

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2021年度)

项目名称	12345热线外包服务费	项目类别	经常性项目	
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	
计划开始日期	2021-01-01	计划完成日期	2021-12-31	
项目资金 (万元)	项目资金总额	160450000.00	年度资金申请总额	160450000
	其中：财政资金	160450000	其中：当年财政拨款	160450000
			上年结转资金	0
	其他资金	0	其他资金	0
项目 绩效 目标	项目总目标 (2021年-2021年)		年度总目标	
	进一步提高接通率、当场解答率和群众满意率等各项指标，当好政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”的总客服，不断提升服务效率和质量。		积极对接政务服务“一网通办”和城市运行“一网统管”，持续推进智能化建设和数字化转型，提高诉求响应速度和问题处置力度。	
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	产出指标	数量指标	接通率	≥0.9
			人工回访率	≥0.15
		质量指标	有责退单率	≤0.06
		时效指标	一次性解答率	≥50
		成本指标	控制全年成本金额与预算执行率	优
	效益指标	经济效益指标	经济效益	优
		社会效益指标	社会效益	优
		可持续影响指标	可持续影响	优
	满意度指标	服务对象满意度指标	有责投诉率	≤0.0003