

财政项目支出绩效目标表 (2020年度)			
申报单位名称：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室			
项目名称：	12345市民服务热线服务外包经费	项目类别：	其他经常性项目
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：	是	绩效类型：	其他类
项目概况：	2012年5月15日，上海市人民政府第141次常务会议决定成立上海市市民服务热线，开设对外一口受理，内部分类处理的政府统一服务热线，综合受理市民向政府部门提出的各类政策咨询、意见建议、投诉求助等非紧急类事项，进一步拓宽政府与市民之间的联系渠道，加强政务服务、及时高效为市民排忧解难，为政府科学决策当好参谋助手。		
立项依据：	1、2012年5月15日，上海市人民政府第141次常务会议精神；2、《关于“12345”市民服务热线经费预算安排有关问题的请示》（沪财行【2012】27号）		
项目设立的必要性：	随着市民公共服务需求不断扩大，参政议政意识和维权意识不断增强，市民迫切希望能有一条号码易记，畅通、高效、权威的政府服务热线。根据《上海市推进智慧城市建设2011-2013年行动计划》以及市政府重点工作安排，建立号码易记，对外一口受理、内部分类处理的政府统一服务热线，有助于整合并科学利用各类政府行政资源，提高政府办事效率；有助于推动政府工作职能和工作作风的进一步转变；有助于集中民智，及时解决市民工作、学习和生活中的问题。		
保证项目实施的制度、措施：	工作架构：为保障项目的顺利开展，市政府组建“12345”市民服务热线领导小组，并在市信访办设立热线管理办公室，各区委办局为热线承办单位，每个区委办局确定一个具体承办部门负责接受、办理市民服务热线转送、交办的事项，解答市民热线转接的各类政策咨询。制度措施：1、上海市人民政府办公厅关于印发《“12345”市民服务热线工作绩效考核办法》的通知（沪府办【2018】61号）2、上海市人民政府办公厅关于印发市信访办制订的《“12345”市民服务热线工作管理办法》的通知（沪府办【2018】62号）3、上海市人民政府办公厅印发关于进一步加强“12345”市民服务热线工作意见的通知（沪府办【2017】76号）		
项目实施计划：	根据市政府对热线的工作要求，承接一网通办、进博会等业务的话务服务工作，同时做好日常市民的来电咨询、求助、投诉和建议服务。		
总目标及阶段性目标：	通过聘用专业的话务人员，实现政府与企业的深度合作，为市民架起政府与群众之间沟通的桥梁，能够推动政府工作职能和作风的转变，能够集中民智，为市民解决急、难、愁问题，让市民生活更方便。		

本项目上年度市级财政资金使用情况			
项目总预算（元）：	133,340,000	项目当年预算（元）：	133,340,000
同名项目上年预算额（元）：	133,340,000	同名项目上年预算执行数（元）：	133,340,000

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	项目管理制度健全性	健全
产出目标	数量	全年接电话总量目标	≥ 4000000 个
	质量	电话接通时长目标	≤ 8
	时效	市民来电响应速度	$= 1$ 天
	成本	12345热线话务员的人工成本	≤ 6
效果目标	满意度	服务满意度指标	$\geq 90\%$
影响力目标	其它	全国同行业热线排名	≤ 2