烈山区12345政务服务便民热线

工作考核细则（试行）

为规范烈山区12345政务服务便民热线（以下简称“12345热线”）工作，全面考核各承办单位解决企业、群众诉求的力度和效果，提升各单位行政效能，进一步优化全区营商环境，根据《安徽省12345政务服务便民热线管理暂行办法》（皖政办秘〔2021〕109号）文件精神，结合我区实际，制定本考核细则。

一、适用范围

承办12345热线、人民网留言、省长热线、政风行风热线、市长信箱、区长信箱、部门信箱的各镇、街道办事处，区经开区，区政府各部门，各驻烈单位和具有公共服务职能的企事业单位。

二、考核原则

坚持“公开公正、提质增效、压实责任”原则，以淮北市12345热线平台采集的数据为主要依据，注重考核各承办单位事项办理规范性和实效性，客观、全面、准确评价各承办单位的办理工作，以季度考核为主，与年终考核相结合，确保企业、群众诉求得到及时回应，反映问题得到有效解决。

三、组织实施

考核工作由区政府办负责组织实施，以各承办单位事项办理情况为主要考核内容，分别设置指标和评分标准，进行量化考核，并负责通报考核情况，提供考核结果。

四、考核方式及评分标准

季度考核和年度考核相结合，按季度考核总分90%，年度考核分10%的比例合成最终得分，作为各承办单位热线工作年度考核成绩。

**（一）季度考核（100分）**

**1.组织保障（10分）**

（1）将12345热线承办工作列入本单位的重要议事日程，领导班子有明确分工，建立主要领导亲自抓、分管领导具体负责的领导机制。（5分）

（2）对交办事项，单位主要领导亲自批阅，分管领导亲自批办、协调处理，通过现场走访、召开协调会等有效方式，及时、有效回应群众诉求。（5分）

**2.事项办理（90分）**

**（1）按时办结（20分）**

承办单位接收事项后，在规定时限内联系企业、群众并办结回复。即：自交办之日起，12345热线、人民网留言、省长热线咨询类事项1个工作日内办结;诉求类事项3个工作日内办结。政风行风热线、市长信箱、区长信箱、部门信箱3个工作日内办结。每超期1件扣1分，扣完为止。

**（2）延期办理（20分）**

承办单位在规定时限内无法办结并反馈结果的复杂事项，可申请延期办理。同一事项，一次延期按照一件延期件计算，两次延期按照两件延期件计算，最多可延期两次（确因情况特殊，需办理周期较长的，由承办单位书面提出申请，并经区政府分管领导签字同意后，报区政府办留存备查，不作为延期件统计）。同一事项每次申请延期天数最长为2个工作日，超过申请延期时限的，每超时1天扣5分，扣完为止。

**（3）退单（50分）**

①办理质量退单（20分）

承办单位办理质量不高或存在错字、漏字、联系电话错误等问题，被区政府办退回重新办理的，每退1单扣1分，扣完为止，退单后按新交办事项考核。因群众不满意或办理质量不高，被市12345热线管理中心退回的，每退1单扣2分，扣完为止。

②超时退单（15分）

承办单位收到不属于本单位负责的事项，应在接收到该事项后0.5个工作日内通过12345热线平台提出退件申请，区政府办审核通过后，按照正常退单进行办理，不扣分。对超过1个工作日退单的，按照超时退单进行计算，每退1单扣3分，扣完为止。

③重复退单（15分）

承办单位退回本应由其办理的事项，区政府办两次以上（含两次）将同一事项派发同一承办单位处理的，认定为重复退单。两次退单按一件退单数计算，三次退单按两件退单数计算，以此类推。每退1单扣3分，扣完为止。

**3.加减分项目**

**（1）加分项目（限额20分）**

①规定时间内提前办结的（以反馈时间为准），每件加1分；

②报送知识库被采纳的，每条加1分；

③办理工作成效显著，受到省、市通报表扬的，每次加1分，受到区级通报表扬的，每次加0.5分；

④积极为企业、群众排忧解难，办理工作效率高、群众满意，得到区领导批示肯定、表扬，或市级及以上新闻媒体正面宣传报道肯定的（对前期曝光，后期报道整改到位的不在加分范围），每次加1分；

⑤承办单位季度办结数量超过全区所有承办单位平均数的，每超过1件，加0.1分（年度考核此项不加分）。

**（2）减分项目**

①因办理质量等问题，被新闻媒体曝光造成不良影响或接受区领导约谈的，每件扣5分；

②疑难复杂事项，责任单位拒不办理，或办理不力被市12345热线管理中心退回两次及两次以上的，每件扣2分；有主办协办单位的，主办单位扣2分，协办单位扣1分；

③被市12345热线作为突出问题通报或纳入市“每日民生”的，每件扣5分，有主办协办单位的，主办单位扣5分，协办单位扣4分。被纳入区“每日民生”的，每件扣1分，有主办协办单位的，主办单位扣1分，协办单位扣0.5分；

④政风行风热线未积极配合市“说办就办”栏目采访，经查证属实的，每次扣2分，有主办协办单位的，主办单位扣2分，协办单位扣1分，上不封顶；

⑤报送知识库从未被采用的，季度考核总分扣5分，年度考核不扣分；

⑥因人员调整，未向区政府办提前报备工作人员名单的，每次扣2分。

**（二）年度考核（100分）**

1.区政府办将根据各承办单位年度参会、参训、工作配合度等方面赋年度考核分。

2.每季度考核前5名的承办单位，第一名加5分，第二名加4分，依此类推；每季度考核倒数后5名的承办单位，倒数第一名扣5分，倒数第二名扣4分，依此类推。此项加减分按季度纳入年度考核成绩。

五、结果运用

（一）区政府办按月对各单位办理情况进行汇总，形成工作专报，呈区委、区人大常委会、区政府、区政协主要领导，各常委、各副区长阅批。

（二）区政府办按季度通报各单位量化打分结果。

六、其他事项

（一）承办单位凡有下列情形之一的，实行“一票否决”，并视情节，由区政府办提请区政府领导同意后，报区纪委监委按照责任追究的有关规定处理：

1.对群众反映的问题，因工作不力，造成不良影响的；

2.受到省、市通报批评，造成全区考核扣分的；

3.虚报、瞒报办理措施、办理结果等弄虚作假的；

4.因工作人员失密泄密，致使匿名反映人信息泄露的。

（二）本办法由烈山区政府办公室负责解释，自公布之日起施行，试行一年。