

上海市松江区城市管理行政执法局文件

沪松城执〔2023〕10号

关于印发《2023年度松江区城管执法部门 重点工作绩效考核方案》的通知

各中队、科室：

《2023年松江区城管执法部门重点工作绩效考核方案》已经局讨论通过，现予以印发，请遵照执行。

附件：2023年松江区城管执法部门重点工作绩效考核细则

松江区城市管理行政执法局

2023年4月5日



2023 年度松江区城管执法部门重点工作 绩效考核方案

一、指导思想

以公平、公正、科学、合理为目标，以城管执法精细化工作为指导，强调考核内容的全面性、考核方式的科学性以及结果运用的合理性。

二、考核内容

考核计算周期：2022 年 12 月至 2023 年 11 月

考核内容：以城管执法精细化工作为指导，结合区委区政府和市局系统 2023 年度重点工作计划，制定本考核办法，考核细则详见附件。

三、考核方式

年度考核总成绩由科室每月网上系统考评、年底实地考评以及局领导班子年终评议三部分组成，考评成绩以“优、良、中、差”进行记录。

四、考核说明

1. 考核档次。采用分片考核的方式进行。每个片区内全年考核总评分排名为第一名、最后一名中队分属全区城管中队考核成绩档次的第一档、第三档，其余中队考核成绩档次为第二档。

2. 结果运用。作为中队和个人评先评优的重要参考依据。

3. 分片情况。街道城区（7 家单位）：方松街道综合行政执法队、岳阳街道综合行政执法队、永丰街道综合行政执法队、中山街道综合行政执法队、广富林街道综合行政执法队、九里亭街道综合行政执法队、机动中队（参加绩效考核，不参与考核评分）；北部片区（6 家单位）：车墩镇综合行政执法队、新桥镇综合行政执法队、洞泾镇综合行政执法队、泗泾镇综合行政执法队、九亭镇综合行政执法队、佘山镇综合行政执法队；南部片区（6 家单位）：小昆山镇综合行政执法队、石湖荡镇综合行政执法队、新浜镇综合行政执法队、泖港镇综合行政执法队、叶榭镇综合行政执法队、经济技术开发区中队。

4. 比例设置。科室综合评价按比例设定，根据 19 个中队计算，优良中差取值比例分别为：3、7、6、3。机动执法中队参加绩效考核评定，但不参与最终排名。

5. 评价要求。各科室对中队考核评定值为“优”和“差”时，必须于系统内填写理由，如扣分原因、显著问题、亮点工作等。“良”和“中”可选填理由。

6. 年、季考核。关于年、季考核的事项，均由考核部门于年、季的当月考核，体现在月考核分数中，年度总分加扣分项则为年度考核，直接体现在全年总分中。

7. 资格否决。发生市、区上级部门通报批评、媒体曝光、

领导督办等重大负面影响情况，造成局年度考核被扣分处理的，经核实科室未在日常考核中及时体现的，相关科室取消年度评优资格，相关中队年度考核评价降一级。

8. 结果公布。科室月度考评于每月 8 日前完成录入，10 日前公布。科室逾期未录入考评结果，系统将锁定，对应科室部门考核分值自动归零。如因特殊情况未在截止时间前完成考评的，需报分管领导经班子讨论后定夺。

2023 年松江区城管执法部门重点工作绩效考核细则

考核项目		考核内容	考核 频次	责任 科队
信息化 工作 (2.5 分)	信息化建设 和应用 (2.5 分)	1. 加强基础数据库数据更新维护。各中队做好市局平台装备、车辆和用房等基础数据的更新和维护,提高数据的及时性、完整性和准确性。基础数据更新频次至少每半年一次,数据未及时更新的扣 0.5 分;数据错误的每发现一处扣 0.2 分(上限 1 分);发生数据未更新、数据错误等情况经告知或催办后维护仍不符合要求的扣 1 分。(上限 1 分) 2. 规范执法装备管理。未实行专人管理的扣 0.3 分; 装备使用登记、维修、报废记录缺失的每次扣 0.2 分; 装备使用责任到人,对违规使用、保管不善致使执法装备损坏、丢失的,每起扣 1 分;对退休、离职、调离、外借等人员未按规定回收执法装备的扣 1 分。(上限 1 分) 3. 加强装备应用。区局配备的移动执法终端、对讲机、4G 执法记录仪、车载视频等执法装备要加强应用;区局配发的 4G 执法记录仪、便携式蓝牙打印机、对讲机等执法装备,每发现一类无应用记录的扣 0.2 分;未按要求调试视频会议的或未按要求参加视频会议的,扣 0.3 分。(上限 0.5 分) 4. 信息化相关工作被市局通报点名的,当月此项考核不得分。	月	办公室
信息宣传 (6.5 分)	信息录用 (2.5 分)	1. 根据当月全区宣传工作量化合成表内排名第三位的积分为基准,前三名依次得 1.5、1.4、1.3 分,第四至第十九名按比例获取此项得分。计算公式为: $Y=1.3 * (\text{当月所获得的综合积分}) / (\text{第三名的积分})$ (1.5 分) 2. 需报送不少于 8 篇/月(含 8 篇)稿件,其中,在市局门户网站录用信息不少于 3 篇/月。不足的,扣 0.1 分/篇。对报送信息内容审核把关不严,出现严重错误的,每次扣 0.5 分,扣完为止。(0.5 分)	月	办公室

		3. 每月稿件录用率低于 20%此项不得分；高于 20%的按照录用率百分比得分。（0.5 分）		
信息宣传 (6.5 分)	宣传阵地 (2.5 分)	1. 每月开展各类宣传活动(包括生活垃圾分类、新划转事项、普法等宣传、指导和服务), 得 0.4 分; 活动中, 未按要求展示本市城管执法系统职业精神的, 扣 0.2 分。 2. 完成“上海城管”微信公众号录用。各中队全年需在“上海城管”微信公众号上刊登独立信息稿件 6 篇, 每录用 1 篇, 每月得 0.1 分。 3. 加强“长三角城管综合执法”微信公众号宣传。各中队全年需被“长三角城管综合执法”微信公众号录用 1 篇, 从稿件被录用的当月起至本年度考核结束, 每月得 0.3 分。 4. 完成短视频报送。各中队全年需被“市局视频号”录用短视频 1 篇, 从稿件被录用的当月起至本年度考核结束, 每月得 0.2 分。 5. 完成《上海城管执法》期刊投稿。各中队全年需录用 1 篇, 从稿件被录用的当月起至本年度考核结束, 每月得 1 分。	月	办公室
	社会宣传 (1.5 分)	1. 积极组织参加市、区两级组织的专项宣传活动。包括 7.15 公众开放日、工作成就主题展、夏令热线等宣传活动, 活动开展当月得 0.2 分; 活动在市、区级媒体引用推送的, 得 0.2 分。在各类市局举办的宣传活动中获奖的个人、团队其所属的中队, 得 0.4 分。（0.5 分） 2. 本地主流媒体发布正面报道的, 每篇得 0.1 分, 满分 0.5 分。 3. 积极制作动漫、图文等城管行业宣传产品, 得 0.5 分; 产品网络反响好的, 每篇 0.1 分。满分 0.5 分。	月	办公室
视觉形象 识别系统 (1 分)	规范应用视觉 形象识别 系统 (1 分)	规范应用场所及车辆形象识别系统, 并且保持用色准确。由办公室不定期抽查, 发现应用不规范的每处扣, 0.2 分; 经抽查发现问题后 7 个工作日内仍未纠正或整改的, 每处扣 0.4 分; 如遇局属车辆标志标识损坏的, 于一周内上报办公室进行备案更换, 未向办公室报备的, 每次扣 0.5 分。	月	办公室

