

泰安市人民政府办公室

泰政办字〔2022〕2号

泰安市人民政府办公室 关于印发泰安市12345政务服务便民热线 办理工作评价办法的通知

各县、市、区人民政府，各功能区管委会，市政府各部门、直属单位，
省属以上驻泰各单位：

《泰安市12345政务服务便民热线办理工作评价办法》已经市政府同意，现印发你们，请认真贯彻执行。

泰安市人民政府办公室

2022年1月5日

（此件公开发布）

泰安市 12345 政务服务便民热线 办理工作评价办法

为充分发挥评价的导向、激励和约束作用,及时有效解决民生诉求,不断改进工作作风,切实提高政务服务水平,根据《泰安市 12345 政务服务热线运行管理暂行办法》和《泰安市人民政府办公室关于加快归并优化全市政务服务便民热线的实施方案》有关精神,制定本办法。

一、评价原则

坚持公开透明、客观公正的原则,以 12345 政务服务便民热线受理平台统计数据为基础,客观、全面、准确评价各承办单位的办理工作。坚持夯实基础、压实责任的原则,突出重点与综合评价相统一、月度通报与年度评价相结合,以平时考核为主,确保企业和群众的诉求得到及时回复、反映问题得到有效解决。

二、评价对象

12345 政务服务便民热线各承办单位(见附件 1)。

三、评价方式

评价工作由市大数据中心具体组织实施。评价分为月度通报和年度评价,实行百分制。

(一)月度通报。月度通报指标为每月累计的群众诉求事项的总承办量、服务过程满意率、办理结果满意率、综合满意率、回复

群众率、按期答复率、解决率等。各承办单位按成绩高低排序,成绩相同时按承办量高低排序。

(二)年度评价。采取单位自查和重点抽查相结合的方式确定年度综合成绩。每年年末,各承办单位应按要求向市大数据中心报送自查报告;市大数据中心适时开展随机抽查,重点检查承办单位的组织领导、制度建设及督查督办等内容。

四、评价等次

评价共分四个等次:优秀[90分(含)以上]、良好[80分(含)-90分]、合格[60分(含)-80分]、不合格[60分以下]。

五、结果运用

1. 年度综合成绩计入全市高质量发展综合绩效考核。
2. 年度综合成绩不达标的,由市政府分工领导约谈其主要负责同志。

六、其他事项

1. 本办法由市大数据中心负责执行和解释。
2. 本办法自2022年1月1日起施行。2018年7月17日印发的《泰安市12345政务服务热线办理工作评价办法》同时废止。

附件:1. 12345政务服务便民热线评价对象

2. 12345政务服务便民热线办理工作评价细则

附件 1

12345 政务服务便民热线评价对象

(共 142 个)

一、县市区政府(6 个)

泰山区政府、岱岳区政府、新泰市政府、肥城市政府、宁阳县政府、东平县政府

二、功能区管委(4 个)

泰安高新区管委、泰山管委、泰安旅游经济开发区管委、徂汶景区管委

三、市直部门、单位(62 个)

市纪委监委机关、市委办公室、市委组织部、市委宣传部、市委统战部、市委政法委、市委政研室、市委编办、市委巡察办、市委老干部局、市委网信办、市直机关工委、市发展改革委、市教育局、市科技局、市工业和信息化局、市公安局、市民政局、市司法局、市财政局、市人力资源社会保障局、市自然资源和规划局、市生态环境局、市住房城乡建设局、市城市管理局、市交通运输局、市水利局、市农业农村局、市商务局、市文化和旅游局、市卫生健康委、市退役军人局、市应急局、市审计局、市国资委、市行政审批服务局、市市场监管局、市体育局、市统计局、市医保局、市人防办、市地方金融监管局、市能源局、市林业局、市总工会、市残联、市贸促会、市史志办、市机关事务服务中心、市公积金中心、市仲裁办、市供销社、市房产管理服务中心、市公安局交警支队、市公用事业服务中心、市

