

桓台县人民政府办公室

关于印发桓台县市民投诉（民生热线）

工作考核办法的通知

桓政办发〔2017〕40号

各镇人民政府，城区街道办事处，县政府各部门，各有关单位：

为促进市民投诉工作的制度化、规范化、科学化，加强对各责任单位的组织、协调和监督，提高工作效率和服务质量，确保12345民生热线高效运行，根据《桓台县2017年度重点工作考核办法》（桓办发〔2017〕20号）和市政府市民投诉中心对区县市民投诉工作考核排名办法，结合我县实际，就市民投诉（民生热线）工作制定如下考核办法。

一、总体要求

市民投诉（民生热线）工作考核办法坚持以群众为根本，以实践为标准，确保市民诉求“事事有回音、件件有落实”。通过考核，进一步规范办理流程，提高12345民生热线工作效率、办理质量和为民服务水平，充分发挥民生热线“民生诉求直通车、决策参考信息源、政风行风监测仪、政府形象代言人”的作用，努力把民生热线打造成为政府联系群众的重要平台和为民服务的重要渠道。

二、考核原则

突出投诉工作日常办理情况考核，结合“十个新突破——全面从严治党要有新突破”中市民投诉情况考核，按照公开、公平、公正原则，以12345民生热线平台系统统计数据为评分基础，力求考核结果真实反映责任单位工作实绩，保障考核的客观性、系统性、准确性，为政府决策提供有效信息，进一步提高群众满意度。

三、考核对象

根据地域特点和各责任单位工作特点，对责任单位按照镇、城区街道办事处和县直部门三个类别进行考核通报。

四、考核内容

市民投诉(民生热线)工作考核分为综合管理考核和投诉件办理考核两部分,分别按照百分制考核。综合管理实行年度考核;投诉件办理按月度进行考核,得分相同的单位按承办量由多到少排名。各单位每月平均成绩加综合管理考核成绩作为年终成绩。

(一) 综合管理考核

综合管理考核包括领导重视、基层组织建设、日常工作情况等内容,具体计分办法按照《桓台县市民投诉(民生热线)工作综合管理考核细则》(附件1)执行。对存在的问题在当月《投诉动态》中通报,年终计入考核。

(二) 投诉件办理考核

1. “十个新突破——全面从严治党要有新突破”考核(30分)

该项考核按照“十个新突破——全面从严治党要有新突破”中市民投诉情况考核细则进行考核,基础分100分,最后得分按30%权重计入总分。具体监测调度10项内容,采用扣分办法:

(1) 因行政不作为(包括庸政懒政、推诿扯皮、不一次性告知、承办事项在规定时限内未办结)造成投诉,经查证后属实的,每次扣5分;经县政府投诉中心(县民生热线服务中心)转办在规定期限内仍未整改的,每次扣2分;情节严重造成不良影响的,每次扣10分。

(2) 服务态度恶劣,存在“门难进、脸难看、话难听、事难办”等现象,造成市民投诉,经查证属实的,每次扣5分。

(3) 因上班时间在手机或电脑上玩游戏、炒股票、聊天等,造成市民投诉,经查证属实的,每次扣5分。

(4) 政府部门主动向社会公布的公开服务电话无人接听,造成市民投诉,经查证属实的,每次扣2分;市民投诉后仍未整改,造成重复投诉的,每次扣5分。

(5) 违反相关政策和规章制度,行政乱作为造成不良后果,市民投诉后查证属实的,每次扣5分。

(6) 对镇（街道）和县直部门承办的行政效能投诉事项办理结果，经调查存在弄虚作假的，每次扣 5 分。

(7) 对市政府市民投诉中心转办的市民投诉事项，未在规定期限内办结且未说明理由的（应办未办），每件次扣 10 分；因承办不力导致申请延期的，每件次扣 5 分；因办理不到位导致投诉问题反弹的，每件次扣 5 分。

(8) 对县政府投诉中心（县民生热线服务中心）交办的市民投诉事项未在规定期限内办结且未说明理由的（应办未办），每件次扣 10 分；因办理不到位导致投诉问题反弹的，每件次扣 5 分；推诿扯皮，经查证属实的，每件次扣 5 分。