装备管理 (3分)	资产管理 (1分)	认真落实局制定的《松江区城管执法局(大队)固定资产管理流程》规章制度及局机关相关要求,发现未按规定落实专人负责制度、未张贴资产标签、使用人员不明的扣0.5分;资产无故遗失的扣1分;资产损坏未及时报修的扣0.2分。	月	办公室
	车辆管理 (1分)	1.各单位应根据车辆运行情况,及时将相关数据信息录入《松江区公务车信息管理与监控平台》,及时更新数据,作好相关车辆运营中发生事故、保养和维修、加油等台帐存档文件;因系统录入不及时或者应填未填的,每发现一项扣0.2分,发现轨迹数据与派单数据不匹配的,一次扣0.1分;车辆相关运营台帐未建立的,一次扣0.5分。 2.违反《松江区城市管理行政执法局执法车辆使用管理规范》第九条、第十条相关规定的,扣1分。驾驶员因违反道路交通安全法律法规等原因受到处罚的或私自出车发生的交通事故,扣0.2分。车辆发生故障,须按局指定维修企业进行定点维修,未按照局指定维修企业进行维修保养,扣1分。车辆发生故障,虚报、擅自扩大维修项目或未及时做好年审,一次扣0.5分。	月	办公室
	服装管理 (1分)	各单位需及时主动回收本单位由于辞职、调离、或者被辞退、开除等因素停止执行职务的执法人员的标志标识,并及时交至局办公室。未主动及时交标志标识的,一次扣0.5分。	月	办公室
综合政务 (3分)	基础工作落实 (0.5分)	1.未按照要求报送相关工作材料及反馈的,每超时一次扣0.1分;经催办仍未提交的,扣0.5分。 2.相关人员未按要求参加区局组织的宣传信息干部、信息化工作等会议、培训的,每次扣0.2分。	月	办公室
	保密工作 (0.5分)	未按要求定期开展保密培训工作,少一次扣0.1分。未按要求明确保密工作责任人,开展保密知识学习的,扣0.2分;未按保密工作规定传输、保存、复制敏感内部资料的扣0.5分,涉及密级资料的当月办公室考核为差,并追究相关责任。	月	办公室

综合政务 (3分)	综治维稳及 安全生产 (1分)	完善各中队对国家安全人民防线、常态化扫黑除恶斗争、平安建设、社会面重大风险防范化解等专项工作的组织架构，按专项工作要求明确中队责任领导，配备中队综治维稳平台联络员，整合综治维稳工作力量，落实专人负责，未落实相关要求的扣0.5分；定期做好中队综治维稳队伍信息更新和确认，未及时向区局备案相关信息的，发现一次扣0.5分。认真落实常态化扫黑除恶斗争、平安建设、社会面重大风险防范化解等涉稳情况的月度排摸，向区局报送月排摸情况，月报工作有错漏的扣0.3分、有延迟的扣0.2分，专项工作排摸表经提醒仍不报的扣0.5分。	月	办公室
	政务公开及 舆情引导 (0.5分)	1. 在办理政府信息公开申请的过程中，出现工作不配合或反馈不及时等情况的，每次扣0.5分。 2. 对媒体曝光未及时回应整改的，扣0.3分；被媒体曝光，被查实之前履职不到位的，扣0.5分。	月	办公室
	档案管理 (0.5分)	按年度一部门一保管年限的分类顺序完成上一年度各业务、文书档案的收集、整理、归档工作，未按分类顺序、相关业务标准完成的，经检查每件扣0.2分；档案室不具备保管和查阅档案材料条件的，经检查扣0.5分。	月	办公室

党的建设 (6分)	党建引领 (4.5分)	1. 扎实开展主题教育，结合实际制定活动方案，得 0.4 分，全员覆盖得 0.3 分，开展配合活动得 0.3 分。 2. 在巡视、巡察、督查等各类检查中发现问题未进行有效整改的，扣 0.5 分。 3. 每月报送“政工类”信息不少于 1 篇，未完成的扣 0.2 分，报送信息不符合要求的，扣 0.1 分。 4. 参与“美好社区先锋行动”，中队与居（村）、物业等小区综合治理相关各方开展联建联动的，得 0.1 分，推动难题顽症会商化解并取得良好反响，有相关案例材料的，得 0.2 分；有效遏制违法搭建、违法装修等现象，通过管执联动的，得 0.1 分，开展执法检查的，得 0.1 分，积极联系动员的，得 0.1 分，形成相关制度、案例、经验且材料得到上级部门认可的，得 0.2 分。 5. 参与“美丽街区先锋行动”，结合实际探索推动党建引领基层治理，有项目得 0.2 分，有载体得 0.2 分，有活动得 0.2 分，有特色党建品牌并获得相关部门认可得 0.3 分，形成相关经验成效的，得 0.5 分。 6. 参与“最美城管先锋行动”，积极参加“建设先锋”“城管先锋”复检和创建，参与得 0.1 分，复检通过得 0.2 分，新创建成功得 0.3 分。未积极参与创建扣 0.5 分，复检不通过扣 1 分。 7. 积极推动基层支部联建联学，根据市局要求要求，参加跨区联建联学，每次得 0.2 分，及时报送信息并被市局录用得 0.2 分；积极开展本区党建联学活动的，主办单位得 0.2 分、参与单位得 0.1 分，及时报送活动信息并被市局录用的得 0.1 分。	月	政工科
		未按要求落实意识形态和精神文明建设工作、开展行业精神和职业道德宣传展示、开展先进典型培育总结宣传的扣 0.3 分。	年	政工科

