

上海市浦东新区人民政府南码头路街道办事处

浦南办〔2024〕20号

关于南码头路街道 12345 市民服务热线工作的实施意见

街道各科室、直属单位：

南码头路街道 12345 市民服务热线(以下简称 12345 热线)是本街道关注民生，倾听民意的重要平台，是连接政府与公众的桥梁和纽带。南码头路街道作为三级承办单位，为做好相关承办工作，贯彻落实好上海市人民政府办公厅《关于进一步优化上海市 12345 服务热线工作意见》(沪府办发〔2022〕26 号)、浦东新区人民政府办公室《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》(浦府办发〔2023〕26 号)工作要求，进一步提升街道 12345 热线服务水平，更好地践行“听民声、解民忧、聚民意、化民困”的初心使命。现就进一步优化 12345 热线工作提出如下实施意见：

一、总体要求

（一）指导思想

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入践行“人民城市”重要理念，对标“品质南码头”下的“一核两带三片区”建设蓝图，致力于不断提升基层治理和治理能力现代化水平，加强制度管理、创新工作方法、增进多方协作、有序推动落实各项任务。进一步提高热线服务质量，提升群众满意度，全力打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，不断增强市民群众的获得感、幸福感、安全感。

（二）工作目标

围绕街道 12345 市民服务热线绩效进入全市前列的目标。完善街道 12345 热线工作管理体系，加强组织领导、深化顶层设计、推动资源整合，实现市民服务“一号响应”、民意诉求“一线通达”。加强 12345 热线与各部门、各单位的工作协同，进一步推动街道热线提质增效。提升 12345 热线运营管理和自身建设水平，加强流程再造和资源配置，提升接办效率和质量，确保市民反映的问题和合理诉求接得更快、派得更准、办得更实。加强数字化、智能化赋能，持续推进 12345 热线平台能级提升、数据共享应用，助力提升街道城市治理效能。

二、强化责任担当，优化服务体系，提升 12345 热线平台能级

（一）强化管理机制

建立健全长效工作管理机制，街道每月听取热线工作情况汇报，研究民情事项，对阶段性热点问题进行分析，对疑难工单进行研判，对优秀案例提出表扬，并指明下一步工作要求。明确各处置单位部门负责人为本部门市民服务热线工单办理的第一责任人，需组织协调好本部门工作人员规范有序、高效及时地开展市民服务热线相关工作。对市民反映的问题，力求用最短的时间、最快的速度处理。

（二）强化业务规范

严格落实“首问责任制、指定责任制、兜底责任制”三个责任制，坚决执行“八审八不准”和负面清单等热线办理要求，规范工单办理流程，提升工单办理质效；对“群发”“重复来电 5 次以上”“二次回访不满意”等问题工单实施督办，确保底数清、情况明、责任实；严格落实退单审核规则，密切关注即将超期工单，及时开展催办督办，强化热线办理时效。客观公正，一切从实践出发，以事实为依据，以法律为准绳，准确适用法律、法规和政策。结合《南码头路街道 12345 市民服务热线工作管理实施细则》（见附件 1），进一步压实工作职责、加强工单办理实效、加快问题整改进度、加速回应群众关切问题。

（三）优化评估通报

依据新区相关考核规则并结合南码头路街道实际情况，科学优化评估方案内容（见附件2），建立市民热线通报机制（见附件3），分析承办单位效能，对于诉求量大、热线绩效长期处于末尾的部门进行督办。强化底线意识，对于违反“兜底责任制”、推诿扯皮的单位，按照规定给予通报或约谈；对于问题严重，造成恶劣影响的，城运中心根据规定进行通报。

三、强化协同联动，挖掘数据价值，提升12345热线办理质效

（一）建章立制，明确责任

街道城运中心受理工单后，根据工单内容，依据“法定、商定、指定”的原则，进行工单派遣。对内容复杂、法律政策缺失、涉及多个部门的特殊疑难案件工单施行领导派单制。一是主要领导签派。区域运中心明确由街道托底的或区领导重点批示的工单，由街道主要领导直接指定牵头责任主体；二是分管领导指定责任。对于各条线内疑难工单，由首办单位提请本条线分管领导指定承办单位；三是专题会议研办。对于复核疑难程度高、市区重点督办的重点工单，或跨条线问题，由街道城运中心梳理并报主要领导同意，召开专题会议，召集相关分管领导专题研商，明确责任。

