

广州 12345 政府服务热线管理办法 实施细则（试行）

（征求意见稿）

第一章 总则

第一条为规范广州 12345 政府服务热线管理工作，提升热线管理的精细化水平，根据《广州 12345 政府服务热线管理办法》（以下简称《管理办法》），制定本细则。

第二条《管理办法》中的用语和简称，其内涵和外延在本细则中不变。

热线的受理、转派、协调、办理、审核、督办、满意度评价与回访、效能监察、绩效考核等工作，适用本细则。

第三条市政务办为热线工作的行政主管部门。热线中心组织开展热线具体工作，并对承办单位的办理工作进行督促、检查和协调、指导。

第四条承办单位是事项办理的主体，按照法律法规的规定和本单位的职责办理事项，提高办理的成效。

第五条各级承办单位应指定负责部门，配备专职人员负责事项的办理、回复、协调等工作，并保持人员的相对稳定。人员有调整变化的，应自调整完成 10 日内（指工作日，含本数，下同）报热线中心备案。

第二章 受理

第六条 热线通过电话、网站、微信公众号等多渠道受理诉求人提出的事项。

第七条 热线提倡实名表达诉求，诉求人不愿提供真实姓名，应予以尊重，涉及个人隐私或法律法规规章规定需要登记诉求人姓名、身份证号码等信息的事项除外。

热线依法保护诉求人的个人信息，诉求人要求匿名反映的，热线中心受理时应将诉求人姓名和电话号码等信息设定为保密。

第八条 热线受理范围是事项受理的依据。

诉求人提出的事项中同时含有应受理和不应受理的内容，能够作区分处理的，对应受理的内容应予受理，对不予受理的内容，应向诉求人说明不予受理的理由。

第九条 依法应当通过诉讼、仲裁、行政复议解决的事项不予受理，该类事项包括：

（一）根据法律规定应由公安机关、人民检察院、人民法院通过刑事立案处理的事项；

（二）属于行政相对人申请行政复议范围和不服行政复议决定的事项；

（三）当事人约定争议处理方式为仲裁或诉讼的事项；

（四）其他应当通过诉讼、仲裁、行政复议等法定途径处理的事项。

第十条正在办理过程中或已依法办理完毕，诉求人无新情况、新理由，向热线提出的同一事项不予受理，应同时符合以下条件：

（一）提出诉求的人为同一个人；

（二）先提出的事项正在办理中或者已经办结；

（三）先后提出的事项，事实基本相同，诉求相同或否定之前办理结果，要求再次办理的。

第十一条热线中心会同承办单位制定受理事项模板，经双方确认后，作为事项受理时登记的标准和规范。

咨询类事项登记信息包括事项分类、咨询内容、指引内容等要素；非咨询类事项登记信息包括诉求人、联系方式、主体或涉事地址、事项分类、诉求内容等要素。

热线对受理事项模板实行动态管理，法律、法规、规章等制定、修改、废止或承办单位职责发生变化导致受理模板需要制定、更新时，承办单位应在上述条件发生后 10 日内完成模板更新工作。

第十二条热线中心对市民提出的事项进行分类处理：

受理的，告知诉求人予以受理，并向其推送事项编号、办理时限等受理信息；

不予受理的，告知诉求人不予受理及依据，选填不予受理的依据后归档；

无法当即确定受理的，应在收到事项的 2 日内确定是否受理，并按照上述规定告知诉求人；

不予受理的依据主要包括热线不予受理范围的情形。

第十三条热线中心电话联系诉求人，告知需要补充的相关内容，诉求人拒绝补充、无法补充或在1日内3个不同时段无法联系诉求人，致使事项无法受理的，可注明相关情况后将事项归档。

诉求人通过微信、网站等网络渠道提交诉求，热线中心审核后认为需要补充相关材料或内容后才能受理的，应向诉求人发送补充通知，诉求人应在收到补充通知后3日内补充，逾期未补充或补充不符合要求，致使事项无法受理的，可注明相关情况归档。

第三章 办理

第十四条承办单位对转派的事项进行分类办理：

- （一）属于本单位职责的事项，应在规定的时限内办结；
- （二）认为属于退回的事项，应自收到事项之日起2日内申请退回，并说明退回的理由和依据。超出期限退回的，即为逾期退回。

