鱼峰区委区政府督查和绩效考评

办 公 室 文 件

鱼督绩办发〔2024〕4号

关于印发《2024年度鱼峰区绩效考评评议评价工作方案》的通知

各镇党委和人民政府，各街道党工委和办事处，区委和区直国家机关各部委办局，各人民团体，各有关单位：

经研究，现将《2024年度鱼峰区绩效考评评议评价工作方案》印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

鱼峰区委区政府督查和绩效考评办公室

2024年9月29日

2024年度鱼峰区绩效考评评议评价工作方案

根据《2024年度柳州市综合绩效考评评议评价工作方案》（柳督绩发〔2024〕3号）和《2024年度鱼峰区综合绩效考评总体方案》（鱼督绩发〔2024〕2号），为做好本年度鱼峰区绩效考评评议评价工作，制定本方案。

一、评价主体和对象

（一）评价主体：邀请区委、区人大、区政府、区政协领导班子成员，各镇、街道、区直部门领导班子、干部职工，区人大代表，区政协委员、实体经济企业人士，所辖社区、村干部等各类群体，对各单位部门落实重大决策、全面正确履职、推进高质量发展、提升公共服务水平等方面工作成效进行综合评价。采信12345热线工单按时办结率、诉求解决率、处理满意率等情况。

（二）评价对象：列入2024年度鱼峰区绩效考评的59个单位。

二、评价内容和方式

（一）领导评价

1.由区委区政府督查绩效办牵头组织，邀请区委、区人大、区政府、区政协领导班子成员，采取问卷调查的方式对59个被考评单位2024年度工作情况进行评议评价，通过得票情况进行综合计分。

2.由区委区政府督查绩效办牵头组织，邀请各镇、区直部门领导班子，采取问卷调查的方式对59个被考评单位2024年度工作情况、协调配合情况进行评议评价，通过得票情况进行综合计分。

3.由区委组织部牵头组织，邀请各街道领导班子，采取问卷调查的方式对59个被考评单位2024年度工作情况、协调配合情况进行评议评价，通过得票情况进行综合计分。

领导评价得分计入各被考评单位年度绩效考评总分。

（二）公众评议

1.由区委区政府督查绩效办牵头组织，邀请各镇、区直部门干部，区人大代表，区政协委员，实体经济企业人士，所辖社区、村干部等群体，采取问卷调查、电话访谈的方式对59个被考评单位2024年度工作情况进行评议评价，通过得票情况进行综合计分。

2.由区委组织部牵头组织，邀请各街道干部，区人大代表，区政协委员，所辖社区干部等群体，采取问卷调查的方式对59个被考评单位2024年度工作情况、协调配合情况进行评议评价，通过得票情况进行综合计分。

3.采信本年度区本级12345热线工单办理情况，根据按时办结率、诉求解决率、处理满意率等情况进行综合计分（考评细则见附件2）。对2023年未解决工单进行跟踪问效。

三、实施步骤及责任分工

（一）领导评价

**1.绩效分析表报送。**各被考评单位负责填报《2024年度鱼峰区绩效分析表》（见附件3），并于2024年12月31日（星期二）前将《2024年度鱼峰区绩效分析表》电子版报送至区督查绩效办邮箱：yfqjxb@163.com，有表彰奖励的需提供电子版证明材料。

**2.整理和印制。**2025年1月底前，由区委区政府督查绩效办负责整理、印制年度绩效分析表和领导评价表，做好领导评价准备工作。

**3.发放和回收。**由区委办、区人大办、区政府办、区政协办及各相关单位协助区委区政府督查绩效办发放和回收领导评价相关材料，由区委区政府督查绩效办进行汇总及统计。

（二）公众评议

**公众评议主要采取现场评议、委托评议和电话访谈相结合的方式开展。**

**1.从2024年6月开始至12月，就服务企业优化营商环境等情况，由第三方机构对相关企业进行电话访谈。**

2.从2024年12月开始，由各相关单位根据本单位干部人数自行印制、发放和回收《2024年度鱼峰区公众评议表》（附件4），交由区委区政府督查绩效办进行汇总及统计。具体时间及要求另行通知。

