

安康市人民政府办公室文件

安政办发〔2018〕57号

安康市人民政府办公室关于 印发《安康市12345便民服务平台管理办法(试行)》 和《安康市12345便民服务平台考核办法 (试行)》的通知

各县区人民政府、市政府各工作部门、直属机构：

《安康市12345便民服务平台管理办法(试行)》和《安康市12345便民服务平台考核办法(试行)》已经市政府2018年第五次常务会议审议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

安康市人民政府办公室

2018年7月12日

安康市 12345 便民服务平台管理办法（试行）

第一章总 则

第一条 为规范安康市 12345 便民服务平台（以下简称“12345 平台”）管理工作，建立协调统一、分工明确、运行规范、监管有力的工作机制，推动服务方式创新，提高政府公共服务水平，根据有关法律法规规定，结合本市实际，制定本办法。

第二条 12345 平台由市人民政府设立，以便民、智能、高效为服务理念，为公众提供政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察等公共服务，提升城市治理法治化、精准化、智能化、专业化水平。

第三条市 12345 便民服务中心（以下简称市便民中心）是 12345 平台的管理机构，负责指导、协调、监督和考核全市各相关单位 12345 平台工作承办情况，负责 12345 平台外包服务企业的指导、协调和管理。

各县区人民政府、市级政府部门、直属机构（单位）、依法承担行政职能的事业单位、其他部门以及具有公共服务职能的企业是 12345 平台的承办单位，负责事项的接收、办理、转派、回复、检查，更新政务信息，完善平台知识库。各县区 12345 便民服务中心牵头负责辖区内 12345 平台事项承办工作。

经市便民中心同意，承办单位可根据管理权限，将具有行

政管理职能和公共事务管理职能的单位列为下一级承办单位，并加强监督和指导。

各级承办单位根据职责规定分级办理事项，在职责范围内对办理行为和结果负责。

第四条 12345 平台由 12345 热线电话和 12345 网络系统共同构成，受理公民、法人或其他组织提出的咨询、投诉举报、求助和建议。

（一）12345 热线电话由外包服务企业组建话务坐席，实行“每周七天、每天二十四小时”接听和反馈制度。

（二）12345 网络系统由市便民中心统一规划建设，推进智能化在受理、转办、办理、审核、督办、满意度评价、统计分析、效能监察、绩效考核等方面的应用，实现 12345 平台全流程数字化、智能化、可视化。

（三）12345 平台与全市互联网政务服务平台、数据交换共享平台互联互通，与 110 等紧急类热线建立对接联动机制，平台数据满足市、县（区）、镇（办）三级部门共享共用。

第五条 12345 平台遵循“属地管理、分级负责、归口办理，谁主管、谁负责，依法、及时、就地解决问题”的原则，实行“统一受理、按责转办、限时办结、统一督办、评价反馈、行政问责、分析研判”的工作机制。

