丁委发〔2022〕25号

|  |
| --- |
| 中共长沙市望城区丁字湾街道工作委员会 |
| 长沙市望城区丁字湾街道办事处 |

关于印发《丁字湾街道“热线+网格、吹哨+报到”工作考核办法（试行）》的通知

各办线、村（社区）：

《丁字湾街道“热线+网格、吹哨+报到”工作考核办法（试行）》已经党工委、办事处研究同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。

|  |
| --- |
| 中共长沙市望城区丁字湾街道工作委员会 |
| 长沙市望城区丁字湾街道办事处 |

2022年6月13日

丁字湾街道“热线+网格、吹哨+报到”

工作考核办法（试行）

为全面落实《长沙市望城区“热线+网格、吹哨+报到”工作考核办法（试行）》（望热网〔2022〕1号）文件要求，进一步加强基层治理，强化责任落实，结合我街道工作实际,制定本考核办法。

一、考核对象

1.街道各办线（中心）及6个村（社区）。

2.村（社区）23个三级网格、三级网格队伍（包括网格长、三级网格督导员、三级网格指导员三类）

3.村（居民）组249个四级网格、四级网格队伍

二、考核内容（详见考核细则附件）

按照《“热线+网格、吹哨+报到”考核细则》设置的考核标准，分街道各办线（中心）和村（社区）进行考核。

**（一）街道各办线（中心）：**由街道网格化管理办公室负责考核，考核结果报党建引领“热线+网格、吹哨+报到” 工作领导小组审定后，每月对各办线工作完成情况进行通报排名。每季度进行考核，考核结果计入优秀办线评选。

**1.12345政务热线（60分）：**考核12345政务热线按时签收、按时办结、工单响应、延期办理率、发回重办、重复投诉交办、问题解决、回访满意度。

**2.雷锋哨“吹哨报到”工作（30分）：**考核“雷锋哨”平台“哨单”按时签收、“哨单”办结率、“一哨一评”。

**3.督查督办(10分）：**经区领导小组确定为“攻坚哨”相关工作推进不力，或被区委、区政府督查室督办的予以扣分。情节严重的经媒体曝光后造成不良影响的当季度优秀办线考核资格取消。

**（二）二级网格：**由街道网格化管理办公室负责考核，考核结果报党建引领“热线+网格、吹哨+报到” 工作领导小组审定后，每月对各办线工作完成情况进行通报排名。

**1.12345政务热线（60分）**：考核12345政务热线按时签收、按时办结、工单响应、延期办理率、发回重办、重复投诉交办、问题解决、回访满意率、工单同比率。

**2.雷锋哨“吹哨报到”工作（30分）：**考核“雷锋哨”平台“哨单”采集立案率、“哨单”办结率、12345政务热线“双推送”工单响应率。

**3.下辖网格工作(10分）：**下辖三级网格得（扣）分直接与二级网格得分挂钩。

**4.加分项：**综合网格运转、群众满意度、网格创新、活动开展、技能比武、网格宣传等情况对表现突出的视情况加1-5分/月。

**（三）三级网格：**由各村（社区）负责推荐，街道网格化管理办公室审查复核、考核结果报区社会治理中心审定，按季度实行奖补。

**1.基础分（60分）：**以各二级网格12345政务热线得分为基础分。

**2.雷锋哨“吹哨报到”工作（20分）：**考核“雷锋哨”平台“哨单”采集立案率、“哨单”办结率、12345政务热线工单响应率。

**3.上级评价（20）：**由二级网格长综合考核指标进行评分

**（四）四级网格：**由各二级网格负责考核，考核结果报街道网格化管理办公室审定后，按季度实行奖补，主要根据网格人员的职责进行考核。着重从网格职责、个人履职、工作成效、满意度评分完成交办任务进行考核评分。

三、考核方式

采取日常督查、月度通报、季度讲评、年度考核方式进行。重点分季度对网格及网格成员进行一次考核奖评，评定等次“优秀、合格、不合格”，并将结果充分运用到七一表彰、年度绩效考核中。

四、考核结果运用

**（一）纳入绩效考核**

由考核领导小组办公室负责，将网格化社会治理作为单项，纳入街道对各办线“优秀办线”评比、各村（社区）的年度绩效考核，增加考核评分的权重；网格队伍成员的履职情况作为街道网格考核奖励惩处、个人年底绩效考核的重要评分依据。