3.采信本年度区本级12345热线工单按时办结率、诉求解决率、处理满意率等情况。

附件：1.2024年度鱼峰区评议评价分值表

2.鱼峰区12345政务服务便民热线办理工作考评办

法（2024年修订）

3.2024年度鱼峰区绩效分析表

4.2024年度鱼峰区公众评议表

鱼峰区委区政府督查和绩效考评办公室 2024年9月29日印发

附件1：

2024年度鱼峰区评议评价分值表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 对象 | 事项 | 主体 | 内容 | 方式 | 分值 |
| 镇、街道 | 公众评议 | 各镇、街道、区直部门干部，区人大代表，区政协委员，实体经济企业人士，所辖社区、村干部等群体 | 对镇、街道2024年度工作情况以无记名方式进行评议评价，公众评议得分计入各镇、街道年度绩效考评总分。 | 问卷调查  电话访谈 | 15 |
| 12345热线工单诉求群体 | 根据按时办结率、诉求解决率、处理满意率等情况进行综合计分；对2023年未解决工单进行跟踪问效。 | 采信区网格中心考评结果 | 10 |
| 领导评价 | 区委、区人大、区政府、区政协领导班子 | 对镇、街道2024年度工作情况以无记名方式进行评议评价，领导评价得分计入各镇、街道年度绩效考评总分。 | 问卷调查 | 20 |
| 各镇、街道、区直部门领导班子 | 5 |
| 机关部门 | 公众评议 | 各镇、街道、区直部门干部，区人大代表，区政协委员，实体经济企业人士，所辖社区、村干部等群体 | 对机关部门2024年度工作情况以无记名方式进行评议评价，公众评议得分计入各机关部门年度绩效考评总分。 | 问卷调查  电话访谈 | 15 |
| 12345热线工单诉求群体 | 根据按时办结率、诉求解决率、处理满意率等情况进行综合计分；对2023年未解决工单进行跟踪问效。 | 采信区网格中心考评结果 |
| 领导评价 | 区委、区人大、区政府、区政协领导班子 | 对机关部门2024年度工作情况以无记名方式进行评议评价，领导评价得分计入各机关部门年度绩效考评总分。 | 问卷调查 | 20 |
| 各镇、街道、区直部门领导班子 | 5 |

附件2：

鱼峰区12345政务服务便民热线

办理工作考评办法

（2024年修订）

为提高鱼峰区12345政务服务便民热线(以下简称12345热线)对群众和企业诉求的办理效率和办理质量，创新社会治理方式，提升部门依法履职能力，充分发挥为企为民排忧解难的服务宗旨。根据《柳州市12345政务服务便民热线办理工作考评办法(2024年修订)》工作部署，结合鱼峰区实际，特制定本办法。

一、考核内容

12345 热线系统平台流转工单的办理情况。

二、考核对象

区12345热线联动单位。

三、考核方式和分值

根据柳州市及鱼峰区绩效办相关文件要求，2024年度鱼峰区12345 热线办理诉求工单按时率、处理满意率、诉求解决率“三率”的评价数据，满分7分。自治区对2023年度采信的柳州市12345热线数据中涉及鱼峰区部分未解决的诉求工单进行跟踪问效，采用电话访问的方式，对柳州市持续跟踪12345 热线涉及鱼峰区部分未解决的诉求工单情况进行调查测评，满分3分。

（一）按时率、处理满意率、诉求解决率的考核得分标准

设“三率”满分值为N:

1.按时率占比权重 10%，

按时率得分=按时率×10%N

按时率=（按时办结量+按时退单量）/（办结量+退单量）×100%

考核说明:

①突发类办件24小时内办结并答复;咨询类办件2个工作日内办结并答复；求助类办件3个工作日内办结并答复；建议类办件5个工作日内办结并答复；投诉类、举报类办件10个工作日内办结并答复（备注：诉求工单的办结计算时限自派单的下一个工作日起计算）。

②因情况复杂或其他特殊原因导致在办理时限内无法办结的，应在办理时限内向市12345热线说明理由并提出延期申请，同时向诉求人反馈及说明情况，延长时限原则上不得超过原办理时限的1倍。属接诉即办诉求的，承办单位应在工单转派后24小时内在系统反馈初步处理情况。法律、法规、规章和行政规范性文件对诉求事项的处理时限有特别规定的,从其规定。办件需处理时限比热线办结时限长的，应在办结时限内向市12345热线申请挂起并说明理由和依据，同时向诉求人作出阶段性答复。

③承办单位若发现工单不属于其职责范围，应及时作退单处理。求助类、投诉类、举报类、咨询类、建议类工单要求在1个工作日内退单，突发类工单要求在30分钟内退单。退单时应说明依据和理由，视情况需提供佐证材料及改派建议。退单的依据和理由不完整、不准确的，市12345 热线不予退单或重新发回承办单位。

