

# 枣庄市市中区人民政府办公室

市中政办字〔2022〕7号

---

## 市中区人民政府办公室 关于印发《市中区 12345 政务服务便民热线 工作考核办法》的通知

各镇人民政府，各街道办事处，区政府各部门（单位）、专业公司，各企业：

《市中区 12345 政务服务便民热线工作考核办法》已经区政府同意，现印发给你们，请认真遵照执行。

市中区人民政府办公室  
2022年4月18日

（此件公开发布）

# 市中区 12345 政务服务便民热线 工作考核办法

为进一步加强 12345 政务服务便民热线系统化建设，切实提高 12345 政务服务便民热线工作效率和办理质量，更加紧密联系群众，畅通民意反映渠道，切实解决事关发展和民生的实际问题，促进机关效能建设，改进机关工作作风，优化全区营商环境，区政府办公室根据《山东省 12345 政务服务便民热线管理办法》（鲁政办字〔2021〕126号）有关规定，参照《枣庄市人民政府办公室关于印发枣庄市 12345 政务服务便民热线工作考核办法的通知》（枣政办字〔2021〕25号）有关内容，制定本考核办法。

## 一、考核原则

坚持公开、公平、公正的原则，以 12345 政务服务便民热线平台统计数据为评分依据，采取日常考核和年终考核相结合的方式，力求考核结果真实全面反映承办单位的工作情况。

## 二、考核对象

日常考核：各镇街、区直各部门中当月市长热线平台回访数不少于一件的承办单位。

年终考核：各镇街、区直各部门中全年市长热线平台回访数不少于五件的承办单位。

## 三、考核范围

考核范围为 12345 政务服务便民热线、市长信箱、区长信箱、国务院“互联网+督查”平台、中国政府网和人民网地方领导留言板、省级政务服务热线、省委省政府企业诉求“接诉即办”平台、“企呼枣（早）应、接诉即办”综合指挥平台、闪电新闻客户端等全部诉求渠道的交办事项。

#### 四、考核内容及分值

考核内容包括组织机构建设、办结率、群众满意率三项指标，总分为 100 分，镇街和区直有关部门单位分开考核。

##### （一）组织机构建设（10 分）

主要领导重视，规章制度健全，办理机制顺畅得 5 分。镇街和各承办单位有分管领导、责任科室和责任人员得 5 分。月平均受理案件量多于 100 件的，应至少配备 2 名与开展工作相适应的专（兼）职人员。

##### （二）办结率（50 分）

###### 1、回退件（10 分）

回退工单应当在自收到起 1 个工作日内申请回退，超期退件每件次扣 0.2 分，并由回退单位负责牵头协调处理该工单或出具超期回退原因的情况说明；

回退超过 3 次的工单，由区长热线服务中心进行督办。

###### 2、不合规工单（10 分）

反映人诉求须通过诉讼、仲裁、纪检监察、行政复议、政府信息公开等程序解决的或已进入信访渠道的，承办部门应向反映人做好解释，并在收到起 1 个工作日内回退区长热线服务

中心，回退内容中应体现与反映人沟通情况和不受理原因。未与反映人联系直接回退的，每件次扣 0.5 分。

### 3、超期件（20 分）

承办单位在办理期限内未回复的工单为超期件，每件次扣 0.5 分。因其他单位回退工单导致本单位出现超期件的，该单位应主动将有关情况告知区长热线服务中心，由区长热线服务中心确定超期责任单位。

### 4、督办件（10 分）

进入督办程序的工单，回复办理结果仍不符合办结条件的，每件次扣 0.5 分；

办件需以调度会、协调会或现场办公会等方式推进，责任单位无故不参加的，每件次扣 0.5 分。

### （三）群众满意率（40 分）

1. 办理结果满意率（20 分）。达到全区平均满意率以上，每降低 0.1 个百分点，扣 0.05 分；

2. 服务过程满意率（20 分）。达到全区平均满意率以上，每降低 0.1 个百分点，扣 0.05 分。

（满意率=回访满意工单数/回访接通工单数。经市长热线平台审核通过的不合理诉求工单不计入满意率考核。）

## 五、考核等次

考核分为四个等次：优秀[85 分（含）以上]、良好[75 分（含）-85 分]、达标[60 分（含）-75 分]、不达标[60 分以下]。

## 六、责任追究

（一）凡有下列情形之一的，予以退回重办

1. 反馈内容与实际办理情况不符的，如夸大办理效果、弄虚作假、答非所问、敷衍搪塞的；
2. 办理质量不符合要求的，如避重就轻、做表面文章、欺上瞒下的；
3. 承办单位以职责界定不清、地域划分不清等理由互相推诿、拖延不办的；
4. 通过回访，群众对办理结果不满意，市长热线平台退回的。

(二) 凡有下列情形之一的，予以通报批评，同时扣 0.5 分

1. 无特殊原因，对转办件和群众反映的问题不及时认真处理，办理不到位或推诿扯皮，在职责范围内却以种种理由不办的；
2. 未按规定时间办理和反馈，被催办多次的；
3. 反馈的办理结果与实际处理情况严重不符，且造成不良影响或后果的；
4. 应在平台上报不合理诉求而未及时上报，影响全区群众满意率或造成不良后果的；
5. 群众对承办单位或工作人员服务过程不满意进行投诉，经查实的。

## 七、结果运用

年度综合考核结果折合后纳入全区高质量发展综合绩效考核。每月办理情况排名靠后的单位，由区政府办公室印发通报进行批评；连续 2 个月排名靠后的，由区委组织部分管副部

长及政府办公室负责同志对承办单位分管负责人进行约谈；连续3个月排名靠后的，由区委组织部部长及区政府分管领导对承办单位主要负责人进行约谈。

#### 八、其他事项

本办法由区政府政务推进中心（区长热线服务中心）负责执行和解释。

本办法自发布之日起施行，《市中区人民政府办公室关于印发〈市中区12345政务服务便民热线工作考核办法〉的通知》（市中政办字〔2021〕12号）同时废止。