(9) 在市政府市民投诉中心每月对我县自身受理的市民投诉办理情况抽样调查中，对服务态度不满意经查证属实的，每件次扣 2 分；因应办未办导致对办理结果不满意的，每件次扣 10 分。

(10) 对其他行政效能投诉事项，根据查证情况酌情扣分。

2. 按期办结考核（20 分）

工单应按时限要求办理并回复，原则上不予延期，因特殊情况需要延期的，责任单位必须理由充分，并提供证明资料说明延期理由。未按规定时限办理，且未向县民生热线服务中心说明理由或理由不恰当的工单视为超期件。

超期件扣分按照超期率计算：

超期率=

$$\frac{\text{本单位超期工单数量}}{\text{本单位承办公单总数量}} \times 100\%$$

本项目得分计算方法为：

按期办结考核得分 = $20 \times (100\% - \text{超期率})$ 。

3. 退回重办考核（20 分）

属职责范围内的工单不得回退。责任单位认为不属职责范围内的工单，需完整填写“回退意见”和“建议”等信息后，在收到工单 1 日内通过热线办理系统

或传真进行回退。责任单位如对属于职责范围内的工单推诿，经查证属实的，计入“十个新突破——全面从严治党要有新突破”市民投诉情况考核。

责任单位未对投诉人进行回访（投诉人匿名的工单除外），或回访情况与回复县民生热线服务中心内容不符的，退回重办；经县民生热线服务中心回访，市民对服务过程或处理结果不满意的，退回重办。

退回重办件扣分按照重办率计算：

$$\text{重办率} = \frac{\text{退回重办件数量}}{\text{本单位承办公单总数量}} \times 100\%$$

本项目得分计算方法为：

$$\text{退回重办件考核得分} = 20 \times (100\% - \text{重办率})。$$

4. 满意率考核（20分）

满意率考核分两个方面：服务过程满意率和办理结果满意率。服务过程满意率是指市民对责任单位在办理市民诉求时的服务态度、服务过程以及办理流程等方面的满意程度。办理结果满意率是指市民对反映的问题责任单位办理结果的满意程度（按应办未办、问题反弹、超出政策、应走司法程序、情况不实、历史遗留结案，群众不满意的，按不满意计算）。

县民生热线服务中心对来电市民进行回访，对责任单位服务过程和办理结果进行调查了解，并将调查了解情况录入热线平台系统，通过系统统计得出责任单位满意率。群众评价为“满意、基本满意、一般”的均视为满意。

本项目得分计算方法为：

$$\text{满意率考核得分} = 20 \times \frac{\text{满意件数量}}{\text{本单位承办公单总数量}} \times 100\%。$$

5. 办结率考核（10分）

在规定期限内应办未办或回访过程中出现反弹的投诉件，视为未办结，县民生热线服务中心根据回访情况，计算责任单位办结率。

本项目得分计算方法为：

办结率考核得分=10× $\frac{\text{本单位承办公单总数量}}{\text{全县承办公单总数量}}$ ×100%。

五、考核结果及运用

市民投诉（民生热线）工作考核结果计入全县经济社会发展重点工作考核，根据全县科学发展综合考核分配的权重分别计算，其中综合管理考核占 20%，投诉件办理考核占 80%。投诉件办理考核成绩每月对各镇（街道）和有关部门排名通报。对存在应办未办、超时办结、问题反弹的，相关责任单位需向县政府投诉中心书面说明情况，由县纪委和县政府办公室视情况约谈分管负责人。

六、组织领导

（一）市民投诉（民生热线）考核工作由县政府投诉中心（县民生热线服务中心）具体组织实施，负责计算各责任单位市民投诉工作考核得分。

（二）为保证考核工作公开、公平、公正，民生热线投诉件办理考核计分严格根据各责任单位办理情况，所有指标和数据均采自 12345 民生热线平台系统，确保考核最终得分、排名以真实数据为支撑，以工作实绩为依据。