2.处理满意率占比权重30%。

3.诉求解决率占比权重 60%。

诉求解决率得分=综合解决率×60%N-自治区抽查未解决工单量（申诉未通过）×0.2

综合解决率=（短信评价已解决+短信评价部分解决+人工回访已解决+人工回访部分解决）/（短信评价已解决+短信评价部分解决+短信评价未解决+人工回访已解决+人工回访部分解决+人工回访未解决）×100%

涉及下列情形的工单诉求解决率申诉不予通过：

①承办单位若发现工单不属于其职责范围，需退单但未做退单处理的。

②办结答复不符合要求、答非所问、敷衍了事、被退回重办。

③承办单位虽按时办结，但未最后落实解决。

④群众反复投诉同一问题或长期投诉的热点、难点问题，均得不到有效解决。

⑤市12345 热线不定期对办件进行随机抽查或派人到现场核验，抽查到的单位存在责任心不强，对接办件存在推诿扯皮、拒不承接、反馈失实、弄虚作假、违反工作纪律等情形。

⑥承办单位经办人员因不熟悉业务，导致问题无法及时办理。

⑦诉求事项记录清楚但承办单位以无法联系诉求人、诉求人信息保密为由不办理诉求工单。

⑧对争议较大、难以确定职责所属单位的办件，市12345热线根据实际情况和部门职责指定办理或牵头办理的单位拒不办理。

⑨承办单位未在政策文件（含牵头起草并以本级政府、办公室名义制定）印发之日起7个工作日内，将政策文件解读知识点在市12345热线平台知识库中发布的；以及未定期对已发布的知识点梳理、分类分批更新，确保与新政策一致的；市12345热线向承办单位发起知识提问，承办单位未在5个工作日内补充完善知识库的。

（二）自治区抽查2023年未解决工单跟踪问效考核得分标准

设2023年未解决工单跟踪问效满分值为M：

2023年未解决工单跟踪问效得分=M-（申诉未通过量/2023年未解决工单跟踪问效量）×M

（三）考核指标说明

1.对考核指标有疑议的,应自该项考评指标产生至下一个月最后一个自然日前申诉,并提供佐证材料,超时后系统自动关闭申诉通道。

2.上述考核指标市12345热线将根据《广西壮族自治区12345政务服务便民热线管理办法》（2024年修订）进行相应调整。

四、加分指标考核及标准

（一）办件解决难度较大、效率高、效果明显，获群众满意评价的。

（二）不属于本单位职责范围或责任范围边缘的事项，市12345 热线联系后能够主动承接、积极协调办理、按时办结，群众评价满意的。

（三）对群众的情况反映、意见建议、投诉举报，立足于标本兼治，有源头治理措施（如废止文件、出台措施、修改或废除文件的部分条款、实施专项治理并取得实效等），获群众满意评价的。

（四）对需要多个部门共同办理的事项，经指定的牵头单位主动协调、按时办结，群众评价为满意的。

（五）对群众投诉集中的热、难点问题，经市12345热线重点督办，办理效率高、效果明显、群众满意的；或对于部门主动申报加分件，经市12345热线实地核验情况属实，效果明显的。

（一）至（五）项加分说明:

1.每项加 0.05 至0.1分。

2.各承办单位在工单办结15个工作日内自主申报加分（申报材料须事实确凿、依据充分，附佐证的文件、图片、视频资料），逾期不再受理申报材料。

五、考核方法

（一）年终汇总考评工作于当年底或次年初开展，考核周期为当年度1月1日至当年度12月31日。

（二）因承办单位原因导致区12345热线被扣分，影响全区绩效成绩的，将问题移交有关单位进行问责。

附件3：

### 2024年度鱼峰区绩效分析表

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **单位名称** | **仿宋\_GB2312加粗三号** | | | |
| 单  位  年  度  工  作  实  绩  自  述 | 一、黑体四号  …  （一）楷体\_GB2312四号  …  1. 仿宋\_GB2312四号  …  （1）仿宋\_GB2312四号  …  （段落行距24磅，段前、段后间距0行）  （字数限制在**1300字**以内） | | | |
| **表彰奖励情况** | **获奖名称** | **颁发机关** | **受表彰单位** | **获奖时间** |
| 仿宋\_GB2312小四 |  |  | 2024.01.01 |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **您对该单位2024年的工作综合评价为： （分）** | | | | |

附件4：

2024年度鱼峰区公众评议表

尊敬的评议人：

您好，我区将对下列单位进行评议评价。请您根据平时了解掌握的情况，本着实事求是、客观公正的原则，对下列单位的服务意识、创新意识、工作作风、工作成效等综合情况进行评价。评价结果将按比例计入下列单位的绩效考评总分。