民营经济发展服务中心、市农业机械发展中心、市农业开发办、市企业国资管理中心、市畜牧兽医服务中心、市公路事业发展中心、市公共资源交易中心

四、省属以上驻泰部门、单位(20个)

市税务局、市邮政管理局、市气象局、泰安海关、市消防支队、泰安烟草公司、国网泰安供电公司、省邮政泰安分公司、泰安联通公司、泰安移动通信公司、泰安电信公司、中国铁塔泰安分公司、山东广电网络泰安分公司、人行泰安市中心支行、泰安银保监分局、泰安技师学院、泰山火车站、高铁泰安站、中国石化泰山石油股份有限公司、泰安铁通

五、公共服务单位(11个)

市自来水公司、泰山燃气集团、泰山城区热力公司、市公交公司、市广播电视台、泰山索道运营中心、泰安金控集团、开元热力、泰山财金集团、中正东城热力、泰山城市建设投资有限公司

六、驻泰银行保险单位(39个)

泰安银行、建行泰安分行、工行泰安分行、农行泰安分行、中行泰安分行、交行泰安分行、农发行泰安市分行、省农信社泰安审计中心、邮储银行泰安市分行、兴业银行、人保财险、中国人寿、中国人寿财险、平安财险、太平洋寿险、太保财险、平安人寿、民生银行、泰康人寿、浦发银行、华夏保险、天安人寿、阳光人寿、大地财险、农银人寿、新华人寿、太平人寿、人保寿险、中华联合、泰山财险、天安财产、平安银行、阳光财险、齐鲁银行、光大银行、亚太财险、富德生命人寿、平安普惠、长城人寿

12345 政务服务便民热线办理工作评价细则

评价项目	评价内容	评价标准要求	得分	备注
一、组织领导与制度建设（5分）	<p>（一）建立热线工作机制并运转畅通高效（1分）</p> <p>（二）制定完善的工作制度并执行良好（3分）</p> <p>（三）落实好各项工作要求（1分）</p>	<p>1.县（市、区）热线工作要有县（市、区）领导分管，有热线工作机构，有与开展工作相适应的专职人员；其他二级承办单位要成立热线工作领导小组，主要领导负总责，明确分管领导、责任单位或科室，有开展工作相适应的专（兼）职人员，并保持人员相对稳定。</p> <p>2.乡镇（街道）和县（市、区）相关部门主要负责同志亲自抓，明确责任单位或科室，有开展工作相适应的专（兼）职人员，并保持人员相对稳定。</p> <p>3.各承办单位要及时逐级上报联络员及分管领导、主要领导变化情况。不按要求上报的，每次扣0.1分。</p>		
		<p>1.热线办理工作制度。包含“办理、反馈、督办、归档”等方面内容，工作流程清晰。共1分。</p> <p>2.热线评价制度。县（市、区）和功能区应制定热线工作评价办法，并将评价结果纳入本县（市、区）和功能区高质量发展综合绩效考核，其他承办单位将热线评价结果纳入本单位内部考核。共1分。</p> <p>3.热线责任追究制度。县（市、区）和功能区应建立责任追究制度，对推诿扯皮、工作不力、不作为乱作为等情形进行责任追究。共1分。</p>		
		<p>1.按要求参加各类活动和会议。无故缺席或未经许可擅自延期的，每次扣0.5分，并根据影响活动开展的情况视情加重扣分。</p> <p>2.按要求高质量上报各类总结性、经验性、调研性材料，未按时提报的，每次扣0.5分，并根据产生的后果视情加重扣分。</p> <p>3.未按标准落实各类工作安排、工作通报等工作要求的，根据产生的后果视情扣分。</p>		

