

附件 1

古美路街道 12345 市民热线绩效测评细则（职能部门）

一、案件办理工作（100 分）

1. 诉求同比情况（20 分）

案件来源：当年 12345 热线来源的投诉举报和求助类工单量同比上一年考核年度工单量；

分值计算：设基本分值为 15 分，区域工单量同比每下降 1 个百分点的（不满 1 个百分点向上取整，相应加 0.1 分），加分后不超过 20 分。区域工单量同比每上升 1 个百分点的（不满 1 个百分点向上取整），相应扣 0.1 分，扣分后得分不低于 10 分。

2. “12345”热线市民满意率（80 分）

案件来源：承办部门主责的“12345”有效案件（去除“不属实”、“留作参考”、“不予采纳”、“无政策信息”、“对政策解释不接受”类案件）；

分值计算：设基本分值为 80 分，以满意率 85%为基准值，每低于基准值 1%的，相应扣除 0.5 分，扣分后得分不低于 50 分。

市民满意率统计数据采用市热线办回访市民的评价情况。

二、加分及扣分事项

1. 加分项目

①工作成效显著，被央视新闻、《人民日报》、新华社等或区级媒体正面宣传报道的，加 2 分；②主动落实首问、指定和兜底等方面，加 1 分；③加分分值最高不超过 5 分。

2. 扣分项目

①按时办结率：按时办结率以 100%为基准值，每下降 1 个百分点的（不满 1 个百分点向上取整），相应扣 0.5 分，案件类型：“12345”热线、随申拍等。

②诉求解决率以 85%为基准值，每低于基准值 5%的，相应扣除 0.5 分。

诉求解决率统计数据采用市热线办抽查回访市民的评价情况。

③其他事项：在热线办理过程中，承办部门存在事实认定或不合理退单占比异常、强行反馈以及弄虚作假的情形，被区域运中心以《督办单》形式进行督办的实行扣分等未满足当年考核中其他工作事项的，1 件扣 0.5 分。

④扣分分值最高不超过 10 分。