（二）重点问题，专项整治

对于群众诉求中高频、热点问题协调开展专项整治活动；

对于跨部门、跨区域复杂工单、问题，开展分析研究，组织开展专题会议。通过协同联动凝聚各方力量，强化多方统筹协调，提升工作效能，推动问题的解决。通过建立长效处置机制，实现热线处置难点的有效破解。

（三）数据应用，信息共享

强化热线数据应用，提炼挖掘群众关心关切的热点问题及点位，通过周报、月报等方式呈报街道领导；用好“双呼系统”，“浦东新区民情民意智慧感知街镇分平台”等数字化平台，对群众诉求表达等热线问题进行实时分析、整理归类、强化热线管理前瞻预警，进一步探索“未诉先办”。

四、完善保障措施，强化流程管理，提升 12345 热线运行水平

（一）夯实平台责任

城运全流程跟踪工单处置情况。加强对回访不满意工单沟通和协调，对办理过程中形成的经验和案例及时进行总结，对群众反映的问题综合分析。做好业务培训工作。通过走访、组织培训、座谈会等方式对热线条线工作人员进行业务培训，通过讲解热线工单处置要求、绩效评估指标以及与诉求人沟通技巧等，提升街道整体热线服务水平。结合热线工作实际情况，邀请一线处置人员赴城运平台参与热线办理工作，通过自身角色转换，找准热线服务落脚点，提升热线服务质量。

（二）落实处置责任

各承办单位负责人明确为热线工作第一责任人，各承办单位要配齐配强工作力量，安排2位业务熟练、服务意识强的人员具体负责本部门的热线工作。通过设置处置回复A、B角，确保工作不缺位断档。按照“谁主管、谁负责、指定谁、谁主办”的原则主动接收城运中心转派工单，不得对城运中心转交工单不予接单、拖延接单或不予处置。

（三）用好数字监管

关注“热线效能监管”小程序等数字监管平台，整合工单全流程处置数据以及城市管理相关数据，对工单办理进行全流程监管，精准查找问题不足，保障热线工作有序运营。督促各职能部门落实主体责任，勇于攻坚克难，真正为群众办实事、做好事、解难题。

附件：1. 南码头路街道12345市民服务热线工作管理实施细则（试行）

2. 南码头路街道2024年度12345市民服务热线绩效评估方案及热线绩效评估指标评价说明表

3. 南码头街道12345市民热线工单通报机制

上海市浦东新区人民政府南码头路街道办事处

2024年10月25日

附件 1

南码头路街道 12345 市民服务热线工作管理实施细则 (试行)

第一章 总 则

第一条 目的和依据

为确保本街道 12345 市民服务热线工作处置规范、运转协调、监管有力，提升工单处置质量和效率，根据上海市人民政府办公厅《关于进一步优化上海市 12345 服务热线工作意见》（沪府办发〔2022〕26 号）、《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》（浦府办发〔2023〕26 号）文件精神，结合本街道工作实际，制定本实施细则。

第二条 适用范围

街道各职能科室、各居委会和提供公共服务的企事业单位（以下简称“处置单位”）接收、处置市民服务热线工单等有关工作，适用本细则。

第三条 工作原则

本街道市民服务热线处置应当遵循以下原则：

- （一）便民利民、有诉必应、有应必复；
- （二）职责法定、依法处置、规范处置；
- （三）条块结合、首办负责、统筹推进；

（四）分类处置、职能相近、指定托底；

（五）及时高效、推进解决、务求满意。

第四条 组织架构

本街道承接的 12345 市民热线以街道作为一级处置单位，街道下属的各部门、各居民区、各直属单位作为二级处置单位。街道城市运行管理中心（简称“街道城运中心”）作为街道“一网统管”城市运行管理工作的指挥平台，全面统筹本街道市民服务热线各项工作，负责指导、协调、审核、督办和考核各处置单位有关工作，推动形成全街道统一协调、互联互通的市民服务热线工作网络。

