

赣州市南康区 12345 政务服务便民热线管理中心

关于印发《南康区 12345 政务服务便民热线 2023 年度运行管理考评细则》的通知

各乡（镇）人民政府，各街道办事处，南水开发办，区政府各部门，区属、驻区各单位：

根据《赣州市 12345 政务服务便民热线 2023 年度运行管理考评细则》文件精神，结合市级热线平台考核指标及我区热线运行管理实际，现将《南康区 12345 政务服务便民热线 2023 年度运行管理考评细则》现印发给你们，对于群众诉求办结率和满意度将纳入年度综合考核评价体系，并单独设定分值，请认真贯彻落实。



南康区 12345 政务服务便民热线 2023 年度运行管理考评细则				
考核项目	考核指标	分值	考核内容及评分标准	核查方式
月运行考核 (70%)	按期办结率	25	按期办结率为 100%, 得 25 分；每下降 1 个百分点扣 1 分；扣完为止。	热线平台系统统计
	诉求满意率	25	诉求满意率为 100%, 得 25 分；每下降 1 个百分点扣 1 分；扣完为止。	
	退回重办率	8	退回重办次数>1 次的为退回重办件，按当月办件量的百分比计分。重办率≤3%, 得 8 分，每增加 1 个百分点扣 1 分；扣完为止。	
	建立月台账	5	每月建立“诉求代提交、意见代反馈”得 5 分，未建立得 0 分。	
	按期审核率	5	工单经回复后, 三级平台分管领导即时审核办结的, 按期审核率 100%, 得 5 分，每下降 1 个百分点扣 1 分；扣完为止，无此现象得 5 分。	
	工单签收率	4	及时登录平台查看派发通知，按时(0.5 个工作日内)进行工单签收，按时签收率为 100%得 4 分，每下降 1 个百分点扣 1 分；扣完为止。	
	按期响应率	5	工单派发后，承办单位在 1 个工作日内与诉求群众取得联系(匿名工单除外), 核实群众具体诉求，经回访按期响应率≥90%, 得 5 分；每下降 1 个百分点扣 1 分；扣完为止。	
	退件时效	4	对不属于本辖区或本单位职责范围内的工单，收到工单后未在 2 个工作日内退回的为逾期退回工单，按当月办件量的百分比计分。逾期率≤5%不扣分，每增加 1 个百分点扣 1 分，扣完为止，无此现象得 4 分。	
	延期率	8	所延期限不得超过原工单办理时限，延期率按办件量的百分比计分。首次延期率≤8%, 得 4 分，二次延期率≤3%, 得 4 分，延期率每增加 1 个百分点扣 1 分，扣完为止。无此现象得 8 分。	
	调度工单办理	7	对属地或职责边界不清的疑难工单，经热线管理中心机构协调或“市(县、区)长热线日”调度，明确主办和协办单位后，仍推诿不予办理或办理不到位的，主办单位每件扣 2 分，协办单位每件扣 1 分，扣完为止，无此现象得 7 分。	根据热线平台系统和当月实际办理情况
	通知公告	2	按动态时效要求，主动在平台系统和微信群中上传通知公告信息(包括水电气、交通等), 各地各部门相关临时性、应急性和预告性信息和民生贴近的相关政策的，得 2 分。经群众来电反馈后在 1 个工作日与热线管理中心进行对接互通。未及时沟通的 1 次扣 1 分，扣完为止。	
	办理结果回复	2	上传办理结果不按规范、简单应付、不正面回应问题的工单，每 1 件扣 0.5 分，扣完为止，无此现象得 2 分。	核查系统办件归档信息
奖惩情况		10	1、承办单位受到群众表扬的，1 次加 1 分、受到群众投诉或造成不良影响的，1 次扣 1 分。 2、职能部门主动发现上报非本单位职能诉求/领办职能部门上报的诉求问题(未诉先办)的，1 次加 1 分， 3、办理事项被媒体曝光或被督办的，短信、电话(微信)督办每次扣 1 分，书面督办、领导批示或现场督 办每次扣 2 分。 (以上加、减分均以 10 分为限。月度运行考核加入奖惩得分后，总分高于 100 分的，按 100 分记录考核)	根据热线平台系统和实际办理情况

考核项目	考核指标	分值	考核内容及评分标准	核查方式
年度基础 (30%)	运行保障	15	建立保障机制，满足热线工作中所需基本办公、展示设备和经费的，得 5 分；有稳定的专职人员负责热线事项办理工作，得 10 分。	提供相关文件或佐证材料和实地抽查
	制度建设	10	制定热线工作管理办法，完善本部门热线管理、办理等相关工作制度的，得 5 分；成员单位按要求报送本年度工作总结，得 5 分。	
	宣传工作	20	加强对 12345 热线宣传工作。1、各成员单位开展 12345 热线主题宣传活动，在户外有热线标识或相关内容的广告、报纸、媒体等宣传，得 4 分；2、在热线平台上传的典型案例信息被市 12345 热线网站、微信公众号等自媒体宣传平台采用作的，每 1 篇得 2 分；3、参与热线抖音、“小赣说事”赣州政务云直播热线相关拍摄宣传的，每 1 集得 4 分。	
	知识库信息采集、更新	20	对涉企惠民政策、政务服务事项办理等相关业务知识，按一问一答的方式整理成信息上传至热线平台知识库的，得 10 分；其他方式上传得 5 分；未上传的不得分。对已上传平台知识库信息全年更新（或校核）一次，得 10 分；全年无更新（或校核）此项不得分。经群众反馈由市级热线管理中心通知需更新的知识库信息，接通知后 2 个工作日未更新的，每次扣 2 分，扣分上限 10 分。	热线平台系统统计
	开展培训	10	全年承办单位参加热线管理中心举办三级平台培训一次或选派热线工作人员参加热线业务知识培训一次，得 10 分。	提供相关文件或佐证材料和实地抽查
	领导调度	15	承办单位主要领导召开一次 12345 热线工作调度会，每次得 5 分，上限 10 分。	
	便民服务站	10	各乡（镇、街道）成立 12345 热线便民服务站的，并且占比所有乡镇 80%以上的，得 5 分；完善便民服务站相关工作制度，得 5 分。（区属（驻区）单位得 5 分）	
奖惩情况		20	1、各承办单位制定热线特色工作方案并予以实施的得 10 分。 2、热线办理工作典型事迹被各级政府及政务服务管理部门通报表扬或被官方主要媒体宣传报道，市级每次加 3 分，省级每次加 5 分，国家每次加 8 分。 3、热线工作被通报批评或被官方主要媒体曝光的，市级每次扣 3 分，省级每次扣 5 分，国家每次扣 8 分。 （以上加、减分均以 20 分为限）	提供核实相关资料和正面宣传报道材料、被采用的报刊信息。
备注：1、对区直没有工单的成员单位，月度考核按区直月考核平均分得分，年度考核按实际考核情况得分。 2、年度基础工作考核指标，加入奖惩情况得分后，总分高于 100 分的，按 100 分记录考核。				