

# 上海市浦东新区人民政府塘桥街道办事处

浦塘办〔2023〕28号

## 关于印发《塘桥街道12345市民服务热线 绩效提升“百日攻坚行动”方案》的 通知

各部门、各事业单位、各中心、各居民区：

经党工委、办事处同意，现将《塘桥街道12345市民服务热线绩效提升“百日攻坚行动”方案》印发给你们，请认真按照执行。

上海市浦东新区人民政府塘桥街道办事处

2023年8月25日

上海市浦东新区塘桥街道党政办公室

2023年9月1日印发

# 塘桥街道 12345 市民服务热线绩效提升 “百日攻坚行动”方案

为深入贯彻市委市政府关于提升 12345 市民服务热线水平的重要部署，根据区委区政府热线工作相关要求，进一步贯彻落实《关于进一步优化浦东新区 12345 市民服务热线工作的实施意见》文件精神，找差距、补短板、促提升，全力推动解决群众“疑难愁盼”问题，不断提高市民获得感、幸福感、满意度。助力浦东新区热线绩效进全市前六，努力提升塘桥街道热线绩效水平。结合塘桥街道热线实际，制定“百日攻坚行动”方案如下：

## 一、工作目标

对标新区“百日攻坚行动”工作目标，更高效的为群众破顽症、解难题。进一步加强组织领导、加强分级帮扶、加强专项治理，推动“先行联系率 100%、按期完成率 100%、实际解决率不低于 97%（实际解决占比不低于 80%）、满意率不低于 93%”四项重点指标达成。

## 二、组织领导

成立塘桥街道热线绩效提升“百日攻坚”领导小组，由行政主要领导担任组长，城运分管领导担任副组长，各处置部门、单位、居委主要负责人为组员，主要领导亲自研究推进街道热线绩效提升工作。

## 三、行动内容

1、开展重复来电专项治理。各部门各单位各居委要根据《关于开展浦东新区 12345 市民服务热线重复来电专项治理工作的通知》精神，严格落实“一案一档、分类处置”要

求，对下发的重复来电事项逐件仔细核查，强化对工单办结的审核，保证工作落实到位，对于不符合标准的退回重新落实、交办到位，确保市民的合理诉求得到解决。

**2、开展重大节点专项工作。**结合重大节点保障，例如“夏令热线”、进博会、文明创城等工作安排，城运中心、各部门各单位各居委要提前预判如垃圾清运、道路积水、噪声污染、物业保修、街面秩序等市民诉求，承办单位要通过短平快的处置方式，最快速度解决问题、最大程度获得群众满意，努力做到即知即办、未诉先办。同时，对高发区域进行提前预警，事前落实“负面”指标配额制。

**3、开展不属实工单专项督查。**各部门各单位各居委开展不属实工单自查自纠，对工单逐个分析不属实认定情况，并加强问题整改。城运中心将抽取相关工单开展暗访，相关结果进行通报，并视情提交纪检部门纳入监察范围。

**4、开展自查自纠工作。**各处置责任部门、单位、居委对照《塘桥城运热线类负面清单》，查找存在的问题，制定整改措施，进一步提升工单办理效能。

**5、实行绩效提升分级点评制。**城运中心定期汇总“百日攻坚行动”期间各部门各单位各居委的绩效提升情况和存在问题，报“百日攻坚”领导小组点评。

**6、开展分级帮扶专项活动。**对热线绩效排名靠后的部门、单位、居委实行帮扶，查找问题瓶颈，强化部门协同，共同研究问题，提供合理化建议，监督相关单位落实整改提升。

**7、强化落实分级约谈机制。**健全和落实约谈责任追究制度，对于长期绩效不理想、不作为慢作为、回复简单敷衍、多次随意退单、帮扶无起色、提升无效果的部门、单位、居

委，由“百日攻坚”领导小组进行分级约谈。

#### 四、具体措施

##### （一）剖析热线现状，查找问题短板

2023年1-6月，塘桥街道共承办热线12345案卷2719件，其中投诉类1808件，求助类758件，咨询类77件，意见建议类37件，其他类1件，随申拍38件。塘桥街道热线绩效整体处置情况一般，排名处于新区中下游，但5月、6月绩效排名较差分别位于第32名及第31名。主要指标中，先行联系率稳定在95-99%之间，诉求解决率基本稳定在90-97%之间，但是市民满意率在75-90%之间，波动较大。

存在的主要问题：1、集中投诉情况较突出。从1-6月数据来看，塘桥街道集中投诉较多，主要涉及雨污水工程、南泉路菜场改造、塘桥新路东方一串烧烤店等内容。分析原因，主要是在问题处置上存在思维定式、畏难情绪、工作解释沟通不到位、工作不规范不扎实等。2、制度落实不到位。虽然有相关工作机制，但是没有很好的落实，还缺乏相应的绩效奖惩机制，导致疑难工单和反复投诉工单处置存在延缓。主要表现在：部分处置部门不重视工单处置，存在随意回复、避重就轻、重形式轻解决等情况；部分处置部门领导重视度不够，对疑难问题和反复投诉问题解决推进迟缓，导致工单推进困难。

##### （二）机制落实到位，工作开展顺畅

1、建立党工委定期研判制度。原则上街道党工委每月两次听取街道城运中心热线绩效工作情况专题汇报，对阶段性热点问题进行分析，对疑难工单进行研判，对优秀案例提出表扬，对进一步工作指明要求。如遇特殊情况，可随时向党工委领导提请单独召开专题会议。

