

# 赣州市赣县区人民政府办公室

## 关于印发赣县区网络问政、12345 政务服务便民热线 2023 年度运行管理考评细则的通知

各乡镇人民政府，区政府各部门，区直、驻区各单位：

现将《赣县区网络问政、12345 政务服务便民热线 2023 年度运行管理考评细则》印发给你们，请认真贯彻落实。



# 赣县区网络问政、12345 政务服务便民热线 2023 年度运行管理考评细则

根据赣州市“五型”办网络问政工作要求及《赣州市 12345 政务服务便民热线 2023 年度运行管理考评细则》等文件精神，为做好我区相关工作，结合我区工作实际，特制定本考核细则。

## 一、考核内容

主要考评中国政府网、国家政务服务平台、问政江西、问政赣州的按时回复率，办件质效；12345 热线按期办结率，满意率，重办率，签收率，延期率等月考核，运行保障，制度建设，宣传工作，知识库更新等年度考核（详见附件）。

## 二、考核方式

考核遵循公开、公正的原则。通过提取后台数据等方式获取各承办单位数据，综合运用平时工作成效、是否被媒体曝光或被上级督办等情况进行汇总。考核评定采用评分法，满分为 100 分。

## 三、考核步骤

（一）月度工作考核。每月上旬对上月的数据进行汇总分析，按照月度工作考核项目，以百分制统计各承办单位月运行得分，从高至低汇总办件情况统计表。

（二）年度基础考核。各承办单位年底上报年度基础考核相关佐证资料至区，区结合热线平台系统统计、佐证资料及实地抽查，汇总出各承办单位年度基础考核得分。

(三) 年度综合评分。按月度工作考核占 80%，年度基础考核占 20%的比例进行年度综合评分。

#### 四、考评结果运用

考评结果纳入 2023 年度区绩效考核“放管服”改革指标体系。

#### 五、有关要求

各承办单位要严格按照考核细则做好相关工作，于 12 月 31 日前将年度基础考核佐证材料扫描件电子版报送至区“五型”办邮箱 gxqwxzfjs@163.com。

- 附件：1. 赣县区网络问政（中国政府网、国家政务服务平台、问政江西、问政赣州）2023 年度考评细则
2. 赣县区 12345 政务服务便民热线 2023 年度运行管理考评细则

附件 1

## 赣县区网络问政（中国政府网、国家政务服务平台、问政江西与问政赣州） 2023 年度考评细则

考核项目	考核指标	分值	考核内容及评分标准
月运行考核	按时回复率	50	按时回复率 100%，得 50 分，每下降 1 个百分点扣 1 分；扣完为止。
	帖文规范回复	10	回复帖文不按规范、简单应付、不正面回应问题的，每件扣 2 分；扣完为止。
	退件时效	10	对不属于本辖区或本单位职责范围内的工单，收到工单后未在 1 个工作日内说明理由退回的，为逾期退回工单，每件扣 2 分。
	加盖公章 PDF	20	帖文经单位主要领导签字并加盖公章发邮箱，未发的每件扣 2 分；扣完为止。
	重复件	10	网友诉求未办理到位或未解释到位导致网友再次发帖，出现重复件，每件扣 5 分；扣完为止。
月扣分项	督办件	10	因推诿帖文或帖文回复不及时，不规范，被督办 1 次扣 5 分，扣完为止。
年度扣分项	帖文造成负面影响		因帖文回复中出现错误或其它原因造成负面影响的，年度考核视为 0 分。
	中国政府网、国家政务服务平台逾期回复		出现逾期件，年度考核视为 0 分。

附件 2

## 赣县区 12345 政务服务便民热线 2023 年度运行管理考评细则

考核项目	考核指标	分值	考核内容及评分标准	核查方式	
月度工作考核 (80%)	按期办结率	25	按期办结率为 100%，得 25 分；每下降 1 个百分点扣 1 分；扣完为止。	热线平台系统统计	
	诉求满意率	25	诉求满意率为 100%，得 25 分；每下降 1 个百分点扣 1 分；扣完为止。		
	退回重办率	10	退回重办次数 > 1 次的为退回重办件，按当月办件量的百分比计分。重办率 ≤ 3%，得 10 分，每增加 1 个百分点扣 1 分；扣完为止。		
	工单签收率	10	及时登录平台查看派发通知，按时（0.5 个工作日内）进行工单签收，按时签收率为 100% 得 10 分，每下降 1 个百分点扣 1 分；扣完为止。		
	按期响应率	5	工单派发后，承办单位在 1 个工作日内与诉求群众取得联系（匿名工单除外），核实群众具体诉求，经回访按期响应率 ≥ 90%，得 5 分；每下降 1 个百分点扣 1 分；扣完为止。		
	退件时效及次数	6	对不属于本辖区或本单位职责范围内的工单，收到工单后未在 2 个工作日内退回的为逾期退回工单，按当月办件量的百分比计分。退件逾期率 ≤ 5% 不扣分，每增加 1 个百分点扣 1 分；退件 2 次以上，经调度仍为该单位（乡镇）承办，每件扣 2 分，扣完为止。		