**（二）实行资金奖励**

**1.街道各办线和二级网格：**不实行资金奖励。

**2.三级网格、四级网格：**实行考核激励制度。

**（1）考核等次。**三级、四级网格每季度进行考核评定，分为优秀、合格、基本合格三个等次。每季度评选11个优秀三级网格和1个基本合格三级网格，其中优秀三级网格 A 类3个， B 类3个， C 类5个，每季度城市社区楼盘小区四级网格评优32个优秀和4个基本合格推荐指标。优秀四级网格长每季度至少要吹有质量的哨1条以上；每月至少要走访辖区内的住户20户以上，并了解家庭实际情况；如辖区内政务热线12345重复投诉3条以上，四级网格长不了解情况，未及时沟通的将不予发放。每季度最后一月，街道网格化管理办公室根据本季度各村（社区）得分情况明确各村（社区）推优数量，由各村（社区）按照推优名额数量进行推荐，街道领导小组办公室审查复核。

**（2）奖励标准。**评定为优秀的三级网格、四级网格实行资金奖励，奖励标准如下：

①优秀三级网格：A类每季度奖励2400元/个；B类每季度奖励1500元/个；C类每季度奖励600元/个。

②优秀四级网格：城市楼盘小区楼栋四级网格每季度奖励450元/个。

**（3）奖补资金发放方式。**区社会治理中心对街道提交优秀三、四级网格推荐名单审定通过后，将奖励经费拨付至街道，街道按程序把经费下拨至各村（社区），专项用于三、四级网格建设以及优秀三级网格指导员和四级网格长的个人月补助。以季度为周期发放，具体分配发放至四级网格长个人，网格化管理办公室进行监督。

**3.“零投诉”村（社区）：**区“热线+网格、吹哨+报到”工作领导小组每季度开展12345政务热线“零投诉”村（社区）创建评比活动，全街道6个村（社区）全部纳入评定范围。按照属地管理原则，每季度由各村（社区）申报，街镇初审上报，区领导小组办公室审查复核。对“零投诉”村（社区）实行资金奖励，其中城市社区每季度奖励5000元，其他村（社区）每季度奖励3000元。

**（三）实行黄牌预警**

季度被评定为基本合格的三级网格、四级网格分别给予黄牌预警，在季度讲评中给予通报。

**（四）通报约谈问责**

1.各办线、各村（社区）考核排名情况定期呈报街道党工委、办事处主要领导，通报至各被考核办线，村（社区）.在办线、村（社区）序列月度排名最末的由分管领导约谈，连续2月考核排名末位的由街道主要领导约谈。

