

松江区人民政府办公室文件

沪松府办〔2021〕16号

上海市松江区人民政府办公室 关于转发《2021年度松江区12345 市民服务热线工作考核方案》的通知

各镇人民政府、街道办事处、区政府各部门：

经区政府同意，现将《2021年度松江区12345市民服务热线工作考核方案》转发给你们，请认真遵照执行。



2021 年度松江区 12345 市民服务热线 工作考核方案

为进一步加强我区 12345 市民服务热线（以下简称“市民服务热线”）工作，提升社会治理水平和能力，促进政风行风建设，更好地服务广大市民、企业。根据市政府办公厅印发的《关于进一步加强 12345 市民服务热线工作的意见》（沪府办〔2017〕76 号）和《12345 市民服务热线工作绩效考核办法》（沪府办〔2018〕61 号），制订本方案。

一、考核原则

实事求是，客观公正，分级分类，定性与定量相结合。

二、考核主体

区 12345 市民服务热线领导小组办公室（以下简称“区热线办”）会同区政府办督查室实施考核。

三、考核对象和分类

考核对象为承办市民服务热线诉求的各街镇（经开区）、区政府各部门以及提供公共服务的企事业单位（以下统称“承办单位”）。根据工作性质，将考核对象划分为街镇政府类、经济管理类、城市管理类、社会管理类、执法管理类、综合管理类、企事业单位类等七类，实行分类考核。根据市级对松江区绩效考核工作的实施标准和分类依据，综合管理类列入评估对象。

四、考核周期

考核周期为 2020 年 11 月 1 日至 2021 年 10 月 31 日。

五、考核范围

考核范围为市民服务热线电话、热线网站以及手机 APP、手语视频系统、双向转送等全渠道受理的全部事项。

六、考核内容

主要考核市民服务热线转送诉求的受理数量、先行联系情况、按时办结情况、诉求解决情况、市民满意情况、办理质量和结果真实性等。

七、考核方法

（一）考核指标

1. 受理数量（5 分）。指承办单位承办市民服务热线诉求的工作量。按照受理诉求件数在所属同类考核对象受理诉求最大件数中的比例予以计分。承办单位接到工单后应及时处置，对不属于其受理范围、工单要素不全影响办理的事项，可以在规定时限内向区热线办申请退单。市级回访复核工单的受理量情况一并纳入考核范围。

2. 先行联系情况（15 分）。指承办单位在收到市民服务热线转送事项之日起 1 个工作日内，先行联系来电市民的情况。区热线办在承办单位已办结的工单中，对未附件上传“先行联系”录音电话的工单，人工电话回访先行联系情况。市级回访复核工单的先行联系情况一并纳入考核范围。

3. 按时办结情况（20 分）。指承办单位按照“1510”时限要

求完成承办事项的结案效率。承办单位应自收到市民服务热线转送事项之日起 10 个工作日内办结并答复市民。市级回访复核工单应自收到市民服务热线转送事项之日起 4 个工作日内办结并答复市民。其他标签工单按照对应要求限时办结并答复市民。

4. 诉求解决情况（30 分）。指承办单位处理诉求的“实际解决”、“解释说明”、“诉求过高”、“参考备案”、“未解决”五种情况，承办单位上报办结报告时，应予注明。市级回访复核工单的诉求解决情况一并纳入考核范围。

根据市、区两级对市民服务热线转送事项“实际解决”的办理要求，对承办单位设定“实际解决率”定量指标为 80%。因综合管理类属于年度评估对象，故不设定量指标。当年度，承办单位的“实际解决率”低于定量指标的，其“诉求解决情况”单项考核计作“0”分。

5. 市民满意情况（30 分）。指市民对承办单位处理诉求的满意度情况。区热线办在承办单位已办结的工单中，以短信、人工电话等方式向市民回访的满意度评价情况。市民可作出“满意”、“基本满意”、“一般”、“不满意”四种评价。市级回访复核工单的市民满意情况一并纳入考核范围。

根据市、区两级对市民服务热线转送事项“市民满意”的办理要求，对承办单位设定“市民满意率”定量指标为 80%。因综合管理类属于年度评估对象，故不设定量指标。当年度，承办单位的“市民满意率”低于定量指标的，其“市民满意情