第十五条承办单位对下列事项可申请退回：

- （一）不属于本单位职责的事项；
- （二）不属于热线受理范围的事项；
- （三）登记内容不符合受理模板规范或存在错误，影响后续办理的事项；

（四）热线知识库中已有知识点且根据该知识点可以直接答复诉求人的事项。

第十六条 热线中心对退回申请进行审核，符合退回条件的，同意退回，协调后再次转派；对下列事项不同意退回，说明理由，由该承办单位继续办理：

（一）属于承办单位职责的事项；

（二）退回时没有说明退回的理由或依据的事项；

（三）承办单位不及时更新受理模板，以登记内容不符合最新模板要求退回的事项；

（四）登记内容存在错别字等部分瑕疵，不影响后续办理的事项；

（五）部分登记内容与客观情况不符，承办单位可根据掌握的信息办理，不影响后续办理的事项；

（六）诉求人已提供事项的基本情况，需要承办单位作进一步了解或核实的事项；

（七）热线知识库中已有知识点且根据知识点不能直接答复诉求人的事项。

不影响后续办理，是指事项办理依据的主要内容没有错误，承办单位根据事项登记的内容可以进行办结。

不能直接答复诉求人，是指不能直接根据知识点向诉求人解答，需要对知识点进一步汇总、分析后才可答复的。

第十七条 热线中心对确实需要修改并需要向诉求人核实有关情况的事项，应当联系诉求人，按照事项修改规范修改后再次转派。

第十八条 承办单位认为不同意退回错误的，可自收到不同意退回后再次提交退回申请，并说明退回的理由和依据。

承办单位将同一件事项退回 3 次以上（包含本数，下同）且该事项本应由其办理的，即为重复退回。

第十九条 热线建立疑难复杂事项协调机制，同一件事项被退回 3 次以上的，热线中心综合运用多渠道组织协调，确定承办单位：

（一）对职责不清的一般事项，可通过电话、网络、传真等快速沟通渠道确定承办单位；

（二）涉及职责分工或法律适用存在争议的，提交市机构编制委员会办公室或市政府法制办公室审定；

（三）对道路、水域、公共设施、交通路牌等管理权属存在争议的，可通过会议协调、组织现场踏勘等方式确定承办单位；

（四）法律或职责存在空白，提请市政府确定承办单位；

（五）涉及区职能部门争议的事项，可征求市级业务指导部门意见确定承办单位；

通过上述渠道确定的承办单位，应遵照办理，不得退回。

经协调确定的承办意见可适用于对同类型事项的处理，非因承办单位职责调整或法律法规修改，该承办意见适用于同类型事项的转派。

第二十条 热线中心通过信息系统提交联合审定事项，市机构编制委员会办公室、市政府法制办公室应自收到审定事项之日起 5 日内出具审定意见。

第二十一条 需要会议协调或组织现场踏勘的，热线中心向相关承办单位发出会议或现场踏勘的通知，承办单位接到通知后，应积极配合，按要求安排人员参加会议或现场踏勘，提供相关资料，明确办理意见。

第二十二条 各区人民政府应联合区编制、法制、监察等部门，建立区级热线疑难复杂事项协调机制，运用多渠道确定承办单位。

第二十三条 承办单位对本单位职责范围内的事项，应按照规定办理时限和办结标准办理。

事项办理用时从事项最后一次转派至承办单位的第 2 日 0 时起至事项办结审核通过止；发回重办事项的办理用时从事项转派至承办单位的第 2 日 0 时起至重办办结审核通过止。办理用时超出办理时限的，即为逾期办结。