2.对评为基本合格的三级网格，由二级网格长进行约谈，对连续两次评为不合格的，由各村（社区）联点党政领导班子成员进行约谈，并视情况予以调整。

3.网格内出现以下任何一种情况的，责任网格员立即解聘：

（1）因信息瞒报、漏报、误报，造成重大影响的；

（2）本人参与非访或直系亲属组织非访的；

（3）在项目建设、征地拆迁中，本人及近亲属不带头签约拆房的，阻工闹事的，串联及发表不当言论的。

（4）发生重特大案事（件）被区级以上部门通报批评以及领导作出重要批示的。

**（五）负面清单**

各三级网格、四级网格出现以下情形之一，不得被评定为优秀三级网格、四级网格：

1.未采集上报“雷锋哨”哨单，但责任网格内有12345政务热线投诉的；

2.同一问题被群众投诉达10人次（含）以上，但未将相关问题通过“雷锋哨”APP采集上报的；

3.12345政务热线“双推送”工单响应率低于100%的；

4.“雷锋哨”采集上报弄虚作假，督办后仍未整改的；

5.发生群众越级进京上访的；未及时报告街镇及村社区；

6.发生重大社会负面舆情，被市级以上新闻媒体及自媒体报道，且造成不良社会影响的；

7.三级网格长、三级网格指导员、四级网格长出现违法违纪案（事）件被追究相关责任的。

五、考核保障

1．工作经费和奖励经费，由街道财政在“热线＋网格、吹哨＋报到”工作经费中予以保障，同时积极争取区社会理中心经费支持。

2．本考核办法由街道网格化管理领导小组负责解释，街

道网格化管理办公室具体实施。

3．本考核办法自印发之日起试行实施，试行期1年。期间如遇相关政策变动，以上级文件精神或街道最新文件为准，本办法自行终止。

附件：1.“热线+网格、吹哨+报到”二级网格考核细则

2.“热线+网格、吹哨+报到”三级网格考核细则

3.街道三级网格分类统计表

4.丁字湾街道三级网格及工作人员职责

5.丁字湾街道四级网格及工作人员职责

附件1

丁字湾街道“热线+网格、吹哨+报到”二级网格考核细则

| 序号 | 考核项目 | 考核内容 | 考核指标及计分标准 | | 分值 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 基本项考核  （90分） | 12345政务热线  （50分） | 按时签收 | 责任单位收到转办诉求工单后1个工作日内签收。未及时签收的、重复退单的、非本单位处置工单超过2个工作日退回的、退单驳回的，每次扣0.1分。 | 5 |
| 2 | 按时办结 | 处置单位对职责范围内的工单（含区长信箱、区领导小组办公室交办件）实行限时办理。超期办结的，每件扣0.1分；月度考核期内，超期未办结的，每件扣0.2分。 | 5 |
| 3 | 工单响应 | 回访时诉求人表示未及时联系的，且办结时未提供佐证的，每次扣0.01分。 | 5 |
| 4 | 延期办理率 | 工单在办理期限内，因客观原因无法办结的事项，应在办理期限届满前2个工作日提出延期申请，原则上只能延期一次。每月工单延期率低于12%（含）的，不扣分；每增长1%扣0.2分，不足1%的按1%计算。 | 5 |
| 5 | 发回重办 | 工单办理不符合结案标准被发回重办的，每件扣0.2分。 | 5 |
| 6 | 重复投诉 | 重复投诉率低于15%的，不扣分，每超过1%扣0.2分，不足1%的按1%计算。重复投诉件以市级认定为准。 | 5 |
| 7 | 问题解决率 | 问题解决率=(1-回访时诉求人表示未解决数/已回访诉求总数)\*100%。得分=问题解决率\*10。（按市对区考核标准执行） | 10 |
| 8 | 回访满意度 | 回访满意率=满意工单数/回访工单总数。未达上一年度全市平均满意率，每降低0.1个百分点扣0.05分，不足0.1%的按0.1%计算。 | 5 |
| 9 | 工单同比率 | 工单同比率=当月12345投诉签收量/2021年同期12345投诉签收量。工单同比率小于140%（含）的，不扣分；每增长5%扣0.1分，不足5%按5%计算。 | 5 |
| 10 | 基本项考核  （90分） | 雷锋哨  “吹哨报到”  工作  （40分） | “哨单”采集立案率 | 以上月本单位12345政务热线签收总数的1/5为本月采集任务数，完成采集任务的不扣分，每下降5%扣0.1分，不足5%按5%计算。 | 10 |
| 11 | “哨单”办结率 | “哨单”按时办结率大于95%（含）的不扣分，每下降5%扣0.1分，不足5%按5%计算。 | 15 |
| 12 | 12345政务热线  “双推送”工单  响应率 | 将需区直部门处置的12345工单派发至处置单位处置的同时，通过“雷锋哨”平台一并即时将工单推送至工单问题所在网格的三级网格长，三级网格长“接单”后第一时间上门与投诉人进行联系，做好工单回访、跟踪监督以及处置配合等工作。12345工单响应率100%的不扣分，每下降5%扣0.1分，不足5%按5%计算。 | 15 |
| 13 | 督查督办  （10分） | 督查检查  （6分） | | 1.被国家、省、市点名批评或督办。国家级每次扣4分（协办责任单位扣3分）；省级每次扣3分（协办责任单位扣2分）；市级每次扣2分（协办责任单位扣1分）。  2.经区领导小组调度明确的事项，经调查确认未按要求落实的，每次扣2分。 | 6 |
| 14 | 媒体监督  （4分） | | 经媒体曝光后造成不良影响的，每次扣1分。 | 4 |
| 备注：各项考核指标采取扣分制，不计负分。 | | | | | |

