

临沂市人民政府 纠正行业不正之风 办公室文件

临政纠办发〔2011〕3号

关于印发《市直部门行风热线工作 考核细则》的通知

市直各上线单位：

现将修订后的《市直部门行风热线工作考核细则》印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实，不断推进行风热线工作再上新台阶。

市政府纠风办公室

2011年4月8日

市直部门行风热线工作考核细则

对市直上线单位实施考核，是提升行风热线工作水平，加强行风建设，优化发展环境的重要措施。为进一步完善考核办法，确保考核结果客观公正，准确反映工作实际，特对行风热线考核细则作适当调整。

一、考核方式

对市直上线单位实行百分制考核，即基本分为 100 分，包括：主要负责人上线 20 分，基础工作 20 分，节目准备和问题办理 20 分，回访督办 20 分，媒体联动 20 分，共五个方面。其中，主要负责人上线和媒体联动两项为积分制考核，其他三项为减分制考核。

二、考核内容

（一）主要负责人上线情况（20 分）

市级行风热线每月播出 1 轮，每年除春节期间停播 1 轮外，共播出 11 轮。

1. 各上线部门全年“一把手”上线不得少于 6 次（隔 1 个月上线的部门不得少于 3 次，隔 2 个月上线的部门不得少于 2 次）。达到 6 次得基本分 20 分，在此基础上，每多上线一次，加 0.5 分。

2. 全年“一把手”上线低于 6 次的部门，每少上一次扣 4 分（隔 1 个月上线的部门每少上线一次减 7 分，隔 2 个月上线

的部门每少上线一次减 10 分），同时取消该上线部门当年度行风评议评先树优和免评资格。

此项考核，以单位负责人上线记录为依据。

（二）基础工作情况（20 分）

1. 办理机构健全，明确分管领导、工作机构、具体承办责任人的计 5 分；

2. 工作机制完善，建立调查落实、跟踪督办和反馈回访制度的计 5 分；

3. 准备工作充分，上线前反馈材料、宣传资料齐全，上线领导业务熟悉、态度诚恳，下线后对承诺事项及时作出安排的计 5 分；

4. 行风热线联络员作用发挥充分，能够及时与市纠风办、广播电视台沟通协调有关情况的计 5 分。

此项考核，以上线单位下发的正式文件、每期节目考核记录为依据。

（三）节目准备和问题办理情况（20 分）

1. 为便于主持人熟悉材料，保证节目播出效果，部门上线材料应于上线前 2 天报市广播电视台行风热线节目部，未及时报送的，每出现一次减 1 分。

2. 对群众反映的问题，简单的当日办结，一般性问题 1 周办结，较为复杂的 25 日内办结，涉及多部门的提出建议，由市纠风办协调相关部门联合解决。调查落实情况于 25 日内报市纠风办和市广播电视台行风热线节目部。对办理事项未在规定时间内报告情况的，每出现一件减 1 分。

此项考核，以上线单位报送材料记录为依据。

（四）回访督办情况（20分）

1. 部门上线当日，由行风热线栏目组安排专人，对上期节目群众反映问题的落实情况进行电话回访。回访中，确因部门未联系反映人、未按规定调查落实或未作反馈，导致群众不满意的，每出现一件减1分。

2. 对回访中群众表示不满意的问题，市纠风办将再次下发督办通知，限期办理。对市纠风办再次督办的问题，态度不积极，落实不到位，上报材料不及时的，每出现一件减1分。

此项考核，以节目部回访听众记录及部门上报材料为依据。经纠风办核实，投诉人要求超出政策规定范围的除外。

（五）媒体联动情况（20分）

加强与“马上就办直通车”节目部的联动配合，对本单位通过行风热线或“马上就办”受理的典型问题，及时推荐给“马上就办直通车”节目部，并积极配合记者采访报道，原则上每期行风热线推荐不少于2个选题。“马上就办直通车”栏目每采编播出一个选题计1分（隔1个月上线的部门每个选题计2分，隔2个月上线的部门每个选题计4分），计满20分为止。

此项考核，以市广播电视台“马上就办直通车”栏目播出记录为依据。

三、结果运用

本细则从2011年1月1日起实施，年底将考核结果按10%计入行风万人评总分，与当年度市委、市政府对市直部门的考评奖惩挂钩。