第二十四条 事项首次办理完成后，承办单位应回复诉求人，告知事项办理的结果。诉求人匿名反映诉求被设定保密和诉求人不需要回复的事项除外。

承办单位可根据实际，选择电话、短信、书面回复等方式回复诉求人。市民要求书面回复的，承办单位应进行书面回复。

第二十五条 承办单位应当做好回复诉求人相关资料的保存工作，将回复时的电话录音、通话记录、短信等资料保存，形成可查询、可追溯的证明材料。

诉求人认为承办单位没有回复的，承办单位应提供回复时的电话录音、短信等材料证明回复诉求人的情况，无法提供相关证明材料的，视为承办单位没有回复诉求人。

第二十六条 承办单位将办理结果回复诉求人，向热线中心提交办理情况申请办结，办理情况应当符合以下要求：

（一）事项办理时间具体到月和日，突发类事项具体到月、日、时；

（二）具体办理事项的单位填写事项办理的最后一级承办单位；

（三）具体经办人，经办人是指办理事项、解决诉求的人员；

（四）回复诉求人的情况，包括回复的时间和内容；因诉求人的原因导致承办单位在1日内3个不同时段无法回复诉求人的，应注明有关情况；不需要回复的事项，应注明具体类型；

（五）咨询类事项，应注明具体的答复内容；

（六）投诉举报类事项，决定立案的应当上传立案决定书或注明立案编号和立案日期；决定不予立案的，应当说明不予立案的理由和法律依据；

（七）成功处理的消费维权事项，为消费者挽回经济损失的，应填写挽回损失的情况；

（八）求助类事项，应说明采取的举措和办理结果；

（九）建议类事项，应说明采纳情况，不采纳或不能确定是否采纳的，简要说明理由；

（十）突发类事项，应说明采取的措施和对突发事项的控制情况。

第二十七条 下列情形按照以下规定办理：

（一）承办单位在办理过程中，需诉求人提供相关材料或证据，但诉求人拒绝提供、无法提供或承办单位在1日内3个不同时段无法联系诉求人，致使事项在办理期限内无法继续办理的，承办单位可注明相关情况后申请办结；

（二）承办单位延期两次后仍无法办结，可上传经具体办理事项单位的主要领导或分管领导签发的书面阶段性办理情况申请办结；

（三）承办单位在办理过程中，所依据的法律、法规、政策、职责等客观条件发生变化且在办理期限内无法办结的，注明相关情况后申请办结；

（四）表扬内容的事项，转派给相关承办单位，承办单位阅知后，发回热线中心归档。

第二十八条 热线对办理结果实行分类管理。承办单位在提交办结申请时，结合事项办理情况，选填办理结果类别：

（一）已经解决或已经基本解决，标注为 A 类；

（二）延期两次后仍无法办结，且已上传阶段性办理结果的，标注为 B 类；

（三）因政策、客观条件的限制，当前无法解决的事项，标注为 C 类；

（四）诉求人期望过高、事项内容超出法律法规规定等情况的，标注为 D 类；

（五）其他事项，标注为 E 类。

热线中心根据事项内容和满意度回访情况，对办理结果类别进行检查修正后归档。

第二十九条 热线中心审核办理情况，符合要求的，同意办结，进行满意度评价；不符合要求的，说明理由，退回承办单位继续办理。

第三十条 话务服务结束后即时请诉求人对话务服务进行满意度评价。

热线中心应在事项办结审核通过 3 日内，向诉求人发送满意度评价信息，请诉求人对承办单位办理情况进行评价。诉求人应自收到评价信息之日起 3 日内，进行满意度评价，不评价、逾期评价均视为未评价。

第三十一条 话务服务的满意度，围绕服务态度、服务用语规范、正确理解诉求人诉求、解答咨询的专业性和准确性等内容进行评价。

承办单位办理情况的满意度，围绕工作人员的态度和工作效率、依法依规解决合理诉求、回复诉求人的情况、办理结果的实效性等内容进行评价。

第三十二条 满意度评价信息以自助语音、短信等形式发送，评价选项为满意、基本满意、不满意。

诉求人选择一个评价选项作为满意度评价结果，多选视为无效评价。

第三十三条 首次评价为满意、基本满意的事项，热线中心整理归档。

热线中心对不满意的事项，向诉求人了解不满意的原因，将事项及不满意原因发回承办单位重办，重办次数为 1 次，重办期限为 5 日。

重办事项不能延期，超出重办期限办结的，即为逾期办结。

第三十四条 满意度评价为不满意，诉求人在回访时表示评价错误的，热线中心再次向诉求人发送评价信息，满意度以最后一次评价结果为准。

第三十五条 承办单位对重办事项按照以下要求办理：

（一）首次没有办理的，应限时办理，并将办理结果回复诉求人，提交办理情况申请办结；

（二）重办后有新办理结果的，应将办理结果回复诉求人，提交办理情况申请办结；

（三）因未收到回复导致诉求人不满意发回重办的，承办单位没有回复的，应回复诉求人，提交回复情况申请办结；已经回复的，上传回复诉求人的相关证明申请办结；

（四）应当办理或已依法依规办理，由于事项内容超出法律法规规定、受到政策等客观条件限制、诉求人期望过高等原因导致暂时不能办理或诉求人不满意发回重办的，承办单位向诉求人解释，注明回复情况申请办结；承办单位认为需要上传书面履责意见的，可同时上传履责意见。

第三十六条履责意见是由具体办理事项的单位出具，证明本单位已按照规定履行职责的书面意见。履责意见由具体办理事项的单位主要领导或分管领导签发，并抄送同级或报送上级纪检监察机关和机关工委备案。