各级处置单位主要负责人为本部门市民服务热线工单处置的第一责任人，应统筹协调本部门工作人员规范有序、及时、高效地开展市民服务热线相关工作。

第五条 工作机制

（一）“定期”研判机制

城运中心分管领导每月听取城运中心热线绩效工作情况专题汇报，研究民情事项，对阶段性热点问题进行分析，对疑难工单进行研判。如遇疑难程度高、市、区重点督办、媒体曝光等特殊情况，随时向党工委领导汇报，提请召开专题会议。

（二）“分级”督办机制

街道城运中心每周将重复 5 次以上未解决，或回访评价不满意的工单通过 OA 推送给各处置单位负责人及条线分管领导，

提请各部门分管领导督办；街道城运中心分管领导协调跨条线工单的督办工作，必要时提请街道党工委或专题研判指定督办。

（三）“月报”分析研判机制

街道城运中心应着重数据分析、提炼和总结，对应区城运12345月报机制，进一步完善月报分析研判机制，每月梳理分析未先行联系、未解决、不满意工单、每月热点工单，抄报提醒处置单位负责人及时推进，同时提请城运中心分管领导牵头协调推进解决。完善落实对工单收处全方位、全流程的跟踪，切实提升工单处置实效，有效减少重复投诉、市区督办和不满意工单的比例。

（四）“三先”处置机制

街道热线工作采取三项“先行”并举的处置机制，即先行简告、先行联系、先行回访。街道城运中心负责做好先行简告，收到区城运下派12345市民服务热线工单后及时联系来电人，了解基本诉求、完善基本信息、提升居民获得感，细化派单准确度；各处置单位坚决执行先行联系，收到热线工单后1个工作日内完成现场勘察、联系来电人，进一步了解诉求、简告处置程序；街道城运中心收到各处置单位办结反馈后先行回访市民，了解先行联系情况、处置结果、答复情况及满意程度，对回访结果涉及未先联、未解决、不满意的工单退回重新处置，督促处置单位检查处置结果，优化处置措施，加强与市民沟通，

争取提升满意度。通过“三先”处置机制，切实提升街道热线工作规范性、工单处置有效性、来电市民满意度。

第二章 处置流程

第六条 派单协调

街道城运中心按区域运相关工作规定受理市民提出的相应事项。

（一）先行简告：街道城运中心应当在收到区系统下派工单的1小时内先行电话联系来电市民，核实完善工单诉求和基本信息，告知街道接单处置简况并上传联系录音。先联电话联系不通的，应当拨打市民电话3次以上，每次至少间隔1小时，仍无法接通的，城运中心写明具体联系时间后派单。

（二）初步分类：街道城运中心接到各类热线工单后，根据属地和职责初步甄别，对不在本街道管辖范围内的事项及时退单，在本街道管辖范围内的根据法律法规和政策规定的属地、职能、处置单位所承担的工作职责，下派热线工单。

（三）协调甄别：边界模糊，需要多部门配合完成的事项，属同一领导分管的，报该分管领导，明确牵头责任主体；不同领导分管的，报城运中心分管领导沟通协调，明确牵头责任主体。

（四）指定承办：对于特别复杂疑难的、区域运明确由街道托底的或区领导重点批示的工单，由街道主要领导直接指定牵头责任主体。

第七条 工单接收

（一）为推进热线工单及时高效进行流转处置，街道城运中心通过网络系统平台派发电子工单。

（二）处置单位应当明确本单位联络人员，负责及时接收街道城运中心派发的工单并按时完成接单操作。

（三）对于夜间、双休日、法定节假日等非工作时间（节假日）的紧急、次紧急类工单，街道城运中心接单后将直接联系处置单位负责人进行派单处置，并视情催办。处置单位应即时接收，及时处置，并将处理情况在4小时内反馈街道城运中心。

第八条 规范处置

（一）现场勘查：工单如有实际现场，处置单位须在接单1个工作日内到达现场，进一步掌握情况，完成属性界定。对职责内事项及时处置或制定整改方案，需多部门协调解决的事项可视情触发联勤联动，牵头协调处置。