（三）各责任单位对考核工作、考核结果有异议的，可向县政府投诉中心（县民生热线服务中心）反映。

本办法自发布之日起施行。

附件：1.桓台县市民投诉（民生热线）工作综合管理考核细则

2.桓台县市民投诉（民生热线）投诉件办理考核计分办法

桓台县人民政府办公室

2017 年 9 月 9 日

附件 1

桓台县市民投诉（民生热线）工作综合管理考核细则

项 目		要求及分项分值		分值计算
一	组织领导 (15 分)	1.1	成立本单位民生热线工作领导小组，主要领导负总责，分管领导具体负责。（3 分）	未成立民生热线工作领导小组，未明确主要领导负总责，分管领导具体负责的不得分。
		1.2	配备 2 名以上专（兼）职工作人员具体受理热线工作，保持受理人员相对稳定，确需调整的及时报备。（6 分）	未按规定配备专（兼）职的工作人员 2 名以上，每一项扣 1 分。确需调整，要及时做好相关信息的变更工作，未及时向县民生热线服务中心提供的，每次扣 2 分。
		1.3	将工单承办工作列入本单位重要议事日程，主要领导对本单位承办的重难点问题亲自督办。（6 分）	未将工单承办工作列入本单位重要议事日程，扣 2 分。主要领导未对本单位承办的重难点问题亲自督办，导致工单办理两次以上，经各级督办才得到解决的，每一件扣 2 分。
二	运行机制 (20 分)	2.1	根据民生热线考核办法，制定或修订本单位热线办理工作制度，就本单位热线办理工作作出明确具体规定，实现办理工作制度化。（2	未制定本单位热线办理工作制度，没有按要求认真落实的，每一项扣 1 分。

			分)	
		2.2	严格执行本单位热线办理工作制度，服务质量好，群众口碑好，在工单办理工作中妥善保护群众隐私，热情周到服务，无投诉情况发生。（5分）	在工单办理工作中，因工作人员态度不好或泄露群众隐私等问题而被群众投诉的，每次扣2分；被新闻媒体曝光服务态度恶劣的，每次扣3分。扣完后再从总分值继续扣分。
		2.3	严格按照县民生热线服务中心工单办理要求进行工单办理。（10分）	不按规定格式和要求办理工单，不按要求落实主要领导、分管领导审核签名等问题的，每个工单扣2分。扣完为止。
		2.4	建立定期工作例会制度，定期研究部署、督促民生热线办理工作。（3分）	未建立定期例会制度，未定期研究部署、督促办理热线工作，每一项扣2分。
三	数据资料 库维护 (10分)	3.1	及时完善、更新数据资料库，按一问一答形式对单位政策、信息及时上传更新，确保时效性和准确性。（3分）	未及时完善、更新问答式知识库，单位政策、信息提供不准确且未能及时发现与修改的，每一次扣2分。
		3.2	积极处理热线受理人员对单位信息知识库更新维护建议。（3分）	未积极应答处理热线受理人员对单位信息知识库更新维护建议的，每一次扣2分。
		3.3	部门出台的全县性	因新政策对接不及时

			新政策，及时与中心对接，可适时对热线人员进行培训。（4分）	造成向群众解答或工单交办错误的，每件扣1分。
四	现场协调督办 (10分)	4.1	按要求参加县政府督查室和县民生热线服务中心组织的现场协调督办。	对现场协调督办工作不参加的，每次扣5分；迟到的每次扣2分；不按要求安排相关人员参加的，每次扣2分；对安排的工作不落实，配合不力的，每次扣3分。系统派单和电话协调均不承办，经现场协调确为某单位职责的，每次扣5分。扣完后再从总分中继续扣分。经实地调查，工单回复情况与现场调查结果不一致的，每件扣2分。
五	会议培训 (5分)	5.1	积极参加民生热线工作的各类会议、培训。	应当参加会议、培训而无故缺席的，每次扣2分；替会、迟到、早退的，每次扣1分。
六	联络畅通 (5分)	6.1	确保24小时应急电话和单位热线工作人员联系电话接通率为100%。	出现24小时应急电话和工作人员电话无人接听的，一次扣2分，多次拨打无人接听也不回电的，一次扣3分。
七	网络建设	7.1	以系统专线形式建	未按要求建设系统网