第六条 12345 平台运行所需经费列入同级政府财政预算。

第二章受理与转办

第七条 12345 平台通过电话、短信、信箱、网站及其他媒体等渠道，受理以下事项：

（一）有关承办单位的工作职责、政策法规、办事流程、执法程序、行政审批等政务信息及公共服务信息的咨询；

（二）承办单位职责范围内的非紧急类求助；

（三）对城市治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等方面的投诉举报和建议；

（四）对行政机关、公共服务企事业单位工作人员工作作风、行政效能等方面的投诉举报；

（五）其他应当受理的事项。

第八条 12345 平台不受理以下事项：

（一）非安康行政职权管辖范围内的事项；

（二）110、119、120、122、96333 等紧急服务专线处理的事项；

（三）属于党委、人大、政协、法院、检察院、军队、武警职责范围的事项；

（四）已经或应当通过法律诉讼、仲裁、行政复议等法定途径或正常信访渠道解决的事项；

（五）涉及国家机密、商业秘密、个人隐私的事项；

（六）党员干部贪污腐败、行贿受贿等违纪事项；

（七）正在办理过程中或已依法办理完毕，诉求人未提供新

情况、新理由的事项；

（八）违反法律法规、社会公序良俗以及恶意攻击、骚扰或无实质诉求内容的事项；

（九）反映诉求内容不齐全，无法处理的事项；

（十）维护自身权益的诉求件未提供实名和联系方式，导致无法核实的事项；

（十一）其他不宜受理的事项。

12345 平台对不予受理的事项，应当告知诉求人不予受理及其依据。

第九条 12345 平台对受理的事项进行分类处理：

（一）咨询类事项，根据平台知识库能即时答复的，即时答复诉求人；不能即时答复的，转派至承办单位办理；

（二）投诉举报、求助和建议类事项，按照“谁主管谁负责”和“属地管理优先”相结合的原则，转相关承办单位办理；属垂直管理单位职责的，原则上转派至市一级承办单位办理。

（三）涉及两个或以上承办单位职责的事项，按照职责规定分别转派至承办单位办理。

（四）涉及两个或以上承办单位职责，且需要一个承办单位牵头其他承办单位会同办理的事项，按照职责规定分别转派至承办单位办理，牵头办理单位为主办单位，会同办理单位为会办单位。主办单位负责牵头组织协调相关会办单位联合办理，督促会办单位落实工作责任，及时协调解决工单办理过程中出现的问题。

（五）符合本办法第二十一条第三项规定的同一事项，转派至承办单位做好解释工作。

第十条 职责不清晰、区域不明确、职能交叉或缺失、法律适用存在争议的疑难复杂事项，市、县（区）便民中心通过会议协调、组织现场踏勘、征求业务指导部门意见、提交编办或政府法制办审定、提请政府协调审定等方式确定承办单位，需多部门会同办理的，确定主办和会办单位。

通过上述方式确定的承办单位，应当遵照办理，不得退回。

第十一条 定期举行各县（区）人民政府、市政府职能部门领导接听电话活动，受理诉求人来电事项。

接电单位的范围经市人民政府审定，市便民中心可根据来电增长情况和业务需求，调整接电单位的范围。

市便民中心与接电单位召开重点事项办理协调会，将诉求人反映强烈的事项交办给接电单位包案解决。

第三章 办理与反馈

第十二条 承办单位对接收的事项进行分类办理：

（一）承办单位应在 24 小时内接收 12345 平台转办事项，属本单位职责的，应当立即联系诉求人，详细了解诉求内容，并在本办法规定的期限以内办结；

（二）认为不属于本单位职责或 12345 平台受理范围的，应当自收到事项之日起 2 日内（指工作日，下同）申请退回，并说

明退回的理由和依据。

第十三条 市便民中心对退回申请进行审核，同意退回的，进行职责界定后再次转派；不同意退回的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十四条 12345 平台转办工单实行限时办结制，承办单位应当按照以下规定办理事项：

（一）咨询类事项，自收到工单之日起 2 日内办结；

（二）投诉举报、求助和建议类事项，自收到工单之日起 5 日内办结；

（三）法律、法规、规章、规范性文件规定的期限严于上述期限的，办理期限从其规定。

第十五条 除突发类事项外，承办单位在办理期限内无法办结的，应当在办理期限届满前提出延期申请，延期办理以 2 次为限，每次延期的时限和办理期限相同。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，报市便民中心。

第十六条 市便民中心对延期申请进行审核，同意延期的，告知诉求人延期的情况；不同意延期的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十七条 办理完成后，承办单位将办理结果回复诉求人，并向市便民中心提交办理情况申请办结，经审核同意办结的，即为事项办结。办理情况应当符合以下要求：

