附件

榕城区政务热线工作考核量化评分表

（ 年 月）

单位： 总分：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **指标** | **事项** | **评分细则** | **得分** | **备注** |
| 1 | 工单受理（10分） | 及时受理工单 | 未及时受理每件扣1分；未及时退回不属于受理范围工单每件扣1分 |  |  |
| 2 | 按时办结（50分） | 在规定时间内办结工单 | 得分：考核时段内需办结的工单办结率乘以满分50分。 扣分：1.同一工单重办2次以上（含2次）每件扣0.5分；2.超期未办理（红牌件）每件扣0.5分 |  |  |
| 3 | 回访答复及市民满意率（40分） | 回访答复 （20分） | 未向诉求人回复处理结果的，一次扣0.5分；没有回复而谎报已回复的，发现一次扣1分。 |  |  |
| 市民满意度（20分） | 依据回访时市民满意率乘以满分20分。 |  |  |
| 4 | 综合加分项（封顶20分） | 工单任务 | 月度办件量在10件的基础上，每增加1件加0.1分。 |  |  |
| 复杂诉求事项主动牵头解决 | 每次加0.1分。 |  |  |
| 表扬类工单 | 每件加1分。 |  |  |
| 落实市领导批示交办件 | 每件加1分。 |  |  |
| 领导重视、机构健全、职责落实到位 | 加2分，计入年终考核成绩。 |  |  |
| 制度规范有序、知识库充实、资料台账完整 | 加2分，计入年终考核成绩。 |  |  |
| 5 | 监督检查扣分项 | 重复投诉且处理结果不属实 | 回复结果与实际处理情况不一致，弄虚作假，每件扣2分。 |  |  |
| 领导批示件办理不力 | 每件扣2分。 |  |  |
| 督办意见落实不到位 | 对督办意见未落实的，每件扣2分；未按时落实的， 每件扣1分。 |  |  |
| 多次退回职责范围内工单推诿不办 | 每件扣2分。 |  |  |
| 经媒体曝光后仍未履职 | 扣2分。 |  |  |
| 有失密、泄密情况 | 有泄漏投诉人个人信息情况，其他滥用职权’玩忽职守、徇私舞弊、作风粗暴、执行热线服务标准不力等导致不良后果，每件扣2分。 |  |  |