市审批办关于印发2018年度区级政府

行政服务工作绩效考核办法的通知

各区人民政府：

为深入贯彻党的十九大、十九届二中、三中全会精神和习近平总书记对天津工作提出的“三个着力”重要要求，全面贯彻落实党中央、国务院和市委、市政府决策部署，围绕“五位一体”总体布局、“四个全面”战略布局的天津实施，深入推进“放管服”工作改革，根据2018年市委工作要点、市政府工作部署，按照市领导在行政审批工作会议上“闯关过坎、滚石上山，提高审批效率，全力推动高质量发展”的要求，结合全市绩效考核评价体系，市审批办研究制定了《2018年度区级政府行政服务基础工作绩效考核办法》、《2018年度区级政府行政服务重点工作绩效考核办法》和《2018年度区级便民服务专线工作绩效考核办法》，现印发给你们，请照此执行，并将有关事项通知如下：

（一）明确考核对象。区级政府行政审批、公共服务、便民专线工作的绩效考核对象是各区人民政府。

（二）明确考核分类。政府行政服务工作绩效考核包括基础工作考核、重点工作考核和便民服务专线考核三部分。其中，基础工作满分一百分，按季度进行考核，各季度考核成绩的平均值，作为年度基础工作考核得分；重点工作考核满分一百分，按年度进行考核，年终形成重点工作考核得分；8890便民服务专线工作考核满分为一百分，按月度进行考核，各月考核成绩的平均值作为年度考核得分。

（三）突出改革创新。各区要坚持转变政府职能，争当改革排头兵，做好服务店小二，落实“首问负责、首办负责”制，推进“五减少一承诺”改革，全面实现“最多跑一次”，以制度创新提高审批效率，保持改革韧劲，增强改革定力，不断提高企业群众办事满意度。

（四）狠抓工作落实。各区对绩效考核的各项工作任务要层层压实责任，层层具体落实，真抓真改真见效，推动改革措施落地，确保改一项成一项，进一步提升政务服务便利化，把“放管服”改革推向新的高度。

附件：1.2018年度区级政府行政服务基础工作绩效考核办法

2.2018年度区级政府行政服务重点工作绩效考核3.2018年度区级便民服务专线工作绩效考核办法

2018年3月19日

（此件主动公开）

附件1

2018年度区级政府行政服务

基础工作绩效考核办法

一、行政服务质量考核（30分）

（一）服务质量考核（15分）

市审批办对各区行政许可服务中心（以下简称“中心”）定期组织开展明察暗访活动，加强窗口“一对一”音视频监控系统抽查，按照中心人员20条工作守则要求，重点检查窗口工作人员按时到岗守岗，规范着装，执行窗口“三个有声”“四个到位”“五个一样”，严格落实首问负责制、一次性告知、当场更正补正等工作守则和规章制度。此项考核满分15分，在市审批办进行的明察暗访或监控抽查中发现违规问题的，每人次扣0.5分；企业群众向市行政许可服务中心或便民专线投诉反映区级“中心”服务问题经核实无误的，每次扣2分；在市级纪检、督查等部门检查中发现问题通报的，每人次扣3分；被市级以上新闻媒体曝光的，每人次扣3分；累计扣分不超过15分。

（二）服务企业家考核（10分）

各区“中心”要深入贯彻落实“天津八条”和“审批十条”，着力优化营商发展环境，设立服务企业家窗口，开辟绿色通道，建立服务企业家工作台账，明确专人负责，详实记录区内重大招商项目、建设项目的基本信息、服务情况、审批进度等内容，对区内招商引资、建设项目等积极组织上门服务、现场办公，定期汇总办理进度，为企业家创业发展提供优质服务。每月5日前将上月开展联合审批、解决实际问题等企业家服务情况报送市审批办。

