鄂康政服函(2022)23号

鄂尔多斯市康巴什区政务服务局关于印发

康巴什区 12345 政务服务便民热线

“接诉即办”工作奖励

制度的通知

各街道党工委、办事处，区委各部、委、办，区政府各部门、各垂直管理部门，各国有企业及人民团体:

现将《康巴什区12345政务服务便民热线“接诉即办”工作奖励制度》印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

鄂尔多斯市康巴什区政务服务局

2022年4月18日

康巴什区12345政务服务便民热线

“接诉即办”工作奖励制度

为全面提高康巴什区12345政务服务便民热线（以下简称12345热线）办理工作质量和效能，及时回应人民群众急难愁盼问题，不断提升为民服务水平，进一步规范考核、鼓励先进，推进服务型政府建设，特制定本制度。

一、奖励对象范围

康巴什区各有关承办单位和个人。

1. 奖励统计方式

采取12345热线系统自动考核和日常工作考核相结合的方式。

1. 奖励设置及应用

（一）评选12345热线办理“委屈奖”

**1.评选标准。**首接单位能够承担起牵头单位责任，积极协调有关单位及时进行解决办理答复，牵头办理解决不属于本单位职责范围内的事项，或牵头解决与本单位职责有关联并属于协同配合单位应当办理的事项，且就该事项未在12345热线系统内进行退单。

**2.评选程序。**各首接单位及时报送本单位首接责任情况，区政务服务局热线办每月负责梳理汇总，经厘清各单位职能职责和初步审核后，报请区热线办理联席会议进行研究，最终确定获奖单位。

**3.结果运用。**被评为“委屈奖”的办理单位每办结一件得0.2分，计入当月绩效考核综合得分，同时列入当月12345热线“接诉即办”工作通报内容；对列入“委屈奖”的办理单位在年底“五位一体”绩效考核中给予加分。

（二）评选12345热线办理“先进集体”

**1.评选标准。**办理单位能够以解决好群众的操心事、烦心事、揪心事为工作着力点，紧扣12345热线接诉即办工单办理关键环节，落实专人专责制，制定相关工作制度，推行“三上门”“四必须”工作要求，形成快速响应、高效办理、及时反馈的工作机制。

**2.评选程序。**区政务服务局热线办综合周报告、月通报、不定期专报、点对点通报的情况和“响应率”、“解决率”、“满意率”等专项指标以及办理单位接件总量情况、日常工作配合、宣传引导信息采纳等情况进行初步审核后，报请区热线办理联席会议进行研究，最终确定获奖单位。

**3.结果运用。**对列入“先进集体”办理单位，在年底“五位一体”绩效考核中给予加分。

（三）评选12345热线办理“优秀个人”

**1.评选标准。**能够认真落实12345热线办理各项工作要求，做到“接诉即办”，具有较好的政治素质、较强的服务意识、较高的业务水平、较实的工作作风，主动担当、积极作为，未出现随意退单、敷衍应付、拖延推诿、超期办理等情况的人员；或能够总结提炼“接诉即办”工作好经验、好做法，搜集整理为群众上门服务的素材，被区、市热线办采纳或被区级以上媒体采纳报道，按投稿计分规则进行综合得分排名靠前的个人。

**2.评选程序。**各办理单位推选，区政务服务局热线办初步审核后，报请区热线办理联席会议进行研究，最终确定获奖人员。

**3.结果运用。**为12345热线办理“优秀个人”获得者颁发荣誉证书，各办理单位要将“优秀个人”评定结果作为个人年度评先评优的重要参考依据。

四、工作要求

（一）提高思想认识。各办理单位要进一步提高站位，充分认识12345热线“接诉即办”工作的重要意义，始终坚持为民服务宗旨，积极主动解决回应群众诉求，将群众满意作为工作标准，确保12345热线“接诉即办”工作奖励制度落到实处。

（二）压实工作责任。各办理单位要进一步完善运行机制，规范办理流程，充分发挥职能职责，积极推进服务型政府建设。区政务服务局将进一步加强对各单位12345热线“接诉即办”工作的沟通、督促、协调和考核，切实提高我区办理效率和办理质量。

（三）务求办理实效。各办理单位要严格按照相关法律法规及有关要求做好12345热线“接诉即办”工作，积极承担起首接单位责任，及时牵头受理群众诉求，合理妥善地解决群众反映问题，杜绝推诿扯皮、敷衍了事等不良现象，努力提高群众的幸福感和满意感。