	(5 分)		立与市、县联网的民生热线工作网络。	络或未采取专线形式联接的，此项不得分。
八	领导批示件办理 (15 分)	8.1	对领导批示件高度重视、认真办理、及时回访反馈，办理质量高。	未在规定时间内办结并反馈的，经回访与事实不符发回重办的，每件次扣 5 分，扣完后再从总分中继续扣分。
九	直播 12345 节目 (5 分)	9.1	及时做好群众反映问题的处理工作，及时上报相关材料，并积极配合后续采访工作。	未对群众反映问题及时进行处理和回复，未按时上报相关材料，不配合后续采访工作的，每一项扣 2 分。
十	其他工作 (10 分)	10.1	积极做好民生热线交办的其他工作。	不按要求做好热线交办的工作，每次扣 1 分。各单位工单承办人员出现影响热线正常工作，威胁、辱骂、无端指责热线人员等情况的，每次扣 2 分，扣完后再从总分中继续扣分。
十一	工作创新与主动作为等加分项 (20 分)	11.1	工作积极主动作为。 (10 分)	对出现职责交叉、职责不明确的工作，主动承办，每件加 2 分。主动为民服务，对关系群众切身利益的事项，虽无法定职责，但积极主动协调解决的，每件加 2 分。

		11.2	其他加分项。（10分）	对投诉件承办量大且办理质量高的单位，在考核中适当加分。
--	--	------	-------------	-----------------------------

附件 2

桓台县市民投诉（民生热线）投诉件办理考核计分办法

项目	分 值	计算办法	备注
“十个新突破——全面从严治党要有新突破”考核	30分	按调度考核的10项内容,采用扣分办法。	参照正文中 “十个新突破——全面从严治党要有新突破”中市民投诉情况调度考核。
县民生热线服务中心转办工单考核	70分	按期办结(20分) 退回重办(20分) 满意率（20分） 办结率（10分）	按期办结考核得分 = 20× (100% - 超期率) 退回重办件考核得分 = 20× (100% - 重办率) 满意率考核得分 = 20×满意率 办结率考核得分 = 10×办结率
总分	100		

桓台县人民政府办公室

关于印发桓台县市民投诉（民生热线）工作考核办法的通知

桓政办发〔2017〕40号

各镇人民政府，城区街道办事处，县政府各部门，各有关单位：

为促进市民投诉工作的制度化、规范化、科学化，加强对各责任单位的组织、协调和监督，提高工作效率和服务质量，确保12345民生热线高效运行，根据《桓台县2017年度重点工作考核办法》（桓办发〔2017〕20号）和市政府市民投诉中心对区县市民投诉工作考核排名办法，结合我县实际，就市民投诉（民生热线）工作制定如下考核办法。

一、总体要求

市民投诉（民生热线）工作考核办法坚持以群众为根本，以实践为标准，确保市民诉求“事事有回音、件件有落实”。通过考核，进一步规范办理流程，提高12345民生热线工作效率、办理质量和为民服务水平，充分发挥民生热线“民生诉求直通车、决策参考信息源、政风行风监测仪、政府形象代言人”的作用，努力把民生热线打造成为政府联系群众的重要平台和为民服务的重要渠道。

二、考核原则

突出投诉工作日常办理情况考核，结合“十个新突破——全面从严治党要有新突破”中市民投诉情况考核，按照公开、公平、公正原则，以12345民生热线平台系统统计数据为评分基础，力求考核结果真实反映责任单位工作实绩，保障考核的客观性、系统性、准确性，为政府决策提供有效信息，进一步提高群众满意度。

三、考核对象

根据地域特点和各责任单位工作特点，对责任单位按照镇、城区街道办事处和县直部门三个类别进行考核通报。

四、考核内容

市民投诉(民生热线)工作考核分为综合管理考核和投诉件办理考核两部分,分别按照百分制考核。综合管理实行年度考核;投诉件办理按月度进行考核,得分相同的单位按承办量由多到少排名。各单位每月平均成绩加综合管理考核成绩作为年终成绩。

(一) 综合管理考核

综合管理考核包括领导重视、基层组织建设、日常工作情况等内容,具体计分办法按照《桓台县市民投诉(民生热线)工作综合管理考核细则》(附件1)执行。对存在的问题在当月《投诉动态》中通报,年终计入考核。

