

运城市人民政府办公室文件

运政办发〔2021〕29号

运城市人民政府办公室 关于印发运城市企业和群众诉求受理工作考核 评估办法（试行）的通知

各县（市、区）人民政府，运城开发区管委会，市直各有关单位：

《运城市企业和群众诉求受理工作考核评估办法（试行）》已经市人民政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

运城市人民政府办公室

2021年7月9日

（此件公开发布）

运城市企业和群众诉求受理工作考核 评估办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为加快推进服务型政府建设，确保企业和群众诉求受理工作管理规范、运转顺畅、督办有力、评价公平，全面提升工作效率和质量，不断提高企业和群众满意度、获得感、幸福感，根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、《山西省人民政府办公厅关于印发山西省12345政务服务热线运行管理办法（试行）的通知》（晋政办发〔2020〕55号），结合运城市实际，制定本办法。

第二条 本办法适用于承担企业和群众诉求办理的各县（市、区）人民政府、运城开发区管委会、市直各有关单位（以下简称“诉求办理单位”）。

第三条 市政府办公室牵头负责诉求办理单位的考核评估工作，市市民投诉受理中心（市12345政务服务便民热线受理中心）具体实施。

第四条 工作考核评估原则。

（一）坚持公平、公正、公开的原则。

(二) 坚持科学量化、简单实用、日常考核为主的原则。

(三) 坚持综合评价考核的原则。

第五条 考核评估以自然年度为一个考核周期，即每年1月1日零时起至12月31日24时止。

第六条 考核评估采用材料审核、随机抽查、平台数据统计相结合的方式。

第二章 评估内容

第七条 考核评估的主要内容，诉求办理单位对来源于12345政务服务便民热线、“民呼我应”网络平台、人民网《领导留言板》、国家政务服务平台、省政府转派的政务舆情、市委市政府信箱等渠道的企业和群众诉求办理的队伍建设、工作机制、办理质效、信息共享等。由基本项、扣分项和加分项三个部分组成，结果保留至小数点后两位。

第八条 基本项（100分）

(一) 工作机制（10分）。

1. 确定分管领导、责任科室及专职承办人员，2分（建议诉求办理单位根据承办量，确定1-2名专职承办人员）；

2. 责任科室或相关人员变动后在3个工作日内报送变动情况，1分；

3. 规范企业和群众诉求办理流程，1分；
4. 制定企业和群众诉求办理考核评估标准，1分；
5. 制定限时办结制度，1分；
6. 制定首接责任制度，1分；
7. 制定联席会议制度，1分；
8. 制定知识库信息采集报送制度，1分；
9. 建立工作档案且档案规范、完善，1分。

（二）服务能力（10分）。

服务知晓度[适用于各县（市、区）、运城开发区]：评测受理总量与常住人口（每万人）之间配比率。计算公式：服务知晓度=受理总量/常住人口（每万人），结果保留至小数点后两位，测评分值即为该项分值。

受理诉求数量[适用于市直各有关单位]：以受理数量的平均值为标准，低于平均值得5分，高于（含等于）平均值，按照排名每提高1名递增1分，加满10分为止。

（三）办件质效（70分）。

1. 按期办结率（20分）。按期办结率=按期办结数量/承办数量。计分方式：20×按期办结率，按期办结率80%以下不得分。

2. 电话快处率（10分）。电话快处实行首接责任制。电话快处率=电话快处量/（承办量+电话快处量）。计分方式：各县（市、区）、运城开发区按电话快处率从高到低依次赋分，每降低1名

递减 1 分，后 4 名不得分；市直各有关单位以电话快处数量的平均值为标准，低于平均值得 5 分，高于（等于）平均值，按照排名每提高 1 名递增 1 分，加满 10 分为止，无电话快处不得分。

3. 延期率（5 分）。延期率=延期数量/承办数量。计分方式： $5 \times (1 - \text{延期率})$ ，无延期工单得 5 分。

4. 满意率（20 分）。满意率=回访满意数量/回访数量，计分方式： $20 \times \text{满意率}$ 。（此项内容可申诉）

5. 首次回访（10 分）。除匿名事项以外，诉求办理单位应对企业和群众诉求进行首次回访，每发现核实 1 次未回访扣 0.5 分，扣完为止。（此项内容可申诉）

6. 工单退回情况（5 分）。

问题工单未在 1 个工作日内退回，或未提供工单退回依据的，发现核实 1 起扣 0.5 分，扣完为止。

（四）知识储备（10 分）。

1. 普通知识库。诉求办理单位应对本辖区、本系统发生的，可能涉及企业和群众诉求的可公开的政策法规调整、热点问题等信息，及时以问答题形式报送答复范本。对企业和群众首次反映后，经受理中心提醒，未在 1 个工作日内提供最新情况的，每发现核实 1 起扣 1 分，扣满 5 分为止。