此项考核满分为10分。未设置企业家服务窗口的，扣3分。未制定服务企业家工作台账的，扣3分。按本区2015至2017年三年投资1亿元以上项目平均数作为企业家台账基数，服务项目不足的，每条扣1分；台账记录不详实的，每条扣1分。每月未按要求报送企业家服务工作情况的，每次扣2分。累计扣分不超过10分。

（三）班前会制度落实情况考核（5分）

区级中心要抓好班前会制度落实情况，并负责监督检查街乡镇服务中心班前会制度落实工作，并于每月5日前报送上月落实班前会制度情况总结和佐证图片，未按要求按时报送的，每次扣1分。在抽查中发现未按规定召开班前会或搞形式应付的，发现一次扣3分。累计扣分不超过5分。

二、行政审批规范服务和工作效率考核（20分）

（一）行政许可服务事项规范办理考核（15分）

市审批办定期检查各区“中心”行政许可服务事项规范办理情况，开展“双随机”抽查，一是随机在“天津市行政许可服务与绩效管理系统”中抽查办结的事项；二是随机抽调进行案卷检查的部门和人员，并对照审批标准化规程和示范文本进行检查，重点对依法合规审批、落实一次性告知、规范申请材料流程、落实当场补正和承诺审批时限等内容的检查。

此项考核满分为15分。抽查案卷无违规问题的，不扣分；发现未落实一次性告知的，每件扣0.5分；发现申请材料不齐全或擅自增加要件的，每件扣1分；发现实际审批人与系统备案的审批人不一致的，每件扣1分；发现未在承诺时限内办结的，每件扣0.5分；发现进驻区级“中心”的市垂管部门行政许可事项，未在区级“中心”集中办理的，每件扣1分；发现违反《天津市中介机构提供行政许可要件评价考核办法》规定，未及时对中介机构进行评价的，每件扣1分；不配合检查工作的，每件扣2分；累计扣分不超过15分。

（二）行政许可办件量考核（5分）

各区在“天津市行政许可服务与绩效管理系统”中，规范办理各类行政许可事项。此项考核满分为5分。每季度对各区在系统中的办件量计算平均值，办件量在平均值及以上的，不扣分；在平均值以下的，扣0.5分。在办件工作考核中发现存在虚报办件量等违规问题的，每件次扣1分。累计扣分不超过5分。

三、推行项目审批“1530”改革工作考核（30分）

（一）企业设立“1天办照”工作考核（5分）

推行企业设立“一窗登记、一号受理、一网通办”，推动企业注册前后置审批改革，实行企业注册前后置审批事项同步并行办理，实现“一企一照一章一票”一天办结。出现有超期办件的，每件扣0.5分；发现有不在企业设立联合审批应用系统上同步操作的，每件扣0.5分；累计扣分不超过5分。

（二）企业许可“5天办证”工作考核（5分）

简化优化资质资格、技术标准类审批环节，压缩企业群众办理各类“许可证”不超过5个工作日，并制定公布许可证照目录（涉及现场踏勘、检验检疫、专家评审的除外）。此项考核满分为5分，未制定本区证照事项目录并向社会公布的，扣2分；未在系统中同步办理的，每件扣1分；检查中发现有超期办证的，每件扣0.5分，累计扣分不超过5分。

（三）企业建设项目审批“30天开工”工作考核（5分）

落实建设项目联合审批再造流程，严格执行“一口进件、一口出件”制度，将核准类、备案类项目的各项审批及手续全部纳入全市统一并与国家联网的投资项目在线监管平台上同步操作、线上操作、规范操作，真实反映项目实际办理进展情况，实现项目从立项到开工，审批时间不超过30个工作日。

此项考核满分为5分。发现项目审批手续不在全市投资在线监管平台规范同步操作的，每件次扣2分；发现未在规定时限内完成项目审批的，每件次扣1分，累计扣分不超过5分。

（四）全力推进建设项目联合验收工作（10分）

按照《天津市人民政府办公厅关于印发天津市建设项目竣工联合验收实施方案的通知》要求，各区在建设项目验收阶段应统一组织相关部门做好联合验收工作，每季度对进行到验收阶段的项目进行梳理，未组织联合验收的，每个项目扣2分；未开展联合验收宣传和培训的，每次扣1分，累计扣分不超过10分。