（二）先行联系：首次接单的处置单位须在收到工单起的1个工作日内先行联系来电市民，完整了解诉求，告知受理情况、处置程序期限、初步处置意见并上传联系录音。处置单位接单即能将工单办结的，可一并进行先行联系和回复。电话联系未果，应当拨打来电市民电话3次以上，每次间隔至少1小时，仍无法接通的，注明具体三次联系时间。

（三）审核退单：处置单位要落实“首办责任制”，不得随意

退单。经现场勘查、先行联系，明确不属于本部门职责范围内的投诉，处置单位应在接单后的1个工作日内填报《浦东新区热线网格工单退单审核表》（见附件1.1）申请退单，审核表上应明确退单理由，初步判断投诉事项的责任部门，并由部门负责人审核、签发。未在规定时间内退单的，原则上由该处置单位处置。经街道城运中心审核同意退单的，按职能相近原则二次派单。若仍有异议的，列入督办件，报请街道领导指定处置单位，按“指定谁、谁处置，先执行、后申诉”的原则处置。

（四）按时办结：紧急求助类工单，须在接单之日起1个工作日内办结；复杂的求助、意见建议、投诉事项等一般工单，在接单之日起5个工作日内办结；对可以推进解决但情况复杂确实不能在5个工作日内办结的疑难工单，根据实际情况在1个工作日内向街道城运中心申请延期，经批准后在规定期限内办结。

（五）实时催办：对重复诉求和疑难工单，街道城运中心结合“周报”“月报”分析研判工作机制，督促处置单位及时规范处置，并进行全流程跟踪。

（六）处置结果：根据区城运工作要求，街道工单处置结果可分为实际解决、解释说明、诉求过高、参考备案和未解决，其中一般不得选择参考备案和未解决。

“实际解决”适用于诉求完全解决；“解释说明”适用于诉求无法律法规、政策依据，暂时无法解决，处置单位耐心做

好解释说明工作；“诉求过高”适用于诉求人提出的诉求明显高出合理范围；“参考备案”适用于有法律法规、政策依据，但暂时无法解决，需等条件成熟后再解决，处置单位与诉求人进行了认真沟通；“未解决”是处置单位没有履行职责，也未与诉求人进行沟通，诉求未得到解决。

（七）及时反馈：工单处置完毕后，各处置单位必须反馈来电市民，听取意见（力争满意、基本满意，对一般满意、不满意的及时采取优化措施，努力推进满意）。对于目前难以解决的事项，应做好耐心解释，争取市民理解。反馈时遇市民电话始终无法接通的，应分三个不同时段拨打电话，如仍联系未果的，处置单位应做好相应记录报备街道城运中心。

（八）回复：各处置单位应按照街道城运中心提供的工单办结报告参考模板进行规范回复，确保相关回复要素完备，提升回复和办结质量。

1. 处置单位联络员应登录热线系统平台回复热线工单，填写回复内容应当规范完整，必须写明先行联系时间及联系人、现场核实情况、事实认定情况、诉求认定情况、市民满意度、答复市民时间及答复人，并认真填写反馈结果。

2. 处置单位应简要描述事由、处理经过和处置结果，并按照规定附件上传处置前、后现场图片、先行联系、回访录音等相关资料。对无法在处理时限内实际解决的问题，必须回复“解释说明”的，应注明相关处理安排、计划，明确解决的时

间节点；对已进入执法程序的问题，应提供相关执法文书。

3. 工单填写合法合理，客观准确，逻辑清晰，不前后矛盾，不含糊其辞，不以偏概全。

（九）审核督办

1. 街道城运中心将按照《浦东新区城运中心热线工单办结“八审八不准”》对处置单位的回复进行审核，对不符合回复要求、回访不满意的工单退回重新处置；对事实认定为“不属实”“无政策信息”“对政策解释不接受”“留作参考”或“不采纳”的工单内容严格审核，确保事实清楚、证据确凿、理由充分、材料齐全，处置单位应填写《事实认定“不属实”工单情况说明表》（见附件 1.2）报本部门分管领导审核、签发，并送至街道城运中心存档，以备上级相关部门进行抽查。

2. 街道城运中心实施“先回访、后结案”的工作机制，结案前对每件工单先行回访，根据来电市民对“是否先联”“是否答复”“是否解决”“是否满意”等评价内容，严格审核工单处置质量，对于低质量的热线工单，坚决退回处置单位重新处置，并督促其优化处置措施，有效提升处置质量。

