

陕西省西咸新区泾河新城管理委员会办公室

陕泾河管办发〔2020〕52号

陕西省西咸新区泾河新城管理委员会办公室 关于印发《泾河新城 12345 市民热线综合服务平台管理办法》《泾河新城 12345 市民 热线工作考核办法》的通知

党委管委会各部门，各镇（街道），各驻新城单位：

《泾河新城 12345 市民热线综合服务平台管理办法》《泾河新城 12345 市民热线工作考核办法》已经主任办公会议审议通过，现印发你们，请遵照执行。

陕西省西咸新区泾河新城管理委员会办公室

2020年10月26日



泾河新城 12345 市民热线综合服务平台 管理办法

第一章 总则

第一条 为规范泾河新城 12345 市民热线服务中心(以下简称新城热线办)工作,建立协调统一、分工明确、运转有序、监管有力的热线接办机制,更好地服务决策、服务群众和企业,根据有关规定,结合新城实际,制定本办法。

第二条 新城党委管委会各部门、各镇(街道)、各驻新城单位均为市民热线的承办单位,适用本办法。

第三条 新城热线办通过新区 12345 市民热线综合服务平台等转办、受理、办理公民、法人和其他组织咨询、求助建议、表扬、投诉和举报的与政务服务有关的事项,转至新城党委管委会各部门、各镇(街道)、各驻新城单位办理。

第四条 新城热线办是市民和政府的“连心桥”,是新城管委会服务群众、联系群众、体察民情的重要渠道,按照为民、便民、利民的原则开展工作。

第五条 新城热线办是新城市民热线工作的管理机构,负责指导、协调、监督和考核各相关承办单位市民热线工作承办情况。

第二章 受理范围

第六条 新城热线办受理范围:

(一) 新城各职能部门工作职责范围涉及的政策法规、办理流程、执法程序、审批事项及范围等政务信息咨询;

(二) 新城各职能部门职责范围内的非紧急类救助;

(三) 对新城各职能部门公共管理、公共服务、城市建设、城市管理和经济社会发展等方面的投诉、举报和意见、建议;

(四) 对新城各职能部门工作人员工作作风、服务态度、办事效率及行政效能等方面的投诉、举报;

(五) 涉及消费者合法权益受到侵害或经营者不履行法定义务的投诉;

(六) 向市民提供生活、工作等服务企业名录信息咨询;

(七) 新城党委、管委会及上级单位交办的其他事项。

第七条 新城热线办不予受理范围:

(一) 不属于新城各部门职权管辖范围内的事项;

(二) 110、119、120 等紧急服务类专线处理的事项;

(三) 属于人大、政协、法院、检察院、军队和武警职能的事项;

(四) 对依法应当或已经通过诉讼、仲裁、行政复议等法律途径解决的事项,以及正在处理的信访事项;

(五) 其他有专门解决途径的事务,如党务、人事任免、涉密事项、涉军事务等;

(六) 诉求事项已依法依规办结,但诉求人仍以同一事实和理由提出诉求的;

(七) 诉求情况不清、无具体诉求内容,缺乏政策法规依据无法办理的;

(八) 涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的;

(九) 其他不应、不宜受理的事项。

第八条 诉求事项不属于受理范围的,应向诉求人说明情况,告知其反映渠道或解决建议。

第三章 工作机制

第九条 按照“统一接收、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、分析研判”的运行机制,妥善办理市民热线平台受理事项,确保市民的合法诉求得到解决。

(一) 统一接收。新城热线办通过热线平台统一接收新区热线办转派的工单。

(二) 按责转办。按照“谁主管、谁负责”和“属地管理优先”相结合的原则,转相关承办单位处理。

(三) 限时办结。各承办单位应当在市民热线平台限定的时间内办结交办事项。通常情况下,承办单位须在 2 小时内接收确认交办事项; 3 个工作日内联系群众并办结咨询类事项; 5 个工作日内办结诉求类事项,对因事项复杂,确需延期的,应当在规定的办结时限内申请延期,延期时间不超过规定时限的一倍,且延期不多于两次。法律、法规、规章规定的办理时限严于本办法的,从其规定。确因情况特殊,需办理周期较长的,由承办单位依据有关