（五）全面推行“企业承诺、容缺后补”办理机制（5分）

从方便企业办事角度出发，最大程度整合申请材料，制定并公布本区“容缺承诺审批事项清单”，积极推行“企业承诺、容缺后补”“以函代证、函证结合”等服务措施，对主审要件齐备的，试行先予接件办理，待企业补齐材料同时做出行政许可决定。此项考核满分为5分。未制定公布本区“容缺承诺审批事项清单”的，扣5分。每季度完成15件以上“容缺承诺审批事项”办理且案卷材料详实，痕迹过程完整的，不扣分；每季度完成10-14件的，扣1分；每季度完成5-9件的，扣3分；每季度完成4件以下的，扣5分。累计扣分不超过5分。

四、全面推行“网上办理”工作考核（15分）

（一）全面推行“最多跑一次”改革（5分）

“最多跑一次”是指在要件齐全且符合法定形式的条件下，申请人最多到市、区“中心”一次即可办成的行政许可和服务事项。根据本区行政许可事项目录和公共服务事项目录（除依法需要听证、招标、拍卖、检验、检测、检疫、鉴定和专家评审的事项外），按照“最多跑一次”的原则，制定并公布本区“最多跑一次”事项目录。未制定“最多跑一次”事项目录，并且未在市、区政务网上向社会公开的，扣2分。“最多跑一次”事项比例达到80%以上的，不扣分；事项比例70%-80%的，扣1分；事项比例60-70%的，扣2分；事项比例60%以下的扣3分。累计扣分不超过5分。

（二）“网上审批”工作考核（10分）

网上审批是指行政许可事项（含初审上报事项）和公共服务事项在审批系统开通网上申报功能的基础上，对能够实现全流程网上办理的，申请人通过“天津市行政许可服务网上办事大厅”（以下简称“网上大厅”）网上申报、网上办理、邮递送达的“互联网+政务服务”全流程网上审批模式。

各区在推进“最多跑一次”的基础上，更要大力推进全程网上办理，制定并公布“网上审批”事项目录。未制定并公布目录的，扣5分。事项比例达到60%以上的，不扣分；事项比例50%-60%的，扣1分；事项比例40-50%的，扣2分；事项比例40%以下的扣3分。

每季度根据各区在“天津市行政许可服务与绩效管理系统”上公布的“网上审批”事项目录，进行“网上审批”办件量考核。“网上审批”办件量占总办件量80%以上的，不扣分；60%-80%的，扣1分；50%-60%的，扣2分；50%以下的，扣3分；40%以下的，扣5分。此项累计扣分不超过10分。

五、审批服务办理宣传工作考核（5分）

各区及时总结行政审批制度改革工作进展和对外交流情况，定期汇总中心运行管理工作，每月30日前向市审批办报送1条工作信息，每季度向市审批办报送1期改革任务落实情况工作简报，每季度在本区电视台等媒体发布1条以上工作动态信息，在全市新闻媒体发布1条以上工作动态信息。

材料报送考核满分为5分。未按时上报材料的，每次扣1分；未及时发布工作信息的，每次扣1分；区人民政府和行政审批局印发涉及审批改革等业务文件，未事先请示或及时抄报市审批办的，发现一次扣2分。此项累计扣分不超过5分。

六、奖励加分（5分）

（一）各区主动安排由市审批办和区级“中心”组织市区两级审批部门为项目企业上门服务、解决审批难题，按照投资项目联审流程和时限要求落实到位的，在本季度考核中每次加1分。

（二）按照全市“放管服”改革工作部署，各区制定具体实施方案，区主要领导组织召开专题会议部署落实的，每次加1分；针对本区重大项目制定具体措施，及时跟踪进度，做好全程服务，促进项目早开工，并受到区主要领导批示肯定的，每次加0.5分。本项累计加分不超过1分。