履责意见有效期为 3 个月，超出有效期后，承办单位认为重办事项符合上传履责意见的要求，应再次上传履责意见，说明履责情况。

热线中心对履责情况进行检查，市政务办将检查情况报市纪委和市直机关工委。

第三十七条承办单位上传履责意见后，对不同诉求人反映同一事项，按照以下程序办理：

（一）符合受理条件的，热线中心将事项转派至承办单位办理，承办单位在系统中申请认定“履责事项”，并注明已上传履责意见的事项编号；

（二）热线中心对履责意见认定申请进行审核，属履责意见的同一事项，认定为“履责事项”，发回承办单位办理，承办单位将已经履责的情况回复诉求人，注明回复情况申请办结；

不属履责意见的同一事项，不予认定，注明理由后发回承办单位继续办理；承办单位认为不予认定可能错误的，可再次申请认定“履责事项”，申请次数以3次为限；

（三）热线中心对办结申请进行审核，符合要求的，同意办结，进行满意度评价；不符合要求的，说明理由，退回承办单位继续办理。

（四）对“履责事项”评价为满意、基本满意的，进行整理归档；评价为不满意的，进行回访，了解不满意的原因后归档。

第三十八条 热线中心对重办情况进行审核，符合要求的，同意办结，即为重办办结，转为第二次满意度评价；不符合要求的，不同意办结，说明理由，由承办单位继续办理。

第二次评价为满意、基本满意的，热线中心进行整理归档。

第二次评价为不满意的，热线中心进行回访，了解不满意的原因，将事项整理归档。

第三十九条承办单位应当按照规定提供、更新、维护涉及本单位的热线知识库信息，确保真实权威、及时准确。

第四十条承办单位起草的规范性文件和具有公共事务作用，涉及公民、法人或者其他组织权利义务、切身利益或重大公共利益，社会关注度高或专业性强的通知等文件，应在市政府门户网站、本单位网站、媒体上公布时，同步将文件上传至热线知识库。

按照《广州市政策文件解读工作实施办法》的规定，需要对文件进行解读的，承办单位应将解读材料连同文件一并上传热线知识库。

热线中心认为承办单位上传的知识点需要解读的，应向承办单位发出知识点解读通知，承办单位收到通知5日内将解读材料上传热线知识库。

第四十一条知识点解读应通俗易懂，避免使用官方语言和专业化名词，通过问答、举案例、图文、音频、视频等形式，进行形象化、通俗化解读，方便公众理解政策，有针对性地释疑解惑。

第四十二条知识点解读材料应全面、详细、准确，避免误解误读，主要内容包括：

（一）涉及公民、法人、其他组织权利义务、切身利益，需要社会公众知悉、执行、配合的内容，应说明具体的做法；

（二）涉及办事等公共服务事项的，说明办事的受理单位、地址、联系方式、受理条件、材料、流程、时限以及审批标准等；

（三）涉及政策中的专业术语以及社会公众可能误解、疑问的内容，应进行解释；涉及数据计算的，应举计算示例；

（四）涉及新政策，应说明政策适用的范围、施行时间、注意事项、常见问题等；涉及原有政策修订的，应说明新旧政策施行的衔接、常见问题等。

第四章 监督考核

第四十三条 热线督办工作坚持问题导向，强化督办事项办理的责任和成效。

第四十四条 热线中心对以下事项进行督办：

（一）市领导批示或交办的事项；

（二）领导接听群众来电的事项、交办的重点事项；

（三）集中投诉举报的热点、难点事项；

（四）已有市政府决定、会议议定、经热线中心协调确定、上级业务指导部门认定的承办意见，但仍得不到解决的事项；

（五）已提交履责意见，经查实，履责意见与实际不符的事项；

（六）逾期未办结的事项；

（七）发回重办后诉求人仍不满意，经认定确属于承办单位违反热线管理办法的事项；

（八）已提交阶段性办理情况，需要对后续办理情况进行跟踪的事项。

第一项至第五项为重点督办事项。

第四十五条督办工作按照以下流程和要求开展：

（一）经热线中心梳理督办范围的事项，向相关承办单位发出督办通知，根据事项难度，设定 20 天至 3 个月的办理时限，重点督办事项应同时向承办单位发出书面督办通知；

