附件5：

2018年县市区12345政府服务热线绩效考核指标体系

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **一级指标** | **二级指标** | **分值** | **指标说明** | **计分标准** | **备注说明** |
| 12345政府服务热线 | 机制体制 (40分) | 平台建设 | 30 | 1、完成本级热线平台建设；2、与省、市级平台完成实时数据对接；3、加大热线短号的整合力度。 | 按落实进展情况扣分。 | 1. 县市及南岳区按照此考核指标进行考核；   2、得分低于90分的，取消年度评优资格。 |
| 机制机构 | 10 | 1、明确本级热线工作的管理单位；2、热线工作分管领导、主要负责人以及前后台工作人员到位落实情况；3、制订、完善热线工作制度，并将热线工作考核纳入本县市区年终绩效考核；4、每月向市级热线报送工作动态信息至少1条，全年不少于12条。 | 未完成一项扣1分，每少报送信息1条扣0.2分。 |
| 工单办理 （60分） | 接通率 | 10 | 接通率。 | 达到98%以上计满分，每下降1个百分点扣1分。 |
| 综合办结率 | 10 | 综合办结率。 | 达到95%以上计满分，每下降1个百分点扣1分。 |
| 督办率 | 10 | 督办率不能超过5%。 | 超过1个百分点扣1分。 |
| 回访满意度 | 10 | 回访满意度。 | 达到95%以上计满分，每下降1个百分点扣1分。 |
| 省、市级转派工单 | 20 | 1、及时签收：分管领导和具体热线工作人员联络方式通畅；每天登陆业务平台查阅信息，自收到《电子工单》起1个工作日内签收（退回）；  2、按时办结：在规定时间内办结群众诉求；  3、满意度：回访满意度=诉求人满意的工单件总数/承办单位办结工单件总数。 | 1、联络不畅的，1次扣0.1分；未及时签收（退回），每次扣0.1分。2、每超期一件扣0.2分；按时办结率低于95%的，每降低1个百分点扣1分。3、满意率低于95%，每降低1个百分点扣1分。4、被省级平台通报批评1次扣2分，通报表扬1次加1分；市级平台通报批评1次扣1分。 |

附件11：

2018年市直部门12345政府服务热线绩效考核指标体系

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **考核内容** | **一级指标** | **二级指标** | **分值** | **指标说明** | **计分标准** |  | **备注说明** |
| 12345政府服务热线（100分） | 组织保障(8分) | 机构制度 | 5 | 1、确定负责热线工作内部机构，明确热线工作分管领导及主要负责人，指定专人负责工单受理和知识库更新；2、制订、完善热线工作制度，并将热线工作考核纳入本单位年终绩效考核；3、诉求电话融合完成情况。 | 机构、制度每缺失一项扣0.5分，融合工作视情况扣分。 |  | 1. 四个城区按照此考核指标进行考核； 2. 考核得分低于90分的，取消年度评优资格。 |
| 宣传调研 | 3 | 1、相关单位一把手现场接听电话；2、每季度报送工作动态信息2条；3、配合热线完成调研工作。 | 未完成电话接听、调研每次扣1分；工作不主动、不配合每次扣0.5分；每少报送信息1条扣0.1分。 |  |
| 知识库建设（5分） | 知识库更新完善 | 5 | 部门法规、适时公开信息、承办机构人员变更等相关信息。 | 更新不及时，每次扣0.5分。 |  |
| 工单办理（65分） | 受理及时 | 10 | 1、分管领导和具体热线工作人员联络方式通畅；2、每天登陆业务平台查阅信息，自收到《电子工单》起1个工作日内签收；3、对不属于本单位职能范围的事项，1个工作日内退回。 | 达到要求计满分。联络不畅的，每次扣0.1分；1个工作日内未及时签收（退回）电子工单的，每次扣0.1分，扣完为止，不计负分。 |  |
| 按时办结 | 30 | 在规定时间内办结群众诉求。 | 每超期一件扣0.2分。按时办结率低于95%的，每降低1个百分点扣1分。被省级平台通报批评1次扣2分，通报表扬1次加1分，市级平台通报批评1次扣1分。 |  |
| 重复派单率 | 5 | 重复派单率=重复派单件总数/承办单位接收派单件总数。重复派单件数是指因成员单位退回属于本单位受理范围（含需多个单位共同办理的事项）的工单，或认为不属于本单位受理范围而退单，但未在工单上说明具体理由和依据，导致受理前台或市政府热线管理部门向本单位重复派发的工单数量。 | 重复派单率未超过5%的，计满分。每超过1个百分点扣1分，扣完为止，不计负分。 |  |
| 发回重办率 | 10 | 发回重办率=发回重办工单件总数/承办单位办结工单件总数。发回重办工单件总数是指因成员单位存在以下五类情形，导致受理前台或市民服务热线管理部门将工单发回本单位重办的工单数量：1、工单未记载何人、何时、以何方式将办理结果答复诉求人，以及诉求人的满意度；2、工单记载的办理结果不真实、不具体、不完整；3、工单记载的办理结果与诉求人的诉求不对应；4、承办单位认为诉求人的诉求不符合现行法规政策，或诉求已经三级行政机关信访办理复核终结，仲裁机构依法作出裁决，纪检监察机关、检察院、法院依纪依法作出决定或判决裁定，但工单上未记载相应文件名称、文号及条款内容或原办理机关名称及结论，或未对诉求人的诉求提出具体处理意见，未提供相关的法规政策文件或办理终结、终局裁决、审结的文书依据；5、因承办单位主观原因造成诉求人对办理结果不满意。 | 发回重办率未超过5%的，计满分。每超过1个百分点扣1分，扣完为止，不计负分。 |  |
| 督办率 | 10 | 督办率=督办工单件总数/承办单位办结工单件总数、多次督办件、经过电话督办、通知督办、现场督办、会议督办等多个督办环节的工单。 | 督办率未超过5%的，计满分；每超过1个百分点扣1分，最多扣5分；多次督办件视情况扣分；《督查通报》每通报一次扣1分。 |  |
| 社会评价（25分） | 回访满意度 | 25 | 回访满意度=诉求人满意的工单件总数/承办单位办结工单件总数。其中，对涉及多个单位共同办理的事项，回访诉求人对首接责任单位的满意率，其回访结果计入所涉及多个单位的评价结果。 | 满意率低于95%，每降低1个百分点扣1分，扣完为止，不计负分。 |  |
| 加分项目（2分） | 工单量、超期率 | 2 | 根据实际工作情况进行适当加分。 | 超期工单率低于3%，办理量平均每月100件以上加1分、150件以上加2分。 |  |