（三）各区在推进建设项目联合验收工作中，市内六区每季度完成联合验收的项目，每个项目加0.5分；其他区每季度完成联合验收的项目，每个项目加0.25分。

（四）各区行政审批改革工作在国务院、全市督查检查中得到肯定表彰并在全市通报的，每次加2分。

（五）各区行政审批制度改革措施、经验和效果在中央媒体宣传报道的，每次加2分；在市级主要媒体（两报两台一网）宣传报道的，每次加1分；在区级媒体（电视台、官方政务微信、微博）宣传报道的，每次加0.5分。

奖励加分累计不超过5分。

附件2

2018年度区级政府行政服务

重点工作绩效考核办法

一、深化相对集中行政许可权改革工作考核（20分）

（一）巩固深化相对集中行政许可权改革工作成果（5分）

按照《深化区县行政审批制度改革若干意见》文件要求，对照《天津市行政许可事项目录》（2018年版），区行政审批局统一实施本区行政许可事项。各区做实做强市垂管部门行政审批科，按照“三集中三到位”要求整建制进驻中心，为企业群众提供“一站式”审批服务。此项考核满分5分。区级事项划转区行政审批局落实不到位的，每个事项扣1分；市垂管部门行政审批科整建制进驻落实不到位的，每部门扣1分。累计扣分不超过5分。

（二）区级中心深化“单一窗口、综合受理”办理机制（5分）

各区在统一设置综合受理服务窗口的基础上，应建立综合受理专职机构，并按照受理事项逐一制定申请材料受理标准，提升“集中受理、接办分离”服务水平。此项考核满分为5分，未明确受理部门，建立接办分离工作机制的，扣2分；未按照本区行政许可事项目录逐项制定受理标准，形成工作手册的，扣3分。累计扣分不超过5分。

（三）建立行政审批联动工作机制（5分）

各区行政审批局在涉及社会稳定、安全生产、环境保护等技术性审查要求严格的许可事项审批过程中，应加强与行业主管部门的工作联动，明确审批与监管的边界，消除监管盲区，确保许可事项在审批局“事好办、办成事”。此项考核满分为5分，未按照事项目录建立联动工作机制，审批与监管边界不明确的，扣3分；因工作机制不健全，审批与监管边界不清晰，造成许可事项在本区无法办理或降低审批效率，产生企业群众投诉、市级以上政府通报、市级部门书面反馈的，每项扣2分，累计扣分不超过5分。

（四）健全行政审批与监管信息共享机制（5分）

各区应加强审批结果与监管信息的互联互通，实现行政审批过程及结果即时推送给同级监管部门，监管部门执法信息及时回推区行政审批局。此项考核满分为5分。审批部门向监管部门推送审批事项信息不到位的，每项次扣0.5分；监管部门向审批部门推送监管信息不落实的，每项次扣1分。累计扣分不超过5分。

二、深化全市政务服务体系建设工作考核（15分）

（一）建立区级部门行政服务工作考核通报机制（5分）

在全区绩效考核中增加区级“中心”对进驻部门的考核赋分权重，明确责任部门，做好日常监督检查，加强过程痕迹管理，提升本区政务服务水平。此项考核满分为5分。区政府未制定考核办法并形成通报机制的，扣2分；各区绩效考核未明确中心对进驻部门考核分值的，扣2分；区级中心未按要求做好日常考核，成绩通报不及时，工作过程痕迹不完整的，扣1分。累计扣分不超过5分。

（二）加强街乡镇中心运行管理**（**10分**）**

在全区绩效考核中增加对街乡镇中心考核赋分权重，明确考核部门和指标纳入统一管理，制定街乡镇中心运行标准、规范统一标识，加强窗口服务及作风建设的监督检查，指导街乡镇服务中心做好服务事项办理工作，实现街乡镇中心全覆盖、标准化运行。此项考核满分为10分。各区未建立街乡镇中心场所的，扣6分；未建立管理考核机制，考核部门和分值不明确的，扣4分；未形成定期通报机制且材料不完整的，扣3分；履行监督不尽责，日常指导和检查考核工作未实现痕迹化管理的，扣3分。累计扣分不超过10分。

