

附件 1

平顶山市民呼必应考核细则

为提高我市民呼必应工作效能，确保民呼必应各项工作管理规范、协调有序、高效运转，制定本细则。

一、考核对象

民呼必应各网络单位。

二、考核方式

市民呼必应指挥中心（以下简称市指挥中心）负责各网络单位的考核工作，按照县（市）分中心、区政府（管委会）、市直单位和驻平单位、各区乡镇政府（街道办事处）四组，分别进行考核。考核分为月考核和年度考核，总分值 100 分。各组另有附加分值考核，县（市）分中心组另有 20 分话务情况专项考核。考核以月末和年末最后一日 24 时 12345 热线系统数据为准，按照分值高低进行排名。月总办件量低于 5 件的网络单位不参与考核。

三、考核指标

（一）标准评分项（100 分）。

1. 接诉情况（12 分）。

（1）接通率（5 分）。

市指挥中心联系网络单位无法接通的，每次扣 1 分。

（2）咨询（4 分）。

网络单位回答错误、敷衍或有其他不当行为的，每次扣

1 分。

(3) 受理查收 (3 分)。

交办件、人民网地方领导留言板市长板块网络留言应在工作日 24 小时内查收，每逾期 1 件扣 0.5 分。

2. 交办情况 (11 分)。

(1) 与诉求人联系 (3 分)。

网络单位未在交办件查收后 24 小时内与诉求人联系的，每次扣 1 分。与诉求人无法取得联系的，不扣分。

(2) 受理反馈 (5 分)。

交办件查收后，网络单位未在规定时间内向市指挥中心反馈的，每超期 1 次扣 1 分。

(3) 正确退单 (3 分)。

网络单位认为交办有误，未在交办件查收后 24 小时内向市指挥中心退单的，每超期退单 1 次扣 1 分；退单理由不当的，每次扣 0.5 分。

3. 办理情况 (52 分)。

(1) 督办 (10 分)。

网络单位被电话督办的，每次扣 1 分；被限时督办的，每次扣 2 分；被现场督办的，每次扣 3 分；被专报督办、专项督查的，每次扣 5 分。

(2) 牵头协作 (3 分)。

牵头单位不作为或协作单位不配合，经查证属实的，每次扣 3 分。

(3) 调度指挥 (3 分)。

市指挥中心统筹协调涉及跨省辖市和跨部门、跨县(市、区)的事项。各网络单位不服从市指挥中心调度指挥的,每次扣3分。

(4) 延期办理(4分)。

经市指挥中心同意延期办理的,每次扣0.5分。

(5) 重新办理(5分)。

诉求事项被退回网络单位重新办理的,每次扣2分。

(6) 按时办结(20分)。

按照 $20 \text{分} \times \text{按时办结率}$ 计分。

(7) 结果反馈(2分)。

诉求事项办结回复市指挥中心前需向诉求人反馈,未反馈的,每次扣1分。与诉求人无法取得联系的,不扣分。

(8) 办件量(5分)。

网络单位每月受理诉求事项6—20件的,得0.5分;每月受理诉求事项21—50件的,得1分;每月受理诉求事项50件以上的,每增加50件加0.5分,累加上限5分。

4. 回访情况(15分)。

按照 $15 \text{分} \times \text{回访满意率}$ 计分。

5. 民呼必应知识库建设情况(10分)。

各网络单位应及时充实民呼必应知识库信息,规范完善咨询答复等内容。市指挥中心依据知识库系统的统计记录,对知识库信息报送情况进行考核。

(二) 县(市)分中心专项考核(20分)。

1. 接通率(10分)。

按照 10 分 × 县（市）分中心接通率计分。

2. 接线质量（5 分）。

月考核时进行接线录音抽检，抽检数量为该分中心交办件总量的 5%。抽检发现接线时缺少首尾用语或首尾用语不规范、出现明显不耐烦情绪或语句、应当受理未受理或有明显知识性错误等情况的，每处扣 0.5 分；与诉求人发生口角的，每次扣 1 分；诉求记录出现分类不准确或因未能清楚理解诉求人意图导致记录出现明显偏差、错字、漏字、必要信息不完整、语句有误等情况的，每项扣 0.5 分；造成其他较大影响的，视情况处理。