况”单项考核计作“0”分。同时，参照上年度市民满意情况，对承办单位当年度“市民满意率”另设加分指标为82%，达标单位予以免评加分。

不列入区级回访市民满意情况的事项包括：

（1）工单问题描述中，明确标注“无需回复”字样的；

（2）求助类和投诉举报类工单中，“事实认定”勾选“不属实”选项的；

（3）咨询类工单中，“事实认定”勾选“无政策信息”和“对政策解释不接受”选项的。

（4）意见建议类工单中，“事实认定”勾选“留作参考”和“不采纳”选项的；

（5）承办单位的办结报告有明确处理意见，且已申报批准为“纳疑”或“存电”事项的。

6. 办理质量和结果真实性。区热线办会同区政府办督查室将对承办单位工单办理的质量、规范及结果真实性按照一定比例抽查监督。一是对办结报告中“事实认定”、“是否解决”的填报内容进行抽查监督；二是根据《关于进一步加强12345市民服务热线管理及规范工单办理流程的通知》（沪松热线办〔2018〕4号）规定和结案“六要素”要求，对工单办理的规范性进行抽查监督。抽查方式主要包括实地抽查、查研档案、电话确认等。

（二）加分及减分

1. 加分情况

(1) 表扬类 (**0.5** 分/件, 封顶值 **1.5** 分)。以领导批示、市民信件 (工单、锦旗等) 的方式, 对已办结的诉求工单予以表扬的。

(2) 重 (难) 点类 (**0.25-0.5** 分/件, 封顶值 **1.5** 分)。对市政实事项目推进、历史遗留等政府重点工作、涉及职能交叉、相关执法难点和管理问题的工单, 承办单位积极协调、妥善处置, 得到市民满意或认可的。

(3) 创新经验类 (**0.25-1.5** 分/件, 封顶值 **2** 分)。对社会管理中遇到的新问题、新情况, 承办单位担当有为、成功处置, 得到市民满意或认可, 且形成创新经验或工作标准的。

(4) 其他类 (**0.5-2** 分/件, 封顶值 **3** 分)。对区热线办指派的工单认真办理、主动配合、成效明显, 得到市民满意或认可的。

(5) 市民满意加分指标 (封顶值 **3** 分)。承办单位当年度市民满意率指标达到 82% 及以上的, 获免申报加分资格。

加分事项 (除免申报项以外), 由承办单位于每月底向区热线办提出申请, 申报材料包括: 加盖本单位公章的申报表、申报项目的办理情况和加分理由等。区热线办定期对承办单位的申报事项进行统计、甄别、汇总, 拟加分事项由区热线办提出动议, 加分结果由区政府办督查室和区热线办共同会商评议, 审核同意后计入综合考核总分。

以上 5 种类型加分可累计，加满 5 分封顶。

2. 减分情况

(1) 对区热线办指派工单无正当理由拒不办理的、发回重填工单无正当理由拒不修改的，或对工单办理敷衍塞责、草草结案的，每件扣 2 分。

(2) 对专项复查复核和督办工作仍旧无实质性办理措施或问题仍未解决的，每件扣 2 分。

(3) 被市、区热线办《工作简报》“典型案例”中点名批评的，每件扣 2.5 分。

(4) 被市政府督查室和市热线办抽查核实，事实认定及办结报告等存在虚报、谎报、瞒报的，每件扣 3 分。

(5) 对有刷单等造假行为的，一律一票否决。

减分事项通过下发待检案例、承办单位填报反馈表、工作组现场核实等方式组织检查，检查结果由区政府办督查室和区热线办共同会商评议，审核同意后计入综合考核总分。

市热线办对我区当年度市民服务热线工作考核减分及通报批评的事项，在该承办单位下一年度的综合考核总分中予以减分。

以上减分可累计。

(三) 考核评分

对受理数量、先行联系情况、按时办结情况、诉求解决情况、市民满意情况五项考核指标，按照 0.5:1.5:2:3:3 的比例，

分别计算出考核分，并结合加分、减分情况，计算综合考核分（计分表详见附件）。

区热线办要严格日常流程管理，会同区政府办督查室及时发现谎报、瞒报情况，并作出处理。区政府办督查室定期对承办单位作风不严谨、管理不规范、责任不落地的问题给予通报。监察部门将每年对情节严重的当事人和单位进行责任追究。相关情况上报区 12345 市民服务热线领导小组组长、副组长，确保考核工作的严肃性、权威性。

八、等次评定

按照考核分值高低，区热线办每月对关键性指标进行排名，每年汇总综合考核总分，并根据考核对象分类，以 30%、50%和 20%比例，确定优秀、良好和合格等次。原则上对月排名末三位以及典型问题案例进行通报。