	从严治党 (1.5分)	1.未按要求落实“一岗双责”要求，半年中队班子述职述廉、季度队伍预警分析、每月谈心谈话活动的，每起扣0.2分。 2.未按要求落实“四责协同”机制，“六个一”责任项目，权力运行制度化的，每起扣0.2分。清廉文化建设取得较好成效的，每件次加0.3分。 3.未按要求组织传达学习上级纪检工作精神、未按规定落实廉政教育等制度工作的，每起扣0.2分。 4.发生与职务相关、具有明显过错、违法行为较重受到刑事处罚（主刑）案件的，每起扣0.5分；发生未遵纪守法、有损队伍形象情况的，每起扣0.2分。未按规定主动上报本单位违纪违法情况、或被区级以上相关部门通报批评，或不配合区局调查核实的，每起扣0.5分。	月	政工科
队伍建设 (6分)	队伍管理 (6分)	1.在开展定期人员信息报送、职级晋升、绩效考核、转任交流、报送人事以及人员档案等工作中组织不严密、校核信息不准确、未能按照要求落实相关工作以及造成不良影响的，每次扣0.2分。 2.认真组织年度立功竞赛等工作的。未制定年度活动计划或方案以及未按要求组织开展立功竞赛活动的扣0.3分。 3.年度内未能积极参加局系统文体等相关活动的，扣0.3分；年度内未能积极落实群团组织工作，不认真落实局团委工作的，未按要求参加各类青年活动、志愿者活动的，每次扣0.1分。 4.按照规定执行人员借用审批制度。未按要求落实以及上报外借情况的每人次扣0.2分；未制定外借返回计划的每人次扣0.5分；发现擅自外借执法人员情况的每次扣0.5分；存在系统外人员到街镇执法中队任职的，扣0.5分。 5.开展巩固深化“强基础、转作风、树形象”专项行动。按要求每月必须报送信息至少1篇，未完成的每次扣0.2分。未按要求及时报送工作总结的扣0.2分。	月	政工科

文明执法 (1分)	文明执法 (1分)	1.未报告因执法过错或者不当引起的重大突发事件的，扣 1.0 分。 2.因执法过错或者不当，发生重大社会影响负面事件的，扣 1.0 分。	月	政工科
系统维护 (1分)	系统维护 (1分)	网上个人考核等系统的使用、维护以及运用情况。存在未按要求上报完善资料信息、工作不实的，每起扣 0.1 分，造成不良影响或被上级批评的，每起扣 0.3 分。	月	政工科
月度加扣 分项	荣誉类	取得市级以下政工条线各项荣誉的每项加 1.0 分，加分上不封顶。	月	政工科
		参加市、区两级政工条线相关竞赛（包括各类立功竞赛）、评比活动，获得表彰认可的，区级（市局）层面每人/件次加 0.5 分，市级层面每人/件次加 1.0 分	月	政工科
	工作创新	积极参加上级（包括区局）组织的政工条线类（党建、队建、人才培养、纪检、群团、双拥等）工作，得到上级认可或取得较好成效的，每件次加 0.3 分；积极组织、保障局政工条线类工作，取得较好成效的，酌情每件次加 0.1 至 0.5 分。	月	政工科
	信息录用	完成日常党建信息报送工作的基础上，通过局政工条线报送并得到区党建网录用及同等级信息录用的，每篇加 0.3 分；得到市党建网录用及同等级信息录用的，每篇加 0.5 分；报送团工作信息被市局团工委采用发布的，每篇加 0.1 分；得到“学习强国”平台录用的信息，每篇加 0.8 分。通过其他渠道报送并得到相关平台录用的，酌情加分。	月	政工科
复议诉讼 案件 (2分)	规范具体行政行为，切实履行法定职责 (1分)	具体行政行为被复议机关或法院撤销、确认违法、确认无效、变更、决定或判决承担行政赔偿责任的，每件扣 0.5 分；不履行法定职责被复议机关或法院责令履行的，每件扣 0.5 分。	年	案件审理科

	加强街镇复议诉讼案件监管,定期报送案件数据信息 (1分)	以街道办事处、乡镇人民政府(城管执法职权事项)为被申请人、被告的复议、诉讼案件情况,收到复议申请书或起诉状副本5个工作日内未及时报送的,每件扣0.2分。未按要求报送街镇复议诉讼案件情况及纠错败诉文书、复议意见(建议)书、司法、检察建议书的或被纠错后不配合约谈的,每件扣0.5分。	年	案件 审理 科
办理案件 (12分)	坚持履职尽责,提高执法案件覆盖面,避免执法缺位 (4.5分)	提高执法案件覆盖面,每覆盖一个领域得0.05分,总分不超过0.5分。一线执法人员简易程序案件工作量完成率 $\geq 50\%$ 的,得0.5分,完成率超过50%的,按每增加10%加0.1分,总分不超过1分;普通程序案件工作量完成率 $\geq 50\%$ 的,得1分,完成率超过50%的,按每增加10%加0.2分,总分不超过3分。鼓励人人办案,中队办案人员数达行政执法证持有人数(中队长除外)100%的,加0.5分。	年	案件 审理 科
		完成每月普通程序案件工作量的,得1分,每超10%加0.1分。申请法院强制执行的重大疑难复杂案件,获得准予执行裁定的,每件加0.2分。	月	案件 审理 科
	实行执法全过程记录 (1分)	由区局对平台录入案件进行抽查审核。执法人员在实施行政检查、行政处罚、行政强制等行政行为时,应当对各执法环节实施执法全过程记录。 1.对规定的执法活动未实施执法全过程记录或者不能提供记录文件的,每件扣1分; 2.未按照《上海市城管执法全过程记录规定》对规定的执法过程(包括强制措施、强制执行等)进行音像记录的,每缺失一个环节,扣0.4分(每件不超过1分); 3.音像记录执法行为时,摄录内容不符合《上海市城管执法全过程记录规定》、《上海市城管执法视音频记录工作规范》要求的,每个不符合要求的环节扣0.2分(每件不超过1分)。	月	案件 审理 科

办 理 案 件 (12 分)		被市局抽查时无法提供全过程记录的，或者出现严重错误的，每件扣 0.2 分。	年	案件 审理 科
	案件办理程 序合法，文 书制作规范 (3 分)	区局组织开展案件抽查审核和案卷互评，案件评分 ≥ 90 分的，加 0.1 分/件，案件评分 < 80 分的，扣 0.1 分/件，案件评分不合格的扣 0.3 分/件。未执行城管综合行政执法程序规定，超期立案或超期作出行政决定的，每件扣 0.1 分；随意撤案、随意撤销行政决定的，每件扣 0.2 分。案件从市信用平台、市法人库、国家“双公示”平台、市局官网撤回的，每件扣 0.3 分。公示信息有错误的，每件扣 0.1 分。	月	案件 审理 科
		市局执法案卷检查中，案件评分 ≥ 90 分的，加 0.5 分/件，案件评分 ≤ 80 分的，扣 0.5 分/件，在市局通报中被指出问题严重的，每件扣 0.2 分。结案率低于全区平均水平的，扣 0.1 分。申请停复机材料齐全、准确，每成功申请复机一次，加 0.01 分。	年	案件 审理 科
		案卷评查中获评市局年度典型案例的，每件加 0.5 分；向公安机关移送涉嫌犯罪案件，且被公安机关立案查处的，每件加 0.5 分。	年	案件 审理 科
	严格执行重 大法核制度 (1 分)	经重大法核的案件存在事实不清、证据不足、违反法定程序、适用法律错误等情形的，每件扣 0.5 分；案件应当进行重大法核而未进行重大法核的，每件扣 0.5 分。	月	案件 审理 科
		不配合区局对辖区内街镇中队重大法核制度实施情况开展指导监督的，每件扣 0.2 分。重大法核案件被市局抽查扣分的，每件扣 0.3 分。	年	案件 审理 科

