

财政项目支出绩效目标申报表					
(2025年度)					
项目名称	热线服务保障经费	项目性质	其他经常性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市信访办公室	实施单位	上海市信访办公室		
计划开始日期	2025-01-01	计划完成日期	2025-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	223,670,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	223,670,000.00	
				上年结转资金	0.00
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			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。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	电话接通率	≥95.00(100%)	
		质量指标	有责退单率	≤3.00(100%)	
			回访测评发起率	≥99.90(100%)	
		时效指标	一次性解答率	≥60.00(100%)	
	效益指标	社会效益指标	有责投诉率	≤0.01(100%)	
		可持续影响指标	员工流失率	减少	
	满意度指标	服务对象满意度指标	外包方满意度	优	
			市民满意度	优	

财政项目支出绩效目标申报表					
(2025年度)					
项目名称	信息化建设项目	项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市信访办公室	实施单位	上海市信访办公室		
计划开始日期	2025-01-01	计划完成日期	2025-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	3,742,949.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	3,742,949.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			圆满完成2025年全国网上信访信息系统的升级改造建设工作。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	任务完成情况	≥100.00(%)	
		质量指标	项目建设质量情况	≥99.00(%)	
		时效指标	系统开发时效情况	≥99.50(%)	
	效益指标	社会效益指标	系统的亲和力	优	
	满意度指标	服务对象满意度指标	用户对系统使用满意度	优	