

上海市财政支出项目绩效目标申报表

(2019年)

申报单位名称：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

项目名称	12345市民服务热线外包服务		
项目类型	市委市政府已确定的新增项目 <input type="checkbox"/> 结转项目 <input type="checkbox"/> 其他一次性项目 <input type="checkbox"/>		
	经常性专项业务费 <input checked="" type="checkbox"/> 其他经常性项目 <input type="checkbox"/>		
资金用途	基本建设工程类 <input type="checkbox"/> 信息化建设类 <input type="checkbox"/> 政策补贴类 <input type="checkbox"/> 政府购买服务 <input checked="" type="checkbox"/> 资产购置类 <input type="checkbox"/> 其他事业专业类 <input type="checkbox"/>		
开始时间	2019-1-1	结束时间	2019-12-31
项目概况	2012年5月15日，上海市人民政府第141次常务会议决定成立上海市市民服务热线，开设对外一口受理，内部分类处理的政府统一服务热线，综合受理市民向政府部门提出的各类政策咨询、意见建议、投诉求助等非紧急类事项，进一步拓宽政府与市民之间的联系渠道，加强政务服务、及时高效为市民排忧解难，为政府科学决策当好参谋助手。		
立项依据	1、2012年5月15日，上海市人民政府第141次常务会议精神； 2、《关于“12345”市民服务热线经费预算安排有关问题的请示》（沪财行【2012】27号）		
项目设立的必要性	随着市民公共服务需求不断扩大，参政议政意识和维权意识不断增强，市民迫切希望能有一条号码易记，畅通、高效、权威的政府服务热线。根据《上海市推进智慧城市建设2011-2013年行动计划》以及市政府重点工作安排，建立号码易记，对外一口受理、内部分类处理的政府统一服务热线，有助于整合并科学利用各类政府行政资源，提高政府办事效率；有助于推动政府工作职能和工作作风的进一步转变；有助于集中民智，及时解决市民工作、学习和生活中的问题。		
保证项目实施的制度、措施	工作架构：为保障项目的顺利开展，市政府组建“12345”市民服务热线领导小组，并在市信访办设立热线管理办公室，各区委办局为热线承办单位，每个区委办局确定一个具体承办部门负责接受、办理市民服务热线转送、交办的事项，解答市民热线转接的各类政策咨询。 制度措施： 1、上海市人民政府办公厅关于印发《“12345”市民服务热线工作绩效考核办法》的通知（沪府办【2018】61号） 2、上海市人民政府办公厅关于印发市信访办制订的《“12345”市民服务热线工作管理办法》的通知（沪府办【2018】62号） 3、上海市人民政府办公厅关于印发关于进一步加强“12345”市民服务热线工作意见的通知（沪府办【2017】76号）		
项目总预算（元）	133340000	项目当年预算（元）	133340000
同名项目上年预算额（元）	136990000	同名项目上年预算执行数（元）	136990000
	子项目名称		预算金额（元）

项目当年投入 资金构成	12345热线基本运行经费（房租、物业及水、电、电话费、上网费等）	19030000
	话务平台、手语客服网络及大数据等专用软硬件设施经费	9480000
	话务语音座席人员聘用及管理经费	95890000
	应交税费	8940000
项目实施计划	根据市政府对热线的工作要求，承接一网通办、进博会等业务的话务服务工作，同时做好日常市民的来电咨询、求助、投诉和建议服务。	
项目总目标	通过聘用专业的话务人员，实现政府与企业的深度合作，为市民架起政府与群众之间沟通的桥梁，能够推动政府工作职能和作风的转变，能够集中民智，为市民解决急、难、愁问题，让市民生活更方便。	
年度绩效目标	热线接能率 $\geq 88\%$ （年） 话务员一次性解答率 $\geq 45\%$ 话务员有责投诉率 $\leq 0.3\%$ 话务员有责退单率 $\leq 7\%$ 话务员电话回访量的比例 $\geq 15\%$	
分解目标		
分解目标内容	绩效指标	指标目标值
投入和管理目标	热线工作的规范性和安全性	规范、安全、高效
	热线经费使用的合理性和有效性	合理、有效
产出目标	全年12345热线平台受理量	接听电话379.8万个，网站和手机受理28.1万件
	12345热线回访市民满意度	94.90%
效果目标	接通情况	接通时长达到国家标准，平均接通时长8秒
	服务水平	服务质量佳，全国排名第二
影响力目标	12345热线的知晓度在逐渐提升，市民的满意度也逐年提高。	上海12345热线的软件和硬件水平在全国同行业中仅次于北京。12345热线成为上海的一张“名片”。
备注		