（一）列明事项办理时间、具体办理事项的单位、经办人、

办理结果、法律法规政策依据和回复诉求人的情况；

（二）对事项进行针对性的正面回应；

（三）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。

第十八条 市便民中心审核办理情况，符合要求的，同意办结；不符合要求的，说明理由，由承办单位继续办理。

第十九条 12345 平台建立满意度评价机制，由诉求人对话务服务和办理情况进行满意度评价。

满意度评价结果为：满意、基本满意、不满意。

第二十条 首次评价为不满意的事项，发回承办单位重办，重办次数为 1 次，重办期限为 5 日。

第二十一条 承办单位对重办事项进行分类办理：

（一）应当办理且具备办理条件的，应当尽快办理；

（二）已办理，但未对事项进行针对性正面回应的，应当再次办理；

（三）应当办理或已依法依规办理，但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的，承办单位可上传书面履责意见，并向诉求人说明。

第二十二条 承办单位重办后，提交办理结果，进行第二次满意度评价。重办事项的满意度，以第二次满意度评价为准。

第二次满意度评价为不满意的事项，市便民中心通过人工、

网络、短信等方式回访诉求人，征询不满意的原因。

第二十三条 承办单位应当按照规定提供、更新、维护涉及本单位的 12345 平台知识库信息，确保真实权威、及时准确，为即时解答和查询提供支撑。

第二十四条 建立突发事件联动处置机制，将以下突发事件转派至承办单位办理：

- （一）涉及区域性水、电、气、网等问题的事项；
- （二）自然灾害、地质灾害及引发的次生灾害的事项；
- （三）城市管理部件危及公共安全的事项；
- （四）个人扬言将危及公共安全、人身财产安全等 110 紧急警务事项。

突发类事项，应当自收到工单后 2 小时内处理，并在 2 日内办结，发生自然灾害等不可抗力情形除外。

第四章 监督与考核

第二十五条 市便民中心应当向社会公布 12345 平台受理渠道和相关管理规定，主动接受人大的法律监督、政协和民主党派的民主监督、社会公众和媒体的公共监督，听取改进平台管理工作的意见和建议。

第二十六条 市便民中心对以下事项进行督办：

- （一）市领导批示或交办的事项；
- （二）领导干部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) 涉及跨区域、跨部门的复杂事项;
- (五) 涉及群众重大利益并有可能引发群体性事件的事项;
- (六) 已有市政府决定、会议议定、经市便民中心协调确定、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;
- (七) 无正当理由未按规定期限办结的事项;
- (八) 发回重办后诉求人仍不满意, 经市便民中心认定确属于承办单位原因的事项;
- (九) 其他需要督办的事项。

第二十七条 工作督办通常采用以下方式, 均具有同等行政效力。

(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。对市级领导交办、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, 发出督办通知书跟进督办。

(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, 市便民中心应召集事项承办单位召开督办协调会, 或共同到事发地调查督办, 掌握第一手材料, 提出相关意见和建议, 提高办理质量。

(四) 市便民中心复核办结事项后, 通过回访进行满意度测

评，对群众回复不满意的事项，由市便民中心组织督查，确保群众合理诉求得到有效解决。

第二十八条 市便民中心利用平台网络系统，加强对事项的受理、办理、督办等环节的监测、预判和管控，对各环节异常情况进行实时智能预警。

第二十九条 市便民中心加强数据分析，实现数据实时可视化，聚焦社会热点、难点问题，通过通报、工作简报、专报和个性化数据展现等形式，为政府科学决策、精准施政提供依据。

第三十条 市便民中心会同市监察委对事项办理成效进行监督处理，对不积极履行办理责任、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、慢作为造成不良影响的，由市便民中心将相关问题报送市监察委依纪依法处理。

第三十一条 12345平台接受媒体监督，定期报道投诉举报案例、发布咨询热点问题和政策解读，提出城市治理的意见和建议。

平台制度执行不力和对诉求人合法合理的诉求不积极回应、不及时办理、不耐心解释造成不良影响的承办单位，提交给媒体曝光。

第三十二条 市便民中心对话务坐席服务质量、业务能力和工作效能等进行考核，对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考核，并通报考核结果。12345平台绩效考核纳入全市目标责任考核体系。各县区、市级各承办单位应参照全市12345平台绩效考核指标体系，开展本辖区、本单位内部12345平台业务考核工作。