附件2

丁字湾街道“热线+网格、吹哨+报到”三级网格考核细则

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 考核内容 | 考核指标及计分标准 | | 分值 |
| 12345政务热线（50） | 按时办结 | 处置网格对职责范围内的工单（含区长信箱、区领导小组办公室交办件）实行限时办理。超期办结的，每件扣0.1分；月度考核期内，超期未办结的，每件扣0.2分。 | 5 |
| 工单响应 | 回访时诉求人表示未及时联系的，且办结时未提供佐证的，每次扣0.01分。 | 5 |
| 延期办理率 | 所属村（社区）被记扣分点，总扣分点以延期办理工单归属地原则按工单比例扣至三级网格 | 5 |
| 发回重办 | 工单办理不符合结案标准被发回重办的，每件扣0.2分。 | 5 |
| 重复投诉 | 村（社区）被记扣分点，总扣分点以重复工单归属地原则按工单比例扣至各网格 | 5 |
| 问题解决率 | 村（社区）被记扣分点，总扣分点以未解决工单归属地原则按工单比例扣至网格 | 10 |
| 回访满意度 | 村（社区）被记扣分点，总扣分点以不满意工单归属地原则按工单比例扣至各网格 | 10 |
| 工单同比率 | 村（社区）被记扣分点，总扣分点以各网格工单比例扣至各网格 | 5 |
| 雷锋哨  “吹哨报到”工作  （40） | “哨单”采集立案率 | 村（社区）被记扣分点，总扣分点以各村（社区）各自缺少哨单量按比例扣至网格 | 10 |
| “哨单”办结率 | 村（社区）被记扣分点，总扣分点以未办结工单归属地原则按工单比例扣至网格 | 15 |
| 12345工单响应率 | 村（社区）被记扣分点，总扣分点以未响应工单归属地原则按工单比例扣至网格 | 15 |
| 督查督办 （10） | 督查检查 | 1.被国家、省、市点名批评或督办。国家级每次扣4分（协办责任单位扣3分）；省级每次扣3分（协办责任单位扣2分）；市级每次扣2分（协办责任单位扣1分）。  2.经区领导小组调度明确的事项，经调查确认未按要求落实的，每次扣2分。 | 6 |
| 媒体监督 | 经媒体曝光后造成不良影响的，每次扣1分。 | 4 |
| 备注：以属地原则记扣分点，纳入考核。12345工单响应率未达到100%不能参与优秀网格评比。本网格有12345工单，但网格内没有吹响雷锋哨的，也不能参与优秀网格评选。 | | | |

附件3

丁字湾街道三级网格分类统计表

| 类别 | 村（社区） | 网格名称 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- |
| A类三级网格（共4个） | 石韵社区（3） | 第3网格（北城天籁、金子湾、乐都景苑小区） |  |
| 第4网格（金富北城小区） |  |
| 第5网格（美来美商业广场） |  |
| 双桥村（1） | 第4网格（长沙融创城、巴厘岛、东原房产小区） |  |
| B类三级网格（共5个） | 石韵社区（2） | 第1网格（南苑1-9栋） |  |
| 第2网格（北苑1-9栋） |  |
| 丁字湾社区（3） | 第1网格（第1组、第2组、第5组、第6组） |  |
| 第2网格（第3组、第4组、第7组、第8组、第19组、第20组） |  |
| 第3网格（第9组、第10组、第17组、第18组、第11组、第12组、第13组、第14组、第15组） |  |
| C类三级网格（共14个） | 金云村（3） | 第1、2、3网格 |  |
| 兴城社区（4） | 第1、2、3、4网格 |  |
| 翻身垸村（4） | 第1、2、3、4网格 |  |
| 双桥村（3） | 第1、2、3网格 |  |

附件4

丁字湾街道三级网格及工作人员职责

**一、网格职责**

**1.成立三级网格工作站。**依托雷锋驿站、小区物业用房、党支部等场所，成立网格工作站并加挂站牌，按照“网格工作站建设标准”运转，制作相应的公示栏目、工作职责和管理制度。

**2.建立“多网合一”网格。**坚持党建引领，将支部建在网格上，协助村（社区）建立红色物业、业委会及选举楼栋长。将基层党建、文明创建、社会治安、安全生产、城管环卫、物业管理、环境保护、民生服务等行业网格整合成一个社会治理网格，实现“多网合一”。

**3.建强网格管理员队伍。**按照“1+1+1+N”模式建立网格队伍，落实“一册一牌一卡一证一群”。（“一册”指建立网格员名册，“一牌”指建立网格服务管理公示牌，“一卡”指建立网格便民联系卡，“一证”指建立网格员工作证，“一群”指建立网格楼栋微信群）