评价项目	评价内容	评价标准要求	得分	备注
二、工单办理 (75分)	(一) 延时申请 (2分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.同一工单连续多次申请延期且无正当理由的,超过2次(含)的,每件扣0.1分。 2.承办单位延期理由不规范且多次沟通拒不修改的,每件扣0.1分。 3.未按照要求将延时申请情况告知来电人的,每件扣0.1分。 		
	(二) 办理规范 (3分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.工单答复质量。工单答复简单笼统,无调查核实情况、无办理过程、无办理结果、无工作计划、无事实或政策依据的,每件扣0.1分。 2.退单。对属于本单位职责范围之内的事项,凡同一工单或同一类问题无故退单超过2次(含)的,每件扣0.1分;在办理期限的最后一天退单的,每件扣0.1分;不填写退单申请表或填写不规范的,每件扣0.1分。 3.保密事项处理。工单中已明确标注来电人信息仅对承办单位公开的举报、投诉类诉求事项,因承办单位处理不当造成泄密,导致来电人投诉或引发其他不良后果,经核查属实的,每件扣0.2分。 4.紧急事项处理。热线平台接收到紧急事项,需要“三方通话”联系承办单位,联络员无故拒接电话超过2次(含)的,每次扣0.1分;承办单位“三方通话”联络员变更,不及时通知热线平台导致联系不畅的,每次扣0.1分。 5.因工作方式不当引发来电人投诉(如威胁来电人撤诉等)或对市级热线平台工作产生不良影响的,每次扣1分。 		
	(三) 省级热线、平台、国家政务服务平台等省转件办理情况 (5分)	<ol style="list-style-type: none"> 1.不在受理范围申请。承办单位认为省转件不在受理范围的,应在答复的同时主动提出并提交有关证明材料,省平台审核通过的,市平台不纳入考核。 2.省转件“回头看”。对已办理完毕但未彻底解决、群众不满意的省转件,如果承办单位持续跟进,后期问题解决或者群众满意的,可将最新办理情况和有关证明材料上报市平台,市平台转报省平台,经省平台重新回访认定为满意的,市平台认定为满意件。 3.省转件满意率以省平台回访结果为准。省转件满意率得分=省转件满意率×2。 4.省转件必须按时答复,不得申请延期,省转件超期工单按件扣分,每件扣0.1分。 5.省转件办理不力受到上级单位通报批评的,每次扣0.2分。 		

评价项目	评价内容	评价标准要求	得分	备注
二、工单 办理 (75分)	(四) 办理质量 (65分)	<p>1. 承办量 (3分)。承办量得分 = $[0.8 + 0.2 \times (\text{本单位满意件数} \div \text{所在类别单位中的最高满意件数})] \times 3$。</p> <p>2. 综合满意率 (30分)。综合满意率得分 = $(\text{服务过程满意率} + \text{办理结果满意率}) \div 2 \times 30$。</p> <p>3. 回复群众率 (10分)。回复群众率得分 = $\text{回复群众率} \times 10$。</p> <p>4. 按期答复率 (15分)。按期答复率得分 = $\text{按期答复率} \times 15$。</p> <p>5. 解决率 (6分)。解决率得分 = $\text{解决率} \times 6$。</p> <p>6. 不满意工单申诉通过率 (1分)。不满意工单申诉通过率得分 = $(\text{申诉通过件数} \div \text{申诉件数}) \times 1$。</p>		
三、热线 知识库 (3分)	知识库更新维护 情况 (3分)	<p>1. 主动更新。各承办单位在政策法规、工作职责、办理事项、政府公告、公开信息等方面存在变动的，即时类消息要在1个工作日内完成信息变更，非即时类消息要在3个工作日内完成信息变更。未按时变更的，每一条信息扣0.1分。</p> <p>2. 被动更新。各承办单位在收到12345热线知识库管理员提出的更新要求后，需在1个工作日内提交相关内容。未按时提交的，每一个事项扣0.1分。</p> <p>3. 更新规范。严格按照有关工作要求规定的标准和格式上传信息，并及时提报审批资料。凡不按规范格式提报导致信息审核不通过的，每次扣0.1分。</p> <p>4. 其他不符合知识库维护更新工作要求的情况，每次扣0.1分。</p> <p>5. 承办单位未在市热线维护平台建立本单位知识库的，本项考核不得分。</p>		

