附件1-2

车墩镇2022年度城市运行管理工作考核办法

为切实贯彻城市运行“一网统管”的目标方向，进一步落实市、区两级城市管理精细化有关文件、《松江区深化城市网格化综合管理工作暂行办法》(以下简称暂行办法)、《关于建设松江区城市运行综合管理体系的方案》等精神，建立健全常态长效城市运行管理机制，提升城市运行管理水平，特制定本办法。

一、考核对象

纳入考核范围的主要是各村（居）、筹备组和7个镇属公司（工业公司、市政公司、物业公司、园林公司、环卫公司、资产公司、房产公司）。

二、考核原则

**（一）客观公正。**依托城市运行综合管理平台及各级督查数据，强化城市运行管理工作实效的考核，围绕“发现、接单、处置、核查回访”等环节，运用信息平台数据分析、年中考核、年度总评相结合的多种手段，突出考核的客观公正。

**（二）突出重点。**围绕镇城市运行管理总体目标，参照区有关考核规则，同时兼顾车墩客观情况，突出重点（专项）工作，注重操作性，切实提高工作效率。

**（三）奖惩分明。**按照“发现及时、处置快速、解决有效、监督有力”的工作要求，突出先进，以精神鼓励为主表彰先进、警示后进，结合约谈通报问责鞭策后进，发挥绩效考核工作的导向、激励和监督作用。

三、组织实施

由镇城市运行管理中心牵头组织实施。

四、考核内容及分值组成

（一）村（居）、筹备组

**1、基础工作（占20分）**

主要考核社区工作站在体系组建、制度建设、队伍建设、运行管理、规范化建设等方面的工作成效。包括工作站站长、部门联络员、兼职网格长等人员配置是否到位，相关制度是否落实等情况。

**2、工作实绩（占70分）**

主要考核社区工作站运行实效，包括社区自治巡查、案件上报、网格案件和“12345”热线工单的核查处置、联动联勤、应急值守等工作的开展情况，以及是否及时完成镇城运中心指派的各类工作任务。

**3、奖励分（占10分）**

主要对社区工作站在开展城市运行管理工作中善于创新、破解难题、群众反响好、工作积极主动、能形成经验推广的；积极主动发现问题、善于解决问题的予以加分。

（二）镇属公司

镇属公司的考核内容参照村（居）、筹备组考核内容，并根据公司性质作相应调整，侧重考核组织领导、运行管理、处置时效和质量等。

五、考核方式

村（居）、筹备组考核实行年中考评和年度总评的方式，结合日常工作实绩和督查督办情况，得出年度考评成绩。镇属公司考核实行年度总评。

六、结果运用

本考核内容将纳入对村（居）委会、筹备组和涉及公司的年度考核，同时考核结果将作为政府社会管理专项奖励依据。对相关工作排名靠后的单位，将对单位主要领导和相关责任人进行个人约谈，并在一定范围内进行通报。