第三十三条 承办单位对平台数据的归集、统计、考核结果等有疑问可提出申诉，市便民中心应当进行调查核实并及时反馈。

第五章附 则

第三十四条市便民中心根据业务需求，联合相关承办单位或专业机构对各级12345平台管理人员、受理人员进行培训，相关承办单位应当积极配合。

第三十五条 市便民中心、各级承办单位及其工作人员应当严格遵守保密纪律，不得向外泄露诉求人信息、经办人员信息和其他不宜公开的相关内容。

第三十六条 诉求人应当依法行使投诉举报权利，不得故意提供虚假事项，恶意攻击、骚扰、占用话务资源，违反治安管理法律法规的，交由公安机关处理；涉嫌犯罪的，依法移送司法机关处理。

第三十七条 本办法用语的含义：

（一）事项，是指公民、法人、其他组织（以下统称诉求人）向12345平台提出的咨询、投诉举报、求助和建议。

（二）咨询，是指诉求人对政务信息及公共服务信息存在了解的需求，提请有关部门给予答复的行为。

（三）投诉举报，是指以下两种情形：

1. 诉求人认为城市管理、劳动保障、消费维权、市场监管、

公共交通、公共卫生、环境保护等方面的违法行为侵害了其合法权益或损害了公共利益，提请有关职能部门处理或查处的行为。

2. 诉求人认为行政机关工作人员、公共服务企事业单位工作人员在工作作风和行政效能方面存在不当，提请有关职能部门处理的行为。

（四）求助，是指诉求人为自身权益的需要，提出给予帮助的请求。

（五）建议，是指诉求人对城市治理、公共服务、市场监管、经济社会发展等方面，提出的对具体问题处理、对普遍问题完善的意见。

（六）平台知识库，是指承办单位上传、更新的各类法律法规、政务服务、公共管理等方面的信息库。

（七）城市管理部件，是指具有明确产权人或管理维护单位的市政公用、地下管网、市容环卫、园林绿化等纳入城市管理的各类设施。

（八）履责意见，是指由具体办理事项的单位主要领导或分管领导签发，证明本单位已按照规定履行职责的书面文件。

第三十八条 本办法自发布之日起施行，有效期两年。

附件：安康市 12345 便民服务平台承办单位名单。

附件

安康市 12345 便民服务平台承办单位名单

一、各县区人民政府，安康高新技术产业开发区、安康瀛湖生态旅游区、安康恒口示范区管委会

二、市级政府部门、直属机构（单位）、依法承担行政职能的事业单位、其他部门

市政府办、市发改委、市教育局、市科技局、市工信局、市公安局、市民政局、市民族宗教事务局、市司法局、市审计局、市财政局、市人社局、市国土局、市环保局、市规划局、市住建局、市城管局、市交通局、市水利局、市农业局、市林业局、市扶贫局、市商务局、市文广局、市卫计局、市食药监督局、市旅发委、市体育局、市统计局、市安监局、市信访局、市工商局、市质监局、市盐务局、市招商局、市地方志办、市移民局、市供销社、市住房公积金管理中心、市总工会、团市委、市妇联、市残联、市红十字会、市保险行业协会。

三、中、省驻安单位

安康学院、西部机场集团安康机场有限公司、市气象局、安康银监分局、人民银行安康支行、农业银行安康分行、农业发展银行安康分行、中国银行安康分行、工商银行安康分行、建设银行安康分行、邮政银行安康分行、安康农商银行、市国税局、市地税局、市烟草局、市养老经办处、国网安康供电公司、地电安康分公司、安康水电厂、市邮政管理局、安康电信分公司、中国