2. 应急知识库。诉求办理单位应对本辖区、本系统发生的重大共性事件、集中诉求及时报送答复范本。对企业和群众首次反

映后，经受理中心询问，未在4个小时内提供答复范本的，每发生1起，扣5分，扣完为止。

第九条 扣分项（20分）

（一）工作中存在弄虚作假，反馈结果与实际办理结果不一致的，经核实每件扣5分，扣完为止；

（二）因以权谋私、徇私舞弊等行为致使企业和群众诉求办理不公的，经核实每件扣5分，扣完为止；

（三）因失密、泄密致使反映问题的企业和群众受到威胁、甚至打击报复的，经核实每件扣5分，扣完为止；情节严重的，整体考核不予赋分；

（四）因工作不力被媒体曝光或市领导点名批评的，每件扣5分，扣完为止；造成较大影响的，整体考核不予赋分；

（五）被省级、市级渠道通报或重复交办的，每件扣1分，扣完为止；

（六）因诉求办理单位工作人员主观原因与受理中心工作人员发生冲突的，每件扣2分，扣完为止；

（七）工单答复内容空泛、无明确结果、答复内容与诉求事项不一致或直接用基层单位反馈内容回复的，发现1起扣0.5分，扣完为止；

（八）其他未按要求落实相关工作（市领导批示传达、集中诉求办理情况反馈等）情况，酌情扣分。

第十条 加分项（20分）

（一）企业和群众诉求办理工作受到中央电视台、人民日报等国家级媒体表扬报道或者获得国家级荣誉称号的，加20分；

（二）企业和群众诉求办理工作受到山西电视台、山西日报等省级媒体表扬报道或者获得省级荣誉称号的，每次加10分，加满为止；

（三）企业和群众诉求办理工作受到市领导批示肯定的，每次加5分，加满为止；

（四）企业和群众诉求办理工作受到市级媒体专题报道的，每次加5分，加满为止；

（五）报送工作交流等重要信息被《企业和群众诉求受理工作专报》采用，每次加2分，加满为止；

（六）被《运城日报》《第一时间》《人民网领导留言板首页》等公开刊登企业和群众诉求办理案例的，每次加1分，加满为止；

（七）按照知识库信息报送规范，主动报送涉及企业和群众诉求的可公开的政策法规调整、热点问题等信息，每采纳1条加0.5分，加满为止；

（八）因办件质效高，企业和群众来电来信专门表扬诉求办理单位的，每次加1分，加满为止；

（九）其他与企业和群众诉求办理工作相关，受到市级以上表扬通报的情况，酌情加分。

第三章 考核结果运用

第十一条 考核分为月度通报、季度评分和年度考核。月度通报于每月5日（节假日顺延）前完成，不进行排名，以《企业和群众诉求受理工作专报》的形式，对办理情况进行通报。对通报结果存有异议的，诉求办理单位可向受理中心提出申诉。

第十二条 季度评分进行排名，于下一季度首月10日（节假日顺延）向诉求办理单位公示3天。公示期内，接受诉求办理单位对满意率、首次回访的申诉，最终形成季度评分。年度考核以季度评分结果的平均分值为依据产生。季度评分和年度考核结果，经市政府办公室同意后，报市委、市政府主要领导，在全市范围内公布，并报送至市级年度目标责任、优化营商环境、文明城市创建等考核主管部门。

第十三条 《企业和群众诉求受理工作考核评估结果申诉办法》另行制定。

第四章 附 则

第十四条 纳入13710督办事项办理情况，由市政府督查室另行考核。

第十五条 本办法由市市民投诉受理中心(市 12345 政务服务便民热线受理中心)负责解释。

第十六条 本办法自 2021 年 1 月 1 日起试行。

抄送：市委办公室，市人大办公室，市政协办公室。

运城市人民政府办公室文书管理科

2021年7月9日印发

