泾河新城12345市民热线工作考核办法解读

《考核办法》对考核主体、适用对象、事项含义、考核原则、组织实施、结果运用、考核内容及评分标准进行了详细说明和量化标准制定，通过考核机制增强各单位服务意识，促进各单位转变工作作风，提升行政效能。

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。

二、适用对象

适用对象为各承办单位，包含各镇（街道）、党委管委会各部门、各驻新城单位。

三、事项含义

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

以市民热线信息系统以及人工采集的数据为依据，坚持压实责任的原则，定期通报与年终考核相结合。

五、组织实施

由新城12345市民热线服务中心负责组织实施，按组织保障类、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，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

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。对工作不力，造成不良影响或引发严重后果的，由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。

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（包括建立部门机制、领导包抓、落实制度）、事项办理类90分（包括办结率、延期率、退单率、满意率），知识储备5分（健全知识库信息），并设定附加考核项目10分，形成更加灵活的考核机制。对同一事项，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。

（解读人：李智 电话：18292972288）