

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。

#### 7、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 个百分点，加 0.1 分；每降低 0.1 个百分点，扣 0.1 分。