办理案件 (12分)	法制工作 创新 (1分)	推进行政执法指导案例制度，向区局报送指导案例，被录用数由高到低排名，1-3名加0.3分，4-6名加0.2分，7-9名加0.1分，其余不加分。形成办案流程、执法口径等方面可复制可推广的成果，符合要求的，每件得0.5分；形成的课题、报告、项目等得到区级（市局）书面认可（登载、荣誉、发文等），每件加1分。	年	案件 审理 科
		推进非现场执法办案。各中队全面推广应用非现场模式办案，对跨门经营、占道设摊、超限运输、未密闭运输、夜间施工、扬尘污染等《上海市城市管理领域非现场执法工作规定》范围内的违法行为，以及在建筑垃圾监管、文明施工、街面环境等执法领域内推广应用非现场模式办案，按照规定运用非现场模式办理的普通程序案件每覆盖一个领域的得0.2分。	年	案件 审理 科
	提高随申码 应用水平 (1分)	办理当事人为自然人的简易程序案件应通过扫描随申码确定当事人身份，确保当事人信息真实准确。扫码率 $\geq 95\%$ 的，得1分； $90\% \leq \text{扫码率} < 95\%$ 的，得0.8分； $85\% \leq \text{扫码率} < 90\%$ 的，得0.5分；扫码率 $< 85\%$ 的，不得分。扫码率=当事人为自然人的简易程序案件扫码数量/当事人为自然人的简易程序案件总数。	年	案件 审理 科
	暂扣物品管 理规范、仓 库落实专人 负责 (0.5分)	管理不规范、无专人负责，扣0.5分；违规处理暂扣物品的，扣0.5分；仓库未实行分类管理、台账不清、帐卡物不相符的，扣0.5分；暂扣物品处理后未及时集中公布处理情况或者拍卖、变卖暂扣物品后不按时足额上缴所得价款，扣0.5分。	年	案件 审理 科

信访办理 (2分)	落实信访办理 规范化要求 (0.8分)	认真做好下发、转送、督办的信访事项和市局门户网站《局长信箱》的处置、答复工作。 1.未按要求办理和反馈的每件扣0.4分,未在规定期限内办结的每件扣0.4分,信访答复意见在审核或者复查复核中,被上级机关撤销、部分撤销或者退回补充调查的,每次扣0.2分。 2.强化信访处置效能:对上级督办事项处置不及时、不到位的,每件扣0.2分;对纳入满意度测评案件,因工作不到位,被信访人评价为不满意的,每件扣0.5分。 3.考核年度内,初次信访后重复信访的,每重复一次扣0.1分(同一时间多个渠道信访的除外)。	月	案件 审理 科
	强化信访事 件应急处置 (0.1分)	发现的重大不稳定风险,未及时上报和隐瞒不报的,每件扣0.1分;因工作不到位,导致群访、集访等事件的,每件扣0.1分。	月	案件 审理 科
	人民建议征 集工作成效 (0.6分)	按照人民建议工作要求向区局报送人民建议且质量过关的,每件得0.2分,总分不超过0.6分。当月未报送人民建议的,扣0.6分。	月	案件 审理 科
		人民建议报送总数前三名的中队,分别加0.3、0.2、0.1分。	年	案件 审理 科
	强化信访案 件处置效能 (0.5分)	考核年度内,重复信访率在各片区范围内从低到高依次排名,1-2名不扣分,3-4名扣0.1分;4-6名扣0.2分。	年	案件 审理 科

法制宣传 与其他 (2分)	落实“谁执法谁普法” 普法责任制 (1分)	按照 2023 年普法责任制清单的安排，开展社会面普法和重要普法活动，未按要求组织开展普法宣传活动的，扣 0.5 分；未按要求参加普法征文、演讲比赛活动的，扣 0.2 分。每季度报送“以案释法”案例至少一篇，未报送的扣 0.2 分，被区局录用发布的，当月加 0.2 分/篇，被“法治松江”“上海城管”公众号录用的，当月加 0.5 分/篇（同一篇就高加分）。普法宣传成果被上级部门推广、采纳的（以上级部门文件为准），每件加 1 分。	月	案件 审理 科
	落实行政执法 资格（执法能 力水平等级） 考试任务 (0.3分)	有不合格的、有作弊等违反考场纪律情形的，整个项目不得分。	年	案件 审理 科
	执法证办理 工作 (0.2分)	执法证有效期届满前未申请证件换发，每人次扣 0.1 分。申请批次退回后，再次提交仍不符合规范的，每批次扣 0.1 分。	月	案件 审理 科
	配合区局开 展法制工作 (0.5分)	未及时报送整改材料、数据、报表等相关材料，每次扣 0.2 分。配合区局开展相关法制工作的，加 0.2-0.5 分。	月	案件 审理 科
		协助区局制发城管建议书，被建议单位书面回复整改情况的，每件加 0.1 分。	年	案件 审理 科

专项执法行动 (11.5分)	街面环境治理 (2.5分)	1.未能坚持堵疏结合，依法、及时查处市民反映集中的无序设摊、跨门经营等违法行为，扣 0.5 分；中心城区：未能主动会同相关部门重点推进特色集市、夜市、外摆位、便民早餐车规范管理，扣 0.5 分；乡镇区域：未能主动会同相关部门重点推进农产品疏导点规范管理，扣 0.5 分；未按时完成区局下达的相关整治工作任务，或成效不明显的，扣 0.5 分。 2.未根据区域特点和季节特性组织开展街面环境执法整治（含违法户外广告、违法占道亭棚、破墙开店、占道販售活禽、餐厨垃圾或废弃油脂、集聚性设摊、跨门经营、道路开挖等），扣 1 分； 3.按要求及时、全部完成第六届进博会市级督办清单整改任务的，进博保障任务完成当月加 0.2 分；按要求及时、稳妥完成办博期间核心保障区、重点保障区现场执法保障任务的，进博保障任务完成当月加 0.2 分；未按要求组织开展春节、清明、五一、国庆等节假日及其他重大活动城市环境执法保障行动、有力维护城市环境秩序的，扣 1 分。	月	指挥协调科
	小区环境综合治理 (2分)	1.未按要求深入推进“美好社区 先锋行动”，扎实开展住宅小区违法装修专项执法行动的，扣 0.2 分； 2.未对物业企业开展全覆盖普法宣传，加强业务指导的，扣 0.3 分；未依法查处物业企业未履行法定职责、工作失职缺位等行为，10 月底前未完成 1 起以上行政处罚的，扣 0.5 分； 3.未能积极探索住宅小区智能化监管场景开发和运用，提升小区违法行为执法监管效能，扣 0.2 分；未有效运用住宅物业管执联动平台，年度接收处置物业管执联动平台相关违法违规问题不满 2 起的，扣 0.5 分。	月	指挥协调科