(二) 投诉件办理考核

1. “十个新突破——全面从严治党要有新突破”考核(30分)

该项考核按照“十个新突破——全面从严治党要有新突破”中市民投诉情况考核细则进行考核,基础分100分,最后得分按30%权重计入总分。具体监测调度10项内容,采用扣分办法:

(1) 因行政不作为(包括庸政懒政、推诿扯皮、不一次性告知、承办事项在规定时限内未办结)造成投诉,经查证后属实的,每次扣5分;经县政府投诉中心(县民生热线服务中心)转办在规定期限内仍未整改的,每次扣2分;情节严重造成不良影响的,每次扣10分。

(2) 服务态度恶劣,存在“门难进、脸难看、话难听、事难办”等现象,造成市民投诉,经查证属实的,每次扣5分。

(3) 因上班时间在手机或电脑上玩游戏、炒股票、聊天等,造成市民投诉,经查证属实的,每次扣5分。

(4) 政府部门主动向社会公布的公开服务电话无人接听,造成市民投诉,经查证属实的,每次扣2分;市民投诉后仍未整改,造成重复投诉的,每次扣5分。

(5) 违反相关政策和规章制度,行政乱作为造成不良后果,市民投诉后查证属实的,每次扣5分。

(6) 对镇（街道）和县直部门承办的行政效能投诉事项办理结果，经调查存在弄虚作假的，每次扣 5 分。

(7) 对市政府市民投诉中心转办的市民投诉事项，未在规定期限内办结且未说明理由的（应办未办），每件次扣 10 分；因承办不力导致申请延期的，每件次扣 5 分；因办理不到位导致投诉问题反弹的，每件次扣 5 分。

(8) 对县政府投诉中心（县民生热线服务中心）交办的市民投诉事项未在规定期限内办结且未说明理由的（应办未办），每件次扣 10 分；因办理不到位导致投诉问题反弹的，每件次扣 5 分；推诿扯皮，经查证属实的，每件次扣 5 分。

(9) 在市政府市民投诉中心每月对我县自身受理的市民投诉办理情况抽样调查中，对服务态度不满意经查证属实的，每件次扣 2 分；因应办未办导致对办理结果不满意的，每件次扣 10 分。

(10) 对其他行政效能投诉事项，根据查证情况酌情扣分。

2. 按期办结考核（20 分）

工单应按时限要求办理并回复，原则上不予延期，因特殊情况需要延期的，责任单位必须理由充分，并提供证明资料说明延期理由。未按规定时限办理，且未向县民生热线服务中心说明理由或理由不恰当的工单视为超期件。

超期件扣分按照超期率计算：

$$\begin{aligned} \text{超期率} &= \frac{\text{超期件数量}}{\text{本单位承办公单总数量}} \\ &\times 100\% \end{aligned}$$

本项目得分计算方法为：

按期办结考核得分 = $20 \times (100\% - \text{超期率})$ 。

3. 退回重办考核（20 分）

属职责范围内的工单不得回退。责任单位认为不属职责范围内的工单，需完整填写“回退意见”和“建议”等信息后，在收到工单 1 日内通过热线办理系统

或传真进行回退。责任单位如对属于职责范围内的工单推诿，经查证属实的，计入“十个新突破——全面从严治党要有新突破”市民投诉情况考核。

责任单位未对投诉人进行回访（投诉人匿名的工单除外），或回访情况与回复县民生热线服务中心内容不符的，退回重办；经县民生热线服务中心回访，市民对服务过程或处理结果不满意的，退回重办。

退回重办件扣分按照重办率计算：

$$\text{重办率} = \frac{\text{退回重办件数量}}{\text{本单位承办公单总数量}} \times 100\%$$

本项目得分计算方法为：

$$\text{退回重办件考核得分} = 20 \times (100\% - \text{重办率})。$$

4. 满意率考核（20分）

满意率考核分两个方面：服务过程满意率和办理结果满意率。服务过程满意率是指市民对责任单位在办理市民诉求时的服务态度、服务过程以及办理流程等方面的满意程度。办理结果满意率是指市民对反映的问题责任单位办理结果的满意程度（按应办未办、问题反弹、超出政策、应走司法程序、情况不实、历史遗留结案，群众不满意的，按不满意计算）。