3. 回访质量（5 分）。

月考核时进行回访录音抽检，抽检数量为该分中心回访件总量的 5%。抽检发现回访时缺少首尾用语或用语不规范，出现明显不耐烦情绪或语句，记录回访信息时录入系统或文档记录不规范，出现错字、漏字、必要信息不完整、语句有误、满意度记录错误等情况的，每处扣 0.5 分；与诉求人发生口角的，每次扣 1 分；回访情况、满意度等数据存在弄虚作假等情况的，每次扣 3 分；造成其他较大影响的，视情况处理。

（三）附加分值项。

1. 考核加分项（上限 10 分）。

（1）正面影响。

网络单位在国家、省、市级媒体发表有关民呼必应正面新闻报道的，每篇分别加 5 分、3 分、2 分；网络单位承办

民呼必应成功案例经验、数据分析等被国家、省、市级媒体采用的，每篇分别加 5 分、3 分、2 分；网络单位获得国家、省、市级热线相关奖项的，每项分别加 5 分、3 分、2 分；收到诉求人表扬信的，每封加 1 分。

（2）疑难事项领导督办。

网络单位主要领导和分管领导高度重视，主动过问，并牵头阅批处理、督促本单位办理民呼必应疑难诉求工作的，每件加 0.5 分，该项最高得 4 分。

（3）派驻工作。

根据诉求事项的类型、周期、热点（如周期性供暖、行业集中反映问题），从相关网络单位选派优秀同志到市指挥中心参与热线工作。派驻人员工作判定为合格的，该项最高得 3 分。

2. 监督检查扣分项。

（1）诉求事项经官方媒体曝光后，网络单位仍不履职，经查证属实的，每件扣 2 分。

（2）网络单位在办理诉求事项过程中，因失密、泄密致使诉求人受到打击报复、造成不良影响和后果，经查证属实的，每件扣 3 分。

（3）网络单位工作人员以群众名义，虚构事项或将本单位、本人职责范围内的事项通过民呼必应渠道反映，虚构办理措施、虚构办理结果、虚假办结等骗取民呼必应工作考核成绩的，经查证属实的，每次扣 5 分。情节严重的，移交相关部门依法依规追究责任。

3. 社会满意度调查项。

每半年或一年对人民群众进行综合回访及满意度调查，评价各网络单位民呼必应工作情况满意度，根据调查情况进行综合评判打分，该项最高得 10 分。

四、申诉及处理程序

（一）考核申诉。对月度、年度考核初评结果有异议的，可以自结果公示之日起 3 个工作日内，向市指挥中心提出申诉。

（二）申诉提交。申诉方须提交申诉理由、依据及要求，并附相关证明材料。

（三）申诉反馈和结果应用。接到申诉申请后，市指挥中心对申诉事项进行核实处理，并将申诉结果反馈申诉方。申诉通过的，修正申诉考核项的分值；申诉未通过的，维持原分值不变。

（四）第三方评估。网络单位对市指挥中心申诉结果有异议的，可申请采用第三方评估。

五、考核结果

（一）市指挥中心按照各网络单位月考核得分情况进行排名，在 12345 热线简报、市政府官网、12345 微信公众号及其他市级媒体上进行通报。

（二）年度考核分值为各网络单位当年 12 个月考核分值之和除以 12。考核结果将作为全市民呼必应工作年终评选先进单位或先进个人的依据。

（三）对在民呼必应工作中表现突出的单位和个人给予

表扬；对存在工作不重视、敷衍、行动迟缓等情况的，按照《平顶山市民呼必应工作规则》第二十八条、第二十九条进行处理。