附件2

上海市水务局（上海市海洋局）

热线工作年度绩效考评表

**（一）基础管理（占20分）**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核指标** | **考评内容** | **减分** | **减分原因** | **权重** |
| **1** | **组织落实情况** | 领导要重视，明确分管领导、责任部门与专职联络员，确保 “7×24小时”及时受理，并熟练掌握终端系统操作。 | -0.5 | 1、未明确分管领导 | 0.2 |
| -1 | 2、未实现“7×24小时”工作模式 |
| -1 | 3、对系统操作不熟练 |
| **2** | **出席会议情况** | 积极参加局热线办组织、召开的各类会议，按照要求作好交流发言。 | 每次-0.1 | 1、迟到 | 0.1 |
| 每次-0.5 | 2、缺席（未请假） |
| 每次-0.5 | 3、未作好交流发言 |
| **3** | **工单处理流程** | 工单处理制度要健全（包括受理、退单、反馈、催办以及督办），处理要规范 | -1 | 1、制度不健全 | 0.1 |
| 每项-0.5 | 2、处理不规范 |
| **4** | **信息报送情况** | 承办部门应及时、主动向局热线办报送重大事件、热点问题的实时信息，并定期（每月不少于一次）将最新业务信息以书面形式报局热线办 | 每次-0.5 | 1、 不报送信息 | 0.2 |
| 每次-1.0 | 2、重大事件漏报 |
| **5** | **交办工作情况** | 规定时间内认真、高效完成局热线办交办的各项工作 | 每项-0.5 | 1、未能按期完成 | 0.1 |
| 每项-1 | 2、完成质量较差 |
| **6** | **工单归档情况** | 承办部门要及时做好热线工单的归档工作（在每件工单完成后一周内进行归档） | -0.5 | 1、归档不及时 | 0.1 |
| -1 | 2、归档资料不完整 |
| **7** | **退单质量情况** | 承办部门应在规定时间内及时准确退单，对不属于受理范围的，退单时间不超过4个工作日；对不属于本部门受理范围，但属于水系系统其他部门受理范围的，退单时间不超过2个工作日。 | 每次-0.5 | 1、退单不及时 | 0.2 |
| 每次-1.0 | 2、退单不准确 |
| 每次-1.0 | 3、无理由退单 |
|  | **计分情况** | 7项指标综合分 | | | |

**（二）热线工单处置质量（占100分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核指标** | **评分方法（单位：分）** | **权重** |
| **1** | **受理数量情况** | 受理诉求件数×100  热线办受理诉求件数的总和 | 0.1 |
| **2** | **先行联系情况** | 先行联系件数×100  受理诉求件数 | 0.2 |
| **3** | **按时办结情况** | 按时办结件数×100  受理诉求件数 | 0.2 |
| **4** | **诉求解决情况** | “实际解决”、“解释说明”两类情况计100分，“参考备案”情况计70分，“未解决”情况计0分 | 0.2 |
| 实际解决件数×100+解释说明件数×100+参考备案件数×70  受理诉求件数 |
| **5** | **市民满意情况** | 市民测评“满意”计100分、 “基本满意”计80分、“一般”计60分、“不满意”计0分 | 0.3 |
| 满意人次×100+基本满意人次×80+一般人次×60  总评价人次 |
| **计分情况** | **5项指标综合分** | （受理数量情况×0.1+先行联系情况×0.2+按时办结情况×0.2+诉求解决情况×0.2+市民满意情况×0.3） |  |

**（三）加分减分情况（各5分）**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **考核指标** | **评分方法（单位：分）** | **权重** |
| **1** | **加分情况** | 1. 对群众反映强烈的突出问题、历史遗留问题实际解决的   （每件加0.5～1分）；  2、对涉及多部门的工单，提前完成的（每件加0.5～1分）；  3、处理诉求对社会管理和城市建设有很好影响的（每件加0.5～1分）；  4、市民来电表扬事项（每件加0.5～1分）；  5、其他可以加分情况（每件加0.5～1分）；  经考核工作小组同意，在年度考核中，综合考核分酌情加0.5至5分。 | 最多加5分 |
| **2** | **减分情况** | 1、紧急事项联系与办理不及时的（每件减0.5～1分）；  2、办结报告弄虚作假、与事实不符的（每件减0.5～1分）；  3、办结报告内容简单、信息不全、要素不清的（每件减0.5～1分）；  4、重复投诉、重新交办，且无正当理由说明原因的（每件减0.5～1分）；  5、媒体曝光、领导批示对责任人和责任单位进行通报批评的（每件减0.5～1分）；  6、其他可以减分情况；  每被实施1次效能监察（减0.5～1分），综合考核分酌情减0.5至5分。 | 最多减5分 |