规定提出书面申请,并经单位主要领导确认后,报新城热线办,转报新区热线办确认。不属于本单位负责的事项,应在接收到该事项后 12 小时内(国家平台涉陕留言事项 1 小时内),依据有关规定提出退单申请,经单位主要领导确认后,报新城热线办。

(四)统一督办。由新城热线办每日对承办单位进行督办,并以月通报的形式对承办单位的办理情况进行通报反馈。

(五)评价反馈。市民热线通过回访核实办理结果并进行满意度调查,及时将评价结果反馈承办部门,同时提出意见建议。

(六)分析研判。新城热线办通过月通报等形式,定期梳理、分析业务数据,对有关普遍性问题进行分析预判,为领导决策提供依据,对应急突发类事件进行预警。

第四章 知识库管理

第十条 知识库的建设和管理应当遵守统一建设、分级维护、信息共享的原则。

第十一条 知识库维护实行谁提供、谁负责的原则,各承办单位应当按照内容准确、格式规范的要求,及时向新城热线办报送、更新知识库数据,并对提供的政务服务信息准确性负责,对提供的服务企业进行服务质量监管。

第十二条 新城热线办主要负责知识库结构的调整优化,以及对各承办单位维护更新情况的检查。

第十三条 热线承办单位对涉及本单位政策法规、服务信息、常见问题等,按照市民热线明确的统一模式进行梳理,经承办单位分管领导审核后,对知识库进行更新,提交新城热线办上报发布。

第十四条 市民热线知识库应当包括市民热线业务范围内的全部内容,以及其他需要承办单位提供的信息。

第五章 事项承办主体确定

第十五条 责任不清晰、区域不明确、职能交叉或缺失导致承担责任主体存在争议的事项,由组织部门判定或通过联席会议进行沟通确定。

第十六条 应当在尊重事实基础上,依照法律规定,结合承办单位的工作职责,按照有利于问题妥善解决,有利于群众利益,有利于提高行政效能的原则确定承办主体。

第十七条 各承办单位在部门名称或职责出现变化调整后,应及时向新城热线办报备,由新城热线办向新区热线办申请修改用户名,避免因部门职能调整出现承办主体不明确的情况。

第十八条 承办主体的确定按照以下程序进行:

(一)承办部门对新城热线办发送的工单退单两次以上(含两次)的,由新城热线办将此工单发送新城组织部认定。

(二)承办单位在收到组织部判定结果后,无正当理由拒不执行,且存在不履行或不正确履行职责问题的,按照新城热线办考核

细则有关规定处理。

(三)承办单位退回本应由其办理的事项,新城热线办两次以上(含两次)将同一事项,派发同一承办单位处理的,承办单位拒不接收的,按照新城热线办考核细则有关规定进行处理。

第六章 事项督办

第十九条 各承办单位应当在规定时限内及时办理市民热线交办事项。新城热线办重点督办以下事项:

- (一)市热线办确定的督办事项;
- (二)无正当理由未按规定的办理期限办结的事项;
- (三)承办单位未按规定反馈事项办理结果的,或办理结果不实的事项;
- (四)涉及跨区域、跨部门的复杂事项;
- (五)涉及市民重大利益并有可能引发群体性事件的事项;
- (六)群众因合理诉求没有得到有效解决,对处理结果不满,经新城热线办审核属承办单位责任的事项;
- (七)承办中推诿、敷衍、拖延的事项;
- (八)其他需要督办的事项。

第二十条 建立“三级督办单”制度,对工作落实不力,逾期未办结且无正当理由的,进入“三级督办单”督办程序。

(一)一级督办单。凡新城热线办派发工单办理不及时、不到位,逾期未办结且无正当理由,即对责任单位和责任人印发“一

级督办单”，在营商环境考核中扣除 2 分，“一级督办单”由新城热线办负责人签发。

（二）二级督办单。“一级督办单”发出后，在时限内仍未完成整改落实，且无正当理由的，对责任单位及责任人印发“二级督办单”，在营商环境考核中扣除 5 分，并在新城范围内予以通报，“二级督办单”由党委管委会分管委领导签发。