移动安康分公司、中国联通安康分公司、广电网络安康分公司、中国铁塔安康分公司、安康火车站。

四、具有公共服务职能的企业

安康市自来水公司、安康逸华天然气有限公司、陕西交建集团安川分公司、陕西高速集团白泉分公司。

安康市 12345 便民服务平台考核办法（试行）

第一章 总 则

第一条为创新社会管理，促进安康市 12345 便民服务平台工作制度化、规范化、科学化，加强对各承办单位的组织、协调和监督，提高工作效率和服务质量，确保 12345 便民服务平台（以下简称“12345 平台”）高效运行，根据《安康市 12345 便民服务平台管理办法（试行）》，制定本办法。

第二条考核工作坚持公平、公正、公开、效能的原则。通过科学设置考核指标，建立全面客观反映各承办单位工作实绩的评价体系，以充分调动积极性，保障 12345 平台管理规范、运转高效、阳光透明、廉洁公信。

第三条 12345 平台工作考核由安康市 12345 便民服务中心负责，年度考核以自然年为周期。同时，按月归集相关考核情况，供各承办单位实时分析工作成效及存在问题。

第二章 考核对象

第四条 以下 12345 平台承办单位适用本办法：

（一）各县区人民政府，安康高新技术产业开发区、安康瀛湖生态旅游区、安康恒口示范区管委会。

(二) 市级政府部门、直属机构(单位)、依法承担行政职能的事业单位、其他部门:

市政府办、市发改委、市教育局、市科技局、市工信局、市公安局、市民政局、市民族宗教事务局、市司法局、市审计局、市财政局、市人社局、市国土局、市环保局、市规划局、市住建局、市城管局、市交通局、市水利局、市农业局、市林业局、市扶贫局、市商务局、市文广局、市卫计局、市食药监督局、市旅发委、市体育局、市统计局、市安监局、市信访局、市工商局、市质监局、市盐务局、市招商局、市地方志办、市移民局、市供销社、市住房公积金管理中心、市总工会、团市委、市妇联、市残联、市红十字会、市保险行业协会。

(三) 中、省驻安单位:

安康学院、西部机场集团安康机场有限公司、市气象局、安康银监分局、人民银行安康支行、农业银行安康分行、农业发展银行安康分行、中国银行安康分行、工商银行安康分行、建设银行安康分行、邮政银行安康分行、安康农商银行、市国税局、市地税局、市烟草局、市养老经办处、国网安康供电公司、地电安康分公司、安康水电厂、市邮政管理局、安康电信分公司、中国移动安康分公司、中国联通安康分公司、广电网络安康分公司、中国铁塔安康分公司、安康火车站。

(四) 具有公共服务职能的企业:

安康市自来水公司、安康逸华天然气有限公司、陕西交建集

团安川分公司、陕西高速集团白泉分公司。

第三章考核内容

第五条 平台考核工作由基本项考核和附加项考核两部分组成。

第六条 基本项考核实行百分制。分别从组织机构、制度建设、知识库管理更新、事项办理及回访四个方面，对各承办单位进行指标考核。

（一）组织机构（10分）

有12345平台事项承办机构，工作职责明确。设置承办机构，工作责任明确（2分）；明确主要负责人负总责（2分）；明确班子成员分管（2分）；专人负责事项办理和知识库更新（4分）。

（二）制度建设（10分）

建立健全保障12345平台事项正常办理的各项管理运行制度。有12345平台事项办理相关制度、流程（4分），缺少一项扣2分；节假日专人值班并按时报送本单位值班表（2分），春节、国庆节未上传值班表每次扣1分，其他节假日未上传值班表每次扣0.5分；事项办理台账规范（4分）。

（三）知识库管理更新（20分）

按照要求高效优质更新知识库信息。市12345便民服务中心对各承办单位知识库更新情况进行常态监督、定期抽查，对实时更新情况予以考核。

1. 知识库内容报送完整（4分）。各承办单位按照知识库信息报送要求完整上报相关内容，市12345便民服务中心以知识库系统统计记录为依据，考核各承办单位知识库内容报送完整性，每出现一项报送不完整扣1分。

2. 热点问题及时答复（4分）。同类诉求在近一个月内多次出现、市12345便民服务中心要求提供应答口径的，承办单位应按规范及时上报答复口径，每出现一次不及时上报扣1分。

