

上海市浦东新区三林镇人民政府文件

浦三府〔2024〕66号

关于印发《三林镇 12345 市民服务热线 约谈工作方案》的通知

机关各部门，各镇管社区，各企事业单位，各居、村：

《三林镇 12345 市民服务热线约谈工作方案》已经镇政府同意，现印发你们，请认真贯彻执行。

上海市浦东新区三林镇人民政府

2024 年 11 月 22 日

三林镇 12345 市民服务热线 约谈工作方案

为持续加强三林镇 12345 市民服务热线工作，提升社会治理水平和能力，及时回应市民关切，积极推动问题解决，加快提升热线绩效，根据《关于进一步优化浦东新区 12345 市民服务热线工作的实施意见》（浦府办〔2023〕26 号）、《浦东新区 2024 年度 12345 市民服务热线绩效考核实施办法》（浦城运〔2024〕14 号）、《三林镇 2024 年度城市运行“一网统管”热线绩效考核实施办法》文件精神，结合工作实际，制定三林镇 12345 市民服务热线约谈工作方案，具体内容如下。

一、约谈目的

落实分级约谈，压实领导责任。

加强重点指导，提升热线质效。

二、约谈对象

热线工作约谈对象是指在热线工作中存在不履行或者不正确履行工作职责，工作不作为、不担当，或推进重点工作任务不力，严重影响热线工作绩效的有关承办单位包括机关部门、事业单位、社区、村居主要负责人。

三、约谈情形

承办单位出现下列情形之一的，应当进行约谈：

（一）对有关热线工作的重要决策、工作部署，及指示批示精神贯彻落实不作为、不担当，造成重点工作任务严重滞后的；

（二）因热线工单处置不力，造成诉求解决率、市民满意率等主要指标低下，热线绩效排名长期靠后或下降明显，导致镇整体绩效低下，影响显著的；

（三）群访类工单，集中诉求未及时“未诉先办”和安全隐患类工单未及时落实相应处置，导致矛盾激化，造成负面影响或舆情的；

（四）未配合热线重复件工单专项治理工作和新区暗访回潮工单整治工作，经新区发现回潮2次及以上和新区下达督办件导致扣分的；

（五）协办单位不作为，不积极主动配合处置工单等问题突出的；

（六）其他需要约谈的情形。

四、约谈层面

对有以上约谈情形的承办单位主要负责人开展约谈。对多家承办单位存在同类问题或约谈事项涉及多家承办单位的主要负责人开展集体约谈。

（一）对被约谈的村居主要负责人，由镇城运中心负责人约

谈，镇纪委、城运中心办公室、热线组、督办组相关工作人员参加。同时，各社区也应当开展对相关村居的约谈工作并报镇城运中心。

（二）对被约谈的机关部门和社区主要负责人，由镇分管领导约谈，镇纪委、城运中心负责人和相关工作人员参加。

（三）镇整体热线绩效全区排名后五位，对绩效影响较大的承办单位负责人，由镇长约谈，镇纪委领导、分管领导、镇城运中心负责人和相关工作人员参加。

（四）镇整体热线绩效全区排名末位，对绩效影响较大的承办单位负责人，由镇党委书记约谈，镇纪委领导、分管领导、镇城运中心负责人和相关工作人员参加。

五、约谈内容

（一）由镇城运中心通报约谈事由、热线绩效数据、工单处置情况，并指出承办单位存在的问题；

（二）承办单位汇报本部门热线绩效情况。汇报内容应当包括有关问题基本情况，原因分析，后续整改措施、工作计划和落实工作的时间节点等情况；

（三）参与约谈的相关领导提出整改建议，最后由约谈主持人作主要讲话，提出相关工作要求和意见；

（四）其他需要约谈的内容。

六、责任落实

（一）相关承办单位负责人应当按照约谈意见，研究制定整改工作方案，明确落实措施、责任主体和时间安排。整改后，应当将相关情况及时报送镇城运中心。

（二）镇城运中心负责记录约谈内容，跟进、核实有关承办单位整改落实情况，并负责向相关领导汇报。

（三）按照《三林镇 2024 年度城市运行“一网统管”热线绩效考核实施办法》纳入年终考核指标，对考核周期内承办单位被约谈的扣 1 分，被镇主要领导约谈的扣 5 分。

（四）被约谈后，热线绩效工作无起色或年度考核周期内两次以上被约谈的承办单位，扣除承办单位热线绩效部分所有分数。