

深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心 章程

第一章 总 则

第一条 为加强党的全面领导，保障科学民主管理和依法依规运行有机统一，构建运行顺畅、协同高效、充满活力的事业单位现代治理机制。根据《中国共产党机构编制工作条例》、《中华人民共和国民法典》、《事业单位登记管理暂行条例》及其实施细则、国家有关法律法规及其他有关规定，制定本章程。

第二条 本单位名称是深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心（加挂福田区政务服务中心牌子）。

第三条 本单位住所是深圳市福田区华富街道深南大道1006号国际创新中心F座3层。

第四条 本单位经费来源是财政核拨。

第五条 本单位开办资金为人民币1084.89万元。

第六条 本单位的举办单位是：深圳市福田区政务服务数据管理局。

第七条 本单位的业务主管单位是：深圳市福田区政务服务数据管理局。

第八条 本单位的登记管理机关是：深圳市福田区事业单位登记管理局。

第九条 本单位的领导体制是行政领导人负责制。

第十条 本单位的宗旨是：贯彻落实党中央、省委、市委和区委关于政务服务、电子政务、数据管理、信息安全、民意诉求办理分拨工作的方针政策和决策部署，在履行职责过程中坚持和加强党的全面领导。

第十一条 本单位的业务范围包括：

（一）贯彻执行国家、省、市关于政务服务、电子政务、数据管理、信息安全、民意事件分拨工作的法律、法规和政策，认真落实区相关规划、计划和工作方案任务。

（二）建立完善全区民意事件速办工作机制，梳理制定民生诉求事项职责清单。对民意事件数据进行统计分析，提出意见建议，并编制有关报告进行通报。

（三）承担区民意速办平台有关民意事件信息的接收、分拨等工作。统筹协调分拨重大、复杂或因职责不清、职能交叉等原因难以确定承办单位的事件。

（四）承担民意事件办理的催办、督办和回访工作，对重大、复杂或因职责不清、职能交叉等原因难以确定承办单位的事件及办理效率偏低的事项进行督办，视情况提请相关部门进行督查督办。

（五）负责指导和检查区直部门分拨中心和街道分中心分拨工作，组织相关单位开展分拨业务培训。

（六）承担全区民意事件速办考核评价工作，负责统筹指导有关单位完成市对区 12345 政务服务热线能力的考核评价

工作。承担数字政府相关绩效考核工作的具体落实。

（七）承担区政务服务中心的建设和日常管理，制定完善管理制度，对进驻政务服务中心的政务服务事项进行核定，对进驻部门开展政务服务工作进行指导、协调、监督，做好各类办事岗位工作人员的日常培训、监督、管理和考评考核工作。

（八）承担全区政务服务标准体系建设工作，组织开展全区各专业分厅和街道便民服务中心、社区便民服务站의 检查和培训，提升全区政务服务质量。

（九）受理政务服务中心政务服务投诉和业务咨询，及时反馈调查处理情况。

（十）承担“互联网+政务服务”改革要求和措施的落实工作，推进政务服务工作机制、服务流程的优化，推进政务服务网、行政审批系统等建设管理，推进网上办事、移动办事、智能办事。承担区网上服务大厅以及移动、自助终端等的平台和设备的管理工作。

（十一）承担区级电子政务基础设施建设，负责电子政务外网（含政务办公网和政务服务网）、电子政务内网、政务网光纤链路、政务云平台、计算机机房的建设、管理、维护；负责全区政务网络视频会议系统建设、管理、维护。

（十二）承担全区电子政务重大项目建设，承担区级政务数据的归集、管理、分析和应用工作，具体对各部门涉及我区的政务共享数据资源实施数据接收、清洗和入库，负责基

础信息资源库、主题信息资源库的建设和管理，建设数据分析和应用工具，为推进全区政务数据资源共享和开放提供技术支撑。

（十三）承担全区党政机关信息安全管理，负责区党政机关信息安全保障体系、网络信息安全、数据安全监测预警体系、网络信任体系建设，具体实施电子政务信息安全平台的建设、管理和维护，开展信息安全防护、预警、应急管理和处置工作，对全区各部门电子政务安全工作进行技术指导。