九、结果运用

年度考核结果分别作为镇、街道、园区目标责任工作考核和区级机关绩效评估专项工作考核的重要依据。根据沪松府〔2017〕243 号和沪松府办〔2018〕79 号文件要求，区政府每月对各承办单位市民服务热线工作进行通报，并在区政府门户网站、《松江报》公开。对单月排名后三的承办单位，由区城运中心主要领导约谈承办单位分管领导；对年内累计有两个月排名倒数三位的承办单位，由区政府分管领导约谈承办单位主要领导。

十、解释及实施

本方案由区热线办会同区政府办督查室负责解释。

本方案自 2020 年 11 月 1 日起施行。

附件：1. 松江区 12345 市民服务热线考核对象分类情况

2. 12345 市民服务热线工单办理选项定义

3. 2021 年度松江区 12345 市民服务热线工作考核加分申报表

4. 2021 年度松江区 12345 市民服务热线工作考核计分表

附件 1

松江区 12345 市民服务热线考核对象分类情况

1. 街镇政府类 (18): 经济技术开发区、中山街道、方松街道、永丰街道、岳阳街道、广富林街道、九里亭街道、车墩镇、洞泾镇、新桥镇、九亭镇、石湖荡镇、新浜镇、泖港镇、叶榭镇、泗泾镇、佘山镇、小昆山镇。

2. 经济管理类 (10): 发展改革委 (金融服务办)、经委 (商务委、粮食物资储备局)、科委 (信息化委、科协)、农业农村委、国资委、财政局、统计局、税务局、审计局、科创发展办。

3. 城市管理类 (8): 建设管理委、规划资源局、住房保障房屋管理局、绿化市容局、交通委、水务局、生态环境局、民防办 (人防办)。

4. 社会管理类 (10): 信访办、档案局、人力资源社会保障局、卫生健康委 (中医药发展办)、民政局 (社会组织管理局)、教育局、文化旅游局、体育局、退役军人局、医疗保障局。

5. 执法管理类 (7): 法院、检察院、公安分局、司法局、城管执法局、市场监管局 (知识产权局)、应急局。

※6. 综合管理类 (16): 区委办公室 (区委机要局、区委保密办)、区政府办公室 (区政府研究室、外事办、合作交流办)、机管局、政务服务办、区纪委监委 (区委巡察办)、区委组织部

(区委编办、社会工作党委、公务员局)、区委宣传部(精神文明办、区政府新闻办、区委网信办)、区委统战部(台办、民族宗教办、侨办、工商联)、区委政法委、区委党校、区委老干部局、总工会、团区委、妇联、残联、红十字会。

7. 企事业单位类(6): 国投公司、城投公司、交投公司、商发公司、新城公司、新松江置业。

区级机关下属参照公务员法管理的事业单位,一并纳入主管单位参与考核。区级国资国企单位一并纳入区国资委参与考核评估,包括国投公司、城投公司、交投公司、商发公司、新城公司、新松江置业等6家单位。

