

平湖街道民生诉求重难点事件 “提级包案”机制工作方案

实行提级包案处置民生诉求重难点事件是贯彻落实以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心，整合资源对民意速办事项快处快办的重要举措。为及时妥善处理民生诉求重难点问题，把矛盾和隐患消除在萌芽状态，落实好“枫桥经验”，就地就近执行急事急办、难事集中精力办的决策，结合街道实际，特制定本方案。

一、工作目标

按照“属地管理、分级负责、谁主管谁负责”原则，以工作最直接、成效最明显为目标，分解民生诉求重难点事项，实行分级包案，让事件处置进入“有章可循、专人跟进、定期反馈、有效闭环”快车道，让“民有所呼，我必有应”“事交我办无问题”有效落地。

二、工作原则

（一）首接责任原则。首个接收诉求的单位（部门、社区）作为职责清单“第一对接人”主动履职，负责牵头协调。

（二）提级包案原则。按行业就业、调配资源最有效的思路，根据事件难度匹配相关责任人层级，按业务骨干→科级干部→处级领导分类提级包案，责任到人。

(三) 闭环管理原则。从接收、分拨、处置到反馈、归档等全流程跟进，限时履职实况，全程监督并可追溯。

三、适用范围及分级标准

(一) 简单事件

判定标准：单一部门职责、7 天内可解决、影响范围较小，如局部设施损坏、邻里纠纷等。

提级包案第一责任人：业务骨干。

(二) 一般复杂事件

判定标准：涉及 2-3 个部门职责、处理周期 7—15 天、需协调资源的长期性难题，如老旧小区改造、跨区域环境污染等。

提级包案第一责任人：科级干部或社区领导。

(三) 高频共性问题

判定标准：涉及 2-3 个部门职责、处理周期 7—15 天、需协调资源的长期性难题（同一问题重复反映超 3 次），如物业纠纷、占道经营、噪音扰民等。

提级包案第一责任人：科级干部或社区领导。

(四) 重大疑难事件

判定标准：涉及 3 个以上部门、处理周期超 15 天、群体性事件或上级督办案件、涉及政策调整诉求，如拆迁安置。

提级包案第一责任人：处级领导。

(五) 紧急突发事件

判定标准：需联动应急、公安等部门，24 小时内响应处置的事件，如自然灾害、公共卫生事件等。

提级包案第一责任人：处级领导。

上述案件复杂程度可动态调整，案件复杂程度升级时，需于 1 个工作日内提级包案。

四、工作步骤

（一）事件发现与提级

1. 事件识别与捕捉。街道城运分中心通过运用技术手段及人工研判方式及时筛查预警的简单事件或处置单位在处置过程中反馈存在潜在风险的、以及上级单位重点督办的事件，亦可单位主动申报。

2. 提级审批。先由首次接收事件处置单位的业务骨干于 24 小时内完成核查确认，填写《事件研判表》，同时附上核查佐证（现场核查照片等），需注明事件风险点及建议提级包案层级，经街道有关领导或主要领导签字批准后确定提级包案责任人。对于有争议事件（权责不清晰事件），由街道城运分中心汇报街道领导及时召开研判会，由街道主要领导裁定提级包案责任人及配合部门。

（二）“提级包案”执行

1. 方案制定。由提级包案责任人 48 小时内提交《处置方案》，包含任务分解表（部门、责任人、时间节点）、风险预案（如舆情应对）、市民沟通计划等。

2. 进度管控。通过建立提级包案工作群，每周定期公布工作进展，包括但不限于现场处置照片、会议纪要、与市民的沟通记录等可证明工作实施进度的材料，对于上级督办的重大事件，原则上需定期召开工作调度会，向街道领导汇报工作进展情况。

未按要求汇报的，由纪检监察部门介入约谈。

五、监督体系

（一）监督体系

1. 过程督导

由街道城运分中心实施监督，监督重点包括案件响应时效、处置方案可行性及跨部门协作记录。

2. 结合核验

由街道领导及相关部门负责人实施监督，监督重点包括问题实质性解决率、市民真实满意度（暗访+盲测）。

3. 社会监督

由结案观察员、市民代表及媒体实施监督，监督重点包括处置过程透明度、承诺事项兑现情况。