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序**  **号** | **单位名称** | | **满**  **意** | | **基**  **本满**  **意** | | **不**  **满**  **意** | | **序**  **号** | **单位名称** | **满**  **意** | **基**  **本**  **满**  **意** | **不**  **满**  **意** | **序**  **号** | **单位名称** | **满**  **意** | **基**  **本**  **满**  **意** | **不**  **满**  **意** |
| **第一系列（4个镇）** | | | | | | | | | 20 | 区委统战部 |  |  |  | 40 | 区文化体育广电和旅游局 |  |  |  |
| 1 | | 雒容镇 | |  | |  | |  | 21 | 区委政法委 |  |  |  | 41 | 区卫生健康局 |  |  |  |
| 2 | | 里雍镇 | |  | |  | |  | 22 | 鱼峰区人民法院 |  |  |  | 42 | 区退役军人事务局 |  |  |  |
| 3 | | 白沙镇 | |  | |  | |  | 23 | 鱼峰区人民检察院 |  |  |  | 43 | 区应急管理局 |  |  |  |
| 4 | | 洛埠镇 | |  | |  | |  | 24 | 区委区直机关工委 |  |  |  | 44 | 区市场监督管理局 |  |  |  |
| **第二系列（8个街道）** | | | | | | | | | **第四系列（11个经济管理类单位）** | | | | | 45 | 区医疗保障局 |  |  |  |
| 5 | 天马街道 | |  | |  | |  | | 25 | 区发展和改革局 |  |  |  | 46 | 区综合行政执法局 |  |  |  |
| 6 | 驾鹤街道 | |  | |  | |  | | 26 | 区工业和信息化局 |  |  |  | 47 | 区网格化社会管理中心 |  |  |  |
| 7 | 荣军街道 | |  | |  | |  | | 273 | 区科学技术局 |  |  |  | 48 | 区环境卫生管理所 |  |  |  |
| 8 | 箭盘山街道 | |  | |  | |  | | 28 | 区财政局 |  |  |  | **第六系列（6个专项事务类单位）** | | | | |
| 9 | 五里亭街道 | |  | |  | |  | | 29 | 区自然资源局 |  |  |  | 49 | 区委编办 |  |  |  |
| 10 | 白莲街道 | |  | |  | |  | | 30 | 区住房和城乡建设局 |  |  |  | 50 | 区审计局 |  |  |  |
| 11 | 麒麟街道 | |  | |  | |  | | 31 | 区交通运输局 |  |  |  | 51 | 区统计局 |  |  |  |
| 12 | 阳和街道 | |  | |  | |  | | 328 | 区农业农村局 |  |  |  | 52 | 区信访局 |  |  |  |
| **第三系列（12个综合管理及审判检察类单位）** | | | | | | | | | 33 | 区商务局 |  |  |  | 53 | 区机关后勤服务中心 |  |  |  |
| 13 | 区纪委监委 | |  | |  | |  | | 34 | 区投资促进服务中心 |  |  |  | 54 | 区征地拆迁和房屋征收补偿服务中心 |  |  |  |
| 14 | 区委办公室 | |  | |  | |  | | 35 | 区工业园区管委会 |  |  |  | **第七系列（5个党委群团类单位）** | | | | |
| 15 | 区人大常委会机关 | |  | |  | |  | | **第五系列（13个公共管理类单位）** | | | | | 55 | 区委社会工作部 |  |  |  |
| 16 | 区政府办公室 | |  | |  | |  | | 36 | 区教育局 |  |  |  | 56 | 区总工会 |  |  |  |
| 17 | 区政协机关 | |  | |  | |  | | 37 | 区民政局 |  |  |  | 57 | 团区委 |  |  |  |
| 18 | 区委组织部 | |  | |  | |  | | 38 | 区司法局 |  |  |  | 58 | 区妇联 |  |  |  |
| 19 | 区委宣传部 | |  | |  | |  | | 39 | 区人力资源和社会保障局 |  |  |  | 59 | 区残疾人联合会 |  |  |  |
| 对相关被评议单位有何意见、建议？（可另附纸） | | |  | | | | | | | | | | | | | | | |

注：1.各单位对应的评价有“满意”“基本满意”“不满意”三栏，请根据各单位工作表现选择并打“√”；

2.每个单位只能够选一个评价栏，某单位的评价栏有多选、不选现象的作为无效评价废票；

3.不满意的单位，请将具体建议和意见写在意见栏。