专项执法行动 (11.5分)	户外广告、店招店牌和景观灯光治理 (1.5分)	1.违规设置户外广告市级督办清单完成率<98%的、扣1分，98%≤完成率<100%的、扣0.3分，完成率达到100%的、不扣分；违规设置店招店牌市级督办清单完成率<98%的、扣0.5分，98%≤完成率<100%的、扣0.3分，完成率达到100%的、不扣分； 2.未依法查处擅自利用景观照明设施发布户外广告等违法行为，责令拆除存在安全隐患景观照明设施的，扣0.5分。	月	指挥协调科
	非法小广告治理 (0.5分)	未能加强医院学校、商业街区、轨交站点、景观区域、交通枢纽等重点区域巡查管控的，扣0.3分；未能及时查处乱张贴、乱散发非法小广告行为，对非法小广告未及时采取责令清除、停机、处罚等措施的，每发现一起扣0.1分；浦南中队每个2月查处非法小广告案件不少于1起，其他中队每月不少于1起，未能按完成行政处罚案件的，相应每月或每2个月扣0.1分。	月	指挥协调科
	共享单车违规停放治理 (0.5分)	未对共享单车企业建立指导、约谈、督促整改等工作机制的，扣0.3分；未能有力推进共享单车乱停放执法整治行动、有效解决共享单车影响行人通行问题的，扣0.5分；根据上半年市局第三方全市街面实效测评结果，共享单车问题数排名前6的中队，10月底前未能完成1起以上行政处罚案件的，扣0.5分。	月	指挥协调科
	建筑垃圾治理 (1.5分)	1.未能建立与属地绿化市容、公安等部门信息共享、案件移送、执法协作机制的，扣0.2分； 2.未能根据市局指挥中心指令，在规定时限内到达交警拦截违法运输车辆现场的，扣0.5分；经现场调查取证、符合立案条件的，未能做到案件“应立尽立”，扣0.5分；未能根据违法运输车辆信息，溯源调查、依法查处违法违规出土工地、消纳处置场所的，扣1分； 3.未能加大联合执法力度，会同公安经侦、交警等部门严厉打击偷乱倒建筑垃圾、非法跨省外运等行为，产生不良社会影响的，扣0.5分。	月	指挥协调科

专项执法行动 (11.5分)	生活垃圾分类治理 (1.5分)	1.分级分类监管中沿街商户数≥ 1000户的，每月生活垃圾分类检查比例不低于1%；500户$\leq$沿街商户数< 1000户的，每月生活垃圾分类检查比例不低于2%；沿街商户数< 500户的，每月检查生活垃圾分类检查比例不低于3%，未按要求开展生活垃圾分类专项执法检查 and 日志记录的，扣0.2分； 2.未按要求重点对居住小区、商场超市、农贸市场、宾馆酒店、党政机关等场所进行生活垃圾分类、餐厨垃圾和废弃油脂处置开展执法检查，未按要求加强生活垃圾末端处置场所、中转场站、收运企业执法检查，并查处生活垃圾分类违法行为的，扣0.5分； 3.每个中队查处生活垃圾分类一般经处罚案件至6月、8月、11月分别不少于2件、6件、8件，其中查处与居住区个人“三不”行为（不履行分类义务、不定时定点投放、湿垃圾不主动破袋）相关的处罚案件数不少于1件，不达标扣1分；10月底前居住区非投放时段个人混投、乱扔生活垃圾处罚案件数少于1件的，扣0.5分。	月	指挥协调科
	生态环境治理 (1.5分)	1.未按要求加强对在建工地、混凝土搅拌厂站等执法检查，运用扬尘监测系统及时有效查处扬尘污染的，扣0.3分；未按要求加强对重油烟餐饮店铺的执法检查，及时有效查处油烟污染的，扣0.3分。未按要求加强对郊区农田、工业园区周边等巡查，及时有效查处露天焚烧秸秆、垃圾等行为的，扣0.2分。未按要求聚焦长三角绿色一体化示范区河湖水系以及属地主要河道，依法查处向河道范围内倾倒垃圾、污水等违法行为，整治河道沿岸擅自搭建建筑物或构筑物等违法行为的，扣0.5分； 2.未能会同相关部门开展港口码头堆场联合执法行动，依法查处港口企业违法偷倒废水、扬尘污染等行为的，扣0.5分。	月	指挥协调科
执法协作 (0.5分)	协作机制 (0.5分)	加强管执联动平台使用，未有效运用违法户外广告及物业管执联动信息系统、扬尘污染小程序等平台，受理、处置、反馈平台移送案件的，每一起扣0.2分；未按属地需求积极开展跨区域执法的，扣0.5分。	月	指挥协调科

勤务管理 (2分)	双随机一公开 (1分)	未按要求使用城管执法对象监管系统“双随机一公开”模块的,扣0.5分;抽查事项、抽查数量和抽查频次不符合要求的,扣0.5分;未按要求上报抽查计划的,扣0.2分;抽查人员、抽查对象库维护更新不到位的,每项扣0.2分;未按要求完成抽查计划任务的,每项扣0.1分;未按要求录入现场检查信息的,每项扣0.1分。	月	指挥协调科
	分级分类执法管控机制 (1分)	未能有效运用分级分类系统对不同风险等级对象开展相应频次执法检查,按期完成沿街商户分级执法检查任务的,扣0.3分;未能按期完成建筑工地分级执法检查任务的,扣0.3分;未能按期完成历史保护建筑信息核实录入、分级检查任务的,扣0.5分;未能拓展分级分类管控领域,对房地产中介机构实施全覆盖分级检查的,扣0.5分。	月	指挥协调科
社区服务 (2分)	完善城管执法队员定期走访、服务社区工作机制 (1.5分)	1.未每周开展一次走访社区活动的,扣0.2分;未建立服务社区服务群众工作制度、机制的,扣0.3分;未有效解决社区群众关注的小区违法搭建、群租等问题的,扣0.5分。 2.通过手机APP及纸质记录本规范填写工作日志,未填写或填写不规范的,每次扣0.1分;未按时更新上报小区违法行为“一户一档”台账资料,扣0.5分;未按时完成每月统计表、小区联席会议记录等台账和数据报送的,每次扣0.2分。	月	指挥协调科
	组织开展绿色护考行动 (0.5分)	中高考期间未按要求落实建筑工地、沿街商户巡查管控措施的,扣0.3分;未开展考点周边环境执法保障和便民服务活动的,扣0.2分。	月	指挥协调科
系统应用 (1.5分)	提高网上勤务系统应用水平 (1分)	各中队一线执法人员全面、规范地应用网上勤务系统,做好上下班考勤和勤务日志填报等工作,未能实现勤务日志三级十八类目录内容全覆盖填报,日志记录情况应与执法业务进展情况无法相互匹配的,扣0.5分。中队月有效勤务日志率达到100%的,加0.5分;98%≤有效率<100%的,加0.3分;90%≤有效率<95%的,扣1分;有效率<90%的,扣2分;各中队人员报勤排班数据应真实、客观,每发现一起虚假上报,扣1分;进一	月	指挥协调科

