

## 财政项目支出绩效目标申报表

( 2021年度 )

项目名称	12348公共法律服务平台政府购买法律咨询服务的	项目类别	经常性项目	
主管部门	上海市司法局	实施单位	上海市司法局	
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	15,371,720	年度资金申请总额	15,371,720
	其中：财政资金	15,371,720	其中：当年财政拨款	
			上年结转资金	
			其他资金	
项目绩效目标	项目总目标		年度总目标	
	( 年 - 年 )			
	<p>认真贯彻中央关于推进公共法律服务体系建设的决策部署，紧紧围绕经济社会发展和人民群众实际需要，立足“法律事务咨询、矛盾纠纷化解、困难群众维权、法律服务指引和提供”的平台建设功能定位，统筹整合公共法律服务资源，坚持服务场所设施建设和服务质量效果提升并重，坚持线上与线下服务资源相结合，在市、区、街道（乡镇）和居（村）普遍建成公共法律服务实体平台，建成与部级平台整体联动、全市统一、互联互通、协同服务的电话热线和网络平台，推进公共法律服务资源科学布局、均衡配置和优化整合，到2020年总体形成覆盖城乡、功能完备、便捷高效的公共法律服务平台体系，实现公共法律服务的标准化、精细化、便捷化，努力为群众提供普惠性、公益性、可选择的公共法律服务。</p>		<p>公共法律服务平台一体化建设得到深入发展，各项服务实现深度融合，精准服务能力有明显突破。平台建设横向到边，实现公共法律服务“一网通办”；纵向到底，实现服务事项“一网办结”。完成流程重构，模式优化，通过大数据、用户画像、深度学习、智能交互等技术，实现精准推送、智能调度、全流程监管，提升公共法律服务资源配置效能，群众体验感、获得感显著提升。同时根据中央及两办文件精神，坚持统筹兼顾，形成积极互动、互相支持、密切配合的公共法律服务协同机制，加快整合各类法律服务资源，基本实现全业务、全时空法律服务网络建设目标，并于2020年年底对各区和相关部门、单位的达标情况开展中期评估。</p>	
一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值	
产出指标	数量指标	非工作时间热线律师咨询接答量	>=29万	
		话务质检率	>=5%	
		法律咨询基本满意与不满意度话务回访率	=100%	
		其他线路投诉建议回访率	=100%	
		网络律师咨询全年回复量	>=15万单	
		网络律师咨询宣传推广工作完成率	=100%	
		网络平台志愿者值班人员到位率	=100%	
		案例制作数量	>=200个	
	质量指标	网络律师咨询实时咨询回复率	>=95%	
		网络律师咨询留言咨询回复率	=100%	

绩效指标		案例制作验收通过率	=100%	
		热线平均接答率（含律师咨询、投诉建议线路与分流引导线路）	>=95%	
		时效指标	案例制作完成及时性	及时
	效益指标	社会效益指标	有效咨询解答率	=100%
			投诉建议整改反馈率	=100%
			公共法律服务咨询渠道	=100%
			实体、网络、热线全覆盖	=100%
			公共法律服务社会公众知晓率	提升
			社会公众获得感	提升
		可持续影响指标	公共法律服务体系建设	完善
			公共法律服务运行管理机制	完善
	满意度指标	服务对象满意度指标	热线服务满意度	>=95%
			网络服务满意度	>=95%
实体窗口服务满意度			>=95%	

## 财政项目支出绩效目标申报表

( 2021年度 )

项目名称	司法行政其他业务支出	项目类别	一次性项目		
主管部门	上海市司法局	实施单位	上海市司法局		
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	18,631,290	年度资金申请总额	18,631,290	
	其中：财政资金	18,631,290	其中：当年财政拨款		
			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 )				
			完成各类司法行政业务工作，保障司法行政工作的正常开展。		
绩效	一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值	
	产出指标	数量指标	派员访学交流培训完成率	=100%	
			在沪举办学术研讨会活动完成率	=100%	
			宣传推广活动完成率	=100%	
			年度信访工作完成率	=100%	
			警衔证书发放人数	=2500	
			证书制作数量	=5000本	
			广播节目年度节目期数	=25期	
			电视节目年度节目期数	=50期	
		质量指标	团工委活动开展完成率	=100%	
			访学报告、交流报告完成率	=100%	
			案件解决率	=100%	
			二次上访率	=80%	
				宣传工作质量	提升
				访学报告、交流报告完成及时性	及时

指标	时效指标	重点工作完成及时率	及时	
		按期受理率	=100%	
		司法行政信息发布时效	及时	
	成本指标	出访经费成本合规性	合规	
	效益指标	社会效益指标	仲裁知晓率	提高
			仲裁机构管理秩序规范性	规范
			积案攻坚化解率	=100%
			参训学员个人综合素质	提升
			局系统警务管理水平	提升
			队伍履职水平提升情况	提升
			司法行政影响力	提升
			司法行政工作宣传力度	加大
			团员青年队伍整体素质	提升
	满意度指标	服务对象满意度指标	培训人员满意度	>=80%
服务对象满意度			>=80%	