

郑州市人民政府办公厅文件

郑政办〔2019〕58号

郑州市人民政府办公厅 关于印发郑州市12345市长热线工作绩效 考评办法（试行）的通知

各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位：

为强化服务型政府建设，进一步规范全市12345市长热线工作，促进政府部门作风建设和工作效能提升，根据国家标准委发布的《政府热线服务规范》（GB/T33358—2016）要求，结合《郑州市市长电话工作细则》（郑政办〔2009〕52号）、《郑州市人民政府关于加强市长电话受理问题督办落实的通知》（郑政文〔2012〕111号）精神，制定了《郑州市12345市长热线工作绩效考评办法（试行）》。现将《郑州市12345市长热线工作绩效考

评办法（试行）》印发给你们，请遵照执行。

2019年10月15日

郑州市 12345 市长热线工作绩效 考评办法（试行）

第一章 总 则

第一条 为强化服务型政府建设，规范郑州市 12345 市长热线（以下简称市长热线）工作，促进政府部门作风建设和工作效率提升，更好地为群众解难题、排民忧、办实事、做好事，根据《政府热线服务规范》（GB/T33358—2016）和《郑州市市长电话工作细则》（郑政办〔2009〕52号）、《郑州市人民政府关于加强市长电话受理问题督办落实的通知》（郑政文〔2012〕111号），制定本办法。

第二条 各县（市、区）人民政府，市人民政府各部门，各有关单位（以下简称承办单位）办理市长热线平台业务工作绩效考评适用本办法。

第三条 市长热线工作绩效考评坚持公平、公正、公开、高效的原则。

第四条 市长热线办公室负责市长热线工作绩效考评，指导、督促承办单位做好市长热线工作。

第五条 绩效考评分为月度考评和年度总评：月度考评，按自然月度归集各承办单位考评成绩；年度总评，取自然年度内各月度考评结果的平均值和单位工作机制、制度建设等全面建设情况综合评价。

跨考评周期工单统计原则，截止于当月最后一天 24 时前办结归档的工单，计入当月度考评，其余工单计入下月度考评；截止于 12 月 31 日 24 时前办结归档的工单，计入当年度考评，其余工单计入下一年度考评。

第二章 考评内容

第六条 考评内容包括受理交办、办理时效、办理质量评价、知识储备、综合考评和工作量附加分等六个方面，实行量化考评。

（一）受理交办（10 分）

1. 工单实时签收率（5 分）。承办单位对市长热线平台派发的工单应在 4 个工作日内完成签收。

应得分 = 及时签收工单数 / 当期派单总数 × 5

2. 实时退单率（2 分）。承办单位完成工单签收后，经核查对不属于本单位职责范围的工单，应在 7 个工作日内退回市长热线平台。

应得分 = (1 - 超时退单数 / 当期退回工单总数) × 2

3. 重复退单率（3分）。承办单位退回本应由其办理的诉求工单，热线平台两次将同一诉求工单派发同一承办单位处理的，认定为重复退单。

应得分 = (1 - 重复退单工单数 / 承办单位当期退单总数) × 3

(二) 办理时效（22分）

1. 按时办结率（20分）。承办单位应在规定时限内办结市长热线平台派发的各类工单。

应得分 = 按时办结数量 / (办结总数 + 超期未办结数) × 20

2. 办结提速率（2分）。根据工单所属类别，对其在规定办结时限内节省的办理时间进行统计，工单按实际用时计分。首次回访结果不满意工单办结提速率不得分。

$$\text{应得分} = \sum_{i=1}^n T_i / \text{工单总数} \times 2$$
$$T = 1 - \text{工单实际用时} / (d \times 7)$$