（三）三级督办单。“二级督办单”发出后，在时限内仍未完成整改落实，且无正当理由的，对责任单位及责任人印发“三级督办单”，在营商环境考核中扣除 10 分，建议党委组织部（考核办）取消其季度目标责任制考核中的评优资格，并移交纪委机关进行效能问责。“三级督办单”由党委管委会主要领导签发。

第二十一条 建立新城热线办与纪委机关、党委组织部的线索移交机制，对单位的责任追究方式包括：书面检查、通报批评、班子调整；对个人的责任追究方式包括：书面检查，通报批评，组织调整或者组织处理（包括停职检查、调整职务、降低职级、免职、责令辞职）。对单位、个人的责任追究方式，可单独使用，也可合并使用。

第二十二条 对新城热线办督办事项，实行“1110”制度。有特别时限要求的，严格按照要求办理并报告。

（一）第一个“1”即各单位接到督办单后 1 个工作日（24 小时）内对交办事项进行安排部署，明确责任单位、责任人，将整改报告报新城热线办。

(二) 第二个“1”即原则上一般事项各单位应在工单时限内完成并报告。确因情况复杂、无法完成的,责任单位需报送相关依据。

(三) 第三个“1”即新城热线办每月对办理落实情况在一定范围内进行通报。

(四) “0”即所有事项督办期限内要销号清零。

第二十三条 工作督办通常采用以下方式,均具有同等效力:

(一) 对事项结案时间要求紧迫的,可采用电话督办的方式与承办单位沟通,了解事项办理进展情况,要求承办单位限期处理完毕。

(二) 对需要及时了解办理情况,且仍在办理期限内的事项,向承办单位发出催办通知,督促承办单位按要求办理。对上级单位交办、逾期未办结、办理结果不实或办理程序存在明显问题的事项,发出督办单跟进督办。

(三) 事项反映人与承办单位对处理情况表述不一致,存在疑问需要明确的,新城热线办应分别与事项反映人、承办单位电话沟通确认。对电话沟通无果的,市民热线应召集事项承办单位召开督办协调会,必要时共同到事发地调查督办。

(四) 市热线办复核办结事项后,通过回访进行满意度测评,对群众回复不满意的合理诉求,由新城热线办组织督查,确保群众合理诉求得到有效解决。

第七章 监督考核

第二十四条 新城热线办建立省市级、新区、新城各承办单位、新闻媒体、社会公众等联动监督的常态化监督机制。

第二十五条 新城热线办要制定市民热线绩效考核指标体系,定期对各承办单位的制度建设、事项办理情况、按时办结率、群众满意度和知识库信息维护等工作进行统一的绩效考核,考核结果纳入新城目标责任考核。各承办单位应加强内部考核等工作。

第二十六条 各承办单位在热线运行和事项办理过程中,存在敷衍塞责、弄虚作假,渎职失职、失密泄密,徇私舞弊、滥用职权,数据维护迟缓、错误等行为,造成不良影响或引发严重后果的,实行市民热线考核工作一票否决,并视情况移送有关部门处理。

第八章 附则

第二十七条 本办法自公布之日起施行。

第二十八条 本办法由新城12345市民热线服务中心负责解释。

泾河新城 12345 市民热线工作考核办法

为规范新城 12345 市民热线工作，全面考核各承办单位的市民诉求解决力度和效果，提升各单位行政效能，根据《西安市人民政府办公厅关于印发 12345 市民热线综合服务平台管理办法（试行）的通知》和新区《关于印发西咸新区 12345 市民热线工作考核办法的通知》文件要求，参照《西咸新区 12345 市民热线综合服务平台考核细则》，结合新城实际，特制定本办法。

