



滑县 12345联动服务工作

滑县 12345政务服务热线关于

开展联动单位量化考核月通报、季讲评工作的 通知

各联动服务单位：

为确保把群众诉求落到实处，实现群众满意最大化，县智慧城市调度中心根据《市委办公室 市政府办公室 关于安阳市 12345 联动服务工作实施意见》（安办〔2012〕 14 号），《安阳市人民政府办公室关于印发安阳市市长便民公开电话市长信箱网络单位工作考评办法（试行）的通知》（安政办〔2010〕 94 号），《滑县县委办公室 滑县人民政府办公室 关于印发滑县 12345 联动服务工作实施意见的通知》（滑办〔2018〕 38 号），对联动单位办件情况实施量化考核，开展月通报、季讲评工作。

一、考核范围

考核范围为全县 12345 联动服务网络单位（以下简称联动单位）。按照单位性质分为三个考核系统：乡镇（街道办、开发区）政府考核系统、县直机关单位考核系统、公益型企业

二、考核指标

按照滑 12345 [2023] 2 号文件要求，各联动单位应及时向县长电话反馈处理结果，按期答复处理反馈率应达到 100%，满意率不低于 85%，办结率不低于 95%，年终办结率不低于 98%。根据考评办法同时兼顾考核指标的可行性、公平性、科学性，联动中心设置以下八个考核指标作为量化考核的依据，分别为承办率、按时反馈率、办结率、有效回复率、满意率、督办次数、警示次数、负面社会影响事件发生数。

(一) 承办率

用于衡量一定期限内联动单位承办群众诉求的数量。承办率 = 承办件数 / 系统内承办量最大的单位的承办件数。

(二) 按时反馈率

用于衡量联动单位在规定期限内向联动中心反馈办理结果的情况。未能在规定期限内回复的属超期件。按时反馈率 = (承办件数 - 超期件数) / 承办件数。

(三) 办结率

用于衡量联动单位对群众诉求事项的落实解决情况。回复正在办理中，在规定期限内没有追加回复给出明确办理结果的属未果件。办结率 = (承办件数 - 未果件数) / 承办件数。

(四) 有效回复率

用于衡量联动单位对群众诉求事项的回复质量。回复内容含糊其辞、答非所问、避重就轻、推卸责任等属无效回复，联动中心对无效回复做退单处理。有效回复率=（承办件数-退单件数）/承办件数。

（五）满意率

用于衡量群众对联动单位办理回复结果的满意程度，根据联动中心的日常回访和群众来电来信办理反馈评价系统的统计数据进行评定。满意率=群众满意件数/承办件数。

（六）督办次数

联动单位对群众诉求事项负主要责任而未能采取积极有效措施进行处理，被联动中心下达《督办通知》的次数。

（七）警示次数

下达再次《督办通知》后，联动单位仍未对群众诉求事项进行深入调查研究、积极妥善处理，或有意推脱责任、拒不履行职责，被联动中心下达《警示通知》的次数。联动单位在收到《警示通知》后仍无明显处理成效的，联动中心将移交纪检监察机关进行责任追究。

（八）负面社会影响事件发生数

联动单位因对群众诉求处置不力被媒体曝光，或引发其他问题造成负面社会影响的次数。

三、考核分评定

考核总分 (100 分) = 承办率 × 5 分 + 按时反馈率 X20 分 + 办结率 X10 分 + 有效回复率 X15 分 + 满意率 X50 分 - 初次督办次数 X0.5 分 - 再次督办次数 X1 分 - 警示次数 2 分 - 负面社会影响事件发生数 X3 分。

四、考核结果的运用

联动中心对联动单位的考核情况开展月通报、季讲评工作月通报，即每月编发《12345 联动服务工作》一期，通报一个月来各联动单位考核情况。季讲评，即每季度联动中心召开全县联动服务工作讲评分析会，通报讲评工作情况；县联动中心及各联动单位要召开内部讲评分析会，查找不足，总结经验教训提出改进措施。联动单位的考核结果将作为年度联动服务工作目标考核、全县政风行风评议的重要依据。

五、附则

- (一) 本文件由县智慧城市调度中心负责解释。
- (二) 本文件自发布之日起实施。