三、深化建设项目联合审批流程落实工作考核（15分）

（一）全力推进建设项目联合审查、联合审图工作（10分）

落实建设项目联合审批再造流程，统一组织相关部门和单位在项目审批中制定改革流程。细化简化程序，推行联合审查、联合审图的具体实施，此项考核满分为10分。未制定本区联合审查、联合审图实施方案的，扣3分，未经区政府发文的，扣2分；组织建设项目实施联合审查、联合审图落实不到位的，每个项目扣0.5分。此项累计扣分不超过10分。

（二）服务企业家建设项目考核（5分）

按照本年度“20项民心工程”、“双万双服促发展”、市区重点前期项目、轨道交通建设计划和企业家服务等全市重点工作安排，各区对重点建设项目从立项到开工定期跟进、上门服务，实现项目当年立项当年开工。

此项得分满分5分。按本区2015至2017年三年投资1亿元以上项目投资额平均数作为今年考核基数，实现年内立项开工的项目投资额达到基数90%以上的，不扣分，达到80%-90%的，扣1分，达到70%-80%的，扣2分，60%-70%的，扣3分，60%以下的，扣5分。

四、深化行政审批制度创新工作考核（20分）

（一）全面推行“多项合一”改革（10分）

各区结合本区行政许可事项目录，以申请人一次审批能办成一个事为目标，按照行业分类进一步精简前后置审批，推进餐饮服务、教育培训、医疗养老等领域的“证照联办”改革，对申请表格、申请材料和办理环节进行合并同类项改革，切实减少申请材料，变多次审批为一次审批，实现多个事项整合为一个事项。此项考核满分为10分。年内整合完成15个事项并落实到位的，不扣分，每少完成一个扣2分，累计扣分不超过10分。

（二）试行企业家信用承诺审批（10分）

试行企业家信用承诺审批，行政审批部门将企业家良好信用状况作为行政许可的参考条件，除直接涉及公共安全、生态环境保护以及直接关系人身健康、生命财产安全的行政许可事项外，对能够通过事后监管纠正不符合申请条件的行为且不会产生严重后果的行政许可事项，由企业家作出书面承诺，当场办结行政许可。此项考核满分为10分，年内完成30件以上企业家信用承诺审批且案卷材料完整的，不扣分；完成20-29件的，扣3分；完成10-19件的，扣6分；完成9件以下的，不得分。

五、公开公共服务事项办理工作考核（15分）

（一）持续推进简化优化公共服务工作考核（5分）

对2018版区级公共服务事项目录和办事指南实行动态管理，进一步减少申请材料，简化办事环节，大力推进公共服务事项集中办理，全面推进公共服务事项网上办理工作，凡是能在网上办的，全部实现网上办理；配合做好公共服务平台建设工作。此项考核满分为5分。未按标准和时限完成制定事项目录和办事指南的，扣2分；未按要求完成“五减”改革的，扣1分；未开展公共服务事项集中办理工作的，扣1分；对公共服务平台建设工作不积极、互相推诿和不配合的，扣1分。累计得分不超过5分。
（二）持续推进“减证便民”工作考核（5分）

按照“五个取消”基本原则，即凡是没有法律法规、规章设定依据的，原则上一律取消；凡是可以通过单位内部调查或信息共享方式办理的，一律取消；凡是能够通过申请人提供有效证件、凭证办理的，一律取消；凡是能够通过申请人采取书面承诺、签字声明或提交相关协议办理的，一律取消；凡是开具证明的单位无权查证、无法开具的，一律取消，进一步减少“奇葩证明”“无谓证明”“循环证明”。此项考核满分为5分。不公布取消清单的，扣3分，取消证照未达到60%的，扣2分。