		步提高排勤率，每月根据排勤率排名给出得分；不定期抽查一线执法人员勤务 APP 在线情况和定位数据情况，每发现一起不及时更新的，扣 0.5 分；未制订阶段性应急处置预案，扣 0.5 分；未按规定向区局提交《执法行动申报表》的，每次扣 0.1 分。		
	提高执法对象监管系统应用水平（0.5 分）	未按时完成市局推送的数据更新任务，扣 0.5 分；加强数据日常更新维护，市局将定期组织对象数据实地核查，核查准确率 $\geq 95\%$ 的，不扣分； $85\% \leq$ 核查准确率 $< 95\%$ 的，扣 0.2 分；核查准确率 $< 85\%$ 的，扣 0.5 分。各中队应对核查有误的信息进行及时整改，未及时整改的，每发现一起扣 0.1 分。区局将定期抽查检查记录的合规性，每发现一起虚假或不实的检查工作记录的，扣 0.1 分。	月	指挥协调科
队列训练（0.5 分）	队列训练（0.5 分）	参与全市队列会操，未参加或者不符合要求的，不得分；未按规定频次、时长要求开展队列训练、参加区局年度集中会操及上报、留存训练视频资料的，每次扣 0.2 分。	月	指挥协调科
月度加扣分项	综合加扣分项	1.网上勤务指标每月按照总分排名进行加分，前 1-3 名得 0.3 分，4-6 名得 0.2，7-9 名得 0.1 分； 2.以中队每月专项治理案件人均 0.8 件为基准，在此基础上每月人均每增加 10%，加 0.1 分，上限为加 1 分； 3.未及时到场受理区级联合执法移交案件的，每次扣 0.2 分；经市局督办或媒体曝光的重大违法行为，处置不力的每起扣 0.5 分；指挥中心值班检查未在岗的，每次扣 0.1 分；未按时处置回复指挥中心派发单的，月内首起扣 0.2 分，二次以上每起扣 0.5 分； 4.未按要求及时报送整治数据表、总结等相关材料的，每次扣 0.2 分。	月	指挥协调科
投诉处置（9 分）	诉件办理（9 分）	认真办理市民诉件，及时有效解决市民诉求。按照《2023 年市民诉件办理考核评分细则》打分后折算。	月	执法监督科

开展作风纪律整顿活动 (1分)	开展作风纪律整顿活动 (1分)	按要求制定活动方案的,得0.3分,按照方案要求推进落实,完成各阶段教育整顿任务的得0.5分,按要求及时上报工作总结的得0.2分。	月	执法监督科
教育培训 (5分)	落实学时学分管理制度 (2分)	按照中队培训计划开展培训工作,完成市局年度60学时24学分任务,未制定培训方案、完成总结的,扣0.5分;未按规定完成在线培训任务的,每人次扣0.3分;未按规定完成中队培训任务的,每次扣0.5分;中队每月培训须覆盖全员,每缺1人次扣0.1分;未达到每年度市局教育培训学时学分任务的,每人次扣0.3分;无故缺席区局及以上各类考试、培训的,每人次扣0.5分;在参加区局及以上的培训期间因违规违纪受到培训部门通报批评、不良意见反馈、培训考核不合格、有作弊等不良情节的,每人次扣0.5分。	月	执法监督科
	按照要求开展科队学习 (1分)	内容全覆盖,得0.2分,少1门,扣0.1分,少2门,不得分;未按要求上报培训材料,每次扣0.2分;线下培训完成后3个工作日内未向学籍管理系统报送培训数据的,迟报一天,扣0.2分。	月	执法监督科
	落实培训数据资料更新任务 (0.5分)	按规定维护学籍管理系统数据,未在规定时间内完成或者维护不到位的,每次扣0.2分。	月	执法监督科
	创建应用教学基地 (0.5分)	实践教学基地完成实践教学工作任务的,得0.5分,未能完成的,扣0.5分。	月	执法监督科
	夯实教学基础条件 (1分)	制作符合上级要求的培训应用视频课件的,加0.5分;课件用于市局在线培训的,加0.5分;积极报送市级师资小教员,每入选市级师资库1名,加0.5分。	月	执法监督科

队伍建设 (8分)	督察任务 (4分)	1.未及时有效落实市级重大督办件，每起扣1分；未依法履职，被开具市级督察通报约谈或开具监督决定书、监督建议书的，每起扣1分，未按要求落实整改的，每次扣1分；未及时有效落实区级重大督办件，每起扣0.5分；未及时有效落实市级、区级领导批示件，每起分别扣0.5分、0.3分；市民信访、投诉执法人员不依法履职，经市局、区局查实的，每起扣0.5分； 2.督察队伍制度不健全、工作流于形式，扣0.5分； 3.未按要求每周开展街面实效督察，并录入督察系统的，每起分别扣0.1分；未按要求每周对人员行为规范、内务、车容车貌开展督察，并录入督察系统的，每起分别扣0.1分；未按时报送年度计划、总结，当月督察报表、小结、下月计划（截止时间每月24日16:00时），每起扣0.2分； 4.未落实市级区级专项督察，无相关台账材料或未按时报送，每起扣0.5分；中队自发组织开展专项督察，实效高、数据全、台账齐（被区级督察认可），加0.1分/次，每月上限0.2分； 5.报送督察优秀案例，被区局采用，加0.3分，被市局采用，加0.5分，汇报演示阶段荣获一等奖另加0.5分、二等奖另加0.3分、三等奖另加0.1分；现场式督察工作例会承办中队，队伍建设、执法实效成效经验明显的，加0.5分；督察工作信息被区局工作简报录用，每次加0.1分，被市局工作简报或平台录用，每次加0.2分，每月上限0.5分。	月	督察队
----------------------	----------------------	--	----------	------------

