济源市12345政务服务便民热线

责任单位考核办法

为充分发挥12345政务服务便民热线工作效能，确保政务服务便民热线各项工作管理规范、运转协调、处理及时、监管有力，实现政务服务工作高效、有序、便民，更好地为群众解难题、办实事，根据《济源产城融合示范区管理委员会办公室关于印发济源示范区进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（济管办〔2022〕37号）文件精神，特制定本办法。

一、考核对象

本办法的考核对象是指各镇（街道、片区管理办公室）、区直机关各单位、各相关企事业单位等承办政务服务便民热线受理事项的网络责任单位（以下简称责任单位）。

二、考核方式及指标

（一）考核方式

1.考核分为季度考核和年度考核，均采用百分制。

2.各镇（街道、片区管理办公室）和区直机关各单位（含各相关企事业单位）分别考核排名。

（二）考核指标

1.季度考核指标包括办结率、按期办结率、回退量、工作量等四项内容,办结率分值60，以事项办结率得分；按期办结率分值30，以事项按期办结率得分；回退量分值5，以二次办件回退量得分；工作量分值5，以本单位办理事项数量与考核单位中最高办理事项数的比值得分。（见附件1）

2.年度考核指标包括日常考核（90分）和其他考核（10分）等两项内容。

日常考核得分为四个季度考核平均分的90%；其他考核指标包括媒体通报（曝光）、事项督办情况等两项内容。在电视台、报纸、网络等主要媒体上被通报、曝光的每次扣1分，造成重大影响或后果的每次扣5分；因事项久拖不决等原因而下发书面督办的，每次扣0.5分。此项的基础分为10分，扣完为止，不重复扣分。（见附件2）

三、考核结果及应用

1.考核结果将做为政务服务便民热线年终评选先进单位或个人的依据，并列入济源示范区年终目标考评体系。

2.政务服务便民热线办公室每季度对各责任单位的事项办理情况进行统计分析，按照排名情况将考核结果向示范区领导、各网络责任单位进行通报，并在相关的市级媒体上公布。各责任单位应根据考核结果，分析工作中存在的问题，并及时研究落实整改措施。

本制度自公布之日起实施。

附：1.责任单位季度考核表

 2.责任单位年度考核表

附1

\_\_\_年度责任单位第\_\_季度考核表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  考核项目单位名称 | 考核项目及分值 |  总分（100分） |
| 序号 | 单位名称 | 办结率60分 | 按期办结率30分 | 回退量5分 | 工作量5分 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |

说明：

1.办结率分值计算公式：已办结数量/受理量\*60；

2.按期办结率计算公式：按期办结数量/受理量\*30；

3.回退量分值计算公式：在考核周期内，责任单位回退工单被工作人员审核重新退回的，每一个工单扣0.5分（本项５分，扣完为止）。

４.工作量分值计算公式：基准分2+单位受理量/最大受理量\*3。

附2

\_\_\_\_\_\_年度责任单位考核表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  考核项目单位名称 | 日常考核（90分） | 其他（10分） | 总分（100分） |
| 序号 | 单位名称 |  一 季 度 |  二 季 度 |  三 季 度 |  四 季 度 |  4个季 度平均 分的90% |  媒体通  报或曝  光（每次 扣1分） |  被督办 事项（每 次扣0.5分） | 造成重大影响或严重后果的事项每次扣5分 | 合计得分 |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

说明：

1.四个季度的分以平时考核为准。

2.其他考核合计得分：10-（前3项得分的和），小于0分的以0分计算。

济源市行政服务中心办公室 2022年7月25日印发