县民生热线服务中心对来电市民进行回访，对责任单位服务过程和办理结果进行调查了解，并将调查了解情况录入热线平台系统，通过系统统计得出责任单位满意率。群众评价为“满意、基本满意、一般”的均视为满意。

本项目得分计算方法为：

$$\text{满意率考核得分} = 20 \times \frac{\text{群众评价为“满意、基本满意、一般”的数量}}{\text{本单位承办公单总数量}} \times 100\%。$$

5. 办结率考核（10分）

在规定期限内应办未办或回访过程中出现反弹的投诉件，视为未办结，县民生热线服务中心根据回访情况，计算责任单位办结率。

本项目得分计算方法为：

办结率考核得分=10× $\frac{\text{本单位承办公单总数量}}{\text{全县承办公单总数量}}$ ×100%。

五、考核结果及运用

市民投诉（民生热线）工作考核结果计入全县经济社会发展重点工作考核，根据全县科学发展综合考核分配的权重分别计算，其中综合管理考核占 20%，投诉件办理考核占 80%。投诉件办理考核成绩每月对各镇（街道）和有关部门排名通报。对存在应办未办、超时办结、问题反弹的，相关责任单位需向县政府投诉中心书面说明情况，由县纪委和县政府办公室视情况约谈分管负责人。

六、组织领导

（一）市民投诉（民生热线）考核工作由县政府投诉中心（县民生热线服务中心）具体组织实施，负责计算各责任单位市民投诉工作考核得分。

（二）为保证考核工作公开、公平、公正，民生热线投诉件办理考核计分严格根据各责任单位办理情况，所有指标和数据均采自 12345 民生热线平台系统，确保考核最终得分、排名以真实数据为支撑，以工作实绩为依据。

（三）各责任单位对考核工作、考核结果有异议的，可向县政府投诉中心（县民生热线服务中心）反映。

本办法自发布之日起施行。

附件：1.桓台县市民投诉（民生热线）工作综合管理考核细则

2.桓台县市民投诉（民生热线）投诉件办理考核计分办法

桓台县人民政府办公室

2017 年 9 月 9 日

附件 1

桓台县市民投诉（民生热线）工作综合管理考核细则

项 目		要求及分项分值		分值计算
一	组织领导 (15 分)	1.1	成立本单位民生热线工作领导小组，主要领导负总责，分管领导具体负责。（3 分）	未成立民生热线工作领导小组，未明确主要领导负总责，分管领导具体负责的不得分。
		1.2	配备 2 名以上专（兼）职工作人员具体受理热线工作，保持受理人员相对稳定，确需调整的及时报备。（6 分）	未按规定配备专（兼）职的工作人员 2 名以上，每一项扣 1 分。确需调整，要及时做好相关信息的变更工作，未及时向县民生热线服务中心提供的，每次扣 2 分。
		1.3	将工单承办工作列入本单位重要议事日程，主要领导对本单位承办的重难点问题亲自督办。（6 分）	未将工单承办工作列入本单位重要议事日程，扣 2 分。主要领导未对本单位承办的重难点问题亲自督办，导致工单办理两次以上，经各级督办才得到解决的，每一件扣 2 分。
二	运行机制 (20 分)	2.1	根据民生热线考核办法，制定或修订本单位热线办理工作制度，就本单位热线办理工作作出明确具体规定，实现办理工作制度化。（2	未制定本单位热线办理工作制度，没有按要求认真落实的，每一项扣 1 分。