（十四）承担区政府门户网站建设工作，协助做好区政府门户网站政务公开工作，统筹协调全区政府网站建设和管理。

（十五）协助开展网格管理信息化工作。

（十六）完成上级部门交办的其他任务。

第二章 党的建设

第十二条 本单位党组织的地位和作用坚持和加强党的全面领导，紧紧围绕党的基本路线、方针、政策，充分发挥党组织战斗堡垒作用，在区政务服务数据管理局党组的坚强领导下，会同行政领导班子共同做好本单位各项工作，充分发挥政治优势、思想优势、组织优势和密切联系群众优势，坚持“以人民为中心”的发展理念，服务群众，促进中心各项事业发展。

第十三条 本单位党组织发挥作用的方式、途径和程序：

（一）坚决拥护中国共产党的领导，执行党的路线、方针和政策，按照区委区政府、区政务服务数据管理局党组的决策部署，统筹推进民意速办和智慧城市建设中心各项工作任务落实。

（二）通过“三会一课”、民主生活会等方式，宣传和执行党的路线方针政策，贯彻落实上级决策部署，充分发挥党组织的战斗堡垒作用和党员的先锋模范作用。

（三）坚持民主集中制。实行集体领导和个人分工负责相结合的制度。对于职责范围内的重大事项，按照“集体领导、民主集中、个别酝酿、会议决定”的原则，由主任办公会集体讨论研究。

（四）主任办公会是本单位行政议事决策机构，负责研究提出拟由区政务服务数据管理局党组或局长办公会议讨论决定的重要事项，具体部署落实区政务服务数据管理局党组和局长办公会议决议的有关事项。

第十四条 本单位通过以下方式保证党的全面领导：

（一）全面贯彻执行党的理论和路线方针政策，引导监督中心遵守国家法律法规，依法办事、规范管理，确保中心各项工作始终朝着正确发展方向推进。

（二）本单位受区政务服务数据管理局党组织领导，按照区政务服务数据管理局党组和局长办公会议事规则，对重大事项决策、重要干部任免、重大项目投资决策、重大经费使

用等“三重一大”问题进行讨论和表决。

(三)坚持党管干部原则,协助上级党组织做好本单位干部管理教育,人才培养、引进、使用、管理、服务和奖惩工作,对在编人员聘用考核、选拔晋升等提出意见。

(四)坚持立德树人、德育为先,做好中心思想政治工作和意识形态工作,牢固树立党员干部“四个意识”、强化“四个自信”、坚定“两个维护”。

(五)领导党的纪律检查工作,落实党风廉政建设责任制,严格执行《中国共产党廉洁自律准则》、《中国共产党纪律处分条例》等规定,加强对违纪违法问题的预防、监督和查处。

第三章 举办单位

第十五条 举办单位对事业单位的权利:

- (一)提出本单位的机构编制事项。
- (二)组建本单位管理层。
- (三)提名或任免本单位的行政负责人及其他主要管理人员。
- (四)监督本单位运行。
- (五)负责审核本单位章程草案及修订案。
- (六)行使法律法规规定的举办单位权利。

第十六条 举办单位对事业单位的义务:

- (一)指导本单位在业务范围内依法依规开展工作。

(二) 组织指导本单位制定、修订章程。

(三) 按照有关权限和程序参与本单位的管理活动。

(四) 本单位终止时，负责指导本单位依法开展清算、办理事业单位法人注销登记，并按照规定做好本单位的人员、资产和债权债务处置工作。

(五) 履行法律法规规定的需由举办单位承担的其他义务。

第四章 管理层

第十七条 本单位的决策机构是中心主任办公会。

第十八条 本单位决策机构的职责、产生方式、任期及考核、议事规则是：

(一) 接受党的领导，贯彻执行党的政策方针和决策部署，传达学习贯彻习近平总书记重要讲话精神、重要指示批示精神和党中央的路线方针政策文件，并为贯彻落实发挥保证、监督作用。

