

上海市绿化和市容管理局办公室文件

沪绿容办〔2022〕17号

上海市绿化和市容管理局办公室关于 印发《2022年度上海市绿化市容热线 综合考核办法》的通知

各区绿化市容局：

为进一步提升绿化市容行业综合治理能力，提高市民诉求办理质量，提升行业精细化管理水平，促进绿化市容风行风建设，更好地服务市民和社会，根据《关于印发〈“12345”市民服务热线工作绩效考核办法〉的通知》（沪市民热线办发〔2021〕3号）规定，我局研究制定了《2022年度上海市绿化市容热线综合考核办法》。现印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。



（此件公开发布）

2022 年度上海市绿化市容热线综合考核办法

为进一步提升绿化市容行业综合治理能力，强化市民诉求源头治理，减少市民投诉产生，提高市民诉求办理质量，压紧压实热线工作主体责任，提升行业精细化管理水平，促进绿化市容政风行风建设，更好地服务广大市民群众，根据市绿化市容局总体工作部署，按照《关于印发〈“12345”市民服务热线工作绩效考核办法〉的通知》（沪市民热线办发〔2021〕3号）有关规定，结合行业工作实际，制定《2022年度上海市绿化市容热线综合考核办法》（以下简称《办法》）。

一、考核工作原则

实事求是、客观公正、定性与定量相结合。

二、考核主体

在市绿化市容热线工作领导小组统一部署下，市绿化市容局办公室（信访办）负责考核工作的统筹协调，市绿化市容热线工作领导小组办公室（市绿化市容局行政服务中心）负责考核工作的具体实施。

三、考核对象

各区绿化市容局。

四、考核周期

上年 11 月 1 日至当年 10 月 31 日。本考核年度办理周

期内尚未办结的诉件工单，纳入下一年度考核。

五、考核内容

主要包括投诉总量控制、热线工作管理等内容。

六、考核项目及标准分值、评分方式

(一) “投诉总量控制”考核（30分）

设投诉总量控制项目，反映区局对行业工作的综合管理绩效水平，强化从源头上消解矛盾，从根本上减少投诉。下设区每万人职责投诉量（C₁）和区每万人职责投诉量变化值（C₂）两个指标，各占15分（具体细则详见附件3）。

(二) “热线工作管理”考核（70分）

设诉求处置绩效和平台工作基础2个类别，反映区局热线管理部门对市民诉求的处置成效，以及对区热线平台的管理水平。

1. 诉求处置绩效（65分）

设先行联系、按时办结、诉求解决、市民满意4个指标，按照20%:20%:20%:40%的比例设置分值。

(1) 先行联系。指区局接到市局转派诉件之日起1个工作日内先行联系情况，包括先行联系规范性及质量、效果等内容。按照先行联系评价结果进行计分。

(2) 按时办结。指区局接到市局转派诉件之日起5个工作日内办结回复（办复回访）情况，包括办结回复（办复回访）规范性及质量、效果等内容（经审核同意延期的诉

件，根据延期时限进行计算）。按照办结回复（办复回访）评价结果进行计分。

（3）诉求解决。指区局承办市局转派诉件的解决情况，包括“实际解决”“解释说明”“诉求过高”“参考备案”“未解决”5种情况。按照诉求解决评价结果进行计分。

（4）市民满意。指市民反馈区局承办市局转派诉件的满意度情况，包括“满意”“基本满意”“一般”“不满意”4种情况。按照市民满意评价结果进行计分。

2. 平台工作基础（5分）

设工单办理规范、信息编报宣传、平台建设管理3个指标。

（1）工单办理规范。指区局做好诉件工单的受理处置情况，包括受理移送、甄别处置、要素填写、录音提交、办结反馈等内容。按照绿化市容热线工单办理工作要求，采用综合考评方式计分。

（2）信息编报宣传。指区局做好热线相关信息材料的编报宣传情况，包括工作动态、机制举措、先进事迹、优秀案例等内容。按照绿化市容热线信息编报宣传工作要求，采用综合考评方式计分（详见附件2）。

