

财政项目支出绩效自评表								
(2020 年度)								
项目名称	12345市民服务热线服务外包经费							
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	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	133340000.00	133340000.00	131,644,300	10	98.73%	9.87	
	其中：当年财政拨款	131,644,300.00	131,644,300.00	131,644,300.00	—			
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—			
	其他资金	0.00	0.00	0.00	—			
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
	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。			2020年，12345市民服务热线服务发展大局，紧扣“两个一网”建设目标，高质量发展“一网通办”，将12345市民端功能嵌入“随申办”互动频道，开发上线“随申拍”。积极对接“一网统管”，努力实现热线数据可视化展示，丰富“一网统管”中群众参与城市治理的渠道。加强智能化建设，建设12345城市运行市民感知平台，助力城市数字化转型。				
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	全年接电话总量目标	≥ 400000 0个	6017500	15	15	
		质量指标	电话接通时长目标	≤ 8	超过8秒	15	13	因为新冠疫情，来电量大增，改变接电模式。
		时效指标	市民来电响应速度	=1天	1天内转交办	15	15	
		成本指标	12345热线话务员的人工成本	≤ 6	超过6万元	15	13	因为新冠疫情，话务员加班情况较多，相应人工成本增加。
	效益指标	可持续影响指标	全国同行业热线排名	≤ 2	2	15	15	
满意度指标	服务对象满意度指标	服务满意度指标	$\geq 90\%$	95.71%	15	15		
总分					100	95.87		