

上海市民政局

沪民办〔2021〕17号

签发人：蒋蕊

上海市民政局关于2021年 市人大代表建议和政协提案办理工作总结报告

市政府办公厅：

2021年，市民政局认真贯彻落实市人大、市政府和市政协《关于做好2021年度建议提案办理工作的通知》要求，坚持以人民为中心的发展思想，坚持问题导向，坚持建议提案办理工作与民政业务工作同步谋划、同步部署、同步推进，以高质量办理工作推动民政事业高质量发展。现将有关情况报告如下：

一、办理的基本情况

2021年，我局共收到人大代表建议和政协提案244件，其中，人大代表建议129件（主、合办56件，会办73件），政协提案115件（主、合办50件，会办65件）。截至目前，除1件市十五届人大五次会议代表建议、2件市政协十三届四次会议提案（会后件）在办理期限内外，其余代表建议和政协提案均已按期办结。

从办理结果来看：主、合办的且需要书面答复的 48 件代表建议中，办理结果为“解决采纳”的有 43 件，占比 89.6%；“计划解决”的有 2 件，占比 4.2%；“留作参考”的有 3 件，占比 6.2%。主、合办的 50 件政协提案中办理结果为“解决或采纳”的有 45 件，占比 90.0%；“列入计划拟解决”的 2 件，占比 4.0%；“留作参考”的有 3 件，占比 6.0%。从代表或委员的反馈情况来看，截至目前，没有不满意件。

二、办理的主要做法

（一）加强组织领导，明确办理责任。市民政局高度重视建议提案办理工作，今年“两会”一结束，局主要领导就要求机关各处室把办理工作作为一项重要政治任务来抓，进一步提高政治站位、强化责任担当；把建议提案办理工作纳入民政整体工作部署，突出重点，有序推进；加强与代表、委员的沟通，切实做好建议提案办理工作，努力把代表、委员的意见建议转化为推动民政工作的实际举措。建议提案办理工作分管领导及时召开任务部署会，传达上级有关指示精神，明确有关办理要求。各业务分管领导指导要求业务处室，认真对待每一份建议提案，认真研究答复口径。局办公室按照处室职责对建议提案进行分解，将每一件建议提案落实到具体的承办处室，承办处室立即确定具体承办人员，确保件件有人办。各承办处室围绕代表、委员反映问题和需求建议，逐件逐项进行分析研究，制定“时间表”“路线图”，结合实际抓好推进落实。在办理的具体过程中，局领导适时听取进展汇报，了解办理进度，研究

重点件的办理意见，确保按期优质高效完成建议提案办理任务。

（二）注重沟通协调，积极回应关切。在办理建议提案时，我局始终坚持将沟通联络贯穿办理工作全过程，既有建议提案与书面答复的“文来文往”，又有上门走访、召开座谈会的“人来人往”，还有办理结束后跟踪落实再答复的“常来常往”，通过全方位、多渠道沟通，全面深入了解代表、委员建议提案的真实意图，也让代表、委员更加了解民政工作。承办处室每办一件建议提案，都做好与代表、委员沟通问题在前，起草答复在后。比如，为答复好吴珍美委员提出的“关于进一步规范和强化社会组织参与上海城市公共治理的建议”，我局主动上门走访，与委员就扶持社会组织参与社会治理等问题进行深入探讨，在了解委员真实想法的基础上，更有针对性地提出对策措施，得到了委员的认可。对一些情况复杂、办理要求高的问题，专门邀请代表、委员共同参与研究、找出解决办法，让代表、委员既知情、又参与，同时提升办理质量。比如，今年“两会”期间，江泓等 17 位代表、张娣芳等 13 位代表分别提出了修订《上海市未成年人保护条例》的相关议案。为积极回应代表关切，我们成立由局主要领导牵头，分管领导担任组长，相关部门共同参与的起草小组，在市人大的指导下，召开立法调研座谈会，邀请市人大代表和部分区民政局、街道办事处负责同志座谈交流，倾听意见，为立法任务完成奠定了基础。对综合性强、涉及面广、处理难度大或问题反映比较集中的重点代表建议、政协提案，局领导亲自牵头办理，主动走访民主党派、人民团体和代表、委员，听

取他们的意见和建议。比如，由市妇联提出的“进一步完善家庭寄养政策的建议”，局主要领导亲自带队前往市妇联，就提案进行走访答复交流。其他分管领导也分别牵头办理了民进上海市委“关于推进‘一网通办’提升社区服务效率的建议”、马静代表“关于开展本市殡仪馆骨灰余灰科学化处置的建议”、柏万青代表“关于建立重残人员专门护理院的建议”。局领导带队当面向代表、委员汇报办理情况，坦诚交流相关意见建议，使办理工作取得了很好的效果。