一、考核主体

新城党委政法工作部为新城 12345 各承办单位考核主体，负责研究和解决考核中出现的问题，审定考核档次，具体工作由新城 12345 市民热线服务中心组织实施。

二、适用对象

本办法适用于泾河新城 12345 市民热线综合服务平台各承办单位，包含新城党委管委会各部门、各镇（街道）、各驻新城单位。

三、事项含义

本办法所称市民服务热线事项是指西咸新区 12345 市民热线综合服务平台转办，属于泾河新城受理的各类咨询、求助、建议、表扬、投诉和举报等政务服务事项。

四、考核原则

考核坚持公开透明、客观公正原则，以市民热线信息系统以

及人工采集的数据为依据，全面、准确评价各相关单位工作；坚持规范办理、提高质量的原则，注重考核承办单位事项办理规范性和实效性；坚持夯实基础、压实责任的原则，定期通报与年终考核相结合。

五、组织实施

考核工作由新城 12345 市民热线服务中心负责组织实施，以各承办单位职权职责范围内组织保障类、按时办结率、延期率、退单率、满意率、知识储备等为主要考核内容，分别设置指标和评分标准，进行量化考核，考核数据以市民热线信息系统数据及人工统计为准，以季度为考核周期。

六、结果运用

（一）新城 12345 市民热线服务中心将定期对各承办单位事项办理情况进行汇总，形成通报，发新城相关单位，并呈新城委领导。

（二）新城 12345 市民热线服务中心将根据各承办单位全年考核得分情况，对各单位进行排名，并将考核结果报新城营商办，列入新城营商环境专项考核，在新城综合考评中予以体现。

（三）凡有下列情形之一的，由新城市民热线服务中心予以督办、通报、约谈；造成不良影响或引发严重后果的，实行市民热线考核工作一票否决，并视情节轻重，由新城 12345 市民热线服务中心提请委领导同意后，由纪检监察部门按照责任追究的相关规定处理。

- 1.多次受到通报批评，且整改成效不明显的；
- 2.对群众反映的重要问题，因工作不负责任，玩忽职守，造成恶劣影响的；
- 3.因工作人员以权谋私，致使群众来电反映的问题处理不公，造成恶劣影响的；
- 4.因工作人员失密泄密，致使来电人个人信息泄露，造成恶劣影响的；
- 5.承办单位推诿扯皮，对自己部门职责权限不明晰，造成不良影响的；
- 6.其他应予以党纪、行政或司法处理的情形。

（四）建立新城 12345 市民热线服务中心与纪委机关、党委组织部的线索移交机制，对单位的责任追究方式包括：书面检查、通报批评、班子调整；对个人的责任追究方式包括：书面检查，通报批评，组织调整或者组织处理（包括停职检查、调整职务、降低职级、免职、责令辞职）。对单位、个人的责任追究方式，可单独使用，也可合并使用。

七、考核内容及评分标准

考核采用百分制量化评分。其中，组织保障类 5 分、事项办理类 90 分，知识储备 5 分。（同一事项，有主办、协办单位的，考核数据分别纳入主办、协办单位考核基础数据）

（一）组织保障类（5 分）

1.把市民热线工作列入本单位的重要议事日程，建立主要领导同志亲自抓、分管领导具体负责的领导机制，明确具体承办机构或承办人，确因工作需要调整岗位的，必须进行严格的岗前培训和不少于 10 天的跟班作业，并应事前向新城热线服务中心报备。（2分）

2.对市民热线交办事项，单位分管领导亲自批阅、处理，通过召开协调会、现场实地调研等方式，协调解决疑难问题。（2分）

3.制定并严格落实责任制度、反馈制度、现场办公制度、报告制度等工作制度，做到责任明确、运转规范、反应快速、服务到位。（1分）

（二）事项办理类（90分）

1.办结率（30分）

承办单位接收事项后，应在规定时限内办结。即：应自交办之日起，3个工作日内联系群众并办结咨询类事项，5个工作日内办结诉求类事项并提交新城热线服务中心。每超时1件工单扣5分。

2.延期率（10分）

承办单位在规定时限内无法办结并反馈结果的，可申请延期办理。同一事项，一次延期按照一件延期件计算，两次延期按照两件延期件计算，延期不超过两次。（确因情况特殊，需办理周期较长的，由相关承办单位书面提出申请，并经单位主要领导确

