

## 财政项目支出绩效目标申报表

(2021年度)

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	一次性项目	
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	
计划开始日期	2021-01-01	计划完成日期	2021-12-31	
项目资金	项目资金总额	440,000	年度资金申请总额	440,000
	其中：财政资金	440,000	其中：当年财政拨款	440,000
			上年结转资金	
	其他资金		其他资金	
项目绩效目标	项目总目标		年度总目标	
	(2021年 - 2021年)			
项目绩效目标	<p>项目总目标：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>年度绩效目标：产出目标：提供完整测评数据明细及测评结果；提供4份热点问题分析报告；年终提供1份年度总报告及16份各区分报告。效果目标：健全和落实热线管理制度，力争市民满意度不低于81。固化落实局机关诉求处置季度协调机制，提升机关诉件整体质量，力争市民满意度不低于83。影响力目标：提升督办实效性，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；建立部门间协作，形成“12345”诉求预审机制；深化热线数据共享、强化热线数据分析向精度拓展，积极打造智慧热线。</p>	
	绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标
绩效指标	产出指标	数量指标	热线诉求回访	=14000件
			录音回放督查	=5000个
			热点问题分析报告	=4份
			年度报告	=1套
		质量指标	阶段热点分析报告验收合格率	=100%
			年度报告编撰验收合格率	=100%
	时效指标	项目按计划时间及时完成	及时	
	成本指标	热点诉求回访成本控制情况	<=29.4万元	
		录音回放督查成本控制情况	<=10万元	
		热点问题分析报告编纂成本控制情况	<=1.2万元	
		年度报告编撰成本控制情况	<=1.6万元	

效益指标	社会效益指标	健全和落实热线管理制度满意度	>=81%
		提升机关诉件整体质量满意度	>=83%
满意度指标	服务对象满意度指标	行业市民满意度	提升
		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
		形成“12345”诉求预审机制	建立
		深化热线数据共享	及时