七、其他

本考核办法自2022年1月1日起实施，由镇城市运行管理中心负责解释。

附表1：车墩镇城市运行管理工作考核评分表（村、居、筹备组）

附表2：车墩镇城市运行管理工作考核评分表（镇属公司）

车墩镇城市运行管理中心

2022年1月1日

附表1： 车墩镇城市运行管理工作考核评分表

（村、居、筹备组）

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | | **考核内容及分值** | **评分标准** | **扣分** | **得分** |
| 1 | 基础工作（20分） | | 队伍建设（5分） | 组织领导到位，人员配备齐全，站长、副站长、部门联络员、网格案件处置员、“12345”工单处置员、兼职网格长、志愿者等名册清晰，分工明确；主要领导重视。不达标的视情扣分。 |  |  |
| 制度落实（5分） | 完善落实有关城市运行管理相关工作制度，巡查制度、处置制度、会议制度等各项工作制度齐全。有创新内容，视情加分。政务微信每日签到打卡。 |  |  |
| 信息报送（5分） | 每月报送城市运行管理工作信息稿至少2篇（每篇字数不少于300字，照片不少于2张），根据信息稿内容详实、照片清晰等情况进行评分。及时完成镇中心要求的其他有关工作任务。 |  |  |
| 应急值守（5分） | 主要考核是否落实值班值守制度，以及对重特大事件的处置报告情况。每月25日前上报值班表，值班值守期间保持通讯通畅，做好值班记录。专职网格长周末、节假日值班巡查，紧急事件对接工作站。未报值班表的每次扣1分，发生突发情况，联系不上每次扣2分。 |  |  |
| 2 | 工作实绩（70分） | 网格管理（20分） | 网格自治巡查（5分） | 建立社区巡查自治力量，社区单元网格兼职网格长、巡查志愿者名册清晰，巡查范围明确，建立具体的巡查制度和工作站全域巡查计划（包括公共单元网格和社区单元网格），落实一日双巡。工作未达标，视情扣分。  自治巡查未实现常态化，同一问题因管理不到位在日常检查中反复发现，或造成群众重复投诉的，每条扣2分；造成不良影响或严重后果被媒体曝光或被领导通报批评的，每次扣2分。 |  |  |
| 案件上报（15分） | 每个工作站每日上报案件不少于1件**（包括双休日，双休日上报自发自处），**每月上报必须不少于40条案件，未按要求上报少一条扣0.5分。手机操作不熟练，上报案件照片不规范、归类不正确、提交不及时（每日）、地址不准确，视情扣分，上报案件质量不达标被中心作废的，每条扣0.5分。发现未结案案件重复上报的，每条扣0.5分。 |  |  |
| 热线投诉（10分） | 投诉情况（10分） | 按照市、区级考核指标，以“涉热线实际工单量/人口数”反向计算分值并结合处置情况考核得分（实际工单量不包括内部工单）。内部工单另行计分。 |  |  |
| 处置实效（30分） | 核查处置（10分） | “12345”市民服务热线、茸城微治理、网格平台等派发的事部件、工单及时进行核查处置。根据接收及时、反馈及时、处置及时情况进行评分，有推诿、处置不及时现象加重扣分。 |  |  |
| 处置质量（20分） | 确保网格事部件和热线工单的办结质量，“12345”热线做到先行联系，办结汇报书写规范、事实清晰，网格案件达到办结标准，工作不达标，视情扣分；因处置不力造成案件反复、投诉重复的，有1例扣2分。年终根据实际解决和回访满意情况，酌情评分。 |  |  |
| 联勤联动（10分） | 小联动工作开展（3分） | 健全工作站Y人员联系册。工作站层面能视情自行处置的问题，未主动联系Y人员启动小联动工作，视情扣1-3分。 |  |  |
| 联动保障及效果（7分） | 开展镇级联合执法行动，工作站在联动申请、方案制定、配合保障等方面不力的，扣1-3分。整治后缺乏长效监管，有返潮每次扣1分，影响较大的每次扣2分。 |  |  |
| 3 | 奖励（10分） | | 媒体舆论（5分） | 城市运行管理工作成效显著，媒体宣传报道的；工作有创新，相关经验、工作案例在镇、区通报表扬或转发的，1例得2分。 |  |  |
| 工作成效（5分） | 配合大型整治行动成绩突出，难题顽症协调处置有力，并形成长效管理机制收效良好的；在信息报送、应急管理、12345热线回复工作中成绩突出的。 |  |  |
| 总分100分 | | | | | |  |

附表2： 车墩镇城市运行管理工作考核评分表

**（镇属公司）**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核项目** | | **考核内容及分值** | **评分标准** | **扣分** | **得分** |
| 1 | 组织领导（10分） | | | 组织领导到位，部门联络员、网格案件处置员、“12345”工单处置员配备齐全，分工明确；积极参加有关的工作会议和培训，完成有关工作要求；单位主要领导重视。 |  |  |
| 2 | 工作实绩（75分） | 承接数量（5分） | | 根据单位全年接收的网格案件和热线工单数量，酌情评分。 |  |  |
| 核查处置（20分） | | “12345”市民服务热线、茸城微治理、网格平台等派发的事部件、工单及时进行核查处置，在时限内完成处置。根据接收及时、反馈及时、处置及时情况进行评分，有推诿、处置不及时现象加重扣分。 |  |  |
| 处置质量（25分） | | 确保网格事部件和热线工单的办结质量，“12345”热线工单做到单单先行联系，事实情况核实到位，办结汇报书写规范、事实清晰，网格案件必须达到办结标准，工作不达标，视情扣分；因处置不力造成案件反复、投诉重复的，有1例扣2分。 |  |  |
| 回访情况（20分） | | 年终根据实际解决和回访满意情况，酌情评分。 |  |  |
| 联动保障及效果（5分） | | 如有涉及镇级联合执法行动的单位，根据联动申请、方案制定、配合保障、长效监管等方面视情评分。 |  |  |
| 3 | 应急值守（5分） | 应急值守（5分） | | 落实值班值守制度，每月25日前上报值班表，值班值守期间保持通讯畅通。专职网格长周末、节假日值班巡查，紧急事件如需对接的，联系不上每次扣2分。未报值班表的每次扣1分。 |  |  |
| 4 | 奖励（10分） | 媒体舆论（5分） | | 城市运行管理工作成效显著，媒体宣传报道的；工作有创新，相关经验、工作案例在镇、区通报表扬或转发的，1例得2分。 |  |  |
| 工作成效（5分） | | 配合大型整治行动成绩突出，难题顽症协调处置有力，并形成长效管理机制收效良好的；在信息报送、应急管理、12345热线回复工作中成绩突出的。 |  |  |
| 总分100分 | | | | | |  |