认后报新城 12345 市民热线服务中心，由新城 12345 市民热线服务中心统一报新区热线办，待审核通过后，不作为延期件统计)

3.退单率（20分）

（1）办理质量退单率（10分）

承办单位事项办理存在质量问题的，新城 12345 市民热线服务中心将退回该事项，要求承办单位重新办理。（计分详则见附件）

（2）实时退单率（5分）

承办单位收到不属于本单位负责的事项，应在接收到该事项后 12 小时内，依据有关规定提出退单申请，经单位分管领导确认后上报新城 12345 市民热线服务中心，由新城 12345 市民热线服务中心报新区热线办，确认后，按照实时退单进行计算。

（3）重复退单率（5分）

承办单位退回本应由其办理的事项，市民热线两次以上（含两次）将同一事项，派发同一承办单位处理的，认定为重复退单。经新城组织部认定后再次退单的，本考核项不得分。

4.满意率（30分）

西安市民热线对各承办单位办结来电事项进行满意度回访，收集群众对事项办理的意见和建议。反映人无法取得联系或未予反馈的，视作放弃评价，系统默认设置为满意。反映人坚持过高无理诉求的，在给予不满意评价后，承办单位可向市民服务热线中心进行申诉，并提供相关文件说明，由市民服务热线中心进行

审核后报新区热线办，确认后按照满意归档。由新城 12345 市民热线服务中心统计，不满意占比 5%以下，满意率项扣 3 分；不满意占比达到或超过 10%，满意率项扣 6 分；不满意占比达到或超过 15%，满意率项扣 9 分；不满意占比达到或超过 20%，此项不得分。

（三）知识储备（5 分）

各级承办单位应在每月月初报新增知识库信息。如因知识库不健全以致市民咨询类问题 50%得不到解答的扣 2 分，70%得不到解答的扣 3 分，80%得不到直接解答的本考核项不得分。

（四）加减分项目

1. 加分项目（限额 10 分）

（1）提出工作建议或上报工作经验，被新城热线服务中心采纳、推广的，每次加 1 分。

（2）由于办理工作成效显著，反映人通过市民热线提出对诉求事项办理情况或工作人员工作作风、工作态度表扬的，加 1 分。

（3）积极为群众排忧解难，办理工作成效显著、群众满意，得到新区及以上级别的领导批示肯定、表扬，或新区以上新闻媒体正面宣传报道肯定的（对前期曝光，后期报道整改到位的不在加分范围），每次加 1 分。

（4）各承办单位积极推送信息及营商环境典型案例的，每 3 次加 1 分。

(5) 主动解决跨区域疑难事项工单处理的，每类事项加 2 分，最高加 5 分。

(6) 积极推广、宣传 12345 热线工作并报新城 12345 市民热线服务中心的，加 1 分。

2.减分项目

(1) 对督办工单督查意见不落实，存在失职渎职、推诿扯皮、敷衍塞责等情形，导致服务对象多次投诉或引起其他不良后果的，按照三级督办机制，一级督办扣 2 分，二级督办扣 5 分，三级督办扣 10 分。