(二) 负责研究制定中心年度工作计划和实施方案，部署每周、每月、每季度的重点工作，制定区民意速办和智慧城市建设中心管理规章制度，督促检查落实情况。

(三) 中心的党建、干部人事等方面的工作由区政务服务数据管理局统一管理和指导。其中主任、副主任及相当职级的职员由区委任命，内设机构负责人经区政务服务数据管理局党组会审议通过后，由区政务服务数据管理局任命。

（四）负责编制并组织实施经费预算、决算、绩效管理、固定资产管理等财务工作。

（五）本单位由区政务服务数据管理局组织考核，并根据考核内容进行测评，确定单位绩效考核等次。

（六）负责筹建章程的起草（修订）组织，拟制本单位章程草案（修订案）。

（七）本单位的重大决策、重大人事安排、重大项目安排、大额资金使用等重大问题经主任办公会形成集体意见后，提请区政务服务数据管理局党组或局长办公会议研究审议。

（八）主任办公会由中心主任召集并主持，中心副主任出席，中心主任不能参加会议时，也可以由中心主任委托其他副主任召集并主持，须有半数以上成员到会方能召开，会议决议须经半数以上成员同意方能通过，会议记录完整存档。

（九）本单位终止时，负责依法开展清算、办理事业单位法人注销登记。

（十）举办单位赋予的其他职权。

第十九条 行政负责人的产生方式和职权。行政负责人为中心主任，其由区委任免，负责行使下列职权：

（一）主持本单位全面工作。

（二）领导制定中心工作计划，并根据实际情况的变化进行调整，监督和控制工作计划的实施过程，并对结果负责。

（三）主持制定中心财务预算方案并掌握中心资金的使用。

(四) 主持建立健全各项规章制度。

(五) 主持召开主任办公会，对重大事项进行决策。

(六) 负责指挥中心重要活动的开展，负责处理中心重大突发事件，并及时向上级领导汇报。

(七) 负责中心员工队伍建设，领导营造良好氛围，塑造和强化中心核心价值观。

(八) 对中心安全工作负全责。

(九) 完成法律法规和本章程赋予的其他职责、上级领导交办的其他工作。

第二十条 本单位行政负责人作为拟任法定代表人人选，经深圳市福田区事业单位登记管理局核准登记，方取得法定代表人资格。

第二十一条 本单位内部组织机构设置及产生程序、议事规则：

根据《中共深圳市福田区委机构编制委员会关于设立深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心的通知》（福编〔2022〕70号）、《中共深圳市福田区委机构编制委员会关于印发深圳市福田区民意速办和智慧城市建设中心机构职能编制规定的通知》（福编〔2023〕24号），明确本单位设内设机构9个，分别为综合部、项目建设部、民意诉求部、民意调查部、政务流程部、政务服务部、数据应用部、基础设施部、信息安全部。其内设机构具体职责是：

(一) 综合部。负责文电、会务、档案、督办等中心日常

运转工作。承担信息、综合文稿、安全、保密、信访、政务公开、新闻宣传、接待等工作。协助局机关办公室开展干部人事、财务、资产管理等工作。负责党群工作。

（二）项目建设部。承担全区电子政务重大项目建设。负责重大项目的需求调研、前期谋划、建设实施、验收等工作。负责起草签订相关合同，审核把握项目的开发进度。负责建设文件的管理、保存工作。负责完成上级领导交办的其他任务。

（三）民意诉求部。承担区长专线电话、区长电子邮箱的接听、记录、分拨工作。负责民意事件工单的接收、审核、分拨等工作。负责分拨业务数据的统计、分析，负责指导、解答各单位民意速办平台中的疑难问题。负责民生诉求事项职责清单梳理汇总。统筹民意事件知识库建设工作，组织开展分拨业务培训。负责对办理成效和速度进行跟踪、督办和反馈，视情况提请相关部门督办。负责组织对全区民意事件办理情况、12345 政务服务热线能力工作情况进行考核。

（四）民意调查部。负责民情联络工作，跟踪回访民意速办平台有关民意事件，联合市民群众开展办理工作。负责社情民意综合分析工作，结合市民群众关注的热点难点问题，开展民意调查，分析成因并提出解决对策。针对城区治理问题，撰写调研报告，提出意见建议，为上级决策提供支撑。