考核项目	考核指标	分值	考核内容及评分标准	核查方式
月度工作考核 (80%)	延期率	8	所延期限不得超过原工单办理时限，延期率按办件量的百分比计分。首次延期率≤10%，得4分，二次延期率≤3%，得4分，延期率每增加1个百分点扣1分，扣完为止，无此现象得8分。	热线平台系统统计
	调度工单 办理	7	对属地或职责边界不清的疑难工单，经热线办协调或“区长热线日”调度，明确主办和协办单位后，仍推诿不予办理或办理不到位的，主办单位每件扣2分，协办单位每件扣1分，扣完为止，无此现象得7分。	根据热线平台系统和当月实际办理情况
	通知公告	2	按动态时效要求，主动在平台系统和微信群中上传通知公告信息(包括水电气、交通等)及各乡镇、各部门相关临时性、应急性和预告性信息和民生贴近的相关政策的，得2分。经群众来电反馈后在1个工作日内与热线办进行对接互通。未及时对接的1次扣1分，扣完为止。	
	办理结果 回复	2	上传办理结果不按规范、简单应付、不正面回应问题的工单，每1件扣0.5分，扣完为止，无此现象得2分。	核查系统办件 归档信息
奖惩情况	10	<p>1、办件量(含中国政府网、国家政务服务平台、问政江西、问政赣州、12345热线)按运行月报统计数进行加分。职能单位每满50件加1分，乡镇每满10件加1分(如某单位月办件52件，则加1分，某镇月办件21件，则加2分)。</p> <p>2、承办单位受到群众表扬的，1次加1分、受到群众投诉或造成不良影响的，1次扣1分。</p> <p>3、办理事项被媒体曝光或被督办的，短信、电话(微信)督办每次扣1分，书面、领导批示或现场督办每次扣2分。</p> <p>(以上加、减分均以10分为限。月度运行考核加入奖惩得分后，总分高于100分的，按100分记录考核)</p>	根据热线平台系统和当月实际办理情况	

考核项目	考核指标	分值	考核内容及评分标准	核查方式
年度基础考核 (20%)	运行保障	14	建立保障机制,满足热线工作中所需基本办公、设备和经费的,得6分;有专(兼)职人员负责办理工作,得8分。	提供相关文件或佐证 资料和实地抽查
	制度建设	10	完善本部门热线管理、办理等相关工作制度的,得5分;按工作要求报送本 年度工作总结和下一年度工作计划得5分。	
	宣传工作	16	在热线平台上传的典型案例信息被市12345热线网站、微信公众号等自 媒体宣传平台采用或配合抖音、“小赣说事”赣州政务云直播热线 相关拍摄宣传的,每1篇得2分,上限16分。	热线平台系统统计
	知识库信息 采集、更新	20	对涉企惠民政策、政务服务事项办理等相关业务知识,按一问一答的方 式整理成信息上传至热线平台知识库的,得10分;其他方式上传得5 分;未上传的不得分。对已上传平台知识库信息全年更新(或校核)一 次以上,得10分;全年无更新(或校核)此项不得分。经群众反馈由 市级热线管理中心通知需更新的知识库信息,接通知后2个工作日未更 新的,每次扣2分。	
	参加培训	5	选派业务骨干参加相关业务知识培训的,得5分。	提供相关文件或佐证 资料
	领导调度	20	单位主要领导召开12345热线工作调度会,1次得5分。	
	便民服务站	15	乡镇(或城市社区管委会)完善12345热线便民服务站相关工作制度, 得5分。各站点及组级便民服务站建立“诉求代提交、意见代反馈” 办理台账的得10分。无此项工作的视为满分。	

考核项目	考核指标	分值	考核内容及评分标准	核查方式
奖惩情况		20	<p>1、热线办理工作典型事迹被各级政府及政务服务管理部门通报表扬或被官方主要媒体宣传报道，区级每次加1分，市级每次加3分，省级每次加5分，国家级每次加8分。</p> <p>2、制定热线特色工作方案并予以实施的，加10分。</p> <p>3、热线工作被通报批评或被官方主要媒体曝光的，区级每次扣1分，市级每次扣3分，省级每次扣5分，国家级每次扣8分。 (以上加、减分均以20分为限。)</p>	提供相关资料
<p>备注：1. 对当月没有工单的成员单位，月度考核按全区月考核平均分得分；年度考核按实际考核情况得分。</p> <p>2. 年度基础考核指标，加入奖惩情况得分后，总分高于100分的，按100分记录考核。</p>				