(2) 因办理质量较差等问题，被领导批示、媒体或网络曝光的，每件扣 10 分。

(3) 疑难复杂事项，经组织部判定责任后，责任单位拒不执行，或办理不力的，每件扣 10 分；有主办协办单位的，主办单位扣 10 分，协办单位扣 5 分。

附件：泾河新城 12345 市民热线综合服务平台考核量化测评表

附件

泾河新城 12345 市民热线综合服务平台考核量化测评表

一级指标	二级指标	三级指标	评估要点	考核方法
组织保障	5 分	1、把市民热线建设、维护工作列入本单位的重要议事日程，建立主要领导同志亲自抓、分管领导具体负责的领导机制，明确具体承办机构或承办人，确因工作需要调整岗位的，必须进行严格的岗前培训和不少于 10 天的跟班作业，并事前在新区热线办报备。（2 分）	以报新城热线服务中心文件以及平时工作为主	人工统计
		2、对市民热线交办事项，单位分管领导亲自批阅、处理，通过召开协调会、现场实地调研等方式，协调解决疑难问题（2 分）		
		3、制定并严格落实责任制度、反馈制度、现场办公制度、报告制度等工作制度，做到责任明确、运转规范、反应快速、服务到位。（1 分）		
工单办理 (90 分)	按时办结率 (30 分)	承办单位接收事项后，应在规定时限内办结。即：应自交办之日起，3 个工作日内联系群众并办结咨询类事项，5 个工作日内联系群众并办结诉求类事项。	按时办结率= $\frac{\text{按时办结工单数}}{\text{受理工单总数}} \times 30$	人工统计
	延期率 (10 分)	承办单位在规定时间内无法办结并反馈结果的，可申请延期办理。同一事项，一次延期按照一件延期件计算，两次延期按照两件延期件计算，延期不多于两次。	延期率= $(1 - \frac{\text{延期次数}}{\text{受理工单总数}}) \times 10$	人工统计
	退单率 (20 分)	办理质量退单率。承办单位事项办理存在质量问题的，新城 12345 市民热线服务中心将退回该事项，要求承办单位重新办理。（10 分）	办理质量退单率= $(1 - \frac{\text{办理质量退单数}}{\text{受理工单总数}}) \times 10$	人工统计
		实时退单率。承办单位收到不属于本单位负责的事项，应在接收到该事项后 12 小时内，依据有关规定提出退件申请，经单位分管领导确认后，报新城热线服务中心，待审核通过后，按照实时退单进行计算。（5 分）	实时退单率= $(1 - \frac{\text{实时退单数}}{\text{总退单数}}) \times 5$	人工统计
		重复退单率。承办单位退回本应办理的事项，新城热线服务中心两次以上（含两次）将同一事项，派发同一承办单位处理的，认定为重复退单。经新城组织部认定后再次退单的，本考核项不得分（5 分）	重复退单率= $(1 - \frac{\text{重复退单数}}{\text{受理工单总数}}) \times 5$	人工统计

	满意率 (30分)	由新城 12345 市民热线服务中心统计，针对市级回访不满意工单，不满意占比达到或超过5%以下扣3分，不满意占比达到或超过10%扣6分，不满意占比达到或超过15%扣9分，不满意占比达到或超过20%，此项不得分。		人工统计
知识储备	5分	各级承办单位应在每月初报新增知识库信息。如因知识库不健全市民咨询类问题得不到直接解答的本考核项不得分。	以报新城服务中心知识库信息以及市热线办系统为主	人工统计
加分项 (10分)	加分项	<ol style="list-style-type: none"> 1. 提出工作建议或上报工作经验，被新城服务中心采纳、推广的，每次加1分。 2. 由于办理工作成效显著，反映人通过市民热线提出对诉求事项办理情况或工作人员工作作风、工作态度表扬的，加1分。 3. 积极为群众排忧解难，办理工作成效显著、群众满意，得到市级及以上级别的领导批示肯定、表扬，或新区级以上新闻媒体正面宣传报道肯定的（对前期曝光，后期报道整改到位的不在加分范围），每次加1分。 4. 各承办单位积极推送信息以及营商环境典型案例的，每3次加1分。 5. 主动解决跨区域疑难事项工单处理的，每类事项加2分，最高加5分。 6. 积极推广、宣传 12345 热线并报新城服务中心的，加1分。 		人工统计
负面清单 (10分)	扣分项	<ol style="list-style-type: none"> (1) 对督办工单督查意见不落实，存在失职渎职、推诿扯皮、敷衍塞责等情形，导致服务对象多次投诉或引起其他不良后果的，按照三级督办机制，一级督办扣2分，二级督办扣5分，三级督办扣10分。 (2) 因办理质量较差等问题，被领导批示、媒体或网络曝光的，每件扣10分。 (3) 疑难复杂事项，经组织部判定责任单位后，责任单位拒不执行，或办理不力的，每件扣10分；有主办协办单位的，主办单位扣10分，协办单位扣5分。 		人工统计

陕西省西咸新区泾河新城管理委员会办公室 2020年10月26日印发
