

# 财政项目支出绩效自评表

(2023年度)

项目名称		热线服务保障经费						
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 (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	187.92	187.92	187.63	10.00	99.84	9.98
		其中：当年财政拨款	187.92	187.92	187.63	-	99.84	-
		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			
		通过劳务派遣方式聘用人员从事诉件初筛甄别、分级分类、对口移送、先行联系和解释安抚等热线诉件受理前端客服工作，以把有限的人力和资源集中到热线市民诉求催办督查、协调实际解决上，进一步提高诉求处置工作效率效能，提高市民满意度。			按年度工作安排，完成热线诉件受理前端客服工作，初筛甄别、分级分类、对口移送、先行联系和解释安抚等工作均完成预期目标。			
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	热线派遣人员数量		≥9.00(人)	8.00(人)	6.00	5.00	偏差原因：一是服务项目人员有进出；二是对服务项目人员有严格要求，希望选用更合适、更高质量人才，更符合单位所需。改进措施：督促补充人才，联合举办人员培训，选拔合格优秀人员。
		先行联系和解释安抚		≥20000.00(件)	24582.00(件)	7.00	7.00	
		对口移送		≥28000.00(件)	34487.00(件)	6.00	6.00	
		退单		≥12000.00(件)	10518.00(件)	6.00	5.00	
	质量指标	甄别初筛、分级分类、对口移送热线准确率		≥90.00(百分比)	96.70(百分比)	7.00	7.00	
		先行联系热线合格率		≥92.00(百分比)	96.59(百分比)	6.00	6.00	
	时效指标	热线受理值班时长		=24.00(小时)	24.00(小时)	6.00	6.00	
	成本指标	热线服务保障经费成本控制情况		≤187.92(万元)	187.63(万元)	6.00	6.00	
社会效益指标	对热线诉求处置的作用		有效保障	部分达成指标并具有一定效果	8.00	6.00	偏差原因：对突发性、事件性热线诉求有所保障，但先行联系、解释安抚甚至是舆情应对方面仍有进步空间。改进措施：完善和健全热线管理制度，保障热线有效运行，提升诉件办理感受度。	
	有责投诉率		≤2.00(百分比)	0.00(百分比)	6.00	6.00		

效益指标	可持续影响指标	项目的可持续性	可持续	部分达成指标并具有一定效果	8.00	6.00	偏差原因：随着“人民城市”理念的落实与“一网统管”建设的持续推进，绿化市容热线呈现诉求总量逐步减少，诉求内容细分更加明确现象，可持续发展方向从粗犷式、简易式向精细化、差别化摸索拓展。
		长效管理机制健全性	健全	部分达成指标并具有一定效果	8.00	6.00	偏差原因：热线政策与答复口径方面有进一步优化空间。改进措施：进一步优化答复口径与及时有效更新维护12345知识库，促进健全长效管理机制。
满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度评分	≥85.00(%)	88.38(%)	10.00	9.00	偏差原因：部分诉件有进一步提升处置质量的空间，诉件不属实率略有提高。
					100	90.98	
<b>评分等级</b>		优					

# 财政项目支出绩效自评表

(2023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 (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	48.00	47.80	47.80	10.00	100.00	10.00
	其中：当年财政拨款	48.00	47.80	47.80	-	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>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“一网通办”、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>2023年全市绿化、市容、环卫、林业诉求处置督查督办测评的覆盖面更具全面性，通过开展“回头看”电话调研，积极推动问题整改，着力提升市民满意度。为保证诉件内容完整，时间略有延长，已完成本年度工作。</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	行业诉求处置录音回放测评（先行联系、办理答复）	≥11000(件)	11181.00(件)	6.00	6.00	
		热线诉求回访满意度补救	≥7000(件)	7100.00(件)	6.00	6.00	
		数据统计汇总	≥32.00(期次)	35.00(期次)	5.00	5.00	
		测评数据差异化归集	≥1600(件)	2680.00(件)	5.00	5.00	
		方案及问卷策划	=1(份)	1.00(份)	4.00	4.00	
		年度工作总结	=1(份)	1.00(份)	4.00	4.00	
	质量指标	测评数据反馈	=100(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
		大数据集成数据反馈	=100(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
		年度报告编撰验收合格率	=100(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
	时效指标	项目按计划时间及时完成	及时	部分达成指标并具有一定效果	3.00	2.00	为保证诉件内容完整，时间略有延长。

	成本指标	行业诉求处置录音回放测评成本控制情况	≤22.00(万元)	22.00(万元)	3.00	3.00	
		热线诉求回访满意度补救成本控制情况	≤18.20(万元)	18.20(万元)	3.00	3.00	
		数据统计汇总成本控制情况	≤3.80(万元)	3.80(万元)	1.00	1.00	
		测评数据差异化归集	≤4.00(万元)	3.80(万元)	1.00	1.00	
效益指标	社会效益指标	健全和落实热线管理制度	≥84(百分比)	88.38(百分比)	8.00	6.00	部分诉件的处置质量有待进一步提升。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	≥83(百分比)	96.34(百分比)	8.00	6.00	部分诉件的处置质量有待进一步提升。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。
	可持续影响指标	优化调整“区平台反馈-三方测评-发现问题督办先行介入”的新模式	健全	达成指标	5.00	4.00	进一步优化督办先行介入的新模式，落实诉件办理，并通过回访安抚，提升市民感受度。
		“12345”诉求预审机制健全性	健全	达成指标	5.00	4.00	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	部分达成指标并具有一定效果	4.00	3.00	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。
	满意度指标	服务对象满意度指标	行业市民满意度	≥85(百分比)	88.38(百分比)	10.00	10.00
					100	92	
<b>评分等级</b>		优					

