

普陀区绿化和市容管理局“12345”市民服务热线 工作考核细则

为进一步加强“12345”市民服务热线工作，确保普陀区绿化和市容管理局热线诉求处理快速高效，促进行业管理水平不断向精细化转型，普陀区绿化市容热线工作领导小组办公室对标《普陀区“12345”市民服务热线工作考核细则（2021版）》，对原《普陀区绿化和市容管理局市民诉求处置工作考核办法》进行修订，制定出《普陀区绿化和市容管理局“12345”市民服务热线工作考核细则》。

一、考核原则：

实事求是、客观公正、分级分类、定性与定量相结合。

二、考核主体：

由普陀区绿化市容热线工作领导小组实施考核。

三、考核对象：

普陀区绿化和市容管理局涉及“12345”市民服务热线工单办理的处置部门。

四、考核周期：

普陀区绿化和市容管理局“12345”市民服务热线工作年度考核周期与市对区考核保持一致，统计时间为上一年11月1日至当年10月31日。本考核年度办理周期内未办结的工单，纳入下一年度考核。

五、考核范围：

普陀区绿化和市容管理局涉及“12345”市民服务热线全渠道受理的全部事项（局电受理的诉件参照此考核细则执行）。

六、考核内容：

考核内容为《普陀区绿化和市容管理局“12345”市民服务热线工作考核细则》。

分为：诉求受理情况、先行联系情况、按时办结情况、诉求解决情况、市民满意情况、其他情况、附加考核内容。

七、考核权重和结果运用：

1、根据考核细则，予以月度、年度考核结果通报。

2、计分方式：每月对处理案件进行考核统计，年度考核分为月度的平均分（占70%）+年底专项考核（占30%）。

3、对局科室、事业单位的考核评分结果纳入局年终综合考核方案，作为集体与个人评先推优的依据之一；对作业企业的考核评分结果纳入局年终对企业的作业考核评价体系。

4、此考核细则由普陀区绿化市容热线工作领导小组办公室负责制订、解释和实施。