3. 街道城运中心与街道分管领导建立“两位一体”的监督工作机制，定期会商研判，对下列范围的工单开展督办：

（1）市、区城运督办的工单；

（2）市民来电反映，后经舆论媒体披露的，或者是市民集中反映的社会热点影响较大的工单；

(3) 市民反复投诉（5 次以上）仍未解决的；

(4) 处置中有推诿扯皮、弄虚作假或存在明显瑕疵的；

(5) 属于单位法定职责或经区城运指定处置的工单，处置单位仍然申请退单的工单。

对督办工单，城运中心将提请街道分管领导协调处置，并督促处置单位及时报送处置进度。

（十）办结

街道城运中心应在规定时间内回复区城运，做到件件有回复、处置无超期、结案高质量。

第九条 存电机制

对于部分市民因个人利益等情况反复恶意投诉的热线工单，由处置单位持续跟踪管理，街道城运中心对此类确证做实的重复杂不属实工单（签报《事实认定“不属实”工单情况说明表》6 次（含）以上），完善相关材料后积极向区城运申请纳入热线事项处置存电工作机制。

下列事项可按存电机制处置：

1. 明显不符合法律法规或违背社会公序良俗，违背社会主义核心价值观，且经处置单位处理、解释到位的重复诉求事项；

2. 已经处置单位依法按政策处理完毕，由于客观条件不具备或诉求畸高，市民仍对处理结果不满的重复诉求事项；

3. 已经市热线办审核通过的纳疑难事项；

4. 经法定医疗鉴定机构鉴定为精神障碍患者的不合法、不合理、不属实事项；

5. 信访部门有明确复查或复核结论的信访事项；

6. 经国家行政机关、监察机关或司法机关依法受理或已进入复议、仲裁等程序确认的事项。

存电事项实行审核备案制，由街道处置单位填写《浦东新区市民服务热线存电事项备案单》（见附件 1.3）报区城运中心审核，诉求概括要齐全，事实认定要清晰，法规政策适用要正确，办结结论要明确，证据材料要齐全。存电事项经审核批准报备后，市民再次来电转送本街道的工单，不纳入热线满意度测评。

对已纳入存电事项的重复工单，各单位仍应耐心做好解释疏导工作。市、区城运将不定期抽查。对存在谎报瞒报、规避考核、“应解决未解决”或政策解释不到位等问题，区城运将纳入年度考核范围或予以通报批评。

第十条 回访复核

对市热线办下发的复核工单、区城运下发的二次回访工单，处置单位应做到：

（一）对具备现场要素的回访复核事项必须派员查看现场。

（二）收到回访复核单之日 3 个工作日内将工单处置结果形成书面文件并加盖部门公章，报街道城运中心。处置单位要

严格遵守办结时限。如确因事项处置需要，在规定时限内无法办结的疑难复杂事项，须 1 个工作日内向街道城运中心说明情况，由街道城运中心报区域运，经区域运审批后，在规定期限办结。

（三）处置单位上报办结事项时，应当载明事项的处置过程、处置结果、本单位对市民来电事项的处理意见、答复来电市民的结果告知情况。回访复核事项存在现场要素的，处置单位应附相关现场图片、联系录音等视听资料，并载明经办人员和到场时间等信息。

（四）对不符合办结要求的回访复核事项，街道城运中心将退回重新处置。

（五）街道城运中心将对上报的回访复核工单进行第二次回访。如回访市民结果与处置单位反馈结果不符，经核实存在虚报、瞒报等情况的，街道城运中心将该事项纳入督办并报街道领导。

第三章 绩效考核

第十一条 考核内容

为确保 12345 市民服务热线处置规范、运转有序、监管有力，更好地服务社区居民，不断提升群众的获得感、满意度，根据市、区关于 12345 处置相关规定，按照市、区考核要求，由街道城运中心对各处置单位进行绩效分析。分析内容主要为案件受理量、先行联系率、按时办结率、实际解决率、市民满

