具备较高的政治觉悟，热心公共事务，公正正派；具备较强的分析能力、逻辑思维能力和语言表达能力；具有完全民事行为能力；拥护中华人民共和国宪法、品行良好、身体健康，具有高中以上文化学历。

2. 存在以下情形的，不得作为评议团成员：无民事行为能力或者限制民事行为能力；受过刑事处罚的，被开除公职的，曾被吊销相关领域执业资格证书，被纳入失信被执行人名单的，存在其他严重违法违纪行为的。

3. 遵循回避原则，结合评议工单，综合衡量代表的类别、专业背景、工作经历、年龄、性别和所属区域，以保证评议的代表性和公正性。

4. 各相关单位需安排专人负责此项工作，每周一前将评议团成员名单报送市委社会工作部，并做好参会人员确认和工作对接。

五、评议工单选取

1. 市政数局每周选取 1 个区、2 个 AB 类市直单位，各抽取 1—3 个争议较大、评价难度大的重难点诉求工单进行线下评议；每周选取 5 个 C 类单位，各抽取 1—3 个群众评价“不满意”的诉求工单进行线上评议。

2. 结合“每周一议”工作，被评议单位可将本单位存在的诉求量较大、疑难复杂、社会关注度较高的诉求工单，主动报送至市政数局提请参与“每周一评”。

3. 为方便被评议单位及时上传诉求办理材料，作好评议准备，市政数局需提前一周上传筛选后的诉求工单，并向被评议单位开放登录窗口。

六、评议规则

（一）诉求合理性评价

“不合理诉求”主要包括违反法律法规、损害公共利益、违背公序良俗、明显与客观事实不符等情形的诉求。如果超过三分之二的评议团成员认定诉求为“不合理”，则判定该诉求为“不合理诉求”。如果超过二分之一但不足三分之二认定为“不合理”，则判定为“部分不合理诉求”。如果超过二分之一认为诉求为“合理”，则判定为“合理诉求”。

经“每周一评”认定为“不合理诉求”的，不纳入通用指标、行业指标评价范围。

（二）诉求办理质效评价

办理质效评价采用扣分制，根据诉求是否为合理诉求分类评

价并评分。设置三个评价等级：满意、基本满意不扣分，不满意扣分。被评议单位扣分分值 = 评议员评分总和 ÷ (评议小组人数 × 该单位被评议诉求数量)。

1. 不合理诉求评价。

判定为“不合理诉求”的，从处置速度（2分）、服务体验（2分）和反馈质量（2分）三个维度进行评价和评分（总分为6分）。

评价维度	满意	基本满意	不满意
处置速度	☐	☐	☐
服务体验	☐	☐	☐
反馈质量	☐	☐	☐

2. 合理诉求评价。

判定为“合理诉求”或“部分不合理诉求”的，从处置速度（2分）、处置效果（4分）、服务体验（2分）、反馈质量（2分）四个维度进行评价和评分（总分10分）。

评价维度	满意	基本满意	不满意
处置速度	☐	☐	☐
处置效果	☐	☐	☐
服务体验	☐	☐	☐
反馈质量	☐	☐	☐

处置速度主要评价办理速度快不快，是否接诉即办；处置效果主要评价办理成效好不好，是不是虚假办结；服务体验主要评

价服务态度好不好，有没有简单粗暴，引发矛盾；反馈质量主要评价政策解释是否到位，回复质量高不高，有没有官话套话，推诿扯皮。

七、评议程序

“每周一评”由市委社会工作部牵头组织实施，以“线上”“线下”相结合方式开展评议。

（一）线下评议

市委社会工作部提前一天将经脱敏处理的诉求工单材料推送至本期评议团成员和特约观察员。每个诉求工单按照“被评议单位汇报——评议团成员、特约观察员与被评议单位互动交流——诉求合理性评价——诉求办理质效评价——公布评分结果”的流程进行评议。每期线下评议结束后，由评议员和特约观察员推选产生1名本期优秀评议员，其中特约观察员的一票视同两票计算。

（二）线上评议

每期线下评议结束后，市政数局将选取的诉求工单通过评议系统推送给评议团成员，被评议单位可视情上传履职情况。评议团成员线上对诉求办理过程进行分析并评议。确有需要的，可以联系办理单位和诉求人核实情况。

八、工作要求

1. 市委社会工作部需将资料模板发至被评议单位，被评议单位于线下评议前2天（当期周二）将汇报材料报送至市委社会工

作部。

2. 市委社会工作部在每期活动结束后及时将“两代表一委员”的履职情况反馈市委组织部、市人大代表工委及市政协联络工委，作为“两代表一委员”的履职记录。

3. 市政数局负责评议的技术支持，每期线下评议需安排技术人员全程参加。线上评议需开通互动沟通功能。

4. 市委组织部、市人大代表工委、市政协联络工委及市政数局派人常态列席每期线下评议。

5. 被评议单位需指定一名相对固定的联络员，负责对接“每周一评”相关工作，并加入粤政易工作群。联络员如有调整需及时报市委社会工作部掌握，并做好工作交接。

6. 市委社会工作部负责形成典型案例库，编发“每周一评”中具有参考示范价值的典型案例，作为各单位办理同类型诉求的指引和参考。

附件 4

特约观察员、评议员推荐表

[illegible]