

张政办字〔2022〕16号

**张店区人民政府办公室
关于印发张店区 12345 政务服务便民热线工作
考核办法（试行）的通知**

各镇政府、街道办事处，区政府各部门，各有关单位：

《张店区 12345 政务服务便民热线工作考核办法（试行）》已经区委、区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

淄博市张店区人民政府办公室

2022 年 7 月 26 日

（此件公开发布）

张店区 12345 政务服务便民热线工作 考核办法（试行）

为进一步推进我区 12345 政务服务便民热线工作的制度化、规范化、科学化，提高市民投诉事项的办理质量和群众满意率，结合我区实际，特制定本考核办法。

一、考核对象

各镇和街道办事处，承担承办任务的相关部门和单位；各村居和城市社区。

二、考核方式

12345 政务服务便民热线工作考核实行月度考核与年度考核相结合的方式。月度考核重点考核热线事项办理情况；年度考核由建立完善体制机制得分、热线事项办理月度得分、年度满意率和投诉办结量得分三部分组成。

各镇办与区相关部门、单位按照以上内容分别考核，分别排名；各村居和城市社区每月按照承办投诉件数量、办理情况满意率进行排名。

三、考核内容

（一）建立完善体制机制（10 分）

1. 各镇办党（工）委会议、相关部门和单位党组（党委）会研究调度热线事项办理工作每月不少于 2 次。各镇办、相关部

门和单位主要负责同志认真履行“第一责任人”职责，对复杂、疑难问题亲自签批、亲自协调、亲自落实，按要求参加区市民投诉中心组织的“主要负责人到 12345 政务服务便民热线回访”工作。单位每月至少组织 1 次不满意件“回头看”。（2 分）

2. 建立符合各单位实际的投诉工作处理流程和工作体系。各单位主要负责同志亲自抓，明确一名班子成员靠上抓，在派发、转办、承办、报送等各个环节明确责任科室（社区或委办）和责任人。（2 分）

3. 建立审核报送制度。结合各单位自身实际情况，明确各个环节的审核人员，明确投诉工单各个层级的报送程序，在上报的各个环节由相关责任人进行背书签字。（2 分）

4. 建立分析研判制度。各单位要对管辖范围内的投诉情况不定期进行分析，找出投诉的重点并形成分析报告，针对重点投诉问题开展集中整治行动，避免因同类问题再次产生大量投诉。及时汇聚市民建议并向区市民投诉中心报送，各镇、街道办事处每年不少于 4 条，各相关部门、单位每年不少于 2 条。（2 分）

5. 及时报送本单位热线事项办理工作的好经验、好做法，经审核被《周报》、《月报》等采用的，各镇、街道办事处每年不少于 4 条，各相关部门、单位每年不少于 1 条。（2 分）

（二）热线事项办理（60 分）

热线事项办理月度考核按百分制考核，实行一月一考核、一月一排名、一月一通报，按 12 个月平均得分的 60% 计入年度考核

核得分。年度考核得分最高分与最低分分差设置为 20 分，按照实际得分情况进行换算，各镇办与区相关部门、单位分别考核，分别排名。（下列扣分情况涉及的重办、续报、督办、专报等扣分项累计重复扣分；下列扣分情况承办单位经分管区领导审核报送区主要领导审定后确定不予扣分的不列入考核成绩）

1. 派件受理：

各承办单位在接到区市民投诉中心转办的工单后，应在 1 小时内进行初步审核，对于经核实不属于我区办理事项的工单应在半天内向区市民投诉中心提出申请，经审核后确定不属于职责范围的工单方可进行回退，其余情况均应受理。

涉及我区各承办单位工作职责交叉和监管空白的工单由区市民投诉中心指定的承办单位作为牵头单位进行处理，各单位不得以各种理由拒收工单。

各承办单位未经区市民投诉中心审核批准拒不接收派发工单的，每件扣 1 分；承办单位主动牵头处理工单的，每件加 1 分；主动牵头单位有权对造成扣分工单的协助配合单位办理情况进行评价扣分。

2. 回退件：

（1）不在我区受理范围的回退工单，应当自收到之日起半天内申请回退，超期退件每件扣 0.5 分，造成市级扣分的，每件扣 1 分。

（2）属于我区范围但承办单位认为不在其受理范围的工单，

承办单位应在半个工作日之内以书面发函的方式报区市民投诉中心进行认定，发函时必须说明回退理由和依据，未按时限报送和未详细写明理由和依据的，每件扣 0.5 分；在未确定改派工单之前仍由原承办单位继续处理此工单并承担考核扣分，发函后经审核认定仍由回退单位办理的，每件扣 1 分；造成市级扣分的，每件扣 2 分。

3. 对接件：

（1）市、区热线平台对回复内容有疑问对接承办单位时，承办单位需就问题认真回复，拒不回复和回复不准确的每件次扣 1 分。

（2）需承办单位再次联系投诉人解释的，承办单位要在时限内联系投诉人并做好解释工作，及时将联系情况上报区热线平台，拒不联系和报送的每件次扣 1 分，造成重办的按照重办要求扣分。

4. 申请延期件：

期限内无法办结的工单，应当在到达办理期限（市、区要求的最短时限）前 1 个工作日内提出延期申请，否则每件扣 0.5 分；申请延期未被批准而导致市级扣分的，按市级超期件要求扣分。

