

# 中共上海市委、上海市人民政府信访办公室2023年度项目绩效目标汇总表

## 财政项目支出绩效目标申报表

(2023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	2023-01-01		计划完成日期	2023-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额		230,389,200.00
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款		230,389,200.00
			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	
				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。	
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	电话接通率	90	
		质量指标	有责退单率	6	
			话务监听合格率	95	
		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	社会效益指标	有责投诉率		0.02	

	双星指标	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