

# 中共上海市浦东新区金杨新村街道工作委员会文件

浦金委〔2022〕43号

## 关于印发《金杨新村街道 12345 市民热线处置 责任单位工作考核实施办法》的通知

机关各办（部门）、各直属单位、各居民区：

现将《金杨新村街道 12345 市民热线处置责任单位工作考核  
实施办法》印发给你们，请认真贯彻执行。

中共金杨新村街道工作委员会

金杨新村街道办事处

2022年7月4日



# 金杨新村街道 12345 市民热线处置责任单位 工作考核实施办法

为进一步加强金杨新村街道城市运行综合管理效能，提升 12345 市民热线处置绩效，特制定本考核实施办法。

## 一、指导思想

深入贯彻落实市委、市政府关于推进政务服务“一网通办”和城市运行“一网统管”的总体部署要求，倾力确保热线“接得更快、分得更准、办得更实”，全力实现市民服务“一号响应”、民意诉求“一线通达”，有效推动各处置责任单位管理水平，有力提升金杨市民服务热线工作响应速度和社会治理水平，进一步确保人民群众的获得感、幸福感、安全感和满意度，进一步提高城市精细化管理能级，进一步体现“人民城市”的重要理念。

## 二、考核原则

坚持数据引领、客观公正，突出重点、注重示范，分类考核、强化指导，激励为主、约束为辅的原则。

## 三、考核主体

金杨新村街道城市运行管理中心（以下简称城运中心）负责实施考核。

## 四、考核对象（分类考核）

(一) 街道各职能科室、直属单位

(二) 居民区

## 五、考核项目 (详见附件 1、2)

(一) 日常绩效

以日常运行数据为考核依据, 以提升市民满意率和处置实效为目标。包含主办工单量、及时处置率、先行联系率、诉求解决率、市民满意率 5 个指标, 其中市民满意率为核心指标。

(二) 加分事项

加分事项着重在受上级表扬、主动落实“三个责任制”(首问、指定、兜底) 等方面。

(三) 减分事项

减分事项着重在被领导约谈、督办督查、工作管理等方面。

## 六、考核方式

考核实行“月排名、年考核”制度。在热线考核年度的每个自然月进行排名通报, 每年 11 月进行统一考核(以区热线考核年度为准)。“月排名”包含日常绩效及加减分内容, “年考核”结合月排名和加减分事项进行综合评定。

## 七、考核结果运用

(一) 每月评分排名及年度考核结果予以通报。

(二) 对年度工作成效显著、进步明显的处置责任单位和信息员进行表彰。

(三) 对工单处置不力的责任单位和个人进行分级约谈：

1.由城运中心负责人约谈

月度热线绩效排名最后 3 位的居民区负责人。

2.由街道热线分管领导约谈

月度热线绩效排名连续两次位于最后 3 位的居民区负责人。

月度热线绩效排名连续两次位于末位的街道职能科室、直属单位负责人。

3.由街道纪工委书记、热线分管领导联合约谈

经分管领导约谈后，月度热线绩效排名仍旧连续靠后，影响街道绩效成绩的处置责任单位负责人。

一季度内有 5 次以上重复投诉的属实工单、同一诉求 3 次以上回访测评不满意工单的处置责任单位负责人。

4.由主要领导约谈

经联合约谈 2 次后，月度热线绩效排名仍旧连续靠后，影响街道绩效成绩的处置责任单位负责人。

因工单处置不当造成不良影响，被群众集访、媒体曝光或上级督查督办的处置责任单位负责人。

(四) 涉及以下情况的取消年度评优资格：

1. 热线处置不力，考核年度内被街道主要领导约谈，仍整改不到位的处置责任单位集体和个人。

2. 街道职能科室、直属单位中热线年度绩效考核排名最后 1 位的负责人个人。

3. 居民区热线年度绩效考核排名后 3 位的集体和负责人个人。

## 八、相关说明

(一) 各处置责任单位负责人为市民热线工作第一责任人，应明确热线信息员，设置 A、B 角。其中，居民区信息员 A 角由居委指定工作人员担任，B 角由居委主任担任。信息员（含姓名、职务及联系方式）报城运中心备案，若信息员发生变动调整，须第一时间报城运中心变更备案记录。城运中心每年对信息员开展业务培训与精准指导，信息员可申请至城运平台挂职学习。