意率 5 项内容。具体依据新区当年下发的“12345 市民服务热线绩效考核办法”结合街道实际情况制定更新。

第十二条 考核办法

（一）细化考核方式。街道城运中心梳理汇总各处置单位工单处置情况，形成年度各处置单位的 12345 热线工作考核情况。

（二）强化考核运用。街道城运中心与街道党群办积极对接，将 12345 考核情况纳入单位、个人考核的重要组成部分。

第十三条 考核要求

（一）高度重视。各处置单位要认清形势，提高思想站位，切实掌握要点、聚焦难点、跟踪热点、清除痛点，把 12345 市民服务热线当作服务市民的“总客服”，打造为民服务的“暖心线”。

（二）抓好落实。各处置单位要认真组织学习，每件工单部门负责人都要亲自抓、处置结果经部门负责人审核同意后方可结案，以“让市民满意”为标准去处理好每一件诉求，做好送上门的群众工作。

（三）务求实效。街道城运中心要加强培训指导，汇总分析处置情况，通报处置评估结果，从而进一步增强热线处置人员的服务意识和业务水平。

第四章 附 则

第十四条 保密规定

处置单位在处置市民服务热线工单过程中，应严格遵守保密纪律。不得泄露国家机密、商业秘密、个人隐私、公民要求保密或不宜公开的内容，不得将市民身份信息或诉求内容透露或转交给无关的第三方。