（三）持续完善企业政策信息“一点通”工作考核（5分）

按照“谁起草、谁解读”的原则，在规定时间内对政策信息进行动态调整，将本区新制定的便企利民政策及解读上传至企业政策服务“一点通”平台，并进行政策解读。此项考核满分为5分。不按规定时限更新的扣2.5分，未进行政策解读的扣2.5分。

六、推进行政审批标准化工作考核（7分）

各区加快建立行政审批标准化体系。认真执行全市统一的行政许可事项操作规程，严格落实已减少的事项、要件、环节、时限、证照等改革成果。此项考核满分为7分。工作落实到位的，不扣分；落实不到位的，每项扣1分，累计扣分不超过7分。

七、行政执法监督平台运行工作考核（8分）

（一）各区组织将本区“9+X职权”涉及的新增主体的行政执法基础信息数据汇总归集到行政执法监督平台，此项考核满分为2分。落实不到位的，按主体、承办单位、人员每项视情节轻重扣0.5分到1分；累计扣分不超过2分。

（二）各区行政执法监督平台运维保障机制健全，落实到位，此项考核满分为2分。要求：一是硬件运维保障联系人更新及时，保障工作有序有力，区平台运行平稳；二是做好本区域或本系统相关职权信息录入工作的培训辅导，日常故障报修解决及时。截止到5月1日，没有向市平台运行管理中心报送本区平台运维保障联系人员的扣0.5分；当区平台运行不稳定或发生故障时、找不到对应的运维联络人员时，一次扣0.5分；2018年没有布置平台使用培训辅导工作的扣0.5分；累计扣分不超过2分。

（三）各区加强信息归集工作，确保应归尽归、及时归集，2018年信息归集的及时率合格线（满分线）定为90%，此项考核满分为2分。系统后台自动统计各执法主体信息归集的及时率，当信息归集到平台时间（系统后台自动生成）与立案时间、检查时间或9+X其他职权第一阶段的受理时间超过30天（自然日），系统计入一次不及时，及时的信息数除以信息总数得出及时率，及时率自2018年4月1日起统计，市平台运行管理中心进行不定期网络抽查，发现时间录入造假的，一次扣1分；累计扣分不超过2分；因职权更新滞后导致信息录入不及时的次数，经书面报平台运行管理中心核实后，不计入不及时次数（按照及时信息统计）。

（四）各区提高信息归集质量，避免信息重复录入，此项考核满分2分。已经归集到行政执法监督平台的行政执法信息不得随意更改，确需更改的应当由归集信息的行政执法实施主体向区法制机构书面提出修改申请，经市法制办行政执法督查处同意后，转由市平台运行管理中心修改并在系统数据库中做好相应记录。删除信息的程序不符合规定、存在十条以上重复信息的，每项扣0.5分；累计扣分不超过2分。

八、奖励加分

（一）各区提升改造本区中心服务功能，着力打造集政务服务、公共服务、公共资源交易、社会服务“四位一体”的服务载体，增加中心服务面积，显著增强接待能力的，加2分。

（二）各区结合实际，组织公共服务事项进驻“中心”集中办理、现场办理、一站式办结，每新进驻1项加0.5分，累计不超过3分。

（三）积极推进京津冀审改审批协同，主动与北京、河北对口地区对接研究，实现行政许可事项名称、申请条件、申请材料一致，审批结果区域性互认，每项加0.5分。

（四）推动增加行政许可事项实质性划转至行政审批局实施的，每项次加1分。

（五）探索推行“多证合一”，合并减少本区发放的行政许可证照，每合并减少一个证照加1分。

（六）降低企业审批成本，将企业负担的行政审批中介要件服务费用实行政府购买的，每项加1分。

（七）积极落实“窗口招商”工作，实际招商效果显著的，加1分。

（八）推进本区“放管服”改革工作，完成全市部署的重点改革任务，成效显著的，加1分。

（九）本区因审批改革工作经验、做法、成效突出，被国务院、国家部委等部门通报表彰，每次加2分；在全国性改革工作会议做经验交流推广的，每次加1分。

附件3

2018年度区级政府便民服务专线

工作绩效考核办法

一、知识库更新维护考核（15分）

按照“谁提供、谁维护、谁更新”的总体原则，各区应严格按照报送格式上报新增知识点，对已有知识内容依时效性原则进行更新与修正，对已过期的知识点及时删除，并按要求上报相关的知识库工作情况，并进行政策解读。