评价项目	评价内容	评价标准要求	得分	备注
四、督查督办 (11分)	(一) 承办单位内部督办 (5分) (二) 市热线平台督办 (6分)	<p>1.各级承办单位应建立健全内部督办机制,指导监督和督促办理本级承办的群众诉求。群众合理诉求中,重复反映问题、集中反映问题、敏感问题及其他不满意、未解决的问题,应及时呈报本单位主要负责同志进行内部督办,并就每个问题单独建立台账。</p> <p>2.二级承办单位内部督办机制正式文件经主要负责同志签字并加盖单位公章后,报市热线平台备案(报送邮箱:tadb12345@163.com),三级承办单位内部督办机制报二级承办单位备案。不按要求上报的,扣1分;内容流于形式、可操作性不强的,扣0.5分。</p> <p>3.各级承办单位在答复市热线平台书面督办和进行申诉等工作时,应将相关问题的督办台账和督办结果同时上报,台账内容应包含主要负责同志和分管负责同志的签字和批示意见等情况,不符合要求的,每次扣0.1分。</p>		
		<p>1.对答复质量不高和办理结果不好的诉求进行首次督办,并予扣分。累计承办量10000件以上的承办单位首次督办扣分=$(\text{首次督办件数} \div \text{承办量}) \times 100$;其他承办单位首次督办扣分=$(\text{首次督办件数} \div 10) \times 0.1$。</p> <p>2.对重点督办事项首先进行电话催办督办,落实不好的,每次扣0.1分,并下发书面督办单;书面督办不按标准和要求的,每次扣0.1分;经书面督办仍落实不好的,每次扣0.5分;经“督办回头看”认定前期督办问题答复不实或问题仍旧存在的,每次扣0.5分。</p> <p>3.积极参加各类现场督办和协调会议,出现不配合、回避、推诿等情形的,每次扣0.5分;经现场督办或协调会议督办后落实不好的,每次扣1分。</p> <p>4.县(市、区)未于次月7个工作日内报送上月月度分析报告的,每次扣0.1分;未于次季度第一个月7个工作日内报送上季度舆情分析报告的,每次扣0.2分。</p> <p>5.认真落实首接负责制。首接单位不主动牵头、不联系协办单位的,每次扣0.1分,协办单位不配合首接单位的,每次扣0.1分。</p> <p>6.其他不落实市有关工作制度、工作要求、达不到工作标准的,每次扣0.5分。</p>		

评价项目	评价内容	评价标准要求	得分	备注
	<p>(一)12345 热线接听暨“服务民生面对面”活动工作情况 (2分)</p>	<p>1.未按要求参加上线活动的,扣 1 分。 2.活动期间接听的群众诉求,落实不力造成不良影响的,每件扣 0.1 分。 3.接听活动中存在弄虚作假现象,经查属实的,扣 0.5 分。</p>		
<p>五、重点工作 (6分)</p>	<p>(二)一周热点 (2分)</p>	<p>1.热点问题督办回复中,存在避重就轻、推诿扯皮、未经过实际调查、回复内容与事实不符、未采取有效措施等问题的,每次扣 0.2 分。 2.热点问题解决过程中,对于能解决的合理诉求,存在落实不力、浮于表面、未从根本上解决问题且无后续跟进措施的,每次扣 0.2 分。 3.未按照要求填报相关工作材料的,每次扣 0.1 分。</p>		
	<p>(三)市领导批示落实情况 (2分)</p>	<p>1.市领导对热线办理工作作出批示要求的,市热线平台跟踪督办,限期整改,并将承办单位的落实情况纳入评价。落实不好的,每次扣 2 分。 2.群众诉求办理不力,造成恶劣影响、产生不良舆情的或者市领导提出批评的,全年考核评价等次定为“合格”,成绩按 60 分计。</p>		

注:各减分项目总减分不超过该项目总分值

抄送：市委各部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，市法院，
市检察院，泰安军分区。各民主党派市委。

泰安市人民政府办公室

2022年1月5日印发