第十五条 适用特别规定

上级机关对市民服务热线处置工作另有规定的，从其规定。

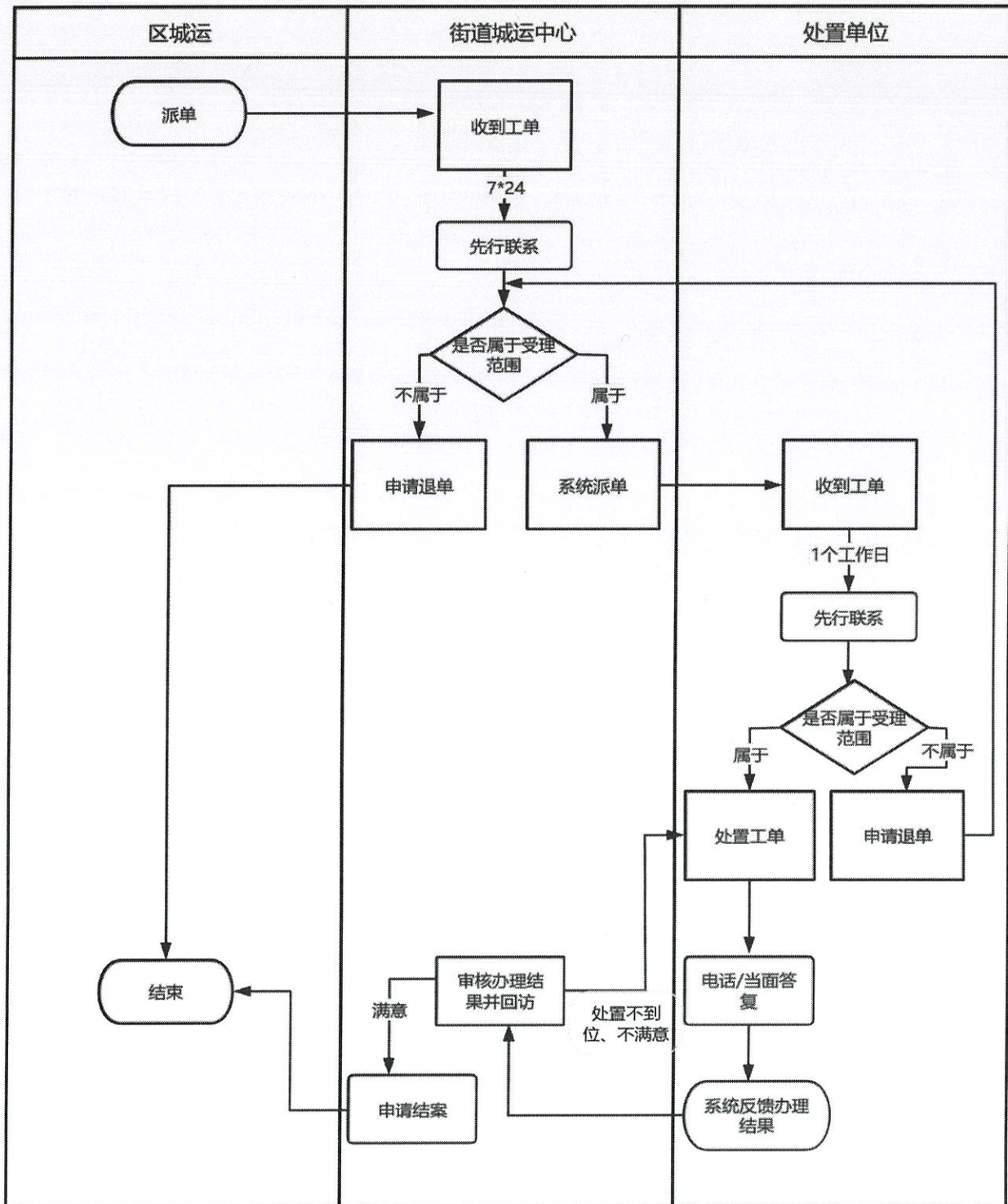
第十六条 解释权

本实施细则由街道城运中心负责解释。

第十七条 施行时间

本实施细则自公布之日起施行。

12345 市民服务热线办理流程图



附件 1.1

浦东新区热线网格工单退单审核表

工单 基本 信息	任务号:	区平台派单时间: 年 月 日 时 分
	案卷来源: ☐ 热线 ☐ 网格 ☐ 浦东 e 家园 ☐ 其他	
	发生地址:	
	问题描述:	
处 置 单 位 审 核	先行联系情况 (限热线工单):	
	退单意见及依据: (可附件) 单位领导签名: 单位 (盖章) 年 月 日	
新 区 城 运 中 心 审 核	业务部门意见: ☐ 同意退单 ☐ 拒绝退单 ☐ 督办 审核人签名: 年 月 日	
	分管领导意见: ☐ 同意退单 ☐ 拒绝退单 ☐ 督办 审核人签名: 年 月 日	
备 注		

附件 1.2

事实认定“不属实”工单情况说明表

处置单位:

诉求编号			
诉求人姓名		诉求人 联系电话	
诉求 主要内容			
诉求 处理情况			
“不属实”情况 说明(需提供相 关材料)			
处置单位热线 分管领导签字 并加盖公章			
新区城运 新区网格中心	科室初审: 年 月 日	领导审核: 年 月 日	

填表人:

填写日期:

年 月 日

附件 1.3

浦东新区市民服务热线存电事项备案单

处 置 单 位	关联工单:	主要诉求:	
	存电理由:		
	处置情况:		
	办结结论:		
	答复要点:		
	证据材料:		
	实际处置部门（处室）负责人:		单位（盖章） 年 月 日
	单位领导:		单位（盖章） 年 月 日
区 城 运 中 心	☐ 备案待查 ☐ 回退修改 ☐ 拒绝存电 联席指挥室: 年 月 日		
	☐ 备案待查 ☐ 回退修改 ☐ 拒绝存电 单位领导: 单位（盖章） 年 月 日		

备注：表中内容较多时可另附页

附件 2

南码头路街道 2024 年度
12345 市民服务热线绩效评估方案

项目	评估指标	备注
基础 绩效 (100 分)	1. 承办公单量(5 分)	月度评价 年度评估
	2. 及时处置率(10 分)	
	3. 回访先行联系率(25 分)	
	4. 回访诉求解决率(30 分)	
	5. 回访市民满意率(30 分)	
加分 事项	1. 热线案例、经验做法被区热线办简报、快报等载体正面评价的，经城运中心核定，每项加 1 分。	月度评价
	2. 热线案例、经验做法被区主要媒体录用，经城运中心核定，每项加 1 分。	
	1. 年度热线工单受理量排名街道第 1 位的处置单位，加 2 分；排名第 2 位的，加 1 分。	年度评估 (最高不 超过 10 分)
	2. 主动、跨前解决未形成群体性诉求问题，达到未诉先办且形成专报的，经区域运中心认定，每项加 2 分。	
	3. 积极参与市、区热线各类重要工作，经城运中心核定，每项加 1 分，表现突出的，每项加 2 分。	
扣分 事项	1. 未落实好“三个责任制”，经城运中心提醒仍不改正的，每件扣 1 分。	月度评价
	2. 经区域运中心，工单办理过程中出现不当退单、事实认定存在问题、结案不规范等严重等情形，每件扣 1 分。	
	3. 因承办单位承诺解决而未解决，导致同一诉求重复投诉、未及时解决，被区域运通报的，每件扣 1 分。	
	4. 工单办理超过区级时限的，每件扣 2 分。	
	5. 市级督办件且未按期完成的扣 2 分； 区级督办件且未按期完成的扣 1 分。	
	1. 因处置不及时、处置不当，导致被媒体曝光，造成恶劣社会影响的每件扣 2 分。	年度评估 (最高不 超过 10 分)
	2. 因热线工作办理不当，导致被市热线办扣分、约谈、通报的，扣 2 分；导致被区域运扣分、约谈、通报的，扣 1 分。	