**4.落实巡查、走访制度。**每天在网格内至少组织开展1次全面巡查，属于职权范围内的问题应第一时间处理化解，及时向上级网格反映超出职权范围的问题。

**5.组织开展文化生活。**开展网格文化生活、志愿服务、互助服务、文明创建、文体娱乐等活动。

**6.代办群众民生事务。**协助社区居民帮代办各类民生实事，对居民意见建议、需求办理情况进行反馈，开展便民利民服务。

**二、督导员职责**

**1.下沉网格指导。**加入网格微信群，主动下沉网格开展工作，每周至少到社区三级网格进行1次工作对接，掌握网格内的动态，指导网格开展工作。

**2.协调处理问题。**参加网格联席会议，做到随叫随到。落实“吹哨报到”机制。

**3.监督考评网格。**负责监督网格队伍的到岗情况、工作情况，检查网格运转状况，将情况向街道社会治理中心汇报，参与定期考评。

**三、网格长职责**

**1.下沉网格开展工作。**每周至少2天下沉网格开展工作，掌握网格的重要工作进展，重大事项以及群众的思想动态。

**2.做好巡查走访服务。**联合网格成员在网格内开展巡查走访，收集问题，排查隐患，做好各项服务和代办业务，根据问题对应的网格层级形成“问题落实清单”。

**3.加强网格队伍建设。**按照“1+1+N”模式建立网格队伍，落实“一册一牌一卡一证一群”。

**4.组织人员处置问题。**牵头办理上级平台下派的各类举报、投诉和案件，协调和配合上级处理网格内各类纠纷矛盾和突发事件。

**5.召开网格工作例会。**每周召开1次网格工作例会，研究解决网格内发现的各类问题和事项，并将会议情况登记在民情日志本上。

**6.完善网格组织队伍。**加入物业群、开发商群、业委会群、业主群等，加强沟通联络。统筹负责楼栋长选举、业委会选举（换届）、红色物业成立等工作，积极培植志愿者队伍、文艺团队，并开展活动。

**7.整理更新网格资料。**做好网格内的汇总上报、档案管理工作，每周更新民情日志登记本。

**四、指导员职责**

**1.掌握社情民意。**每天至少在网格内巡查走访一次，排查安全隐患，掌握居民需求；建立网格楼栋微信群，及时掌握社情民意。

**2.调处矛盾纠纷。**对矛盾纠纷做好前期调处，将一般性的问题化解在网格内，确保矛盾纠纷不升级，并协助做好重点人员的稳控工作。

**3.协助社会治安。**积极协助公安民警维护网格内社会治安秩序，要及时上报重大问题，并协助做好现场秩序维护和当事人劝告、引导。

**4.参与城市管理。**对小区内的环境卫生、基础设施等情况进行巡查，参与垃圾分类、文明劝导、物业服务等各类城市管理工作。

**5.完成上级交办的其他事项。**落实街道、社区的各项工作安排，完成交办任务。

附件5

丁字湾街道四级网格及工作人员职责

**1.网格职责：**负责宣传网格化工作理念，组织发动社区(居）民组人员加入网格志愿服务队伍；负责组建社区(居）民组微信群，收集和反馈群众反映的各类问题。

**2.四级网格长工作职责**

1、积极宣传贯彻党的路线、方针、政策和国家法律、法规，协助宣传各项惠民政策；

2、密切联系本网格内居民群众，建立四级网格业主微信群，履行对网格微信群的管理职责；参与社区组织的网格会议，在网格内宣传网格化管理服务理念，协助社区发放网格便民服务联系卡；

3、主动了解和收集业主的意见及建议，需社区解决的问题事项及时向社区反馈并协助解决，需街道或区直部门解决的问题 事项，通过 “雷锋哨”APP 及时吹哨；

4、代表所属网格参加业主大会、业主代表大会，参与议题讨论、决策（需要业主表决事项，必须取得业主签名表决票)；

5、配合各单位、组织共同参与本网格重要工作（如启用维修资金、工程验收、消防隐患排查等）；

6、支持配合业主委员会工作，对业主委员会的工作提出合理化意见、建议；

7、履行本网格对物业服务公司工作的监督职责（如每月电 梯维保现场监督、物业整改事项完成进度及效果） ；

8、主动调解邻里纠纷、妥善处理和化解各类矛盾纠纷，促 进家庭和睦及邻里团结，共同创建和谐社区；不稳定因素和突发 事件、安全隐患、治安隐患要及时向社区报告；

9、了解和掌握本网格居民的基本情况，常住户、租房户人 员结构和动向情况，配合社区做好网格内出租房屋和流动人口的 管理登记；

10、维护环境卫生，推进垃圾分类工作，积极组织本网格业 主开展有益身心健康的文体活动和有利于改善人居环境的绿化、 美化等公益活动；

11、配合社区、小区党支部开展各项中心工作。

丁字湾街道党政综合办公室  2022年6月12日印发