12345 市民服务热线工单办理选项定义

一、“处理结果”的定义及选项

处理结果是承办单位对市民诉求解决情况作出的结论。

1. “实际解决”，是指市民、企业咨询的问题、反映的事项、提出的意见建议符合法律和政策规定，诉求得到解答、解决或采纳。

2. “解释说明”，是指市民、企业的主张没有事实依据，或者没有法律和政策依据，承办单位做了充分的解释说明。

3. “诉求过高”，是指市民、企业所主张的诉求明显超出法律和政策规定，承办单位不予支持。

4. “参考备案”，是指市民反映的诉求合法合理，但受客观条件或缺少具体的法律和政策支撑，暂时无法解决。

5. “未解决”，是指承办单位没有履行职责，也未与市民、企业进行沟通，诉求未得到解决。

二、“事实认定”的定义及选项

事实认定是承办单位对诉求真实性、客观性作出的判断。

1. 求助类、投诉举报类事实认定分为“属实”、“部分属实”和“不属实”。

(1) “属实”，是指热线事项的主要事实真实存在。

(2) “部分属实”，是指热线事项的部分事实真实存在。

(3) “不属实”，是指热线事项的主要事实、主要情节不真实或不存在。

2. 咨询类事实认定分为“有政策信息”、“无政策信息”和“对政策解释不接受”。

(1) “有政策信息”，是指承办单位掌握市民、企业咨询问题的相关法律和政策，且能够提供。

(2) “无政策信息”，是指承办单位不掌握相关法律政策或法定不应公开。

(3) “对政策解释不接受”，是指市民、企业对承办单位政策解答不认可。

3. 意见建议类事实认定分为“采纳”、“部分采纳”、“留作参考”和“不采纳”。

(1) “采纳”，是指市民、企业所提的全部或主要建议可以采纳。

(2) “部分采纳”，是指对市民、企业所提的部分建议可以采纳。

(3) “留作参考”，是指意见建议有合理性，但因客观因素暂时无法采纳。

(4) “不采纳”，是指意见建议不具有合理性或有违法律和政策等。

三、“诉求认定”的定义及选项

诉求认定是承办单位对市民、企业诉求是否有法律或政策依据，依法依规做出的合法性、合理性判断。诉求认定结论分为“合理合法”、“无政策依据”、“诉求过高”和“其他”。

附件 3

2021 年度松江区 12345 市民服务热线 工作考核加分申报表

填报单位：-----

工单编号 (14 位数) 例: 20210101000000		诉求解决情况	实际解决 ☐ 解释说明 ☐ 诉求过高 ☐ 参考备案 ☐
业务类型	☐ 咨询 类 ☐ 求 助 类 ☐ 投诉举报类 ☐ 意见建议类	市民满意情况	满 意 ☐ 基本满意 ☐ 一 般 ☐
申报项目	☐ 表扬类 ☐ 重(难)点类 ☐ 创新经验类 ☐ 其它类		
申报理由	(概述) (另附《情况报告》及相关材料)		
申报单位意见	(盖章) 年 月 日		
备注			

填表说明: 需申报多个项目的, 请按照“一表格一报告”方式填写。
电子邮箱: sjldrx@163.com 寄件地址: 园中路 1 号 7 号楼 3 楼 联系电话: 37739308

附件 4

2021 年度松江区 12345 市民服务热线工作 考核计分表

考核指标	评分方法	权重
受理数量	$\frac{\text{受理诉求件数}}{\text{同类部门最大受理诉求件数}} \times 100\%$	5
先行联系情况	$\frac{\text{先行联系件数}}{\text{回访有效件数}} \times 100\%$	15
按时办结情况	$\frac{\text{按时办结件数}}{\text{受理诉求件数}} \times 100\%$	20
诉求解决情况	“实际解决”、“解释说明”、“诉求过高”三类计 100 分，“参考备案”计 70 分，“未解决”计 0 分 $\frac{(\text{“实际解决”件数} + \text{“解释说明”件数} + \text{“诉求过高”件数}) \times 100 + \text{“参考备案”件数} \times 70}{\text{受理诉求件数} \times 100}$ 其中：实际解决率 = $\frac{\text{“实际解决”件数 (分母范围内)}}{\text{受理诉求件数} - \text{“五类”件数}} \times 100\%$	30
市民满意情况	“满意”计 100 分、“基本满意”计 80 分，“一般”计 60 分，“不满意”计 0 分 $\frac{\text{“满意”件数} \times 100 + \text{“基本满意”件数} \times 80 + \text{“一般”件数} \times 60}{\text{回访有效件数} \times 100}$	30
5 项指标总分	受理数量 × 5 + 先行联系情况 × 15 + 按时办结情况 × 20 + 诉求解决情况 × 30 + 市民满意情况 × 30 “实际解决率” < 定量指标的，当年度“诉求解决情况”单项记作 0 分 “市民满意率” < 定量指标的，当年度“市民满意情况”单项记作 0 分	
加分情况	经审核通过的加分项及加分值，计入当年度综合考核总分。	封顶 5 分
减分情况	经审核通过的减分项及减分值，计入当年度综合考核总分。	不封顶
其他	(1) 经区政府办督查室、区热线办对工单的办理质量和结果真实性抽查核实，发现存在虚报、谎报、瞒报情形的，在该承办单位当年度的综合考核总分中予以减分。 (2) 市热线办对我区当年度市民服务热线工作考核减分及通报批评的事项，在该承办单位下年度的综合考核总分中予以减分。 (3) 经区政府办督查室、区热线办共同会商评议应加分或应减分的其他事项。	
综合考核计分	5 项指标总分 + (加分分值) - (减分分值) ± (其他)	

抄送：区委办公室，区人大常委会办公室，区政协办公室，区监察委，
区法院，区检察院，区群团。

上海市松江区人民政府办公室

2021 年 3 月 22 日印发
