

上海市松江区人民政府广富林街道办事处

松府广办字〔2024〕4号

关于印发《2024年度广富林街道12345市民服务热线工作评估方案》的通知

各居委会（管理站）、机关各科室（部门）、综合行政执法队、
事业单位：

现将《2024年度广富林街道12345市民服务热线工作评估方案》印发给你们，请认真贯彻执行。

上海市松江区人民政府广富林街道办事处

2024年1月12日

松江区人民政府广富林街道党政办公室 2024年1月18日印发

2024 年度广富林街道 12345 市民服务热线工作评估方案

为进一步加强广富林街道 12345 市民服务热线工作，提高工单办理质量，提升市民满意率，根据《12345 市民服务热线工作绩效考核办法》（沪市民热线办发〔2021〕3 号）和《2024 年度松江区 12345 市民服务热线工作考核方案》（沪松府〔2023〕154 号），结合广富林街道实际，制订本方案。

一、评估原则

实事求是，客观公正，定性与定量相结合。

二、评估对象

承办 12345 市民服务热线诉求工单的各科室（部门）、居委会（管理站）。

三、评估周期

2023 年 11 月 1 日至 2024 年 10 月 31 日。

四、评估范围

12345 市民服务热线信息平台转送受理的热线事项。

五、评估内容

主要评估 12345 市民服务热线工单的受理数量、先行联系情况、事实认定情况、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。

六、评估方法

(一) 评估指标

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有评估对象受理诉求最大件数中的比例予以计分。

2、**先行联系情况（20分）**。承办单位在收到市民服务热线转送事项之日起1个工作日内电话联系市民，进一步了解市民诉求，告知受理情况、办理程序和期限等，除联系电话为“0”的工单外，其余工单要求先行联系率100%。城运中心对承办单位先行联系情况进行回访，并将市级抽查回访的先联情况一并纳入评估范围，按照市级回访“未先联”工单每件扣0.2分标准计入承办单位先行联系率单项率值。

3、**事实认定情况（10分）**。承办单位对市民来电诉求真实性、客观性做出判断。“不属实”、“留作参考”、“不予采纳”、“无政策信息”和“对政策解释不接受”等均计入不属实率，设定“不属实率”定量指标为 $\leq 25\%$ ，按照超过一个百分点扣0.1分标准计入承办单位不属实率单项率值。

4、**按时办结情况（15分）**。为预留回访、续处时间，承办单位应自收到市民服务热线转送事项之日起7个工作日内办结，并在结案前将办理情况电话答复市民。城运中心对办结答复情

况进行回访，“未电话答复”工单计入承办单位年度综合评估分。

主办单位为居委会（管理站）、协办单位为相关职能部门的工单，根据实际情况，主办单位如需协办单位在政策法规依据、处置意见建议等方面予以支持和帮助的，协办单位应在办结时限内提前将有关情况书面提供给主办单位。

5、诉求解决情况（15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。承办单位在上报办结报告时，应予注明。

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，设定“实际解决率”定量指标为 $\geq 90\%$ ，按照市级回访“未解决”工单每件扣0.1分标准计入承办单位实际解决率单项率值。

6、市民满意情况（35分）。指市民对承办单位处理诉求的满意度情况。街道城运中心对承办单位已办结的工单进行回访。市民可作出“满意”、“基本满意”、“一般”、“不满意”四种评价。

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，设定“市民满意率”定量指标为 $\geq 85\%$ 。当年度，承办单位的“市民满意率”低于85%且排名街道末三的，其“市民满意情况”单项评估计作“0”分。

不列入回访市民满意情况的事项包括：

(1) 工单联系电话为“0”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。

通过信访、诉讼、仲裁、行政复议、行政执法等途径分类处理或经调解达成一致的事项，可作为满意度评估单项免评提出申报。

7、办理质量和结果真实性。

(1) 城运中心对单月“不属实率”超过25%的承办单位热线工单进行复查复核。承办单位撰写书面自查报告，城运中心进行复核。

(2) 承办单位申请退单无充分依据、无明确退单方向的，城运中心不予批准。

(3) 对承办单位办结报告填写不符合规范的，城运中心将发回重填。

(二) 加(扣)分项目

1、加分项目：

(1) 市民满意类(封顶值2分)。对当年度工单受理量排

名前 10、市民满意率值达到街道平均水平且“不属实率” $\leq 25\%$ 的承办单位，按照“市民满意率”单项排序，分别给予 2 分（1 家）、1.5 分（2 家）、1 分（3 家）、0.5 分（4 家）免评加分，并计入该承办单位年度综合评估分。

