

财政项目支出绩效自评表

(2025 年度)

项目名称		热线服务保障经费						
主管部门		上海市信访办公室			实施单位		上海市信访办公室	
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:	22,367.00	23,105.40	23,083.00	10.00	99.90	9.99
		其中: 当年财政拨款	22,367.00	23,105.40	23,083.00	-	99.90	-
		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			
	以群众满意为标准, 以数字化附能为路径, 及时、高效回应和解决群众的急难愁盼等问题, 全力配合“一网通办”、“一网通管”工作, 努力使 12345 热线成为人们喜欢上海的理由。				圆满完成全年各项任务。			
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 及改进措施
产出 指标	数量 指标	电话接通率		≥95.00(100%)	98.00(100%)	10.00	10.00	
	质量 指标	回访测评发起率		≥99.90(100%)	99.90(100%)	10.00	10.00	
		有责退单率		≤3.00(100%)	0.03(100%)	10.00	10.00	
	时效 指标	一次性解答率		≥60.00(100%)	75.00(100%)	10.00	10.00	
效益 指标	社会效益 指标	有责投诉率		≤0.01(100%)	0.00(100%)	10.00	10.00	
	可持续影响 指标	员工流失率		减少	达成指标	10.00	10.00	
满意度 指标	服务对象 满意度 指标	外包方满意度		优	达成指标	15.00	15.00	
		市民满意度		优	达成指标	15.00	15.00	
总分						100.00	99.99	
评分等级		优						