

财政项目支出绩效自评表							
(2021 年度)							
项目名称	全市绿化、市容、环卫、林业 诉求处置督查督办						
主管部门	上海市绿化和市容管理局			实施单位	上海市绿化和市容 管理局行政服务中心		
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	440000.00	440000.00	438,000	10	99.55%	9.96
	其中：当年财政拨款	440000	440000	438000	—		
	上年结转资金	0	0		—		
	其他资金	0	0		—		
	预算目标			实际完成情况			
年度总体目标	<p>项目总目标：深入践行习近平总书记“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，紧扣政务服务“一网统办”、城市运行“一网统管”的目标方向，在城市治理“两张网”的框架下，进一步完善机制制度，加强热线诉求处置规范化、标准化建设，强化协同联动能力，更好赋能基层。充分发挥大数据平台作用，从被动接受投诉转为主动服务，进一步强化热线数据的分析挖掘、信息共享、预警研判，加强源头治理，助力城市管理精细化水平不断提升。进一步优化热线诉求回访机制，补充处置答复内容、有针对性地引导安抚市民情绪，认真倾听群众呼声，积极回应群众诉求，充分调动市民通过热线参与城市治理的积极性，让市民成为感知城市运行的“神经元”，成为“人民城市人民建”的参与者。</p>			<p>认真学习贯彻习近平总书记系列重要讲话精神，践行“人民城市”重要理念，在疫情防控常态化阶段，以“紧扣热线工作流程再造、要素重构，探寻诉件处置市民满意新增长极”为目标，推动热线工作成效进一步提升。不断完善热线体制机制，夯实基础，以区域典型个案为抓手，积极前往热线单位调研，查找短板，共谋对策，提升跨行业跨部门疑难诉件处置实效。探索建立以“一次性联系”和“适度抚慰疏导”为核心内容的差别化先行联系机制，提升市民感受度。</p>			
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
	数量指标	热线诉求回访	=14000件	14620	5	5	
		录音回放督查	=5000个	15557	5	5	
		热点问题分析报告	=4份	4份	2	2	
		年度报告	=1套	1套	2	2	
	质量指标	阶段热点分析报告验收合格率	=100%	100%	3	3	

绩效指标	产出指标	年度报告编撰验收合格率	=100%	100%	3	3		
		时效指标	项目按计划时间及时完成	及时	及时	10	9	为保证诉求内容完整，时间略有延长。尽力保证项目按计划及时完成。
		成本指标	热点诉求回访成本控制情况	<=29.4万元	29.4万元	5	5	
			录音回放督查成本控制情况	<=10万元	10万	5	5	
			热点问题分析报告编纂成本控制情况	<=1.2万元	1.2万元	5	5	
	年度报告编撰成本控制情况		<=1.6万元	1.6万元	5	5		
	效益指标	社会效益指标	健全和落实热线管理制度满意度	>=81%	84.47%	15	13	部分诉求有待进一步提升处置质量。完善和健全热线管理制度，保障热线有序运行，提升诉件办理质量。
			提升机关诉件整体质量满意度	>=83%	97.10%	15	13	部分诉求有待进一步提升处置质量。协助局机关办理诉件，进一步提升部分诉件办理质量。
	满意度指标	服务对象满意度指标	行业市民满意度	提升	提升	2	1	部分诉求有待进一步提升处置质量。进一步关注行业诉件特点，对预警性、苗头性、倾向性诉件，加强分析研判，进一步提升办理成效。
			优化调整“区平台反馈-三方测评-发现问题督办先行介入”的新模	健全	健全	2	2	

			式					
			形成“12345”诉求预审机制	建立	建立	3	2	进一步优化12345诉件预审制度和流程，落实诉件办理，并通过回访安抚，提升市民感受度。
			深化热线数据共享	及时	及时	3	2	加大数据共享深度和广度，进一步挖掘热线数据价值、发挥大数据的预测预警作用。
总分						100	91.96	