

财政项目支出绩效目标表			
(2020年度)			
申报单位名称：上海市绿化和市容管理局行政服务中心			
项目名称：	绿化市容环卫热线运作和受理处置工作经费	项目类别：	其他一次性项目
计划开始日期：	2020-01-01	计划完成日期：	2020-12-31
是否含有政府购买服务：	否	绩效类型：	其他类
项目概况：	本项目实施内容为通过劳务派遣方式增加绿化市容热线受理岗位及行政受理岗位人员。		
立项依据：	《上海市人民政府关于做好“12345”市民服务热线工作的意见》（沪府〔2012〕85号）、《上海市人民政府办公厅关于印发〈上海市“12345”市民服务热线办理试行办法〉的通知》（沪府办〔2012〕95号）《上海市人民政府办公厅印发关于进一步加强“12345”市民服务热线建设工作意见的通知》（沪府办〔2013〕34号）《全面推进“一网通办”加快建设智慧政府工作方案》（沪委办发〔2018〕14号）		
项目设立的必要性：	为做好“12345”市民服务热线工作，上海市人民政府发布了《上海市人民政府关于做好“12345”市民服务热线工作的意见》（沪府〔2012〕85号）、《上海市人民政府办公厅关于印发〈上海市“12345”市民服务热线办理试行办法〉的通知》（沪府办〔2012〕95号）和《上海市人民政府办公厅印发关于进一步加强“12345”市民服务热线建设工作意见的通知》（沪府办〔2013〕34号）。为进一步发挥热线作为构建服务型政府重要平台的作用，及时解决市民诉求，切实解决事关发展和民生的实际问题，促进机关行政效能转型升级，真正使热线成为服务市民的主要抓手和重要载体，上海市绿化和市容管理局行政服务中心拟通过劳务派遣方式聘用人员从事热线运作和城市环境卫生管理，提高热线的受理能力和效率，促进公众诉求处置效果的提升。《全面推进“一网通办”加快建设智慧政府工作方案》要求本市各级政府部门按照受办分离的要求，从用户视角和需求出发，以减环节、减材料、减证明、减时间为目标，整合优化部门审批事项业务流程，推动形成协同通办的网上办理机制，真正做到“让数据多跑路，让群众少跑腿”。上海市绿化和市容管理局行政服务中心拟通过劳务派遣方式，辅助局机关做好行政审批受理、批后监管的效能监察、信访办理等方面工作。		
保证项目实施的制度、措施：	党政办公室负责编制项目计划，经批准后实施，并负责对聘用人员的业绩考评，财务科负责资金拨付的申请和款项的支付。		
项目实施计划：	本项目的预算经费为140.64万元,全部来源于市财政拨款。11月30日前完成全部资金支付。		
总目标及阶段性目标：	通过劳务派遣方式聘用人员，进一步发挥热线作为构建服务型政府重要平台的作用，及时解决市民诉求，切实解决事关发展和民生的实际问题，促进机关行政效能转型升级，真正使热线成为服务市民的主要抓手和重要载体。2020年“绿化市容环卫热线运作和受理处置工作经费”项目的实施将推动上海市绿化和市容热线接听及诉求处理工作上台阶。		

本项目上年度市级财政资金使用情况			
项目总预算（元）：	1,406,400	项目当年预算（元）：	1,406,400
同名项目上年预算额（元）：	1,296,100	同名项目上年预算执行数（元）：	1,296,100

2020年绩效目标

一级目标	二级目标	三级目标	指标目标值
投入与管理	投入管理	预算资金到位率	=99%
	财务管理	预算执行率	=99%
	实施管理	资金使用规范性	规范
产出目标	数量	人员聘用完成率	>=90%
	质量	派遣人员合格率	>=90%
	时效	派遣人员到岗及时性	及时
效果目标	社会效益	对保障绿化市容环卫热线运行的作用	有效保障
影响力目标	长效管理	项目的可持续性	可持续