（五）政务流程部。承担“互联网+政务服务”改革要求和措施的落实工作，对进驻大厅的政务服务事项进行审核，

推进政务服务机制、流程优化，推进政务服务网、行政审批系统和政务服务数据标准化等建设管理，推进网上办事、移动办事、智能办事以及政务服务改革在实体大厅落地。承担区网上服务大厅以及移动、自助终端等平台和设备的管理工作。

（六）政务服务部。承担全区政务服务标准体系建设工作，对进驻区政务服务中心的部门开展政务服务工作进行指导、协调、监督，做好区政务服务中心各类办事岗位工作人员的日常培训、监督、管理和考评考核工作。组织开展全区各专业分厅和街道便民服务中心、社区便民服务站检查和培训。受理中心政务服务投诉和业务咨询，及时反馈调查处理情况。承担区政务服务中心的建设和维护，制定完善管理制度。

（七）数据应用部。承担区级政务数据的归集、管理、分析和应用工作，具体对接各部门涉及我区的政务共享数据资源，实施数据接收、清洗和入库，推进数据标准化建设，保障数据安全合规，负责基础信息资源库、主题信息资源库的建设和管理，建设数据分析和应用工具，负责数据安全管理工作，为推进全区政务数据资源共享和开放提供技术支撑。承担区政府门户网站建设和管理各项工作。

（八）基础设施部。负责区级电子政务基础设施建设，承担电子政务外网（含政务办公网和政务服务网）、电子政务内网、政务网光纤链路、政务云平台的建设、管理和维护；负责全区党政机关办公场所和工作人员网络接入及管理；负责

计算机机房及环境建设、管理和维护；负责全区政务网络视频会议系统建设、管理和维护；配合实施网络信息安全应急处置。

（九）信息安全部。承担全区党政机关信息安全管理，负责区党政机关信息安全保障体系、网络信息安全监测预警体系、网络信任体系、数据安全体系建设，具体实施电子政务信息安全平台的建设、管理和维护，开展信息安全防护、预警、应急管理和处置工作，对全区各部门电子政务安全工作进行技术指导。

第五章 服务对象

第二十二条 本单位服务对象的权利：

- （一）了解本单位宗旨和业务范围情况。
- （二）监督本单位对外承诺服务事项的落实情况，对本单位服务进行举报、投诉、提出意见建议等。
- （三）法律法规规定的其他权利。

第二十三条 本单位服务对象的义务：

- （一）遵守有关法律法规，配合开展有关工作。
- （二）法律法规规定的其他义务。

第二十四条 本单位服务对象参与管理的具体途径、方式和运行机制：

- （一）服务对象可通过投诉举报热线反馈本单位违法违纪

问题。

(二) 服务对象可通过直接或间接的口头表述、署名文字表述(信函、意见或建议书)等方式对本单位的管理提出建议或批评意见。

第六章 业务运行

第二十五条 本单位业务运行原则和办法:贯彻落实党中央、省委、市委和区委关于政务服务、电子政务、数据管理、信息安全、民意诉求办理分拨工作的方针政策和决策部署,在履行职责过程中坚持和加强党的全面领导。

第二十六条 业务范围内开展业务运行的具体措施:

围绕本单位主要职责进行岗位分工,严格落实领导班子会议决定;依据区委区政府决策部署和区政务服务数据管理局工作要求、结合工作职责制定并实施本单位年度工作计划;编制并组织实施经费预算等财务资产管理,实行工作绩效考核评价等。

第七章 资产和财务的管理

第二十七条 本单位国有资产包括使用财政资金形成的资产,接受调拨或者划转、置换形成的资产,接受捐赠并确认为国有的资产以及其他国有资产;其表现形式为流动资产、固定资产、无形资产和对外投资等。本单位应当根据依法履

行职能和事业发展的需要，结合资产存量、资产配置标准、绩效目标和财政承受能力配置资产。本单位按照有关规定负责单位内部国有资产的具体管理，应当建立和完善内部控制管理制度。