d 为办理时限天数

上述公式实际计算以小时为单位。

(三) 办理质量评价（50分）

1. 案件办理评价（15分）。转办回复案件由热线平台进行综合评价，根据承办单位办结工单的质量情况，优秀记3分、良好记2分、及格记1分。

应得分 = [(优秀工单数 × 3 + 良好工单数 × 2 + 及格工单数 × 1) / (办结工单数 × 3)] × 15

2. 及时联系率（5分）。承办单位应当在工单交办完成后7个工作日内与诉求人取得联系。对市长热线回访记录的“及时联系”情况有异议的，可通过指定模块申请复核。

应得分=及时联系工单数/办结回访工单总数×5

3. 态度满意率（5分）。根据对承办单位办理工单过程中的服务态度回访情况，诉求人满意记5分、基本满意记3分、不满意记1分。

应得分=〔（满意工单数×5+基本满意工单数×3+不满意工单数×1）/（办结回访工单数×5）〕×5

4. 结果满意率（15分）。根据对承办单位办结工单的答复结果回访情况，诉求人满意记5分、基本满意记3分、不满意记1分。

应得分=〔（满意工单数×5+基本满意工单数×3+不满意工单数×1）/（办结回访工单数×5）〕×15

5. 首次办理结果满意率（10分）。对于首次办理“结果满意率”达到全市平均值的，得6分；每高于平均值1个百分点，增加0.5分，累计得分不超过10分；每低于平均值1个百分点，减少0.5分，最低得0分。

首次办理结果满意率=本单位当期首次办理结果满意工单数/本单位当期首次办结回访工单总数

首次办理结果全市平均满意率=当期全市首次办理结果满意工单数/当期全市首次办结回访工单总数

6. 其它。无法联系、无需回访工单的及时联系率、态度满

意度、结果满意度均不予考评。诉求人未明确表态的工单，未表态事项不予考评。非人工回访事项：首次回访诉求人不予回复的，视为“满意”；首次回访结果为“不满意”，对承办单位第二次、第三次办理结果回访未回复的，结果视为“基本满意”；对于故意不满意的工单由审核人员强制结束的，结果视为“基本满意”。

（四）知识储备（8分）

1. 基本知识库完整率（3分）。基本知识库由市长热线平台一次性提出需求问题，承办单位根据知识库规范，填写知识库基本信息表，形成基本知识库。承办单位要根据工作开展情况，定期对知识库涉及本单位内容进行更新维护，如系统发现信息缺项、更新不及时或信息错误的，进行纠错扣分；每纠错一条扣0.2分，最高累计扣分不超过3分。

$$\text{应得分} = \text{实际填报数} / \text{应填报总数} \times 3 - 0.2 \times \text{纠错条数}$$

2. 问答型知识库及时报送情况（5分）。市长热线平台要求提供知识库答复脚本的，承办单位应按规定及时报送答复脚本。知识库脚本索要流程发起后，承办单位要在14个工作日内按规范报送；超过14个工作日、或者审核未通过的，每超过1个工作日扣0.2分，直至所报知识库符合规范为止，最高累计扣分不超过5分。

$$\text{应得分} = 5 - \sum_{i=1}^n T_i$$

$$T = (\text{报送知识库实际用时} - 14) \times 0.2$$

若考评周期内承办单位需报送知识库问题为零的，该项得分为所有承办单位当期平均分。

（五）综合考评（10分）

1. 诉求事项牵头解决（3分）。按主、协办办理，服务态度和结果均为“基本满意”以上的工单，主办单位每件加0.5分，协办单位每件加0.3分。当月累计加分不超过3分。

2. 诉求工单关注度（2分）。承办单位分管领导在市长热线平台阅批处理诉求工单的、且该工单回访服务态度和结果均为“基本满意”以上的，每件加0.2分，当月累计加分不超过2分。

3. 信息宣传（2分）。具体事项包括：承办单位市长热线工作信息被市级媒体及刊物采用的，每条加0.5分；工作信息被省级媒体及刊物采用的，每条加1分；工作信息被中央媒体及刊物采用的，每条加2分；承办单位有固定宣传阵地、且当月有市长热线工作宣传专题的，当月加1分。信息宣传当月累计加分不超过2分。

4. 即办事项（3分）。市长热线平台转办的需立即办理的群众求助事项，要按照《郑州市市长电话群众求助事项快速处理规定》的处理程序和响应时限快速处理。每按要求完成1件即办事项加0.5分，最高累计加分不超过3分；未按时与反映群众沟通联系或达到现场处置的，每超出规定时限15分钟，扣0.2分，最高累计扣分不超过3分。