南码头路街道 2024 年度

12345 市民服务热线绩效评估指标评价说明表

评估指标	评价细则	备注
承办公单量	根据受理诉求量从高到低排名；受理量最高的得满分，最低的得该项分值的 50%，其余按工单量多少取中间分值	
及时处置率	按时办结数/应办结数*指标分值	主协办同责
先行联系率	双呼平台上线前：回访先行联系率*指标分值	主协办同责
	双呼平台上线后：首派单位先行联系率*指标分值	根据区级规则同步调整
诉求解决率	根据回访情况计分，市民测评“实际解决”、“解释说明”两类情况计 100 分，“参考备案”计 70 分，其余计 0 分(实际解决件数*100+解释说明件数*100+参考备案件数*70)/(总评价人次*100)*指标分值	主协办同责
市民满意率	根据回访情况计分，市民测评“满意”计 100 分，“基本满意”计 80 分，“一般”计 60 分，“不满意”计 0 分(满意人次*100+基本满意人次*80+一般人次*60)/(总评价人次*100)*指标分值	主协办同责

附件 3

南码头街道 12345 市民热线工单通报机制

根据浦东新区《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》中“优化市民热线协同机制，提升服务水平”的工作要求，提升南码头路街道热线工单办理实效和工作绩效，提高市民满意率以及实际解决率，特建立热线工单通报机制。

一、基本原则

城运中心应当加强对热线数据的动态监测和分析研判，实时预警异常情况，跟踪热点、共性、久拖不决等诉求，及时分析社情民意，根据情况提出建议，并以周报、月报、专报等形式通报热线运行情况。

二、适用范围

（一）民情专报

1. 群众诉求中的高频共性难点问题；
2. 市热线办、区城运中心通报的应解决、未解决事项；
3. 媒体报道或反映的问题，涉及 12345 热线受理转办后未果的事项；
4. 一人同诉 5 次以上的合理诉求未得到解决、反映人对处理结果强烈不满的合理诉求；

5. 一周内不同诉求人反映的主要诉求或类似的工单达 10 件以上的；

6. 其他需要专题通报的事项。

（二）督查通报

1. 市、区下发督查督办工单处置存在严重问题，被市、区通报的；

2. 不积极履行“三个责任制”、工作保障不到位、发生重大责任事项、舆情等；

3. 对新区明确由街道兜底或二次退单后城运平台指定兜底的工单，未能及时、有效履行兜底责任，造成街道城运绩效失分；

4. 认为有通报必要的其他情形。

三、通报内容

（一）周报

城运分中心每周汇总、梳理、分析工单受理及办理情况，以及热线工单热点、难点内容，抄送有关热线承办单位主要负责人；

（二）月报

每月制作月报，通报诉求受理的热点难点问题、量化指数、办理结果及日常办理评估等情况，交流承办单位办理工作经验做法。抄送有关热线承办单位主要负责人、分管领导；

（三）专报

1. 对特殊工单进行预警、分析矛盾成因及办理的意见、措施，以专报等形式报街道领导以及处置单位负责人；

2. 对于因推诿扯皮不办理工单、工单处置不规范等情况，给予通报，报送分管领导；对于问题严重，造成严重后果的，报送街道领导；

处置单位需在5个工作日内针对通报内容给予答复，答复内容包括问题发生的主、客观原因；提升管理、整改问题的计划、措施等。