（3）平台建设管理。指区局做好热线平台的建设管理情况，包括组织架构、体制机制、服务保障、工作响应等内容。按照绿化市容热线平台建设工作要求，采用综合考评方

式计分。

(三) “附加”考核

设加分和减分 2 个项目。

1. 加分情况。在“12345”市民服务热线系统立功竞赛活动中取得优异成绩或表现特别突出的；在绿化市容热线劳动立功竞赛（技能竞赛）活动中取得优异成绩或表现特别突出的；在“夏令热线”活动中取得显著成效或表现特别突出的；在落实上级要求或推进行业重点工作，承办单位积极主动作为并取得显著成效的；其他对行业作出重大贡献、产生较强正面效应等情况，经审核通过后，给予考核适当加分；加分累计不超过 2 分。

在年度考核周期中，有关承办单位上报加分事项申请及相关材料，市绿化市容热线工作领导小组办公室（市绿化市容局行政服务中心）按重点工作推进情况，实时提出拟加分事项建议，报请市绿化市容热线工作领导小组审定。

2. 减分情况。对落实上级要求不到位，或推进行业重点工作不力的；对工作中存在严重推诿扯皮、不作为、慢作为，或被上级、行业通报点名批评的；对诉件办理过程中存在谎报瞒报、不当办结，或被列入行业重点督办但问题仍未得到有效解决的；其他对行业造成严重负面影响等情况；减分累计不超过 2 分。市绿化市容热线工作领导小组办公室（市绿化市容局行政服务中心）提出减分事项建议，报请市绿化市

容热线工作领导小组审定。

(四) 考核评分

分别计算“投诉总量控制”和“热线工作管理”两个项目考核分，并结合“附加”加分、减分情况，计算综合考核分（详见附件1）。

市绿化市容热线工作领导小组办公室（市绿化市容局行政服务中心）将严格日常流程管理，对谎报瞒报等情况，及时核查并提出处理建议，并上报市绿化市容热线工作领导小组，确保考核工作公正、公平及严肃性、权威性。市绿化市容局办公室（信访办）加强行业指导与检查工作。

七、考核等次评定

考核对象按照考核分值高低，原则上按排名前六的区设定“优秀”等次，其余为“合格”等次。

对存在减分情形且情节特别严重的考核对象，确定为“较差”等次。

八、考核结果运用

考核结果纳入市绿化市容局对区绿化市容局工作目标考核体系。

本办法由市绿化市容热线工作领导小组办公室（市绿化市容局行政服务中心）负责解释。

本办法自发布之日起施行。

- 附件：1. 绿化市容热线考核计分表
2. 绿化市容热线政务信息编报宣传工作细则
3. 绿化市容热线职责投诉总量考核计分细则

附件 1

绿化市容热线考核计分表

考核项目	考核类别	考核指标	评分方法（单位：分）	分值权重
投诉总量控制(30分)		区每万人职责投诉量(C ₁)	根据该区每万人职责投诉量较全市平均水平，给予相应考核分值。	50%
		区每万人职责投诉量变化值(C ₂)	反映该区每万人职责投诉量较本区近5年平均投诉量的升降情况。	50%
热线工作管理(70分)	诉求处置绩效(65分)	先行联系	1个工作日先行联系情况。	20%
		按时办结	5个工作日办结回复（办复回访）情况。	20%
		诉求解决	“实际解决”“解释说明”“诉求过高”三类情况计100分、“参考备案”情况计70分、“未解决”情况计0分。 <u>(实际解决+解释说明+诉求过高) × 100 + 参考备案 × 70</u> 受理处置件数	20%
		市民满意	市民反馈“满意”计100分、“基本满意”计80分、“一般”计60分、“不满意”计0分。 <u>满意人次 × 100 + 基本满意人次 × 80 + 一般人次 × 60</u> 总评价人次	40%
	平台工作基础(5分)	工单办理规范	对受理移送、甄别处置、要素填写、录音提交、办结反馈等工单办理情况进行考核评价（综合考评）。	30%
		信息编报宣传	对工作动态、机制举措、先进事迹、典型案例等编辑、报送及宣传情况进行考核评价（综合考评）。	30%
		平台建设管理	对组织架构、体制机制、服务保障、工作响应等热线平台建设及管理情况进行考核评价（综合考评）。	40%
附加	加分情况		存在加分情形的：在“12345”市民服务热线系统立功竞赛活动中取得优异成绩或表现特别突出的，最高加0.5分；在绿化市容热线劳动立功竞赛（技能竞赛）活动中取得优异成绩或表现特别突出的，最高加0.2分；在“夏令热线”活动中取得显著成效或表现特别突出的，最高加0.2分；在落实上级要求或推进行业重点工作中的，承办单位积极主动作为并取得显著成效的，最高加0.2分；其他对行业作出重大贡献、产生较强正面效应等情况，视情形每项加0.1~0.5分；加分累计不超过2分。	≤2分
	减分情况		存在减分情形的：落实上级要求不到位，或推进行业重点工作不力的，每项扣0.5分；工作中存在严重推诿扯皮、不作为、慢作为，或被上级、行业通报点名批评的，每项扣0.3分；工单办理过程中存在谎报瞒报、不当办结，或被列入行业重点督办但问题仍未得到有效解决的，每件扣0.2分；其他对行业造成严重负面影响等情况，视情形每项扣0.1~0.5分；减分累计不超过2分。	≤2分
综合考核分		投诉总量控制分+热线工作管理分+(加分分值-减分分值)		

