坡办发〔2023〕16号

张家坡镇党政办公室

关于印发《张家坡镇12345政务服务便民热线工作考核办法》的通知

各单位，各村：

《张家坡镇12345政务服务便民热线工作考核办法》已经镇党委、政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行

张家坡镇党政办公室

2023年4月17日

张家坡镇12345政务服务便民热线工作考核办法

为提高我镇12345政务服务便民热线办理质量和群众满意度，根据县政府《关于印发<沂源县12345政务服务便民热线工作考核办法>的通知》，结合我镇实际，制定本办法。考核总分为100分。

1. 超期件

按照县转办件紧急情况，紧急类工单应在转办后的第2个工作日12:00前回复；一般类工单应在转办后的第2个工作日17:00前回复；其他类工单（县领导批示件、书面交办件）应按转办意见规定的时限要求回复。对未在上述办理期限内回复的工单视为超期件，每超期1件扣办理站所或管区（村）及主要负责人年度考核分3分。

2、办理流程

根据镇主要领导批示，承办站所、管区、村没有与投诉人见面解决问题的扣相关站所或管区（村）及主要负责人年度考核分1分。

3、满意率

①满意率高于90%不扣分，每降低0.1个百分点，扣办理站所或管区（村）及主要负责人0.1分；严禁出现服务过程不满意件，出现一个扣办理站所或管区（村）及主要负责人年度考核分5分。

②特殊情况不扣分的须报主要领导审批后召开班子会研究确定。

4、重办件、回退件

因办理结果未按规定要求上报出现的重办件、回退件每出现1件扣办理站所或管区（村）及主要负责人年度考核分3分。

5、督办件

①对因多次办理未达到满意或作出合理解释，导致出现督办件的，扣办理站所或管区（村）及主要负责人年度考核分，市级督办扣10分、县级督办扣5分；

②对因办理不利，被省、市级媒体曝光的投诉件扣办理站所或管区（村）及主要负责人年度考核分，省级扣10分、市级扣5分，情节严重的启动问责程序。

6、续报件

原则上严禁出现续报件，有条件办理但在规定期限内无法办结的热线事项，明确办结时限并经单位分管领导签字后进入续报程序，并严格按期续报。所有计划性办结工单按续报件管理。

①到期未续报办理结果或改变前期上报结果的，每件扣5分；

②续报后仍不符合结案条件发回重办或再次续报，进入县督办程序的，按照督办件要求扣分。

1. 问题解决率

各村以平均问题解决率为基准，高于平均值的，每上升0.1百分点，加0.1分；每降低0.1个百分点，扣0.1分。