(二) 此考核办法自 2022 年 8 月启用（即 7 月月度评价启用），如新区热线考核办法发生较大变化，视情况优化调整。

附件：1. 《街道职能科室、直属单位热线考核评分说明表

2. 《居民区热线考核评分说明表》
3. 《金杨新村街道城市运行工单派单机制》

## 附件 1

街道职能科室、直属单位热线考核评分说明表

考核指标		分值	评分细则	评分依据
热线绩效（100分）	工单主办量	5	当月有受理工单且主办量占街道全部职能科室及直属单位承办总量 20%（含）以上得 5 分；少于 20% 的，按照工单量由高到低排名，第 1-3 名得 4 分，第 4-6 名得 3 分，其余得 2.5 分。	系统日常数据得出
	及时处置率	10	按照街道城运中心的派单时限超期结案的，每件扣 1 分。	系统日常数据得出
	先行联系率	25	先行联系率=回访先行联系件数/总评价人数*指标分值（以处置责任单位提供录音或通话记录为准）	系统日常数据得出
	诉求解决率	25	诉求解决率=（实际解决件数+解释说明件数+参考备案*70%）/回访（抽查）总数*指标分值	系统日常数据得出
	市民满意率（区回访满意率）	35	区回访满意率=（满意件数*100%+基本满意件数*80%+一般件数*60%）/回访（抽查）总数*指标分值	根据区提供数据
加减分	加分项 （最高 10 分）		<b>1.表扬：</b> 工作成绩显著，受到市、区、街道三级媒体宣传、通报，或受领导批示表扬的，经城运中心确认，每次加 1-3 分。 <b>2.落实“三个责任制”：</b> 处置责任单位积极跨前、牵头协调，解决群众反映强烈、历史遗留或者综合性问题的，每件加 0.5 分，处理诉求效果好的（测评结果为基本满意及以上），每件再加 1 分。	城运中心统计
	减分项 （最高 10 分）		<b>1.领导约谈：</b> （1）由热线分管领导约谈的，每次扣 1 分。 （2）由纪工委书记与热线分管领导联合约谈的，每次扣 2 分。 （3）由街道主要领导约谈的，每次扣 3 分。 <b>2.机制运行：</b> <b>（1）督查督办：</b> ①未按规定时间完成市、区领导督办督查工单，每次扣 1-2 分。 ②督办督查单工单处置不当，被市、区媒体曝光，造成社会不良影响，每次扣 3 分。 <b>（2）工作管理：</b> 无故缺席城运中心召开的热线会议、培训等，每次扣 1 分。	城运中心统计

- 1、年度考核成绩以月度平均成绩计算。
- 2、当月无市民服务热线工单的，热线绩效指标以满分计算。
- 3、当月热线工单中仅有受理量无办结情况，或者已办结工单未经上级平台有效测评的，不纳入本月考核。
- 4、街道职能科室、直属单位每月热线绩效采取通报方式予以公布，年度考核结果运用至评优工作。

## 附件 2

居民区热线考核评分说明表

考核指标		分值	评分细则	评分依据
热线绩效 (100分)	主办工单量	5	当月有受理工单,按照工单量由高到低排名,前10名得5分,11-20名得4.5分,21-30名得4分,31-40名得3.5分,其余得3分。	系统日常数据得出
	及时处置率	10	按照街道城运中心的派单时限超期结案的,每件扣1分。	系统日常数据得出
	先行联系率	25	先行联系率=回访先行联系件数/总评价人数*指标分值(以处置责任单位提供录音或通话记录为准)	系统日常数据得出
	诉求解决率	25	诉求解决率=(实际解决件数+解释说明件数+参考备案*70%)/回访(抽查)总数*指标分值	系统日常数据得出
	市民满意率 (区回访满意率)	35	区回访满意率=(满意件数*100%+基本满意件数*80%+一般件数*60%)/回访(抽查)总数*指标分值	根据区提供数据
加减分	加分项 (最高10分)	<p><b>1.上级表扬:</b> 工作成绩显著,受到市、区、街道三级媒体宣传、通报,或受领导批示表扬的,经城运中心确认,每次加1-3分。</p> <p><b>2.联勤联动:</b> 居民区积极落实“三个责任制”,通过联勤联动,牵头协调,解决群众反映强烈、历史遗留问题或者综合性问题,每件加0.5分;处理诉求效果好的(测评结果为基本满意及以上),每件再加1分。</p>	城运中心统计	
加减分	减分项 (最高10分)	<p><b>1.领导约谈:</b> (1)由热线分管领导约谈的,每次扣1分。 (2)由纪工委书记与热线分管领导联合约谈的,每次扣2分。 (3)由街道主要领导约谈的,每次扣3分。</p> <p><b>2.机制运行:</b> <b>(1)督查督办:</b> ①未按规定时间完成市、区领导督办督查工单,每次扣1-2分。 ②督办督查单工单处置不当,被市、区媒体曝光,造成社会不良影响,每次扣3分。 <b>(2)工作管理:</b>无故缺席城运中心召开的热线会议、培训等,每次扣1分。</p>	城运中心统计	