3. 业务知识变化及时更新（4分）。相关政策法规、行政审批项目、公共服务项目、便民服务项目调整后，承办单位应按规定在知识库及时修改更新，每出现一次不及时更新扣1分。

4. 基本信息及时修改（4分）。机构基本信息、承办机构及承办人员变动、承办人员联系方式变更后，承办单位应及时准确更新知识库相应内容，每出现一次不及时更新扣1分。

5. 实时信息及时报送（4分）。

（四）事项办理及回访（60分）

各承办单位事项办理及回访情况由12345平台系统自动考核，考核指标及权重分别为：办结率30%，按期办结率30%，重办率20%，群众满意率20%。

第七条附加项考核由综合加分项和监督检查扣分项两部分组成。其中，综合加分项累计加分上限为10分；监督检查扣分项扣分不设限。

（一）综合加分项（10分）

1. 解决疑难复杂事项。市便民中心通过会议协调、组织现

场踏勘、征求业务指导部门意见、提交编办或政府法制办审定、提请政府协调审定等方式确定承办单位的疑难复杂事项，每解决一件加 2 分；需多部门会同办理的，主办单位加 2 分，会办单位加 1 分。

2. 表扬类事项。凡事项办理完后，群众致电 12345，表示对事项处理满意、对承办单位或承办单位工作人员表示表扬或感谢的，每件加 2 分。

3. 重大疑难问题领导会办。承办单位领导高度重视 12345 便民服务工作，就事项承办过程中发现的、群众反映集中的重大疑难问题，向市政府分管领导汇报并得到相关批阅签办的，市 12345 便民服务中心对批阅研究及牵头会办情况予以监督考核，每落实 1 件加 2 分。

4. 信息管理主动有效。承办单位在相关媒体开展典型案例、亮点工作、经验交流等信息宣传，经核实的加 1 分；在市级及以上主流媒体开展宣传的加 2 分。年度亮点工作、典型案例等信息报送 10 次（含）以上的加 1 分；经市 12345 便民服务中心“月通报”采用的，每条加 0.5 分。

（二）监督检查扣分项

1. 已办结事项出现重复投诉且处理结果不属实。各承办单位对公众合理诉求事项办理完成且结案后，当事人针对原诉求内容重复投诉，经查实事项处理结果与实际办理情况不一致的，每件扣 2 分。

2. 重点事项办理不力。市领导批示或交办事项、领导干部

接听群众来电事项，承办单位无正当理由办理不到位、不及时，每件扣 2 分。

3. 督办意见落实不到位。各承办单位对市 12345 便民服务中心下达的督办意见未落实的，每件扣 1 分。

4. 多次退回职责范围内事项推诿不办。承办单位多次退回督办事项，经督查核实确属职责范围、无故或借故推诿不办的，每件扣 1 分。

5. 经媒体曝光后仍未履职。群众来电事项经媒体曝光后，有关承办单位仍未履职办理，经查实造成较大社会影响的，每件扣 2 分。

6. 有失密、泄密情况。各承办单位在 12345 平台事项承办工作中，因失密、泄密导致来电群众遭到打击报复、造成不良影响和严重后果，经查属实的，每件扣 5 分；后果特别严重的，依据相关规定处理。

7. 年度重点工作落实不到位。各承办单位对市 12345 便民服务中心部署的年度重点工作和重要活动未按时落实、无故缺席的，每件（次）扣 2 分。

第八条 每个考核周期内，规定完成时间为当年 12 月 31 日（含）之前的事项计入当年年度考核；12 月 31 日前受理、规定完成时间在下一年度的事项计入下年年度考核。

第九条 市 12345 便民服务中心根据设定的承办单位工作考核标准，制定《安康市 12345 便民服务平台工作考核表》（见附件），严格按照评分标准落实好各项考核内容。

