

财政项目支出绩效自我评价

项目名称		12333咨询平台场地运行维护经费						
主管部门		上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心				
项目资金（万元）			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率	得分
		年度资金总额	108.70	108.70	108.70	10.00	100.00	10.00
		其中：当年财政拨款	108.70	108.70	108.70	-	100.00	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
预期目标			实际完成情况					
年度总体目标		由于中心办公场地实行24小时不间断、三班轮岗的工作模式且工作场所规模较大，保障12333咨询服务平台设备及场地的维修维护，保障中心电力供应。			由于中心办公场地实行24小时不间断、三班轮岗的工作模式且工作场所规模较大，保障12333咨询服务平台设备及场地的维修维护，保障中心电力供应。			
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	
产出指标	数量指标	设备维护工作完成率	100	达成指标	10.00	10.00		
		场地保洁完成情况	2	达成指标	10.00	10.00		
		月度电费结算完成情况	12.00	达成指标	5.00	5.00		
	质量指标	场地清洁达标率	100	达成指标	10.00	10.00		
		设备维护达标率	100	达成指标	10.00	10.00		
		费用结算准确率	100	达成指标	10.00	10.00		
	时效指标	设备场地维修维护及时性	及时	达成指标	5.00	5.00		
		拨付电费及时性	及时	达成指标	5.00	5.00		
效益指标	社会效益指标	办公场地形象	整洁有序	达成指标	5.00	5.00		
		办公设备正常运转天数	365	达成指标	5.00	5.00		
		咨询中心正常运转天数	365	达成指标	5.00	5.00		
满意度指标	服务对象满意度指标	办公人员满意度	90	达成指标	10.00	10.00		
					100	100		
评分等级		优						

财政项目支出绩效自我评价							
项目名称	咨询服务工作经费						
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心				
项目资金（万元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率	得分
	年度资金总额	41.00	41.00	41.00	10.00	100.00	10.00
	其中：当年财政拨款	41.00	41.00	41.00	-	100.00	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-	
年度总体目标	预期目标			实际完成情况			
	<p>建立并完善咨询中心对第三方服务商的监督与考核机制，开展1次审计工作，并针对第三方服务情况，每季度向市民群众开展一次12333热线咨询服务满意度测评，年末开展1次12345热线咨询服务年度满意度测评，全年共计开展6次，样本量不低于500人，受访对象的综合满意度达到97%以上，对在审计、满意度测评工作中发现的问题进行整改，为社会公众提供更为优质的咨询服务。</p>			<p>建立并完善咨询中心对第三方服务商的监督与考核机制，开展1次审计工作，并针对第三方服务情况，每季度向市民群众开展一次12333热线咨询服务满意度测评，开展2次12345热线咨询服务满意度测评，全年共计开展6次，样本量不低于500人，受访对象的综合满意度达到97%以上，对在审计、满意度测评工作中发现的问题进行整改，为社会公众提供更为优质的咨询服务。</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
产出指标	数量指标	满意度测评完成率	100	达成指标	15.00	15.00	
	质量指标	审计报告合格率	100	达成指标	10.00	10.00	
		满意度评价样本量	500	达成指标	15.00	15.00	
	时效指标	审计工作及时性	及时性	达成指标	10.00	10.00	
		季度评测及时性	及时性	达成指标	10.00	10.00	
效益指标	社会效益指标	发现问题整改率	1	达成指标	10.00	10.00	
	可持续影响指标	可持续影响指标	可持续影响指标	达成指标	10.00	10.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	97	达成指标	10.00	10.00	
					100	100	
评分等级	优						

财政项目支出绩效自我评价							
项目名称	12333热线咨询平台项目经费						
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心				
项目资金（万元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率	得分
	年度资金总额	7,888.89	7,888.89	7,888.89	10.00	100.00	10.00
	其中：当年财政拨款	7,888.89	7,888.89	7,888.89	-	100.00	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度总体目标	预期目标			实际完成情况			
	租赁坐席，及时排除12333热线平台故障，保障12333热线平台全年365天正常运行，及时为社会公众解决政策咨询、信息查询等问题。并建立健全的长效管理制度，通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量达到98%以上，综合接通率达到80%，投诉率低于千分之六，群众对服务的综合满意度达到97%以上。			租赁坐席，及时排除12333热线平台故障，保障12333热线平台全年365天正常运行，及时为社会公众解决政策咨询、信息查询等问题。并建立健全的长效管理制度，通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量达到98%以上，综合接通率达到80%，投诉率低于千分之六，群众对服务的综合满意度达到97%以上。			
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
产出指标	数量指标	坐席人员数	390	达成指标	10.00	10.00	
		系统/设备租赁数	556	达成指标	10.00	10.00	
	质量指标	系统正常运行天数	365	达成指标	5.00	5.00	
		质量控制合格率	98	达成指标	10.00	10.00	
	时效指标	系统故障解决时间	一级故障<=90分钟，二级故障<=180分钟，三级故障	部分达成指标并具有一定效果	10.00	6.00	个别工单通过接口传递数据发送故障并导致超期情况，现已通过增加人工及技术监控报警，保障故障及时发现及时处理
效益指标	社会效益指标	热线投诉率	0.006	达成指标	10.00	10.00	
		综合服务率	80	达成指标	10.00	10.00	
	可持续影响指标	人员培训覆盖率	100	达成指标	10.00	10.00	
		长效管理制度健全性	健全	达成指标	5.00	5.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	97	达成指标	10.00	10.00	
					100	96	
评分等级	优						

财政项目支出绩效自我评价							
项目名称	政府聘用辅助人员经费						
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心				
项目资金（万元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率	得分
	年度资金总额	887.50	887.50	868.09	10.00	97.81	9.78
	其中：当年财政拨款	887.50	887.50	868.09	-	97.81	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度总体目标	预期目标				实际完成情况		
	为全面对接“12345”市民服务热线各项工作，及时处理工单和提供知识库内容、转接座席设置、政策培训、派驻指导老师等工作，努力完成“12345”市民热线的各项考核指标，使“12345”市民服务热线满意、使人民群众满意。				为全面对接“12345”市民服务热线各项工作，及时处理工单和提供知识库内容、转接座席设置、政策培训、派驻指导老师等工作，完成“12345”市民热线的各项考核指标，使“12345”市民服务热线满意、使人民群众满意。		
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
产出指标	数量指标	12345工单受理率	=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
	质量指标	人员到位率	=100(%)	88.66(%)	10.00	8.86	2023年先后两次开展招聘，共计招录新进人员38人，其中有部分新人无法通过岗前专项政策培训和考核评估，已离职。
	时效指标	先行联系率	=100(%)	100.00(%)	20.00	20.00	
		按时办结率	=100(%)	100.00(%)	10.00	10.00	
效益指标	社会效益指标	诉求解决率	≥98(%)	99.98(%)	20.00	20.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意率	≥98(%)	98.05(%)	20.00	20.00	
					100	98.64	
评分等级		优					