

财政项目支出绩效自评表								
(2021 年度)								
项目名称	12345热线外包服务费							
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 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	160450000.00	155006920.00	155,006,920	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	160450000	155006920	155006920	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	实现政府“总客服”			2021年12345热线合并了多条政务类热线，实现市领导对热线“一号响应”的工作要求。热线加强感知平台建设，为预判预防预警提供信息支撑，努力成为市民百姓喜欢上海的一个理由。				
绩效 指标	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	接通率	>=0.9	92.69%	10	10	
			人工回访率	>=0.15	120.23%	10	10	
		质量指标	有责退单率	<=0.06	0.0097	10	10	
		时效指标	一次性解答率	>=50	80.51%	10	10	
	成本指标	控制全年成本金额与预算执行率	优	优	10	10		
	效益指标	经济效益指标	经济效益	优	优	10	10	
社会效益指标		社会效益	优	优	10	10		
							面对不可抗力因素， 针对未来风险的	

	可持续影响指标	可持续影响	优	优	10	9	分析有待于进一步加强
满意度指标	服务对象满意度指标	有责投诉率	≤ 0.0003	0.0002	10	10	
总分					100	99	