

财政项目支出绩效目标申报表

(2021年度)

项目名称	962218服务热线智能咨询平台项目经费	项目类别	专项资金 <input type="checkbox"/> 经常性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 一次性项目 <input type="checkbox"/>	
主管部门	上海市医疗保障局	实施单位	上海市医疗保险事业管理中心	
计划开始日期	2021-01-01	计划完成日期	2021-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	23157700.00	年度资金申请总额	23157700.00
	其中：财政资金	23157700	其中：当年财政拨款	23157700
			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	
	保障医保业务咨询和经办服务水平，秉持新形势下政府对外服务转型的要求，依托新一代962218热线智能咨询平台，坚持“以人为本”的服务宗旨，“民有所求，我有所助”的服务理念，以及“接听及时、应答准确、服务周到、热情真诚”的服务标准，更好的满足广大市民的服务需求。		面向社会实行365天24小时提供医疗保险政策咨询、办事指南、信息查询、投诉举报等服务，并及时收集和整理各种信息和问题，通过智能化手段及时反馈各级领导及政策研究、制定部门为领导决策提供客观、公正的参考。	
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	招聘人员完成率	>=90%
			质量指标	服务人员岗位资质达标率
		服务人员流失率		<=20%
		热线应答质量控制合格率		>=95%
		时效指标	信息回复及时	<=15个工作日
	效益指标	社会效益指标	综合接通率	>=80%
			政策解答率	>=90%
		可持续影响指标	服务人员培训机制健全性	健全
	满意度指标	服务对象满意度指标	有效投诉率	<=1%
来电人员满意度			>=80%	

财政项目支出绩效目标申报表

(2021年度)

项目名称	医保服务点日常经费补贴	项目类别	专项资金 <input type="checkbox"/> 经常性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 一次性项目 <input type="checkbox"/>		
主管部门	上海市医疗保障局	实施单位	上海市医疗保险事业管理中心		
计划开始日期	2021-01-01	计划完成日期	2021-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额	21000000.00	年度资金申请总额	21000000.00	
	其中：财政资金	21000000	其中：当年财政拨款	21000000	
			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		
	通过对医保服务点所在街道(镇)社区事务受理中心的日常运行补贴,保障服务点的正常运行,充分发挥医保服务点贴近社区的服务优势,激励医保服务的优化和创新,推动医保服务点工作及服务质量的提高。		对社区基层医保服务点给予每人每年2万元经费补贴,及时拨付补贴资金,进一步加强本市医保三级服务网络的建设,优化街道(镇)医保事务服务点的管理,充分调动区、街道(镇)一级医保服务点的积极性,稳定医保专管员队伍。		
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	补贴对象数量	≥1000人	
			补贴服务点数量变动率	≤5%	
			补贴发放计划完成率	=100%	
		质量指标	补贴发放准确率	=100%	
			时效指标	补贴发放及时率	=100%
				经办业务办结及时率	=100%
	效益指标	社会效益指标	下沉业务数量	≥20项	
			方便社区居民办理医保业务	方便	
		可持续影响指标	对服务点新增工作人员岗位培训机制健全性	健全	
满意度指标	服务对象满意度指标	医保服务点有效投诉件控制	≤20件		

财政项目支出绩效目标申报表

(2021年度)

项目名称	医疗保障费用审核结算系统-运维	项目类别	专项资金 <input type="checkbox"/> 经常性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 一次性项目 <input type="checkbox"/>	
主管部门	上海市医疗保障局	实施单位	上海市医疗保险事业管理中心	
计划开始日期	2021-01-01	计划完成日期	2021-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	26888626.00	年度资金申请总额	26888626.00
	其中：财政资金	26888626	其中：当年财政拨款	26888626
			上年结转资金	0
			其他资金	0
项目总目标 (2021年-2021年)		年度总目标		
项目 绩效 目标	<p>确保上海市医疗保险费用结算审核计算机管理系统7×24小时稳定运行，实现参保人员医疗费用的实时结算、提高医疗保险费用审核质量和效率、医疗保险费用结算数据采集和备份，并提供与医疗保险相关的社会化服务工作；通过安全扫描和检查对现有的IT环境进行安全加固，来降低系统的安全风险，充分保护中心重要资产的信息安全；完成长上海医保运维信息化项目的建设。</p>		<p>1、运行维护医保信息系统，有效支撑医保的运行和管理。包括中心系统7×24小时不间断运行，定点医药机构的接入畅通，医保计算机结算正常运行，医保经办网络接入畅通，经办管理信息系统正常运行，应用级灾备系统7×24小时不间断运行，其他辅助系统运行正常。</p> <p>2、在信息系统设置、落实、执行方面，有效支撑医保制度改革和发展。</p> <p>3、利用网络信息系统的优势，有效降低医保体系的运行管理成本。</p> <p>4、有效支撑医保监督审核，从而有效减少医保基金的浪费和风险。</p> <p>5、有效方便参保人就医费用结算，确保医保费用实时结算，确保结算数据准确，从而减少参保人奔波等相关社会成本，提高参保人员满意度。</p> <p>6、有效保障市民服务查询服务系统的正常运行，包括医保Internet网站、医保咨询热线电话、多媒体触摸屏查询机等，确保市民查询医保政策、个人信息。</p> <p>7、及时、准确、完整采集医保管理数据和医疗服务数据，并对数据进行安全、完整地存储、挖掘。</p> <p>8、维护系统安全，有效防止信息安全事故发生。</p>	
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
		数量指标	系统监控执勤率	=100%
			灾备系统同步运行率	>98%
	统计分析计划完成率		>=95%	

绩效 指标	产出指标	质量指标	系统监控覆盖率	=100%
			灾备系统数据备份率	=100%
			统计分析数据完整率	=100%
		时效指标	设备检修及时解决率	>=95%
			统计分析完成及时率	>=95%
	效益指标	社会效益指标	信息安全事故控制	=0起
			系统可用率	>=95%
			支持互联网线上医疗功能	支持
		可持续影响指标	信息化管理机制健全性	健全
			信息交互数据共享性	共享
	满意度指标	服务对象满意度指标	系统服务有效投诉控制	<=10件