附件1

上海市水务局（上海市海洋局）

2015年热线工作考核实施方案

为进一步加强市水务系统热线管理工作，强化责任落实，提高工作水平，根据《市“12345”市民服务热线工作绩效考核办法》、《上海市水务系统政风行风建设工作考核规定（试行）》和《上海市水务局（上海市海洋局）热线工作考核办法》要求，结合全年度热线工作实际，制订本考核实施方案。

一、工作原则

考核工作坚持实事求是、客观公正、分级分类、定性与定量相结合的原则。

二、工作机构

局热线工作领导小组负责热线考核工作的领导和协调，局热线办负责考核工作具体实施。考核工作小组由市纪委驻市水务局纪检组、局防汛和安全监督处、办公室、组织人事处、宣传处和热线办相关工作人员组成。

三、考核对象

与市局热线办“一口对接”的局属单位和区水务局（10家）

市水务局执法总队

市水利管理处

市供水管理处

市排水管理处

市堤防（泵闸）设施管理处

浦东新区水务局

奉贤区水务局

青浦区水务局

松江区水务局

嘉定区水务局

**（二）未实行“一口对接”的区县水务局（4家）**

宝山区水务局

闵行区水务局

金山区水务局

崇明县水务局

**（三）城投供水热线**

因为城投供水热线仅承接市局热线办转派的“110”应急联动中心涉及市水务集团供水服务的相关诉求，所以单列。

四、考核周期

2014年11月1日至2015年11月30日期间，以上被考核单位承接的市局热线办转派的热线工单。

五、考核内容与评分

考核内容分为基础管理、热线工单办理质量和加分减分项三大类。

 考核评分为：基础管理占20分、热线工单办理质量占100分、加分减分因素占5分，最高分为125分（见附表）。考核数据公布之前，会与各单位先行联系确认。

**（一）基础管理**：指各承办部门日常工作情况。

**（二）热线工单办理质量**：指各承办部门办理市民服务热线工单的质量，由局热线办委托第三方对承办部门办结的工单逐个进行电话回访（除有充分依据，并得到局热线办认可的退单），回访内容包括“先行联系率”、“按时办结率”、“诉求解决率”以及“市民满意率”等4个方面。

**（三）加分减分项：**局热线办通过对承办部门工单办理情况进行回访，掌握承办部门在诉求处理过程中好的经验、亮点，或者不作为、慢作为、乱作为等情况。

局热线办需对加分、减分项进行核查，情况属实的，经考核工作小组审核同意，报局热线工作领导小组审定后，酌情加分或者减分。

六、考核指标

**（一）基础管理**

**1、组织落实情况**：指领导重视，有明确的分管领导、责任部门与专职联络员，落实“7×24小时”保障机制。

**2、出席会议情况：**指承办部门积极参加局热线办组织召开的各类会议，不迟到、缺席（未请假），并按照要求作好交流发言。

**3、工单处理流程：**指承办部门有健全的工单处理制度（包括接单、派单、回复、催办以及督办等），办理流程规范。

**4、信息报送情况：**指承办部门能及时、主动向局热线办报送重大事件、热点问题、热线动态等，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。

**5、交办工作情况：**指承办部门在规定时限内认真、高效地完成局热线办交办的各项工作。

**6、工单归档情况：**指承办部门能及时、规范做好热线工单归档工作。

**7、退单质量情况：**指承办部门能在规定时间内及时、准确退单。不属于水务系统管辖范围的，退单时间为自本部门收到工单之日起4个工作日内；不属于本部门管辖范围，但属于水务系统其他部门管辖范围的，退单时间为自本部门收到工单之日起2个工作日内。

**（二）热线工单处置质量**

**1、受理数量**：指各承办部门承办市民服务热线诉求的工单量，按照受理诉求件数在市局热线办转派工单总件数中的比例予以计分。

**2、先行联系率**：指承办部门在收到工单之日起1个工作日内，先行联系市民的情况。
 **3、按时办结率**：指承办部门办结诉求的效率。应在规定时限内办结，对办理程序涉及法律、法规规定时限的，按法律、法规规定时限计算按时办结率。

**4、诉求解决情况**：指承办部门处理诉求时的“实际解决”、“解释说明”、“参考备案”、“未解决”四种情况。“实际解决”是指诉求已得到完全解决；“解释说明”是指诉求无法律、法规、政策依据，暂时无法解决，承办单位耐心做好解释说明工作；“参考备案”是指诉求有法律、法规、政策依据，但暂时无法解决，需待条件成熟后再予以解决，承办部门与诉求人进行了认真沟通。“未解决”是指承办部门没有履行职责，也未与诉求人进行沟通，诉求未得到解决。承办部门在上报办结报告时，应按实际办理情况勾选“实际解决”、“解释说明”、“参考备案”、“未解决”情况。

**5、市民满意率**：指市民对承办部门处理诉求的满意度

情况。市民评价分“满意”、“基本满意”、“一般”、“不满意”四种情况。

 **（三）加分减分情况**

**1、加分情况**：以下几种情况，经由局热线工作领

导小组审定后，酌情加0.5至3分（最多加3分）：

（1）对群众反映强烈的突出问题、历史遗留问题实际解决的；

（2）对涉及多部门的工单，提前完成的；

（3）处理诉求对社会管理和城市建设有很好影响的；

（4）市民来电表扬事项；

（5）其他可以加分情况。

**2、减分情况**：经抽查核实，发现下列情况的，经由局热线工作领导小组审定后，进行效能监察，存在以下情况之一的，扣0.5分：

（1）紧急事项联系与办理不及时的；

（2）办结报告弄虚作假、与事实不符的；

（3）办结报告内容简单、信息不全、要素不清的；

（4）重复投诉、重新交办，且无正当理由说明原因的；

（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；

（6）其他可以减分情况。

七、考核结果运用

对与局热线办“一口对接”的10个主办部门根据考核评分进行排名；对还未实行“一口对接”的4个区县水务局和城投供水热线计算各分项评分，作为年度热线工作评价的参考依据。

考核结果经局热线工作领导小组审定后抄送市纪委驻市水务局纪检组和局组织人事处，作为市水务系统政风行风建设工作考核和局属单位领导班子年度绩效考核的重要指标。

区县水务局、中心城区建交委考核成绩抄送区政府；城投供水热线考核成绩抄送城投总公司。

 上海市水务局（上海市海洋局）

热线工作领导小组办公室

 2015年12月9日