

闵行区古美路街道办事处文件

闵古办〔2025〕40号

关于印发《古美路街道 12345 市民热线 及网格巡查绩效考核办法》的通知

机关各部门、各企事业单位、各居民区：

《古美路街道 12345 市民热线及网格巡查绩效考核办法》经街道主任办公会第 19 次会议讨论通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

闵行区古美路街道办事处

2025 年 9 月 20 日

古美路街道 12345 市民热线及网格巡查 绩效考核办法

为了做好 12345 市民服务热线和网格巡查工作，切实提升市民热线办理质效，不断提高古美路街道社会治理水平，根据《闵行区关于进一步做好 12345 市民服务热线和网格化管理工作的实施意见》以及《古美路街道关于进一步提升 12345 市民服务热线办理质效的工作办法》等相关文件，结合工作实际，制定本考核办法。

一、考核原则

坚持实事求是、客观公正、强化指导、分类考核的原则。

二、考核主体

古美路街道城市运行管理中心（以下简称“城运中心”）负责实施考核。

三、考核对象

考核对象为承办 12345 市民服务热线及网格巡查案件的街道各职能科室、企事业单位、居委会（以下简称“承办单位”）及承办单位内所有编制类型的工作人员。承办单位负责人对各类工作人员进行考核。

四、考核周期

考核周期分为月度考核与年度考核，考核年度为每年 11 月至次年 10 月。

五、考核内容及分值

考核满分 100 分制，考核内容包含“12345”市民服务热线与网格巡查工作，结合加分及减分情况，计算综合考核分数作为考核等次的依据。职能科室及企事业单位仅考核“12345”热线，分值为 100 分。居民区考核内容由“12345”热线（70 分）及网格巡查（30 分）组成，分值为 100 分。

（一）市民服务热线考核指标

以提升 12345 市民服务热线满意率和处置实效为目的，主要考核诉求同比情况、市民满意情况、诉求解决情况等指标。

1. 诉求同比情况。指区域内发生的投诉求助类热线工单数量与上年同期比较上升或下降情况。

2. 市民满意情况。承办单位处理诉求的满意度情况。满意率分为“满意”、“基本满意”、“一般”、“不满意”四种评价。

办结报告中事项事实认定为“不属实”、“无政策信息”、“对政策解释不接受”、“留作参考”或“不采纳”的，通过信访、诉讼、仲裁、行政复议、行政执法等途径分类处理或经调解达成一致的，纳入“存电”范围或有明确处理意见后仍反复反映相同诉求的，该事项不纳入满意度情况考核。

（二）网格巡查考核指标

以网格巡查工作目标为导向，注重巡查的实效性，通过网格前端主动发现快速处置，有效降低同类型城市管理问题的投诉发生量。规范网格案件上报程序，坚决杜绝造假、低质量重复上报

等情况。

网格化巡查。指各行业按照条线工作要求开展专项巡查。量化指标视当年考核要求而核定，案件类型参照《上海市城市网格化综合管理标准》。

巡查实效。指按照当年网格巡查重点任务清单，统计网格“应发现未发现”群众投诉情况。

（三）加分及减分事项

1. 加分事项着重在工作成效显著，受上级表扬、被区级以上媒体正面宣传报道的、主动落实首问、指定和兜底等方面，视情加分。

2. 减分事项着重在热线办理过程中，承办部门存在市级督办有责、未在时限内办理、诉求解决情况不理想、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。

3. 网格巡查减分事项着重在每月被市、区两级督查发现的街面显性问题以及日常监管中发现工作推进落实存在问题，被区域城运中心以《督办单》形式进行督办的实行扣分。

六、考核结果运用

（一）月考：街道城运中心每月实施考核，并按成绩分档，承办单位负责人根据考核档次和奖励总额，结合工作人员的综合表现进行自主分配，个人最高不超过 300 元。社工及综合协管员由党建办、社区事务受理中心核定后分别按季度核定并发放奖励。

一档：91—100 分为优秀，获全额奖励 300 元/人；

二档：80—90 分为良好，获奖励 250 元/人；

三档：70—79 分为合格，获奖励 200 元/人；

四档：70 分以下为不合格，无奖励。

（二）年考：街道城运中心根据各承办部门月度成绩形成年度绩效，纳入街道年度绩效考核体系，考核结果作为承办部门及个人考核优秀的参考依据。事业编制及企业编制人员由党建办根据部门年度绩效核定并发放奖励。

本考核办法最终解释权归属党建办、街道城运中心。如区级考核指导意见发生变化，则优化调整考核内容及相关细则。

附件：1. 古美路街道 12345 市民热线绩效测评细则（职能部门）

2. 古美路街道 12345 市民热线及网格巡查绩效测评细则（居民区）

公开属性：主动公开

抄送：

闵行区古美路街道党政办公室

2025 年 9 月 26 日印发