（二）承办单位接到督办通知后，应制定工作方案，细化责任分工，指定专人负责，按时限和要求办理；

（三）热线中心对督办事项的办理情况全程督查和动态跟踪，在督办过程中发现的问题，向承办单位提出改进建议；

（四）热线中心对重点督办事项可进行实地督办。各承办单位接到实地督办通知后，应按通知要求及时安排人员到达督办地点，提供工作方案和工作开展的资料，积极配合督办；

（五）承办单位应在督办期限届满前向热线中心反馈办理情况和结果。对办理不符合要求的，热线中心注明理由发回承办单位重新办理；

（六）督办事项实行清单管理，逐项销账。对非因客观条件无法办理，经两次以上督办，进度滞后、办理效果仍不

明显或再次引发 500 人次以上投诉的事项，进行挂牌督办，并视情况在新闻媒体上公开；

（七）市政务办定期向市政府报告督办事项的办理情况，对存在的问题和需要协调解决的事项，提出工作建议。办理情况同时抄送相关承办单位。

第四十六条 热线中心加强对事项的受理、办理、督办等环节的监测、预判和管控，对各环节异常指标进行电子监察预警，预警后即时将电子监察预警信息推送至承办单位，承办单位收到预警信息后，应及时核实改进。

第四十七条 电子监察指标分为时效异常指标和流程异常指标，各指标包含以下内容：

（一）时效异常指标。包括逾期退回、逾期办结、知识点逾期反馈共三项指标。

（二）流程异常指标。包括重复退回、办理结果审核三次及以上不通过共两项指标。

第四十八条 热线中心发现有下列情形之一的，可向承办单位提出改进工作的建议：

（一）不积极主动履行办理责任，1 月内重复退回 30 次以上，无理由拒不办理的；

（二）月度考核结果连续 3 个月在全市排名后 3 名的；

（三）不配合热线督办工作、督办事项未有效落实的；

（四）1 月内电子监察指标预警 30 次以上的；

（五）将事项委托给被监管对象或非法定组织办理的。

第四十九条 热线中心对承办单位不积极履行办理职责、回避矛盾，连续 6 个月以上没有整治效果导致反复投诉举报，不作为、慢作为等情况，进行调查核实，责成承办单位提交情况报告。情节严重的提交市纪检监察机关依纪依法处理。

第五十条 热线强化数据分析和应用，与各承办单位共享共用，定期汇总分析热线数据，对具有规律性、普遍性的问题，及时形成工作建议报市政府和有关职能部门。

各承办单位应定期汇总分析本单位办理事项的基本情况、热点难点事项，提出针对性的监管建议，从源头上化解城市治理中存在的问题。

第五十一条 市政务办主管全市热线考核工作，被考核单位为热线承办单位。热线中心负责制定热线考核标准、组织实施考核、进行结果运用等工作。

热线考核坚持客观、公正、公开、激励的原则，通过制定全面反映承办单位工作效能的考核指标，充分调动承办单位的积极性，推动事项的有效解决。

第五十二条 考核按照每月进行月度考核，年终进行年度总评的方式进行。

年度考核结果由月度考核结果和年度总评结果按照权重汇总，并纳入市机关绩效考核、基层评议机关活动、依法治市等全市性考核体系。

第五十三条 月度考核由基础考核和附加考核组成。附加考核包括加分项考核和减分项考核。

第五十四条月度考核满分 100 分，考核以自然月份为一个考核周期，即每月首日零时至末日 24 时。考核指标为在考核周期内实际发生的指标。

基础考核指标和分值为：

- (一) 按时退回 (5 分)；
- (二) 无责退回 (15 分)；
- (三) 按时办结量 (10 分)；
- (四) 办理时长 (10 分)；
- (五) 回复诉求人 (10 分)；
- (六) 办结审核一次性通过 (10 分)；
- (七) 满意度 (20 分)；
- (八) 知识点按时响应率 (10 分)；
- (九) 知识点正确率 (5 分)；
- (十) 应急知识点按时反馈率 (5 分)。

第五十五条加分项考核共计 20 分，考核指标和分值为：

- (一) 提前办结且满意 (5 分)；
- (二) 诉转案案例、典型案例 (2 分)；
- (三) 重办后满意 (4 分)；
- (四) 同类事项环比下降 (4 分)；
- (五) 领导接听群众来电 (2 分)；
- (六) 市民版知识点制作 (2 分)；
- (七) 全部知识点按时响应 (1 分)。

第五十六条减分项考核共计 15 分，考核指标和分值为：

- (一) 办结审核三次以上不通过 (2 分)；
- (二) 不积极配合协调会议和现场督办 (2 分)；
- (三) 督办事项不按时反馈 (2 分)；
- (四) 电子监察指标预警 (3 分)；
- (五) 知识采编一次性通过率 90%及以下 (2 分)；
- (六) 不按时提供知识点解读材料 (2 分)；
- (七) 冒用诉求人提出诉求事项，骗取考核指标和回复、办理结果、督办结果、履职意见等弄虚作假 (2 分)。