第二十八条 本单位执行国家统一的会计制度，依法接受税务、财政、审计、国有资产管理等主管部门监督管理。本单位的经费使用应符合本单位的宗旨和业务范围。

第二十九条 本单位实行“统一管理、分级审批、节约开支、加强监督，重大开支经集体研究决定”的财务管理体制。财务收支、决算、绩效、预算管理严格按照深圳市福田区政务服务数据管理局内部控制手册（试行）相关规定执行。

第三十条 本单位的人员（包括在编人员、离退休人员和聘用人员）工资、社保、福利待遇按照国家有关规定执行。

第三十一条 本单位接受捐赠、资助和使用的原则：

（一）本单位接收捐赠，应当遵守法律法规，符合章程规定的宗旨和业务范围，坚持自愿无偿原则，禁止强行摊派或者变相摊派，不得以捐赠为名从事营利活动。

（二）接受捐赠的使用应当尊重捐赠人的意愿，符合公益目的，并根据章程规定的宗旨和业务范围使用。

（三）接受捐赠及使用应当登记造册，妥善保管，接受举办单位和事业单位登记管理机关监督，并将有关情况以适当的方式向社会公布。

第三十二条 本单位内部审计、领导人员经济责任审计、

财政、税务等按照国家有关法律、法规和财务规章制度执行。

第三十三条 法定代表人离任前，应当进行经济责任审计。

第八章 信息公开

第三十四条 本单位承诺按照国家法律法规和事业单位登记管理机构的规定，真实、完整、及时地公开以下信息：

- （一）本单位章程；
- （二）本单位法人登记事项；
- （三）本单位年度报告；
- （四）本单位应依法公开的其他重要信息。

第九章 终止和剩余资产处理

第三十五条 本单位有以下情形之一，应当终止运行：

- （一）经审批机关决定撤销；
- （二）因合并、分立解散；
- （三）因其他原因依法应当终止的。

第三十六条 本单位在申请注销登记前，应在举办单位和有关机关的指导下，成立清算组织，开展清算工作。清算期间不开展清算以外的活动。

第三十七条 清算工作结束后形成清算报告，报举办单位审查同意，向登记管理机构申请注销登记。本单位存在下列

情形之一的，且资产及债权债务情况清晰明确，权利义务有承接单位的事业单位，可按照有关规定向登记管理机关申请简易注销登记：

- （一）转制为行政机构的；
- （二）转制为国有企业的；
- （三）因合并、分立解散的；
- （四）直接撤销事业单位建制的。

第三十八条 本单位终止后的剩余资产，在举办单位和财政、国有资产管理等部门的监督下，按照有关法律法规和章程进行处置。

第十章 章程修改

第三十九条 本单位有下列情形之一的，应当修改章程：

- （一）章程规定的事项与修改后的国家法律、行政法规的规定不符的；
- （二）章程内容与实际情况不符的；
- （三）应当修改章程的其他情形。

第四十条 章程修改的草案应经举办单位和业务主管单位审查核准同意，并向登记管理机关备案。涉及事业单位法人登记事项的，须向登记管理机关申请变更登记。

第十一章 附 则

第四十一条 本章程于 2024 年 3 月 22 日经福田区政务服务数据管理局 2024 年第 7 次党组会表决通过。

第四十二条 本章程内容如与法律法规、行政规章及国家政策相抵触时，应以法律法规、行政规章及国家政策的规定为准。涉及事业单位法人登记事项的，以登记管理机关核准颁发的《事业单位法人证书》刊载内容为准。

第四十三条 本章程的解释权属于深圳市福田区民意速办和智慧城市建设的中心。

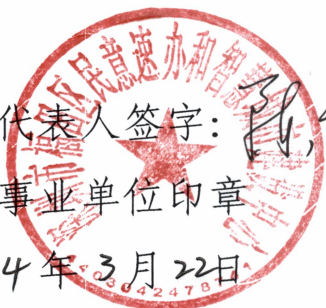
第四十四条 本章程自登记机关核准之日起生效。

(以下无正文)

法定代表人签字:

事业单位印章

2024 年 3 月 22 日



举办单位印章

2024 年 3 月 22 日