财政项目支出绩效目标表			
(2020年度)			
申报单位名称：上海市绿化和市容管理局行政服务中心			
项目名称：	全市绿化、市容、环卫、林业诉求处置督查督办	项目类别：	其他一次性项目
计划开始日期：	2020-01-01	计划完成日期：	2020-12-31
是否含有政府购买服务：	否	绩效类型：	其他类
项目概况：	<p>中共中央办公厅 国务院办公厅2016年12月印发《关于进一步把社会主义核心价值观融入法治建设的指导意见》，意见要求“深化政风行风建设，切实纠正行业不正之风”。《国务院办公厅转发国务院纠正行业不正之风办公室关于2012年纠风工作实施意见的通知》（国办发〔2012〕25号）将深入推进政风行风建设作为纠风工作的七个主要任务之一。国务院要求各部门、各行业要强化政风行风监管，健全职业道德规范，深入开展创建人民满意的部门和行业活动，大力推行公共服务标准化建设。进一步规范民主评议工作，开展民主评议基层站所和服务窗口活动，促进纠风重点部门和行业带头做好系统评议。全面推广电台、电视台、报纸、网络等多种媒体联动的政风行风热线模式，不断拓展群众反映问题、表达诉求和民主监督的渠道。《市政府办公厅转发市纠风办关于2013年纠风工作实施意见》（沪府办发〔2013〕30号）将“完善群众诉求反映与处理机制，加强查信办案”作为本市纠风工作的三个主要任务之一，上海市政府要求“开展“12345”市民服务热线效能监察，将“12345”市民服务热线作为监督政府绩效的一个平台，加强对各区、各部门及有关承办单位的效能监察，开展群众对政府服务的满意度测评，推动政府工作效能不断提高。”，以及“加强典型案例剖析，发现部门和行业存在的制度漏洞和薄弱环节，研究从源头上解决不正之风的措施，建立长效管理机制”。作为“12345”市民服务热线及“12319”城建热线绿化市容方面市民诉求的受理单位，上海市绿化和市容管理局行政服务中心历年来通过委托第三方专业测评机构采用测评、评估和调研等方式，对热线受理的相关数据进行了分析，并挖掘受理中存在的问题，并提出建议，达到了推动绿化市容行业市民诉求处置过程中问题的解决，促进绿化市容行业诉求处置效果提升和绿化市容行业政风行风的改善。上海市绿化和市容管理局行政服务中心2019年拟继续实施该项目，采用通过政府采购方式委托第三方专业测评机构的方式对绿化、市容、环卫、林业四个行业市民诉求的先行联系率、实际解决率、市民满意度等内容的测评、分析、研究，找出问题，提出建议，进一步促进绿化市容行业市民诉求处置效果的提升及绿化市容行业政风行风的改善。</p>		
立项依据：	<p>中共中央办公厅 国务院办公厅2016年12月印发《关于进一步把社会主义核心价值观融入法治建设的指导意见》《国务院办公厅转发国务院纠正行业不正之风办公室关于2012年纠风工作实施意见的通知》（国办发〔2012〕25号）《市政府办公厅转发市纠风办关于2013年纠风工作实施意见》（沪府办发〔2013〕30号）</p>		
项目设立的必要性：	<p>通过对“12345”热线及“12319”热线转来诉求与绿化市容热线受理诉求处置情况的测评及典型案例的分析，深入了解社会公众对诉求处置满意度，分析处置中存在的问题，提出相关建议，推动诉求处置工作管理水平的提高，促进公众满意度的提升。</p>		
保证项目实施的制度、措施：	<p>督察科负责编制项目计划，并根据批准的计划编制实施方案，并负责与第三方测评机构的协调与沟通，财务科负责资金拨付的申请和款项的支付。</p>		
项目实施计划：	<p>本项目的预算经费为49万元,全部来源于市财政拨款。初步计划6月30日前申请拨款25万元，10月31日前申请拨款24万元。</p>		
总目标及阶段性目标：	<p>推动诉求处置工作管理水平的提高，促进公众满意度的提升。</p>		

本项目上年度市级财政资金使用情况			
项目总预算（元）：	490,000	项目当年预算（元）：	490,000
同名项目上年预算额（元）：	720,000	同名项目上年预算执行数（元）：	720,000

2020年绩效目标

一级目标	二级目标	三级目标	指标目标值
投入与管理	投入管理	预算资金到位率	>=99%
	财务管理	预算执行率	>=99%
	实施管理	采购规范性	规范
产出目标	数量	热线录音监听	>=8500个
	质量	热线诉求回访率	>=95%
		年度报告完成率	=100%
时效	项目完成时间	2020年	
效果目标	社会效益	公众满意度	>=80%
影响力目标	配套设施	项目的可持续性	可持续