（2）其他类（1 分/件）。对街道城运中心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。

2、扣分项目：

（1）市、区级通报批评类。被抽查核实，事实认定及办结报告等存在谎报瞒报、不当办结的，被列入重点督办且问题仍未解决的，专（简）报通报点名批评的，每件扣 2 分。

（2）区级督办核查类。被抽查核实，重新交办 3 次及以上的市民诉求仍复制前工单办结报告及答复要点的，执法及管理类市民诉求的前后事实认定不一致且无正当理由的，每件扣 1 分。

（三）评估计分

对受理数量、先行联系情况、事实认定情况、按时办结情况、诉求解决情况、市民满意情况五项评估指标，按照 0.5: 2: 1: 1.5: 1.5: 3.5 的比例，分别计算出评估分，并结合加分、扣分情况，计算年度综合评估分（计分表详见附件）。

七、结果运用

每月对不属实率、先行联系率、实际解决率、市民满意率

四个关键性指标进行排名通报，对未达标的承办单位进行约谈。

按照年度综合评估分进行排名，排名结果作为各科室（部门）、居委会（管理站）及负责人年度考核等次和评优评先的重要参考依据。

八、解释及实施

本方案由广富林街道城运中心负责解释。

本方案自发布之日起施行。

附件：1. 12345 市民服务热线工单办理选项定义

2. 2024 年度广富林街道 12345 市民服务热线工作评估计分表

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所做的结论，分为“实际解决”、“解释说明”、“诉求过高”、“参考备案”、“未解决”。具体定义如下：

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、客观性做出的判断。

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”。具体定义如下：

(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”。具体定义如下：

(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”。具体定义如下：

(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 2

2024 年度广富林街道 12345 市民服务热线工 作评估计分表

| 评估指标 | 评估方法 | 权重 |
|---------|---|----|
| 受理数量 | $\frac{\text{受理诉求件数}}{\text{承办单位最大受理诉求件数}} \times 100\%$ | 5 |
| 先行联系情况 | $\frac{\text{先行联系件数}}{\text{受理诉求件数（联系电话为“0”的工单除外）}} \times 100\%$ -市级回访“未先联”工单（0.2分/件） | 20 |
| 事实认定情况 | “不属实率”不超过 25%得满分，超过一个百分点扣 0.1 分。 | 10 |
| 按时办结情况 | $\frac{\text{按时办结数}}{\text{受理诉求件数}} \times 100\% \times 10 \text{ 分} + \frac{\text{电话答复件数}}{\text{回访有效件数}} \times 100\% \times 5 \text{ 分}$ | 15 |
| 诉求解决情况 | $\frac{\text{“实际解决率”件数（分母范围内）}}{\text{受理诉求件数-“五类”件数}} \times 100\%$ -市级回访“未解决”工单（0.1分/件） | 15 |
| 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 $\frac{\text{“满意”件数} \times 100 + \text{“基本满意”件数} \times 80 + \text{“一般”件数} \times 60}{\text{回访有效件数} \times 100}$ | 35 |
| 6 项指标总分 | 受理数量×5+先行联系情况×20+事实认定情况×10+按时办结情况×15+诉求解决情况×15+市民满意情况×35 当年度“市民满意率”低于 85%且排名街道末三的，该单项评估计作 0 分 | |
| 加分情况 | 经审核通过的加分项及加分值，计入当年度综合评估总分。 | |
| 扣分情况 | 经审核通过的扣分项及扣分值，计入当年度综合评估总分。 | |
| 综合评估计分 | 6 项指标总分+（加分分值）-（扣分分值） | |