（三）聚焦民政发展，研究对策措施。今年，代表、委员围绕养老服务、社区治理、社会组织发展等重点问题，以及《民法典》、新修订的《中华人民共和国未成年人保护法》的贯彻落实等热点问题，积极建言献策，提出了许多具有很强针对性和指导性的意见建议。在办理中，我局坚持把建议提案办理与民政工作紧密结合，突出重点，以办理工作促进业务工作。比如，黄山明代表提出的“关于数字时代帮助老年人跨越‘数字鸿沟’的建议”，提出了帮助老年人跨越“数字鸿沟”的对策和方法。今年，本市将“100万人次长者智能技术运用提升行动”纳入为民办实事项目，聚焦涉及老年人生活、办事和享受养老服务的高频事项，通过开展针对老年人的学习智能手机应用培训和帮办服务，解决老年人在运用智能技术方面遇到的困难，还试点推进“为老服务一键通”生活数字化转型场景。又如，民进上海市委提出“关于推进‘一网通办’提升社区服务效率的意见建议”，对加强社区事务受理服务中心标准化建设提

出了中肯务实的意见，我局采纳相关意见，从进一步推动“一网通办”、规范市级统一事项下沉准入机制、加强受理中心业务培训、优化社区事务受理信息系统、畅通受理中心人员职业发展通道等五个方面做出工作部署并加紧落实。

（四）加大信息公开，促进成果转化。局领导要求建议提案办理，不能就答复而答复，要把答复中的对策措施转化为推进业务工作的政策措施、计划方案，以业务工作真落实，体现建议提案办理的真成效。为此，我们对涉及公共利益、公众权益和社会关切，以及代表、委员重点关注，市领导牵头办理、重点督办的建议提案，加大信息公开力度，符合主动公开的全部在“上海民政”官网上发布，一方面督促职能处室抓转化，一方面接受代表、委员和人民群众的监督。在今年的代表建议和政协提案书面答复中，除1件涉及敏感信息公开属性为“不予公开”外，其余均为“主动公开”。通过“上海民政”微信公众号，及时发布建议提案办理动态，并多次向“上海市建议提案办理工作”公众号投稿，切实提高办理工作透明度和知晓度。今年还积极参与市人大代表建议和市政协提案办理优秀案例评选工作，提交优秀案例5件，1件入选优秀案例。全力配合市人大做好《上海市养老服务条例》贯彻实施情况执法检查及专题询问工作，配合市政协做好“进一步完善社区治理模式，提高治理效能”专题协商会准备工作，向代表、委员通报有关工作情况并听取建言。同时，我局还认真协助做好市领导督办建议提案相关工作。

下一步，我局将按照市人大、市政府、市政协决策部署，坚持以提升办理质量为主线，进一步建机制、明责任、抓落实，有力有序有效推进建议提案办理工作，积极回应代表、委员和市民群众关切，充分吸纳代表、委员的真知灼见和聪明才智，不断推动上海民政事业高质量发展，切实做到让代表、委员满意，让人民群众满意。

特此报告。

附件：2021年度办理市人大代表建议和政协提案工作考核评估指标及自评表

2021年11月30日

（此文公开发布）

抄送：市人大常委会代表工作委员会、市政协提案委员会。

上海市民政局办公室

2021年11月30日印发

附件

2021 年度办理市人大代表建议和政协提案工作考核评估指标及自评表

一级指标	二级指标	总分值	评分标准	核实说明	自评
基础工作 (20%)	办理制度及组织保障	8	1.有建议提案办理基本工作制度,得3分;没有,不得分。 2.明确专职承办部门,得3分;未明确,不得分。 3.明确专职承办员,且承办员变动时主动上报,得1分;未明确或变动后不主动上报,不得分。 4.及时更新建议提案办理系统中单位地址和总机、有关领导和承办员联络信息等,得1分;更新不及时(信息变动一周内未更新),不得分。	根据日常沟通情况和建议提案办理系统登记信息复核,必要时进行抽查。	8
	领导牵头协调办理	6	1.班子成员牵头办理,得3分;没有,不得分。 2.协助开展市领导督办,每1次,加1分,最高加3分。	各承办单位在年度工作总结中提交领导牵头协调办理建议提案的目录清单,并根据日常工作记录复核。	6
	提交办理工作总结,参与办理工作相关会议与培训	6	1.及时提交年度工作总结,得4分;超期提交,得1分;未提交,不得分。 2.积极参与办理工作例会、协调会等相关会议与培训,得2分;未参与,不得分。	根据各承办单位报送工作总结情况和日常工作记录复核。	6
办理工作 (63%)	办件数量	10	1.主合办件:1—10件得3分,11—20件得5分。在此基础上,每增加5件,加1分。 2.会办件:1—10件,得3分。在此基础上,每增加10件,加1分。最高得10分。	数据统计截至10月31日,根据建议提案办理系统复核。	10