附件 2

绿化市容热线政务信息编报宣传工作细则

为进一步提升绿化市容热线政务信息编报宣传工作水平，讲好热线故事，展现行业风采，推动诉件办理质量和为民服务能力不断提升，结合行业工作实际，特制定本工作细则。

一、报送范围

(一) 热线工作动态。与绿化市容热线相关的工作情况，包括诉求受理处置、热线工作管理、政风行风建设以及对民生热点、社会焦点、突发事件等响应处置情况。

(二) 机制举措亮点。在绿化市容热线工作、诉求处置工作中，成效较好、亮点显现，对推动行业工作具有普遍参考价值与借鉴意义的有关工作机制、经验及做法等。

(三) 先进人物事迹。在绿化市容热线工作、诉求处置工作中，涌现出的先进人物和典型事迹；维护行业形象，展现热线风采，得到市民群众、社会各界普遍认可的好人好事。

(四) 优秀处置案例。对诉求处置工作中遇到的疑难复杂、历史遗留以及行业共性难题等，经努力，推动问题得到有效解决或取得实质性突破，市民群众反响较好，社会舆论给予肯定的处置案例。

二、报送要求

(一) 报送信息应主题鲜明。立足诉求处置工作实际，以解决市民群众“急难愁盼”问题、提升市民满意度感受度为

出发点和落脚点，紧扣形势任务，聚焦工作重点，讲好热线故事，弘扬行业精神。

(二) 报送信息应真实准确。描述现状及进展，反映问题及困难，分析原因及不足、评价成效及成绩，要做到客观真实、实事求是。对信息所涉及的单位名称、人名、地址、数字、案例等，要认真做好校对与核实，确保准确无误。

(三) 报送信息应迅速及时。强调时效性，及时做好素材收集、材料整理、内容编辑及信息报送。对涉及新闻热点、突发事件等情况，要力争在相关媒体、网络发布前完成报送；约稿信息须在规定时限内完成报送。

(四) 报送信息应归纳提炼。注重对信息所涉有关典案、机制的梳理归纳，经验、做法的总结提炼，市民反馈、社会评价的反馈提升，做到标题有高度、内容有深度、结尾有力度；分析要严谨，措辞要合理，表达要精练，确保信息质量。

(五) 报送信息应格式规范。按照公文处理要求，做好信息标题、正文、段落等格式编排；配发照片应做好内容及质量审核。报送信息须注明作者、所在单位、联系方式等内容，便于整理编发。

(六) 报送信息应量质达标。设基础报送指标和录用指标。原则上，每季度报送不少于 6 篇（每月报送不少于 1 篇）；年度录用不少于 8 篇（每季度录用不少于 1 篇）。与热线工作、诉求处置工作无关的，一般不予录用。