	队容风纪 (4分)	1.市级督察发现违反着装、仪容、举止、用语规范等人员问题，每人扣0.5分；发现中队内务不洁，每类区域每次扣0.5分； 2.区级督察发现违反着装、仪容、举止、用语规范等人员问题，每人扣0.2分；发现中队内务不洁，每类区域每次扣0.2分；发现执法车辆管理不到位，每车次扣0.2分； 3.社区工作室执勤制度落实不到位，社区联络员脱岗，每次扣0.2分； 4.值班日志记录缺漏、内容不详实（内容包括接听投诉、现场处置等），每天扣0.1分；督察台账不记录、录入不及时（以每月系统录入量为依据，每月发现街面实效问题数量不少于当月区级督察发现问题数的5倍，队伍建设督察录入量不少于人均1个），每次扣0.1分； 5.执法车辆使用不规范，每次扣0.2分。	月	督察队
执法实效 (6分)	街面实效 (6分)	1.被市级督察发现各类实效问题，每起扣0.3分；未及时整改，并无回复意见（或回复意见未被市级督察认可），每起扣0.5分； 2.被区级督察发现跨门经营、占道堆物，每个扣0.1分；发现占道设摊，每个扣0.1分，每处3个及以上，扣0.2分；发现乱悬挂、乱晾晒、乱张贴、乱涂写、乱刻画，每个扣0.1分，每处3个及以上，扣0.2分；发现违规设置户外设施，每个扣0.1分；发现其他违法行为，每个扣0.1分； 3.区级督察将街面督察单通过网上督察系统（局综合指挥平台及手机APP）发送至中队，各中队应及时核对（如有异议及时提出），并及时整改反馈，超时反馈的，每次扣0.2分； 4.街面实效督察重复问题，中队依法立案并处罚款（含简易案件），以结案为依据，结案当月加0.1分/件，每月上限0.5分。	月	督察队

拆违工作 (5分)	街镇复评、 创建等相关 工作 (1分)	1、综合考评得分在 900 分以上者不予扣分； 2、综合考评得分在区内排名每下降一名多扣 0.01 分； 3、综合考评显示为黄灯者扣 0.1 分，显示为红灯者扣 0.2 分，先进街镇、示范街镇被摘牌的扣 1 分； 4、区拆违办专管员根据街镇拆违工作实际情况进行综合打分，加 0.05-0.1 分。	月	区精 细化 办
	重点类型违 建整治方面 及专项工作 整治方面 (1分)	1、库内已无重点类型或重点类型已完成整治不予扣分； 2、库内重点类型整治完成比例区内排名每下降一名多扣 0.01 分； 3、经市区两级核查有未拆先销项情况的，酌情扣分（0.5 分）； 4、辖区内违法建筑应统尽统，经查未入库的，酌情扣分（0.1-0.5 分）； 5、锁定目标，积极完成该类场所的整治，未完成摸底锁定任务的扣 0.2 分； 6、锁定的场所点位，已全面完成的不予扣分； 7、根据完成比例区内排名每下降一名多扣 0.01 分。	月	区精 细化 办
	新建违建管 控方面 (2分)	1、投诉新建违建未及时拆除的，发现 1 件扣 0.05 分； 2、市区两级督办件未完成的，每件扣 0.1 分。 3、加强对辖区内物业公司的检查和指导，督促其开展违建巡查、告知、上报工作，并要求物业与业主签订装修协议。未按要求开展的每处扣 0.2 分。 4、根据片区各中队拆除违建数量排名，分别加 1-0.3 分，未开展拆除工作的不得分。（月考、年总数累计考）	月	区精 细化 办
	信息宣传 创新治理 (1分)	1、每月上报拆违信息,加 0.1 分。 2、信息经各类媒体录用的，每篇加 0.1 分。（年考） 3、对所在物业公司实施行政处罚的，每件加 0.1 分。 4、开展拆违宣传活动，每次加 0.1 分。	月	区精 细化 办

年度总分 加扣分项	识别系统应用	在本年度考核结算前完成队部外立面新式涂装更新的中队，此项得 0.3 分；已经完成队部外立面涂装的中队，此项得 0.1 分。	年	办公室
	中队指挥室建设	加强中队指挥室建设。有专用中队指挥室的加 0.1 分。中队指挥室配备大屏、电脑、指挥数字终端等硬件设备的加 0.1 分。中队指挥室配有专人开展指挥工作并建立指挥室工作制度的加 0.1 分。指挥室接入辖区视频监控资源（中队内部监控不算），自建或共享接入 20 路加 0.1 分，上限 0.5 分。中队指挥室在应用上出成效，形成相关优秀案例，且可被推广复制的加 0.5 分。	年	办公室
	智能应用场景推广	推动有条件的中队开展智能应用场景试点。重点围绕城市治理中高频急难的问题难点，开展跨系统跨层级、多领域融合、可全区推广的场景建设。智能应用每覆盖一个治理领域的得 0.5 分，总得分不超过 1 分。进一步聚焦基层治理数字化转型成果，被市局评选为十佳市级基层治理示范场景的，得 0.5 分。	年	办公室
	综治维稳及优秀文案、案例	1.被区局设置为综治维稳基层联系点的，得 0.1 分；总结上报综治维稳优秀案例和工作成效被市局采录和推广的，文字形式每件得 0.1 分，视频形式每件得 0.2 分，得分合计不超过 0.3 分；发布综治维稳专题信息，各中队按照全年报送量由高到低排名，1-3 名得 0.3 分，4-16 名得 0.2 分，17-19 名得 0.1 分。 2.“上海城管”微信公众号录用前三的中队加 0.2 分；《上海城管执法》录用前三的中队加 0.2 分；“上海城管”视频号录用前三的中队加 0.2 分；分数合计不超过 0.5 分。 3.宣传工作中的优秀稿件，被市区两级评定为优秀宣传文案的，所属中队加 0.1 分。	年	办公室
	媒体宣传	央媒正面主题报道一次，加 1 分。	年	办公室

年度总分 加扣分项	荣誉表彰及 处分	1.取得市级及以上先进集体表彰每次计 0.6 分。 2.积极探索和创新党建、队建等工作中总结出可复制、可推广的经验做法、课题、报告等并得到区级（市局）书面认可（登载、荣誉等），每条加 1 分，得到区局认可的，每件次加 0.5 分，2 分封顶。 3.发生执法人员受到公安行政处罚、党纪政纪处分、刑事判决等的，扣 1.0 分。	年	政工科
	竞赛评选类	参加相关竞赛、评选等活动，获得区级（市局）书面表彰认可，每件次加 0.5 分；获得省部级书面表彰认可，每件次加 1 分。	年	案件 审理科
	案件工作量	按片区划分，普通程序案件工作量完成率前三的中队分别加 1 分、0.8 分、0.5 分；简易程序案件工作量完成率前三的中队分别加 0.3、0.2、0.1 分。	年	案件 审理科
	城管工作室	获评市局“最佳城管工作室”的，加 0.5 分/工作室。	年	指挥 协调科
	非现场执法 应用	全面推广应用非现场执法模式，对跨门经营、占道设摊、超限运输、未密闭运输、夜间施工、扬尘污染等《上海市城市管理领域非现场执法工作规定》范围内的违法行为，以及在建筑垃圾监管、文明施工、街面环境等执法领域内推广应用非现场执法，每覆盖一个领域的，得 0.5 分。	年	指挥 协调科
	队列会操	区局队列会操获得比赛获奖的，三等奖加 0.1 分，二等奖加 0.2 分，一等奖加 0.3 分；市局队列比赛获前三名的，加 0.2 分。	年	指挥 协调科