	办理态度、接收确认和办理程序	19	<p>1.积极承担办理工作，得 8 分；服从“指定谁、谁办理”原则，但存在一定程度的退分办情况，视情得 1—7 分；不重视办理工作，态度不端正，存在严重推诿扯皮情况，不得分。</p> <p>2.及时接收确认率：交办后 7 个工作日内，100%得 3 分；90—99%得 2 分；80—89%得 1 分；低于 80%不得分。（7 个工作日内提出退分办而未予接收确认的，不扣分）</p> <p>3.与建议提案提出人积极沟通联络，积极配合其他主会办单位，办理复文的书面和电子文本格式规范，得 8 分。沟通配合不积极或答复不规范，经核实，每出现一次扣 2 分，扣完为止。</p>	根据日常工作记录、建议提案办理系统复核和承办单位抄送的办理复文复核。	19
办理工作 (63%)	办理时效和办理结果公开	18	<p>1.主办件按期办结率：交办后 3 个月内，100%得 7 分，90—99%得 5 分，80—89%得 4 分。低于 80%或未经同意超过办理期限的，不得分。无主办件的，此项得 4 分。</p> <p>2.会办件按期办结率：交办后 1 个月内，100%得 3 分，90—99%得 2 分，80—89%得 1 分。低于 80%或未经同意超过办理期限的，不得分。无会办件的，此项得 2 分。</p> <p>3.主合办件公开率：高于 70%得 3 分，50—69%得 2 分，30—49%得 1 分，低于 30%不得分。在此基础上，主合办件主动公开率：100%加 5 分，80—99%加 4 分，60—79%加 3 分，40—59%加 2 分，20—39%加 1 分，低于 20%不加分。</p> <p>4.无主合办件、数量极少(3 件以下)或因正当理由均不能公开的单位，可以参照第三点计算方法，根据会办件公开属性情况计算得分基数，乘以 0.8 系数形成最终得分。</p>	根据建议提案办理系统以及承办单位抄送的办理复文复核。公开率指主动公开件及依申请公开件占承办件比例，主动公开率指主动公开件占承办件比例。	17
	建议提案提出人反馈意见和承诺事项推进落实	16	<p>1.首次办理未出现“不满意”件，得 8 分。经沟通协调，仍存在“不满意”件，不得分（经认定确系客观原因导致的，视同未出现“不满意”件）；“不满意”件转为“满意”或“理解”，得 6 分。</p> <p>2.承诺事项已推进落实或在推进落实中的，得 8 分；无客观原因，未履行承诺事项的，经核实，每出现一次扣 2 分，扣完为止。</p>	根据建议提案办理系统和有关方面的反馈、再次沟通情况等复核。各承办单位在日常信息报送或年度工作总结中提交相关数据或案例。	16

特色工作 (17%)	促进办理工作交流与 创新	9	<p>1.协助开展全市或专题办理工作培训、交流、调研等活动，得3分；未参与，不得分。</p> <p>2.参与全市优秀案例评选专项申报，得3分；申报的案例被评为全市优秀案例的，每个加1分；不报送，不得分。</p> <p>3.其他工作方式方法创新，酌情加分。</p> <p>最高得9分。</p>	根据日常工作记录和各承办单位参与全市优秀案例评选专项申报情况及评选结果、日常信息报送或年度工作总结中提交相关案例或数据进行复核。	9
	加强办理工作宣传	8	<p>1.向代表委员等通报工作情况，每1次，得1分，最高得2分；没有，不得分。</p> <p>2.通过本单位网站、微博、微信公众号等宣传办理工作，得3分；没有，不得分。</p> <p>3.通过市级以上广播、电视、报刊和新媒体（如“上海发布”“上海建议提案办理工作”微信公众号等）宣传办理工作，1—2篇次得2分，3篇次以上得3分，6篇次以上得4分；没有，不得分。</p> <p>最高得8分。</p>	根据承办单位在日常信息报送或年度工作总结中提交相关案例或数据，以及“上海建议提案办理工作”微信公众号信息采纳数据等情况复核。	7
总分		100			98