

财政项目支出绩效自评表

(2023年度)

项目名称		热线服务保障经费					
主管部门		中共上海市委、上海市人民政府信访办公室		实施单位		中共上海市委、上海市人民政府信访办公室	
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额	23,038.92	23,038.92	23,038.92	10.00	100.00	10.00
	其中：当年财政拨款	23,038.92	23,038.92	23,038.92	-	100.00	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	在并线成果基础上，电话接得更快、转得更准、办得更实，更好回应“一号响应”的要求；加强热线感知平台建设，为预判预防预警提供信息支撑，努力成为人们喜欢上海的一个理由。			12345热线运用数据分析技术手段，主动发现市民诉求、企业诉求中的热点事件与内容，助力政府有效解决社会治理痛点、难点问题，政务热线服务工作水平不断提升。			
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
产出指标	数量指标	电话接通率	≥90(%)	95.00(%)	10.00	10.00	
	质量指标	有责退单率	≤0.60(%)	0.03(%)	10.00	10.00	
		话务监听合格率	≥95(%)	96.00(%)	10.00	10.00	
	时效指标	一次性解答率	≥50(%)	76.00(%)	10.00	10.00	
	成本指标	控制全年成本金额与预算执行率	优	达成指标	10.00	9.90	
效益指标	社会效益指标	有责投诉率	≤0.02(%)	0.00(%)	15.00	15.00	
	可持续影响指标	员工流失率	减少	达成指标	15.00	14.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	外包方满意度	优	达成指标	5.00	5.00	
		市民满意度	优	达成指标	5.00	4.90	
总分					100	98.8	
评分等级		优					