第五十七条年度总评满分 10 分，考核指标和分值为：

- (一) 热线制度建设情况 (4 分)；
- (二) 月度考核情况 (6 分)。

第五十八条考核程序按照以下规定执行：

- (一) 每月 5 日前，热线中心归集上月的考核情况，发给各承办单位核对。月度考核结果，在每月热线简报上公布；
- (二) 考核年度结束后 5 日内，承办单位将本年度制度建设情况报热线中心。考核年度结束后 10 日内，热线中心汇总各承办单位每月考核结果和年度总评结果，计算各承办单位年度考核结果，发给各承办单位核对。年度考核结果按权重汇总后报送市绩效办等考核单位。

第五十九条承办单位发现通报数据有误，申请数据复核的，按照以下程序进行：

（一）承办单位在数据发给各单位核对的5日内，在系统上提出复核申请并附证明材料，报热线中心复核，逾期提出的，不再接受复核；

（二）热线中心对数据进行检查核对，在收到复核申请日3日内向申请单位反馈复核结果。数据确实有误的，在系统和通报中修正为正确的数据；

（三）因计算方法导致大范围数据错误的，热线中心进行集中修正，并公布修正后的数据；

（四）热线中心在数据修正后，将数据修正的理由和证明材料在系统上进行公布，接受承办单位的监督。发现故意弄虚作假等严重情形的，应通报并报有关部门追究相关人员的责任。

第六十条 下列评价为不满意的事项不纳入通报和考核：

（一）转派至承办单位的用时超过7日的不满意事项，联合审定、提请市政府协调确定承办单位、征求业务指导部门意见的事项除外；

（二）因话务员记录错误，遗漏主要内容或改变了诉求人诉求的事项；

（三）被设定保密或诉求人表示不需要回复，不满意的原因是没有收到回复的事项；

（四）已经上传履责意见或被认定为“履责事项”的事项；

(五) 已经回复不采纳的理由, 不满意的原因是没有采纳的建议类事项。

第六十一条 热线中心开发 12345 平台数据共享接口, 与承办单位进行系统互联、数据共享。承办单位应当遵守统一的接口文档和技术规范, 确保有效实现系统互联互通。

热线中心和承办单位应严格落实信息安全保护要求, 强化共享数据安全, 不得侵犯公民、法人或其他组织的合法权益。

第六十二条 市政务办对下列事项, 查实后进行通报。情节严重的, 报送纪检监察机关依纪依法处理:

(一) 承办单位及其工作人员无正当理由拒不完成办理和督办事项的;

(二) 办理结果、督办结果、履责意见、回复证明材料等弄虚作假的;

(三) 冒用诉求人提出诉求事项, 骗取考核指标的;

(四) 无正当理由拒不配合办理、督办、考核等工作的。

第五章附则

第六十三条 驻粤驻穗单位根据本单位职责或公共服务范围办理热线事项, 适用本细则。

第六十四条 本细则自 2018 年 月 日起试行, 有效期 1 年, 有效期届满, 根据实施情况依法评估修订。

附件：考核事项及评分标准

附件：

考核事项及评分标准

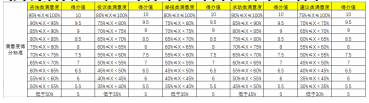
基础考核（100分）

考核事项 (分值)	考核事项 类型	数据来源	计分方式	计分细则	计分公式
按时退回 (5分)	可量化	系统提取数据	减分计分法	1. 考核承办单位按时退回事项的情况。 2. 超时退回次数：接到转派事项后，超过2个工作日退回事项的次数。 3. 按时退回次数+超时退回次数=退回总次数。	得分=（1-超时退回次数/退回总次数）×5
重复退回 (15分)	可量化	系统提取数据	减分计分法	1. 考核承办单位无责退回事项的情况。 2. 重复退回：承办单位三次或以上将同一事项退回，且该事项属于本应由其办理的事项。 3. 同一件诉求事项，提交办结申请的承办单位在最后办结申请前有三次或以上退回记录的，为一次重复退回。	得分=（1-重复退回件数/有责退回总件数）×15
按时办结 (10分)	可量化	系统提取数据	比率计分法	1. 承办单位应办事项中，在规定时限内办结的情况。 2. 办结：工单归档后才算办结。	得分=（按时办结事项件数/全市按时办结事项件数）×10