（六）工作量附加分（3分）

市长热线办公室每月根据各单位承办的工作量适当加分，200—499 件加 1 分，500—999 件加 1.5 分，1000—1499 件加 2 分，1500—1999 件加 2.5 分，2000 件以上加 3 分。

第七条 对于部门职能调整或办事事项变动期间引发的诉求，由承办单位按相关规定受（办）理，但可提供依据向市长热线办公室报备，符合要求的工单不予扣分。

第三章 监督检查

第八条 诉求办理过程中，若发现承办单位办理情况与实际不符、被投诉查实的，每件次扣 1 分。

第九条 承办单位办结后经市长热线平台回访，结果“不满意”的工单发回重办，发回重办后结果仍“不满意”的升级督办，并对承办单位履职情况进行界定，经界定履职到位的，办理结果视为“基本满意”。对办理结果不满意、又未进行履职界定、长期积压不办结的诉求工单，每发生一件按月扣 1 分，直至办结。

第十条 根据相关法律法规，明确为不予受理事项的，承办单位须在 14 个工作日内提交不予受理的原因及依据。超过时间未提交的，按照已受理工单考评。

承办单位确定为“不予受理”事项且已答复完毕，诉求人再次投诉，经市长热线办公室会同相关部门认定为应当受理事项的，每件次扣 1 分。

第十一条 承办单位及其工作人员在诉求办理过程中有以下情形的，按件扣分，并视情予以通报。对同一事项涉及多个扣分情节的，按最高分值予以扣分，不作累加处理。

1. 市领导批示过的诉求事项，经调查确认，承办单位存在履职不力或违规行为的，每件扣 1 分。

2. 存在失职渎职、推诿扯皮、敷衍塞责等情形的，每查实一件扣 1 分。

3. 因工作不力，被《市长热线受理群众反映问题督办落实情况通报》通报批评或被媒体曝光的，每件扣 1 分；被通报批评或被媒体曝光后仍未履职整改到位的，每件扣 2 分。

4. 被指定为主、协办单位，无正当理由拒不办理或不予配合的，每件扣 1 分。

5. 因失密、泄密致使反映人受到打击报复、造成不良影响和后果的，每件扣 1 分。

6. 通过弄虚作假方式骗取考评成绩的，每查实一次扣 3 分。

7. 对不按规范编写信息知识、知识库目录答非所问以及未办理先办结等违反市长热线管理规定的行为，每查实一件扣 0.2 分。

第十二条 监督检查项当月累计扣分上限为 10 分。

第四章 申诉处理

第十三条 承办单位对月度考评成绩、年度总评成绩有异议

的，可以自本考评周期结束之日起5个工作日内，向市长热线办公室提出申诉。

第十四条 申诉及处理程序：

1. 申诉提交。承办单位在市长热线平台指定业务模块中提交申诉理由、依据及要求，并附相关证明材料。有关考评结果的申诉，由承办单位相关负责人提交。

2. 申诉受理。市长热线办公室自受理申诉之日起5个工作日内作出决定。

3. 申诉处理。申诉决定通过市长热线平台反馈给申诉方。申诉通过的，系统自动修正申诉人申诉考评项的分值；申诉未通过的，维持原分值不变。

第五章 考评结果运用

第十五条 市长热线办公室对承办单位实行“月通报、年终考核”的制度。

第十六条 市长热线考评结果定期抄报市绩效考核部门、市行风评议部门，把市长热线考评情况作为单位考核、评议的重要依据。

第十七条 年度总评，市长热线办公室将综合各单位年度市长热线考评成绩、工作机制、制度建设等情况，对排名靠前的单位和市长热线工作中表现优秀的个人，按照有关规定予以表彰。

第六章 附 则

第十八条 本办法由市长热线办公室负责解释。

第十九条 本办法自印发之日起施行，我市以往规定与本办法不一致的，以本办法为准。

主办：市长热线办公室

督办：市长热线办公室

抄送：市委各部门，郑州警备区。

市人大常委会办公厅，市政协办公厅，市法院，市检察院。

郑州市人民政府办公厅

2019年10月17日印发

