

安康市行政审批服务局

安行审函〔2021〕76号

安康市行政审批服务局关于印发 《2021年度12345政务服务便民热线工单办理 情况减分指标考核办法》的通知

各县（市、区）人民政府，市级国家机关各部门，中省驻安各单位：

《2021年度12345政务服务便民热线工单办理情况减分指标考核办法》已经市考核办审核通过，现予以印发，请认真组织实施。

安康市行政审批服务局

2021年12月15日

2021 年度 12345 政务服务便民热线工单办理情况减分指标考核办法

按照《中共安康市委办公室 安康市人民政府办公室关于印发〈各县（市、区）和市直部门、中央和省级驻安单位 2021 年度目标责任考核指标〉的通知》（安办字〔2021〕100 号）和市考核办《关于认真做好市考减分指标考核工作的通知》（安考办函〔2021〕115 号）要求，为认真做好 2021 年 12345 政务服务便民热线减分指标考核工作，特制定本办法。

一、考核原则

围绕“全省先进、全国一流”工作目标，坚持以人民为中心，坚持公平、公正、公开原则，坚持目标导向、问题导向、结果导向，采取日常考核与年终考核相结合的方式，不断推动 12345 热线接得更快、分得更准、办得更实，更有效地解决老百姓身边的烦心事、操心事、揪心事，不断提高群众满意度和幸福感。

二、考核对象

安康市 12345 便民服务平台一级承办单位（详见附件 1）。

三、考核内容

考核总分 100 分。考核内容分为工单办理、退单、延期、群众满意度及日常配合 5 个方面，另附加分项。（详见附件 2）

四、结果运用

1、年度考核由市行政审批服务局（市政务服务中心）组织实施，严格按照考核办法，依托 12345 便民服务平台系统数据及日常掌握情况，统一进行考核。

2、考核结果以书面形式报送市考核办，记入年度目标责任考核。

3、本考核办法由市行政审批服务局（市政务服务中心）负责解释。

附件： 1、市 12345 便民服务平台一级承办单位名单
2、12345 热线工单办情况减分指标考核表