			分)	
		2.2	严格执行本单位热线办理工作制度，服务质量好，群众口碑好，在工单办理工作中妥善保护群众隐私，热情周到服务，无投诉情况发生。（5分）	在工单办理工作中，因工作人员态度不好或泄露群众隐私等问题而被群众投诉的，每次扣2分；被新闻媒体曝光服务态度恶劣的，每次扣3分。扣完后再从总分值继续扣分。
		2.3	严格按照县民生热线服务中心工单办理要求进行工单办理。（10分）	不按规定格式和要求办理工单，不按要求落实主要领导、分管领导审核签名等问题的，每个工单扣2分。扣完为止。
		2.4	建立定期工作例会制度，定期研究部署、督促民生热线办理工作。（3分）	未建立定期例会制度，未定期研究部署、督促办理热线工作，每一项扣2分。
三	数据资料 库维护 (10分)	3.1	及时完善、更新数据资料库，按一问一答形式对单位政策、信息及时上传更新，确保时效性和准确性。（3分）	未及时完善、更新问答式知识库，单位政策、信息提供不准确且未能及时发现与修改的，每一次扣2分。
		3.2	积极处理热线受理人员对单位信息知识库更新维护建议。（3分）	未积极应答处理热线受理人员对单位信息知识库更新维护建议的，每一次扣2分。
		3.3	部门出台的全县性	因新政策对接不及时

			新政策，及时与中心对接，可适时对热线人员进行培训。（4分）	造成向群众解答或工单交办错误的，每件扣1分。
四	现场协调督办 (10分)	4.1	按要求参加县政府督查室和县民生热线服务中心组织的现场协调督办。	对现场协调督办工作不参加的，每次扣5分；迟到的每次扣2分；不按要求安排相关人员参加的，每次扣2分；对安排的工作不落实，配合不力的，每次扣3分。系统派单和电话协调均不承办，经现场协调确为某单位职责的，每次扣5分。扣完后再从总分中继续扣分。经实地调查，工单回复情况与现场调查结果不一致的，每件扣2分。
五	会议培训 (5分)	5.1	积极参加民生热线工作的各类会议、培训。	应当参加会议、培训而无故缺席的，每次扣2分；替会、迟到、早退的，每次扣1分。
六	联络畅通 (5分)	6.1	确保24小时应急电话和单位热线工作人员联系电话接通率为100%。	出现24小时应急电话和工作人员电话无人接听的，一次扣2分，多次拨打无人接听也不回电的，一次扣3分。
七	网络建设	7.1	以系统专线形式建	未按要求建设系统网

	(5 分)		立与市、县联网的民生热线工作网络。	络或未采取专线形式联接的，此项不得分。
八	领导批示件办理 (15 分)	8.1	对领导批示件高度重视、认真办理、及时回访反馈，办理质量高。	未在规定时间内办结并反馈的，经回访与事实不符发回重办的，每件次扣 5 分，扣完后再从总分中继续扣分。
九	直播 12345 节目 (5 分)	9.1	及时做好群众反映问题的处理工作，及时上报相关材料，并积极配合后续采访工作。	未对群众反映问题及时进行处理和回复，未按时上报相关材料，不配合后续采访工作的，每一项扣 2 分。
十	其他工作 (10 分)	10.1	积极做好民生热线交办的其他工作。	不按要求做好热线交办的工作，每次扣 1 分。各单位工单承办人员出现影响热线正常工作，威胁、辱骂、无端指责热线人员等情况的，每次扣 2 分，扣完后再从总分中继续扣分。
十一	工作创新与主动作为等加分项 (20 分)	11.1	工作积极主动作为。 (10 分)	对出现职责交叉、职责不明确的工作，主动承办，每件加 2 分。主动为民服务，对关系群众切身利益的事项，虽无法定职责，但积极主动协调解决的，每件加 2 分。

		11.2	其他加分项。(10分)	对投诉件承办量大且办理质量高的单位,在考核中适当加分。
--	--	------	-------------	-----------------------------

附件 2

桓台县市民投诉（民生热线）投诉件办理考核计分办法

项目	分 值	计算办法	备注
“十个新突破——全面从严治党要有新突破”考核	30分	按调度考核的10项内容,采用扣分办法。	参照正文中“十个新突破——全面从严治党要有新突破”中市民投诉情况调度考核。
县民生热线服务中心转办工单考核	70分	按期办结(20分) 退回重办(20分) 满意率（20分） 办结率（10分）	按期办结考核得分 = 20×(100% - 超期率) 退回重办件考核得分 = 20×(100% - 重办率) 满意率考核得分 = 20×满意率 办结率考核得分 = 10×办结率
总分	100		