

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(%)