(七) 报送信息应严格把关。做好信息采编及报送工作

的审核把关，落实专人负责信息工作；做好所在区域、部门报送信息的整理汇总、台账记录与统一报送。

信息报送邮箱：fwzxxxk@1hsr.sh.gov.cn

三、信息应用

对所录用的信息，将编入或推选编入以下刊物或专栏：

- (一) 编入绿化市容热线刊物，包括工作简报、行业通报、“热线故事”及“优秀案例汇编”等；
- (二) 推选编入局内外网、“绿色上海”微信公众号等专栏；
- (三) 推选编入 12345 市民服务热线刊物专栏；
- (四) 推选编入“上海一网通办”门户网站及其他媒体刊物等专栏。

各区局要重视信息编报工作，加强统筹安排，落实责任分工，做好宣传引导，有效发挥热线各级平台信息宣传堡垒作用，不断提升诉求处置水平与服务质量，讲好热线为民服务故事，助力行业精细化管理水平不断提升。

附件 3

绿化市容热线职责投诉总量控制考核计分细则

为进一步提升绿化市容行业综合治理能力，强化市民诉求源头治理，减少职责投诉产生，特制定本细则。

一、职责投诉定义

职责投诉是指由承办单位受理处置、属行业职责范围的相关市民投诉件，不包括咨询类和建议类诉件。

二、计算方法和公式

投诉总量控制得分为本区每万人职责投诉量（ C_1 ）得分与本区每万人职责投诉量变化值（ C_2 ）得分之和。

（一）区每万人职责投诉量（15 分）

区每万人职责投诉量（ C_1 ）为区当年职责投诉量与区当年常住人口数的比值（单位：件/万人）。

区每万人职责投诉量（ C_1 ）越高，说明该区职责投诉总量控制能力越弱，得分越低；区每万人职责投诉量越低，说明该区职责投诉总量控制能力越强，得分越高。

以市每万人职责投诉量为基准，对应第 4 档（9 分），设置区每万人职责投诉量（ C_1 ）得分区间分布表，确定各区得分情况。得分在第 1、2、3 档次的区说明该区职责投诉总量控制水平高于全市平均水平；得分在第 5、6、7 档次的区说明该区职责投诉总量控制水平低于全市平均水平。

区每万人职责投诉量 (C_1) 得分区间分布表

档次	区万人职责投诉量 (件/万人)	考核分值
1 档	$C_1 < 3$	15
2 档	$3 \leq C_1 < 6$	13
3 档	$6 \leq C_1 < 8$	11
4 档	$8 \leq C_1 < 10$	9
5 档	$10 \leq C_1 < 14$	6
6 档	$14 \leq C_1 < 18$	3
7 档	$C_1 \geq 18$	0

注：以市每万人职责投诉量为基准，2017 至 2021 年的市每万人职责投诉量依次为 11.15、10.95、11.40、8.31、9.18，照此趋势，2022 年取 8~10 的区间为基准，对应第 4 档。

(二) 区每万人职责投诉量变化值 (15 分)

区每万人职责投诉量变化值 (C_2) 为该区每万人职责投诉量 (C_1) 与该区近 5 年每万人职责投诉量均值的差值 (单位：件/万人)。区近 5 年每万人职责投诉量均值为区近 5 年职责投诉量均值与区近 5 年常住人口数均值的比值 (单位：件/万人)。

差值为正，说明该区当年的职责投诉总量控制水平较其近 5 年的平均水平有所退步；差值为负，说明该区当年的职责投诉总量控制水平较其近 5 年的平均水平有所进步。

区职责投诉量变化值（C₂）得分区间分布表

档次	区每万人职责投诉量变化值 C ₂ 区间	考核分值
1 档	C ₂ <-8	15
2 档	-8≤C ₂ <-5	13
3 档	-5≤C ₂ <-1	11
4 档	-1≤C ₂ <1	9
5 档	1≤C ₂ <5	6
6 档	5≤C ₂ <8	3
7 档	C ₂ ≥8	0

三、其他

- (一) 区职责投诉量以绿化市容热线市平台公布数据为准；
- (二) 区常住人口数以相关部门公布数据为准；
- (三) 相关内容若有调整，以通知为准。