5. 超期件：

办理期限内未回复的工单（包括领导批示件及其他书面交办件）为超期件，每超期 1 天扣 0.5 分，导致市级扣分的每超期 1 天扣 1 分。

6. 重新办理件：

对于重办工单各承办单位应严格审核工单的报送内容，重办工单需经单位主要领导审核签字后进行上报。对出现以下情况的发回重办：

（1）办理意见中表明已经办理，但经回访确认未办理或未办理彻底需退回重新办理的。

（2）办理意见中表明市民诉求超出政策规定，但未详细列明相关政策依据需退回重新办理的。

（3）有条件办理但在规定期限内无法办结的热线事项，应明确但未明确办结时限需退回重新办理的。

（4）因其他原因需退回重新办理的。

发生以上情形被区级发回重办 2 次及以上的（未进入督办程序），每件次扣 0.5 分，市级发回重办 2 次及以上的（未进入督办程序），每件次扣 1 分。

7. 督办件：

（1）原则上经一次重办、续报仍不符合结案条件进入督办程序，区级督办每件扣 0.5 分，市级督办每件扣 1 分。

（2）经区级督办后办理结果仍不符合结案条件发回重办的，每件扣 1 分；经市级督办后办理结果仍不符合结案条件发回重办的，每件扣 2 分；被市级以督办函形式发回重办的，每件扣 3 分；回复办理结果仍不符合结案条件，形成《专报》领导签批的，按《专报》要求考核。

(3) 经督办被计划性办结后，未按承诺期限办理的，于当月每件扣 3 分，累计扣分直至办理完毕。

8. 续报件：

有条件办理但在规定期限内无法办结的事项，应写明续报原因、办理过程、明确办结时限（办结时限原则上不得超过 2 个月，法律法规或其他规范性文件有明确规定时限的除外，超过 2 个月的需说明原因）后进入续报程序，并在承诺期限内办理完毕按期续报。原则上续报仅限 1 次，坚决不允许因承诺期限内无法办结再次承诺时限的情况。对于续报工单各承办单位应严格审核工单的报送内容，续报工单需经单位主要领导审核签字后进行上报。

(1) 到期未续报办理结果的，每件扣 1 分。

(2) 续报后仍不符合结案条件发回重办或再次续报的，每件次扣 2 分。

(3) 进入督办程序的，按照督办件要求扣分。

9. 重复投诉件：

因承办单位承诺解决而未解决（不含续报件）导致同一诉求重复投诉的，每件扣 2 分。

10. 专报：

因推诿、承办不力导致久拖未决，形成《专报》等呈报区政府领导签批的，每件扣 1 分，按月累计扣分直至办结；经区领导签批后仍处理未果、需移交区纪委监委的，移交当月每件扣 2 分。被市级形成《专报》被市领导签批的，每件扣 2 分，按月累计扣

分直至办结；经市领导签批后仍处理未果、需移交市纪委监委的，移交当月每件扣 5 分。

11. 泄密：

承办单位在办理热线事项过程中，因泄露来电人信息导致来电人受到打击报复或造成不良影响的，在考核当月每件扣 10 分。

12. 被投诉：

因服务态度或承办不力被投诉到各级热线平台、各级纪委监委或有关媒体、单位，经查证属实的，每次扣 5 分。

13. 满意率（包括办理结果满意率和服务过程满意率）：

（1）办理结果满意率应达到 85%：办件量在 100 件以上的，每降低 0.1 个百分点，扣 0.1 分。

（2）服务过程满意率应达到 100%：按照市对区考核扣分情况，各承办单位根据服务过程不满意件比例进行扣分。

（三）年度满意率和投诉办结量（30 分）

每月通报各承办单位的同比投诉办理量、服务过程满意率和办理结果满意率，对于投诉量同比异常增长、办理结果满意率低于 85%、服务过程满意率低于 95% 的单位进行通报约谈。

1. 镇办标准：

（1）年度热线满意率（20 分）

全年办理结果满意率以 85% 为基数承办单位年度办理结果满意率高于基数几个百分点加几分，低于基数几个百分点扣几分，扣完为止。服务过程满意率以 100% 为基数，承办单位年度

服务过程满意率低于基数几个百分点扣几分，扣完为止。

(2) 年度投诉办结量（10 分）

以各承办单位上年度投诉办结量为基数，本年度投诉办结量与上年度同比下降几个百分点加几分，本年度投诉办结量与上年度同比上升几个百分点扣几分，扣完为止。承办单位因为政策性调整而投诉量增加的部分不予扣分。

2.相关部门和单位标准：

(1) 年度热线满意率

全年办理结果满意率以 85%为基数承办单位年度办理结果满意率高于基数几个百分点加几分，低于基数几个百分点扣几分。服务过程满意率以 100%为基数，承办单位年度服务过程满意率低于基数几个百分点扣几分。

(2) 年度投诉办结量

以各承办单位上年度投诉办结量为基数，本年度投诉办结量与上年度同比下降几个百分点加几分，本年度投诉办结量与上年度同比上升几个百分点扣几分。承办单位年度投诉量 20 件以下（含 20 件）和因政策性调整而投诉量增加的不予扣分。

相关部门和单位年度热线满意率和年度投诉办结量考核得分合并计算（30 分），扣完为止。

四、年度考核得分

年度考核得分=建立完善体制机制得分+热线事项办理月度考核平均得分×60%+年度满意率和投诉办结量得分。

本办法自 2022 年 8 月 1 日起执行。

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区监委，
区法院，区检察院。

淄博市张店区人民政府办公室

2022 年 7 月 26 日印发