（一）信息时效性考核（3分）

各区应按照天津市便民专线服务中心（以下简称“专线服务中心”）的要求和时限更新与本区业务相关的即时信息、热点信息等，最新政策法规等信息的书面材料及电子版应在公布实施前3个工作日报送；对于群众要求解答的一般信息应在接到专线服务中心通知后1个工作日内报送；对于有特殊时限要求提供的信息，应在接到专线服务中心通知后2小时内报送。未按时报送政策法规的，每次扣1分；未按时报送一般信息的，每次扣1分；未按时报送有特殊时限要求信息的，每次扣1分。扣分超过3分的，从知识库更新维护考核总分中扣除，扣完为止。

（二）信息标准化考核（3分）

各区应按照专线服务中心知识库系统中的标准化格式要求，认真上报有关知识信息，按照格式要求报送的，不扣分；未按要求报送的，每次扣1分；累计扣分不超过3分。

（三）信息准确性考核（3分）

各区应确保提交知识的准确性，保证专线服务中心为市民提供的信息严谨、正确。信息报送错误或未及时更新的，每次扣2分；因信息报送错误产生投诉的，每次扣3分。各区应承担起由于提供的知识库信息错误给群众造成损失的责任，否则予以通报。

（四）知识库补充更新考核（6分）

各区每月5日应按照专线服务中心的要求，调整补充更新完善知识库，并严格按照报送格式要求提交上月知识库维护工作报告。逾期未调整、补充、更新、完善的，每次1分；累计扣分不超过6分。

二、工单承办效率考核（25分）

（一）接单时效考核（10分）

各区应按照时限要求处理工单，不得无故退单。对于加急派工单，专线服务中心将同时短信提醒区专线工作人员，各区应在1小时内查收。对于加急派工单，未及时查收的，每个工单扣1分；无故退单的，每个工单扣0.5分；累计扣分不超过10分。

（二）承办时效考核（15分）

各区应在规定期限内办理群众求助事项。普通件在7个工作日内办结，急件在2个工作日内办结，紧急件在1个工作日内办结，特急件在0.5个小时内办结。未在承办时效内办结工单且未向专线服务中心作出情况说明的，每个工单扣1分，累计扣分不超过15分。

三、工单承办质量考核（45分）

（一）转办单回复落实（10分）

各区在回复转办单时，需要体现出办理过程、办理结果和回访群众的反馈信息。反映情况属实，应该给予及时解决。办理程序相对较复杂，需一定办理时间，相关责任承办单位在接到转办件后，要在3个工作日内向专线服务中心回复办理工作方案、措施，在15个工作日内办结并向反映群众和专线服务中心回复办理结果。对带有意见、建议性质，其合理性需进一步调查论证，或办理程序更加复杂，办理难度更大，在短时间内无法解决。相关区在接到转办件后，要认真调查研究，实事求是、科学合理地提出答复意见，并在3个工作日内向反映群众和专线服务中心回复办理情况，问题办结后要及时向反映群众和专线服务中心回复办理结果。

对于逾期未回复的转办单，各区需要作出延期情况说明。经专线服务中心催办两次后，各区仍未反馈被转办事项办理情况的，进入督办流程，每个工单扣1分。扣分超过10分的，从工单承办质量考核总分中扣除，扣完为止。