年度总分 加扣分项	第三方测评	依据市局第三方全市街面实效测评结果，按照上半年度和下半年度两次成绩合并计算为年度成绩。加分情况：排名全区前3名的，加0.3分；前6名的，加0.2分。扣分情况：位列全区倒数3名的，扣0.3分；倒数6名的，扣0.2分。	年	指挥协调科
		依据市局第三方全市小区治理测评结果，按照上半年度和下半年度两次成绩合并计算为年度成绩。加分情况：排名全区前3名的，加0.3分；前6名的，加0.2分。扣分情况：位列全区倒数3名的，扣0.3分；倒数6名的，扣0.2分。	年	指挥协调科
	绩效考核	中队应对村居落实相关城市管理属地责任及配合城管开展管执联动工作情况进行考核，结果未纳入街镇对村居绩效考核的，扣0.2分。	年	指挥协调科
	工作台账	未按要求制订相关年度计划方案、台账资料不健全的，扣0.5分。	年	指挥协调科
	社会公众满意测评	按市局城管执法公众满意度测评结果评分，每半年折算一次。社会满意度测评排名全市前10名的加1分；排名全市11-50名的加0.5分；排名全市51-100名的加0.2分；排名全市151名-200名的扣0.5分；排名全市200名以上的扣0.8分，排名全市倒数10名的扣1分。	年	执法监督科
	投诉总量	12345、12319全年诉件总量同口径相比，每下降2个百分点，加0.1分，加满0.5分。	年	执法监督科
	诉转案	诉转案率年度排名前三的分别加0.3分、0.2分、0.1分。	年	执法监督科

年度总分 加扣分项	规范化示范化 创建及复检	已创建成功的示范化中队，加 0.5 分。当年示范化创建成功的中队，加 1.5 分。示范化复检通过的中队，加 1 分，复检暂缓通过的中队，扣 0.5 分，复检摘牌的中队扣 1.5 分。规范化复检暂缓通过的中队，扣 0.5 分，复检摘牌的中队扣 1.5 分。	年	执法 监督 科
	创建应用教 学基地	已创建成功的实践教学基地，加 0.2 分；当年实践教学基地创建成功的中队，加 0.5 分；复检通过的中队，加 0.3 分；复检不通过的中队，扣 0.5 分；建设智慧教学点，建成的，加 0.5 分。	年	执法 监督 科
	督察成效	1.全年考核周期内，队伍建设督察未扣分的，加 0.3 分，计入年终考核分数。 2.有特色督察工作，形成可推广可复制经验的（被区级督察认可），加 0.3 分，计入年终考核分数。	年	督察 队
否决项	保密、综治维 稳及安全生产	在综治维稳、安全生产及保密工作上产生严重后果，被市、区两级通报批评的当年办公室考核为差。	年	办公 室
工作创新 (2 分，附加分)		各中队在年度工作中创新有效、可复制可推广的工作，形成不少于 500 字的工作创新材料（可报 1-2 项），经局领导班子审核通过后，每项加 0.5-2 分。	年	办公 室

2023 年市民诉件办理考核评分细则

考核项目		考核内容	分值 (100 分)	考核 频次
处置规范 (18 分)	诉件录入	切实提高诉件系统内 12345 诉件录入工作，原则上要求录入率达到 100%。当月诉件录入率每少 5 个百分点的，扣 1 分。	5	月
	诉转案率	持续推进诉转案工作，减少不计入基数投诉件的情形。诉转案率小于 23% 的，每低 1 个百分点扣 1 分。诉转案件经抽查存在投诉工单编号填写错漏，诉件未录入系统，时间、地点等要素信息与诉件不匹配情况的，每起扣 2 分。	6	月
	诉件质量	切实提升诉件数据质量，确保诉件内容完整、类型准确。根据每月开展的诉件数据质量抽查结果，发现问题的，每件扣 1 分。	5	月
	一案一档	所有渠道诉件做好一案一档工作，包括诉件基本信息、前后对比照片、先行联系录音、结果回复录音、现场执法记录视频、诉转案等相关资料。平台审核、现场检查、上级复核或督办中，发现留档不全的，每件扣 1 分。	2	月
处置实效 (15 分)	重复投诉	推动重复投诉督办，提升疑难复杂诉件处置能力。对于 12345 热线年累计重复投诉 5 次及以上的，每 1 起扣 1 分；对于经核查发现重复投诉件存在但未采取有效措施全力化解情况的，每起扣 2 分。	8	月
	督办件	对于来自 12345、12319、夏令热线以及重要舆情的相关督办件，处置不及时不到位的，每起扣 2 分。	2	月

	活动案例	按照要求每月报送案例，按时报送得 1 分，善于总结诉件办理典型案例，案例得到市、区两级宣传推广的，得 2 分；在市、区两级组织的诉件竞赛活动中表现优异的，得 2 分。	5	月
“上海城管”微信公众号投诉 (2 分)		按要求办理“上海城管”微信公众号便民服务平台投诉件。确保及时回复率 100%，超时回复的，每起扣 1 分；年内重复投诉 5 次以上的，每起扣 1 分，非城管职能诉件除外；回复参照 12345 诉件“答复要点”，措辞不当、内容过于简单的，每起扣 1 分；错误退单的，每起扣 1 分。	2	月
工地扬尘噪音 (5 分)		及时处置 12345 市级条线关于房建类工地日间扬尘噪音施工扰民的诉件工单，原则上要求按时办结率达到 100%、且市民满意度测评高于全市平均值。未按要求处置、无故退单的，每件扣 1 分；经平台催办后 24 小时内未按时办结的，每件扣 2 分；经复核，被市局认定为不满意的，每件扣 2 分。	5	月
社会测评 (60 分)		12345、12319、67721070 诉件处置全面回访，指标体系包括诉件及时到场率、及时处置率、处置结果回复率、处置结果满意度指数、态度满意度指数等内容。根据回访结果按比例计算出相应分数。计算比例：及时到场率 10%，及时处置率 30%，处置结果回复率 20%，处置结果满意度指数 30%，态度满意度指数 10%。	60	月

（此页无正文）