- 1、年度考核成绩以月度平均成绩计算。
- 2、当月无市民服务热线工单的,热线绩效指标以满分计算。
- 3、当月热线工单中仅有受理量无办结情况,或者已办结工单未经上级平台有效测评的,不纳入本月考核。
- 4、居民区每月热线绩效采取通报方式予以公布,年度考核结果在居民区综合考核中体现。

## 附件 3

### 金杨新村街道城市运行工单派单机制

根据《上海市城市网格化综合管理标准（试行）》、《浦东新区城市网格化综合管理指挥手册》和《上海市“12345”市民服务热线办理试行的办法》等文件要求，以实现“常态高效的规范化精细化管理”为目标，提升金杨新村街道城市运行管理效能，结合街道实际，制定本派单机制。

**第一条 实施主体。**金杨新村街道城市运行管理中心（以下简称“城运中心”）和相关承办部门负责本机制的实施。

**第二条 基本原则。**城运中心信息员通过城运中心平台、电话等形式进行派单，承办部门接件后应根据工单内容，认真核实工单反映的情况（有现场的应现场踏勘），对于本单位业务职能范围内的工单在处置完成后准确反馈完成信息，以便城运中心信息员进行核查、回访结案。

#### **第三条 工作要求**

##### **（一）及时性要求**

**1、接单、派单。**城运中心信息员自收到上级下派的工单后应在 30 分钟内完成接单，并在 30 分钟内将工单派遣至街道各相关承办部门或派回区域运中心，各承办部门在 1 个工作日内接单。

**2、先行联系。**城运中心信息员应在 24 小时内先行联系诉求人（紧急案件在 1 个小时内）

**3、退单。**承办部门对不属于本部门职责范围的工单，应在收到

工单后的1个工作日内申请退单；超期工单原则不得退单。对于需现场查看的复杂工单，可在2个工作日内申请退单。根据工单办理“首问责任制”原则，退单时必须摸清问题权属单位和责任主体，提出充足退单理由，提供相关法律政策依据或相关证明材料。

涉及安全隐患和迫切需要快速解决的问题，在申请退单前必须先行做好安全防护措施或应急处置，否则不得退单。

4、**延期**。对于疑难案件，承办单位应在收到工单之日起的5个工作日内提出延期申请（工单时限小于5个工作日的应在办理时限内提出延期申请），逾期将不予受理；同一事项延期只能申请一次。

## （二）分类派遣处置要求。

1、**直接处置**。对当场发现并能处置的问题，城运中心信息员直接派单给监督员，由监督员即发即处；对能解答的政策和公共信息咨询，城运中心信息员直接解答处置。

2、**派单处置**。对不能直接处置的案件，城运中心信息员根据《金杨新村街道热线工单派单内部口径》派单至相应承办部门进行处置。承办部门负责将处理结果上报至城运中心进行核查、回访。

3、**联动处置**。针对跨条线、跨区域的复杂、疑难、紧急、媒体报道、回访复核、上级部门督办和重新交办案件，对职责有争议的，由分管领导或主要领导按照“职能就近，便于处置”的原则指定主责部门牵头协调办理，协办部门应主动配合解决问题。

4、**顽症处置**。对一些历史遗留、一时难以处置的案件，经主要领导派单或者行政党组审议后确定承办部门，持续推进、逐步解决，纳入城运中心动态跟踪，形成长效机制。

#### 第四条 领导派单机制。

通过领导派单，强化“首问责任制、指定责任制、兜底责任制。”

（一）现场派单。每周分管领导或主要领导进驻城运中心现场派单，提高派单权威性。

（二）专题派单。对于责任不清、权责不明、派单困难和疑难工单等，由分管领导、主要领导逐级批阅或专题开会派单。

（三）约谈派单。对配合不力、工作敷衍、有拒单行为的相关单位和部门，由街道行政主要领导约谈后派单。