

# 上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心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	咨询服务工作经费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
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		
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	410,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	410,000.00	
			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		
			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。		
	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	满意度测评完成率	100	
		质量指标	审计报告合格率	100	
			满意度评价样本量	500	
	时效指标	审计工作及时性	及时性		
		季度评测及时性	及时性		
效益指标	社会效益指标	发现问题整改率	1		

	双星指标	可持续影响指标	可持续影响指标	可持续影响指标
	满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	97

# 上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心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	12333咨询平台场地运行维护经费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
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		
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	1,087,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	1,087,000.00	
			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		
			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(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	设备维护工作完成率	100	
			场地保洁完成情况	2	
			月度电费结算完成情况	12.00	
		质量指标	场地清洁达标率	100	
			设备维护达标率	100	
			费用结算准确率	100	
	时效指标		设备场地维修维护及时性	及时	

	社会效益	拨付电费及时性	及时
效益指标	社会效益指标	办公场地形象	整洁有序
		办公设备正常运转天数	365
		咨询中心正常运转天数	365
满意度指标	服务对象满意度指标	办公人员满意度	90

# 财政项目支出绩效目标申报表

(2023年度)

项目名称	政府聘用辅助人员经费	项目性质	其他经常性项目	项目类别	其他人员类
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		
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	8,875,000.00	年度资金申请总额		
	其中：财政资金	8,875,000.00	其中：当年财政拨款		
			上年结转资金		
	其他资金	0.00	其他资金		
项目绩效目标	项目总体目标 (2023年-2023年)		年度总体目标		
	按要求受理本单位职责范围内的12345热线工单，达成先行联系率、转接接通率、按时办结率、诉求解决率等“12345”市民热线各项考核指标，使人民群众满意度达到98%以上。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标		年度(/项目)指标值
	产出指标	数量指标	12345工单受理率		=100(%)
		质量指标	人员到位率		100
		时效指标	先行联系率		=100(%)
			按时办结率		=100(%)
	效益指标	社会效益指标	诉求解决率		≥98(%)
	满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意率		≥98(%)