第四章 考核方式

第十条 坚持重回复态度、重办理过程、重实际效果、重群众认可的考核原则。对即办、应办、能办事项的落实情况和群众不满意的问题，加大督查考核力度。

第十一条 实行日常考核与年终考核相结合、监督检查与平台系统自动统计相结合。日常考核结果由市 12345 便民服务中心每月通报。

第十二条 各承办单位基本项考核中的“组织机构、制度建设、知识库管理更新”三项指标采取书面考核与抽查考核相结合的方式进行；“事项办理及回访情况”以 12345 平台系统自动统计数据结果为准。

第十三条 各承办单位对每次通报中单项指标成绩、年度考核结果有异议的，可自指标成绩形成并公布之日起 3 个工作日内，向市 12345 便民服务中心提出申诉，超期不再受理。

第十四条 市 12345 便民服务中心年度考核工作结束后 20 个工作日内，对各承办单位的考核打分情况予以逐项复核，并依据 12345 平台系统有关数据，完成对各承办单位最终考核得分的计分和审定工作，形成综合考核结果。

第五章 考核结果运用

第十五条 年度工作评比运用。以考核结果为依据，评选全市年度 12345 便民服务平台工作优秀单位和优秀个人并予以通

报。

第十六条 全市年度目标责任考核运用。考核结果作为全市年度目标责任考核依据。

第十七条 本办法自发布之日起施行，有效期两年。

附件：安康市 12345 便民服务平台工作考核表

附件

安康市 12345 便民服务平台工作考核表

序号	考核指标	考核事项	评分细则	得分	备注
1	组织机构 (10分)	设置承办机构,工作职责明确(2分)	无承办机构扣1分,无工作职责扣1分		
		明确主要负责人负总责(2分)	未明确的扣2分		
		明确班子成员分管(2分)	未明确的扣2分		
		专人负责工单办理和知识库更新(4分)	未明确的扣4分		
2	制度建设 (10分)	12345平台事项办理相关制度、流程(4分)	缺少一项扣2分		
		节假日专人值班并按时报送本单位值班表(2分)	春节、国庆节未上传值班表每次扣1分,其他节假日未上传值班表每次扣0.5分		
		事项办理台账规范(4分)			
3	知识库管理更新 (20分)	知识库内容报送完整(4分)	每出现一次报送不完整情况扣1分		
		热点问题及时答复(4分)	每出现一次不及时上报1分		
		业务知识变化及时更新(4分)	每出现一次不及时更新扣1分		
		基本信息及时修改(4分)	每出现一次不及时更新扣1分		
		实时信息及时报送(4分)			

4	工单办理及回访 (60分)	办结率 30%，按期办结率 30%，重办率 20%，群众满意率 20%	12345 平台系统自动考核		
5	综合加分项 (10分)	解决疑难复杂事项	每解决一件加 2 分；需多部门会同办理的，主办单位加 2 分，会办单位加 1 分		
		表扬类事项	每件加 2 分		
		重大疑难问题领导会办	每落实 1 件加 2 分		
		信息管理主动有效	在相关媒体开展典型案例、亮点工作、经验交流等信息宣传，经核实的加 1 分；在市级及以上主流媒体开展宣传的加 2 分。年度亮点工作、典型案例等信息报送 10 次（含）以上的加 1 分；经市 12345 便民服务中心“月通报”采用的，每条加 0.5 分		
6	监督检查扣分项	已办结事项被重复投诉且处理结果不属实	每件扣 2 分		
		重点事项办理不力	每件扣 2 分		
		督办意见落实不到位	每件扣 1 分		
		多次退回职责范围内工单推诿不办	每件扣 1 分		
		经媒体曝光后仍未履职	每件扣 2 分		
		有失密、泄密情况	每件扣 5 分		
		年度重点工作落实不到位	每件扣 2 分		
合 计					

抄送：市委各工作部门，市人大常委会办公室，市政协办公室，安康军
分区。

市中级人民法院、检察院，各人民团体，各新闻单位。

中、省驻安各单位。

安康市人民政府办公室

2018年7月12日印发
