附件3：

2022年度广富林街道12345市民服务热线

工作考核计分表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 考核指标 | 评分方法 | 权重 |
| 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0.2分。$\frac{按时办结件数}{受理诉求件数}$$\frac{按时办结件数}{受理诉求件数}$ | 20 |
| 按时办结情况 | $\frac{按时办结件数}{受理诉求件数}$$\frac{按时办结件数}{受理诉求件数}$ | 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 其中：实际解决率= | 20 |
| 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 | 40 |
| 4项指标总分 | 事实认定情况×20+按时办结情况×20+诉求解决情况×20+市民满意情况×40当年度“市民满意率”排名街道末三的，该单项考核计作0分 |
| 加分情况 | 经审核通过的加分项及加分值，计入当年度综合考核总分。 |
| 扣分情况 | 经审核通过的扣分项及扣分值，计入当年度综合考核总分。 |
| **综合考核****计分** | 4项指标总分+（加分分值）-（扣分分值） |