

# 财政项目支出绩效自评表

(2024年度)

项目名称	热线服务保障经费						
主管部门	上海市信访办公室			实施单位	上海市信访办公室		
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	24,847.23	24,847.23	24,817.20	10.00	99.87	9.99
	其中:当年财政拨款	24,847.23	24,847.23	24,817.20	-	99.87	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度总体目标	预期目标			实际完成情况			
	在并线成果基础上,电话接得更快、转得更准、办得更实,更好回应”一号响应“的要求;加强热线感知平台建设,为预判预防预警提供信息支撑,努力成为人们喜欢上海的一个理由。			圆满完成各项工作。			
一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
成本指标	经济成本指标	预算内容完成情况	优秀	达成指标	10.00	10.00	
产出指标	数量指标	电话接通率	≥99.00(%)	99.00(%)	10.00	10.00	
	质量指标	有责退单率	≥0.02(%)	0.02(%)	10.00	10.00	
		话务监听合格率	≥95.00(%)	96.00(%)	10.00	10.00	
时效指标	一次性解答率	≥50.00(%)	60.00(%)	10.00	10.00		
效益指标	社会效益指标	有责投诉率	≤0.02(%)	0.02(%)	10.00	10.00	
	可持续影响指标	员工流失率	减少	达成指标	10.00	10.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	外包方满意度	优	达成指标	10.00	10.00	
	市民满意度	市民满意度	优	达成指标	10.00	10.00	
总分					100.00	99.99	

评分等级	优
------	---