考核事项 (分值)	考核事项 类型	数据来源	计分方式	计分细则	计分公式
办理时长 (10分)	可量化	系统提取数据	减分计分法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 考核承办单位应办事项平均用时情况。 2. 有城管类事项的承办单位（市城管委除外）适用公式 1； 3. 无城管类事项的承办单位（市城管委除外）适用公式 2； 4. 市城管委适用计分公式 3； 5. 办理平均用时：应办事项中办结工单的办理时长之和/已办结的工单数； 6. 咨询类办理时长得分、非咨询类办理时长得分、城管类办理时长每项得分最低为 0 分。 	<p>公式 1. 得分=咨询类办理时长得分+非咨询类办理时长得分+城管类办理时长得分；</p> <p>①咨询类办理时长得分=（1-咨询类办理平均用时/咨询类规定时限）×3；</p> <p>②非咨询类办理时长得分=（1-非咨询类办理平均用时/非咨询类规定时限）×5；</p> <p>③城管类办理时长得分=（1-城管类 1 办理平均用时/城管类 1 规定时限）×2/N+···（1-城管类 N 办理平均用时/城管类 N 规定时限）×2/N；</p> <p>公式 2. 得分=咨询类办理时长得分+非咨询类办理时长得分；</p> <p>①咨询类办理时长得分=（1-咨询类办理平均用时/咨询类规定时限）×4；</p> <p>②非咨询类办理时长得分=（1-非咨询类办理平均用时/非咨询类规定时限）×6；</p>

考核事项 (分值)	考核事项 类型	数据来源	计分方式	计分细则	计分公式
					公式 3. 得分= (1-城管类 1 办理平均用时/城管类 1 规定时限) × 10/N+ (1-城管类 N 办理平均用时/城管类 N 规定时限) × 10/N。
回复诉求人 (10 分)	可量化	系统提取数据	减分计分法	<ol style="list-style-type: none"> 1. 承办单位办结后，回复诉求人的情况。 2. 承办单位和诉求人对是否回复存在争议的，由承办单位提供回复录音短信、书面回复等材料证明。 3. 因诉求人的原因导致无法回复和诉求人不需要回复的除外。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 经认定为未回复事项，每 1 件扣 1 分，扣完为止。 2. 无未回复的情况，得满分。
办结审核一次性通过 (10 分)	可量化	系统提取数据	比率计分法	承办单位办结申请一次性通过的情况。	得分= (办结审核一次性通过的件数/办结审核总件数) × 10

考核事项 (分值)	考核事项 类型	数据来源	计分方式	计分细则	计分公式
满意度 (20分)	可量化	系统提取数据	比率计分法	依据《广州 12345 政府服务热线群众满意度评价工作办法》(穗政务办〔2016〕68号)制定满意度考核,了解诉求人对承办单位办理情况的评价。	分值=(A+B+C+D+E)*20/10 备注: 1. A=咨询类工单应办次数占比×咨询类工单满意度得分 2. B=投诉类工单应办次数占比×投诉类工单满意度得分 3. C=举报类工单应办次数占比×举报类工单满意度得分 4. D=求助类工单应办次数占比×求助类工单满意度得分 5. E=建议类工单应办次数占比×建议类工单满意度得分 6. 某类工单应办次数占比= (该类工单应办次数/本单位 各类工单应办次数之和) *100% 7. 应办事项次数:由热线管理机构转办要求在统计月份内办理完成且承办单位不执行退单的工单次数 8. 满意率=(满意数+基本满意

考核事项 (分值)	考核事项 类型	数据来源	计分方式	计分细则	计分公式
					数)/有效回访数 9. 某类工单满意度得分: 根据该类满意率对照《满意度得分标准》, 得出相应分值 
知识点按时响应率 (10分)	可量化	系统提取数据	比率计分法	知识点按时反馈数和知识点按时审核数占本单位所有需反馈知识点数和所有需审核知识点数的比率	得分=(知识点按时反馈数+知识点按时审核数)/(本单位所有需反馈知识点数+本单位所有需审核知识点数)×10
知识点正确率 (5分)	可量化	系统提取数据	比率计分法	承办单位错、漏及过期知识点的占比情况。	得分=(1-(当期所有知识点反馈中原因为错、漏、过期的知识点数/本单位所有知识点数))×5
应急知识点按时反馈率(5分)	可量化	系统提取数据	比率计分法	应急知识点按时反馈数占本单位所需反馈应急知识点的比率。	得分=(应急知识点按时反馈数/本单位所有需反馈应急知识点数)×5

附加考核—加分项 (20分)