# 财政项目支出绩效自评表

(2023年度)

项目名称	行业信访、安全及保障稳定的应急工作专项						
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 (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	115.34	111.71	88.46	10.00	79.18	7.91
	其中：当年财政拨款	115.34	111.71	88.46	-	79.18	-
	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>产出目标：安全生产检查和咨询服务按计划时间及时完成，完成安全生产检查报告；信访安全、防台防汛、值班应急保障按计划时间及时完成，综合服务保障到位，重大会议活动期间秩序井然；项目资金按时支付；按照预算执行项目经费；</p> <p>效果目标：提高行业全年安全生产工作水平；维持行业全年信访稳定。</p> <p>建立具有行业特色的事故预防预控监管责任和监督检查体系及安全监管长效管理机制。促进行业持续安全和谐稳定。</p> <p>满意度指标：市民满意度达85%以上</p>			按照年初计划和项目合同，安全生产、信访安全、防台防汛、值班应急保障等工作完成预期目标。			
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	安全检查季度分析份数	=4.00(份)	4.00(份)	4.00	4.00	按年初计划，已完成
		安全检查年度总结份数	=120.00(本)	120.00(本)	4.00	4.00	按年初计划，已完成
		对六个市管环卫9个检查点进行检查次数	=2.00(次)	2.00(次)	4.00	4.00	按年初计划，已完成
		安全生产突发性检查次数	=1.00(次)	1.00(次)	4.00	4.00	按年初计划，已完成
		对除六个公园以外的16家直属单位24个检查点进行检查	=24.00(次)	24.00(次)	6.00	6.00	按年初计划，已完成
		安全生产专项检查次数	=2.00(次)	2.00(次)	4.00	4.00	按年初计划，已完成
		对六个公园进行安全检查次数	=24.00(次)	24.00(次)	6.00	6.00	按年初计划，已完成
	质量指标	安全生产检查报告合格率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	按年初计划，已完成
		安全生产检查合格率	=100.00(%)	100.00(%)	3.00	3.00	按年初计划，已完成
	时效指标	安全生产检查和咨询服务按计划时间及时完成	及时	达成指标	3.00	3.00	按年初计划，已完成
		信访安全、防台防汛、值班应急保障按计划时间及时完成	及时	达成指标	3.00	3.00	按年初计划，已完成
		安全生产检查和咨询服务经费成本控制情况	≤37.50(万元)	35.00(万元)	2.00	2.00	按年初计划，已完成

	成本指标	信访安全、防台防汛、值班应急保障经费成本控制情况	≤58.00(万元)	37.51(万元)	2.00	2.00	按年初计划, 已完成
		综合服务保障应急专项事务服务保障费成本控制情况	≤20.00(万元)	15.94(万元)	2.00	2.00	按年初计划, 已完成
效益指标	社会效益指标	提高行业全年安全生产工作水平; 维持行业全年信访稳定	提高	达成指标	15.00	12.00	按照年初计划, 已基本完成, 各项工作有待进一步提高
	可持续影响指标	建立具有行业特色的事故预防预控监管责任和监督检查体系及安全监管长效管理机制。促进行业持续安全和谐稳定	提升	达成指标	15.00	12.00	按照年初计划, 已基本建立
满意度指标	服务对象满意度指标	满意度	≥85.00(%)	88.38(%)	10.00	9.00	完成满意度指标, 但市民对应急事件处置满意度还有提升空间
					100	90.91	
评分等级		优					

# 财政项目支出绩效自评表

(2023年度)

项目名称	绿化市容行政服务工作经费						
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 (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	96.00	95.67	95.67	10.00	100.00	10.00
	其中：当年财政拨款	96.00	95.67	95.67	-	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>通过劳务派遣方式聘用人员辅助局机关做好行政审批受理、信访受理、应急值班值守等行政综合保障工作，提高行政审批受理、信访受理服务质量和水平，进一步优化营商环境。</p>			<p>已完成本年度工作，辅助局机关做好行政审批受理、信访受理等行政综合保障工作，加快推动“两线、四端”绿化市容行政综合受理窗口政务服务标准化、规范化、便利化建设。在不断夯实综合受理窗口服务质量能级提升，促进机关政务服务深化改革的同时，进一步优化营商环境，树立保持正面、良好、负责、追求更优的绿化市容行业政府形象。</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	行政派遣人员数量	=6.00(人)	6.00(人)	20.00	20.00	
	质量指标	派遣人员合格率	≥90.00(%)	93.00(%)	20.00	18.00	偏差原因：在推动“两线、四端”绿化市容行政综合受理窗口政务服务标准化、规范化、便利化建设方面仍有提升空间。改进措施：结合政务服务窗口业务工作内容与实操，制定窗口服务工作手册
	成本指标	行政服务工作经费成本控制	≤96.00(万元)	95.67(万元)	10.00	10.00	
效益指标	社会效益指标	对行政综合保障的作用	有效保障	达成指标	15.00	13.00	部分行政审批受理与信访受理事项有待进一步提升。根据政策调整或突发情况，及时改进优化行政综合受理窗口政务服务工作。
	可持续影响指标	项目的可持续性	可持续	达成指标	15.00	13.00	
		长效管理机制健全性	健全	部分达成指标并具有一定效果	10.00	8.00	作为“放管服”改革重点，兼顾改善营商环境和本市“一网通办”要求，对标全面提升市民线上线下政务服务体验目标，仍有不足。改进措施：紧跟绿化市容政务服务工作重点内容，改善与推进行政综合受理窗口工作。
					100	92	
评分等级	优						