2、建立班子成员轮流办单制度。每周安排一位街道班子领导到城运分中心对工单进行先行联系、派遣处置、结案前回访，对当日新接报的工单，能当场答复的，当场给予答复；能当场解决的，当场协调解决；需进一步调查核实的，由受理领导形成批示意见并派单至相关责任单位处置，各承办单位在4个工作日内完成工单办理，形成“领导派单”工作完成情况书面材料；对现场回访不满意、未解决件，退回重办件，各承办单位在2个工作日内完成，并形成“领导督办单”工作完成情况书面材料。

3、严格落实《工单办理“三个责任制”实施意见》（三个责任制：首问责任制、指定责任制、兜底责任制）、《严格工单退单审核工作的通知》，杜绝扯皮推诿现象。原则上不予退单，如需退单的由部门负责人报城运分管领导审核并指派相关处置部门，若分管领导驳回退单或指派的相关部门要再次退单，由部门负责人报街道主要领导审批并在纪检部门备案后才允许退单；要严格执行《浦东新区城运中心热线工单办结“八审八不准”》（审核先行联系情况描述填写是否正确；审核事实认定是否合理，依据是否充足；审核诉求认定说明是否完整；审核现场查看是否真实，填写是否正确；审核处理结果是否与其他选项自相矛盾；审核市民满意度填写是否标准；审核回复内容是否全面反映办理情况；审核答复要求是否规范，是否符合办理要求），对不符热线工单办结八要素的工单一律退回处置部门重新办理。

4、严格落实“不满意件”推送督办机制。城运中心每日统计回访不满意工单数，特别是首次回访不满意工单，并在工作群中将不满意工单相关信息发至处置部门负责人，由部门负责人进行跟进和督办。对连续两次以上不满意工单以

书面形式抄送分管领导，由分管领导进行督办。

5、严格落实“预警”跟踪机制。城运中心针对有爆发集中投诉苗头的市民热线及时进行预警。重复工单当天达到5件及以上的制作黄色预警单，报送处置部门负责人和分管领导；达到10件及以上的制作红色预警单，报送街道主要领导、分管领导和部门负责人。预警工单做到快报快处，跟踪督办，并将情况每日按层级报领导。如果在规定处置时限内解决不了，提请主要领导专题研究。通过预警提醒，助力工单处置，避免矛盾升级，把问题处置在苗头阶段。

6、严格落实考核通报机制。城运中心每周制作周报，对“先行联系率”、“及时处置率”、“实际解决率”、“市民满意率”等指标进行通报，对疑难工单、重复工单、应解决未解决等工单在周报内予以体现；每月对各部门、单位、居委进行热线绩效排名，将绩效排名情况抄送纪检监察室，并于年终纳入部门绩效考核。

7、严格落实例会制度。每月通过街道主要领导定期召集各部门、各单位、各居委负责人对当月绩效情况进行分析、汇总，研究整改方案等；每周由分管领导负责，定期召开城运中心周例会，分析上周绩效，研判疑难工单，分析不满意件、重复件、应解决未解决工单产生原因，切实拿出解决方案。

### （三）强化责任担当，推进纪检联动

1、压实处置部门责任。各部门、各单位、各居委负责人明确为热线工作第一责任人，要设置处置回复A、B角，在党建办和城运中心备案。应按照“谁主管、谁负责、指定谁、谁主办”的原则主动接收城运中心转派工单，不得对城运中心转交工单不予接单、拖延接单或不予处置。各部门、

单位、居委负责人要对疑难复杂问题亲自过问、亲自研究、亲自协调，要安排政治过硬、业务熟练、服务意识强的人员具体负责本部门热线工作，不得随意变更人员，一旦更换人员需书面至党建办、城运中心进行报备。

2、落实专人结对工作机制。城运中心选取热线业务骨干，通过平台热线专职人员与处置部门对接，督促相关部门、单位、居委加快工单处置，帮助结对部门解决工作处置过程中遇到的问题。

3、压实城运平台责任。根据热线工作实际情况，选取业务骨干，建立城运热线工作专项小组，全流程跟踪工单处置情况，做好有关处置部门、单位、居委的沟通协调。切实担负起热线绩效提升的重任。

4、强化纪检联动。对于工作中存在的不作为、慢作为、乱作为、推诿扯皮、弄虚作假等情况，城运中心通报纪检监察部门，由纪检监察部门按照相关规定查实处置。

#### **（四）聚焦问题症结，攻坚克难解决问题**

城运中心梳理集中投诉件、反复投诉件、市区回访复核件、重新交办件，督促处置部门、单位、居委予以重视并落实整改对策和解释口径。确实存在困难的问题，提级办理，提交领导小组会议，一事一议。切实解决一批老大难问题，提升市民满意度。

#### **（五）开展立功竞赛，创比学赶超局面**

为激励各处置部门、单位、居委干事创业的劲头，在“百日攻坚行动”中取得好成绩，开展立功竞赛活动。由城运中心报党建办组织开展“优秀案例”评比活动。每月由城运中心遴选案例提交党工委会议点评，点评获得优秀评价的案例即为当月“优秀案例”，给予200元奖励，对处置部门、单

位、居委予以加 0.2 分鼓励。“优秀案例”中好的经验做法被市级、区级部门领导批示表扬或被市、区级主要媒体录用的即为“示范案例”，给予 1000 元奖励，对处置部门、单位、居委予以加 0.5-1 分鼓励。

- 附件：1. 塘桥街道“12345”市民服务热线绩效考核  
实施办法
2. 塘桥城运管理热线类负面清单