（二）被督办工单情况考核（10分）

对于未按时办结的、群众对办结事项不满意经质检评定后确属区未依法依规予以处理的，进入督办程序，下达督办单，每个督办单扣1分；涉及泄露反映人信息或涉密事项的，一经证实，下达督办单，每个督办单扣1分；凡是受客观条件限制、一时难以解决的问题，简单答复、敷衍了事回复办理结果的，下达督办单，每个督办单扣1分；市民举报办理事项回复情况与实际不相符的，经证实，下达督办单，每个督办单扣1分；对于被转办事项未得到有效解决，或三个月内再次出现回潮现象，下达督办单，每个督办单扣1分；对于不能明确主责部门或涉及多部门的问题，经专线服务中心确定牵头部门后仍不办理的，下达督办单，每次扣1分。对下达督办单的未按时限要求报送处理材料或反馈意见的，每次扣10分。扣分超过10分的，从工单承办质量考核总分中扣除，扣完为止。

（三）回访满意度考核（15分）

按照市委、市政府对专线工作回访评价率100%的要求，专线服务中心对每一个工单进行回访，对涉及多个单位共同办理的事项，回访群众对主要责任单位的满意度计入考核。经核实，每出现一个不满意件，扣2分。各区对于接到的投诉问题已经依法依规办理，但群众仍对办理结果不满意的问题，需向专线服务中心提交不满意工单申诉情况说明。对于一般性问题，应拿出处理问题的详细证明。对于不符合《管理规定》和《实施细则》中规定进入诉讼、仲裁、行政复议、信访复查复核等法定程序事项，需要提供有力证明材料。但群众仍对办理结果不满意的问题，需要各区再次与群众取得联系，严格规范办理程序，有效疏导反映群众的畏难情绪。如不再次与求助市民进行联系沟通的，经核实，每次扣2分。扣分超过15分的，从工单承办质量考核总分中扣除，扣完为止。

（四）被通报批评及被媒体曝光情况考核（10分）

各区因工作不力被中央点名批评的，每次扣10分；被市领导点名批评的，经核实，每次扣5分；被媒体曝光，造成不良社会影响，经核实，每次扣8分；被通报或曝光后仍未落实处理的，经核实，每次扣10分。扣分超过10分的，从工单承办质量考核总分中扣除，扣完为止。

四、工作落实情况考核（15分）

（一）日常工作考核（10分）

各区应于每月5日前报送本单位上月工作总结和工作信息，工作总结内容包括上月工作情况及本月工作计划；工作信息内容包括上月工作动态、典型案例等。未在规定时间报送工作总结的，每次扣4分；工作总结中上月工作情况或本月工作计划不全的，每次扣2分；未在规定时间报送工作信息的，每次扣4分；工作信息中工作动态或典型案例不全的，每次扣2分；未参加专线工作会议的、未完成专线服务中心交办的其他有关工作的，每次扣2分；扣分超过10分的，从工单落实情况考核总分中扣除，扣完为止。

（二）及时联系时效考核（5分）

各区应按照《便民专线关于加强工单工作的通知》时限要求，接到工单1个工作日内要及时联系求助群众，进一步了解群众需求，告知办理程序及期限。根据各区按时联系群众抽检结果计算抽检合格率，及时联系群众抽检合格率低于90%的，扣5分，累计扣分不超过5分。

五、奖励加分（最高10分）

（一）求助事项牵头解决（2分）

对涉及职能交叉、职责盲区等工单通过主动认领、牵头办理等积极工作方式，给予适当加分鼓励，最高加2分。

（二）对于工作表现突出的区予以加分奖励（2分）

各区配合媒体做好宣传工作等事宜的，每次加1分；专线工作受到市级及以上媒体正面宣传报道的，每次加1分；受到市领导同志批示肯定的，每次加1分；受到中央及国家有关部门表扬肯定的，每次加1分；最高加2分。

（三）根据各区每月办件数量酌情加分（6分）

1.办件数量在200件以内的，加1分；

2.办件数量在201至400件的，加2分；

3.办件数量在401至800件的，加4分；

4.办件数量801至1200的，加5分；

5.办件数量1200件以上的，加6分。