

财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	热线服务保障经费	项目性质	其他经常性项目	项目类别	特定目标类
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	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	248,472,300.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	248,472,300.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
	<p>市民服务热线当好党委政府“总客服”；深入融入政务服务“一网通办”；积极对接城市运行“一网统管”。</p>		<p>在并线成果基础上，电话接得更快、转得更准、办得更实，更好回应“一号响应”的要求；加强热线感知平台建设，为预判预防预警提供信息支撑，努力成为人们喜欢上海的一个理由。</p>		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	成本指标	经济成本指标	预算内容完成情况	优秀	
	产出指标	数量指标	电话接通率	≥99.00(%)	
		质量指标	有责退单率	≥0.02(%)	
			话务监听合格率	≥95.00(%)	
	时效指标	一次性解答率	≥50.00(%)		
	效益指标	社会效益指标	有责投诉率	≤0.02(%)	
		可持续影响指标	员工流失率	减少	
	满意度指标	服务对象满意度指标	外包方满意度	优	
			市民满意度	优	