考核事项 (分值)	考核事项 类型	数据来源	计分方式	计分细则	计分公式
提前办结且满意 (5分)	可量化	系统提取数据	比率计分法	承办单位提前办结且被评价为满意或基本满意的事项件数与已办结件数的占比。	得分=提前办结且被评价为满意或基本满意的事项件数/已办结件数×5。
诉转案案例、典型案例采用 (2分)	可量化	系统提取数据	递增计分法	诉转案：通过 12345 投诉举报，承办单位执法部门立案，并行政处罚的事项（有行政处罚决定书）。 承办单位将办的成效比较好的案例报给热线中心，在热线简报上采用的。	每 1 件加 0.5 分，最多加 2 分。
重办后满意度情况 (4分)	可量化	系统提取数据	比率计分法	重办后满意度为满意或基本满意的事项与重办事项的占比。	得分=重办后满意度为满意或基本满意的事项件数/重办事项件数×4。
同类事项环比下降 (4分)	可量化	系统提取数据	超目标递增 计分法	承办单位同类事项环比上月下降情况。	环比下降率超 10%（含），得 1 分； 环比下降率超 20%（含），得 2 分； 环比下降率超 30%（含），得 4 分。
领导接听群众来电 (2分)	可量化	台账	递增计分法	承办单位领导接听群众来电。	正职领导接听来电 2 分； 副职领导接听来电 1 分； 其他领导接听来电 0.5 分。

市民版知识点制作 (2分)	可量化	系统提取数据	递增计分法	知识库管理细则计分。	得分=市民版知识点制作数×0.5, 本项目最高得分为2分。
全部知识点按时响应 (1分)	可量化	系统提取数据	比率计分法	知识库管理细则计分。	存在知识点审核、反馈、应急知识点反馈流程的, 但从未出现过审核或反馈超期的, 一次性加分奖励1分。

附加考核—减分项考核 (15分)

考核事项 (分值)	考核事项类型	数据来源	计分方式	计分细则	计分公式
办结审核三次以上通过 (2分)	可量化	系统提取数据	减分计分法	承办单位办结申请三次及以上通过的情况。	得分=(办结审核三次及以上通过的件数/办结审核总件数)×2
不积极配合协调会议和现场督办 (2分)	可量化	督办台账	减分计分法	承办单位接到会议或现场踏勘的通知, 不积极配合, 不安排人员参加会议或踏勘。	1. 经认定为不积极配合的, 每1件扣1分, 扣完为止。 2. 没有督办事项的, 该项不扣分。
督办事项不按时反馈 (2分)	可量化	系统提取数据	减分计分法	承办单位按时反馈督办结果的情况。	经认定为不按时反馈的, 每1件扣1分, 扣完为止。

电子监察指标 预警占工单量 5%及以上(3分)	可量化	系统提取数据	减分计分法	电子监察指标预警占全市电子监察指标预警量 5%及以上。	1.发生 5%扣 1 分，每增加 1%扣 0.5 分，扣完为止。 2. 电子监察指标预警占工单量 5%及以下的（不含 5%），该项不扣分。
知识采编一次性通过率 90%及以下(2分)	可量化	系统提取数据	减分计分法	知识采编一次性审核通过的知识点数占本单位知识点采编数 90%及以下。	一次性通过率 80%（不含）至 90%（含），扣 1 分，一次性通过率 80%（含）以下，扣 2 分。
不按时提供知识点解读材料(2分)	可量化	系统提取数据	减分计分法	规范性文件及解读材料不按时上传至知识库。	不按时提供知识点解读材料件数×0.5，本项目最高扣分为 2 分。
冒用诉求人提出诉求事项，骗取考核指标和回复、办理结果、督办结果、履职意见等弄虚作假。(2分)	可量化	台账	减分计分法	1. 承办单位冒用诉求人提出诉求事项，骗取考核指标； 2. 承办单位回复、办理结果、督办结果、履职意见、修正数据等弄虚作假。	经查实，每发生一件，扣 0.5 分，扣完为止。

年度总评（10分）

考核事项 (分值)	考核事项 类型	数据来源	计分方式	计分细则	计分公式
热线制度建设 情况 (4分)	不可量化	承办单位自评 材料		以承办单位(办公室)名义印发的热 线管理制度(4分);	
月度考核情况 (6分)	可量化	系统提取数据		考核年度内, 月度考核分数排在全市 同类单位前5位的次数占12的比值	(月度考核分数排在全市同类 机关前5位的次数/12)X6

备注:

一、年度归集得分=(月度考核得分之和/12)+年度总评得分

二、年度归集得分折算成百分制, 根据12345政府服务热线在市机关绩效考核、基层评议机关活动、依法治市等考核的权重, 计算出具体分值。