

财政项目支出绩效自评表

(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						
主管部门	上海市司法局			实施单位	上海市司法局		
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	15371720.00	15371720.00	14,753,068.9	10	95.98%	9.6
	其中：当年财政拨款	15371720.00	15371720.00	14753068.9	—		
	上年结转资金	0	0		—		
	其他资金	0	0		—		
	预算目标			实际完成情况			
年度总体目标	<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>2021年12348项目继续致力于为全市人民提供公共法律服务，上海法网律师咨询实现24小时在线，9:00-22:00实时咨询服务响应速度平均7.5秒，订单回复率100%，第三方服务质量考评满意率达98.17%；做好非工作时间热线接答，年内服务热线接答约30万条，接通率99.96%，满意率98.56%。公共法律服务咨询渠道达到实体、网络、热线全覆盖；公共法律服务社会公众知晓率及社会公众获得感得到有效提升；公共法律服务体系建设及服务运行管理机制得到不断健全。</p>			
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
	数量指标	非工作时间热线律师咨询接答量	≥29万	>29万	4	4	
		话务质检率	≥5%	>5%	4	4	
		法律咨询基本满意与不满意度话务回访率	=100%	=100%	4	4	
		其他线路投诉建议回访率	=100%	=100%	4	4	
		网络律师咨询全年回复					

绩效指标	产出指标	量	>=15万单	>15万单	4	4
		网络律师咨询宣传推广工作完成率	=100%	=100%	4	4
		网络平台志愿者值班人员到位率	=100%	=100%	4	4
		案例制作数量	>=200个	>200个	4	4
	质量指标	网络律师咨询实时咨询回复率	>=95%	99.83%	4	4
		网络律师咨询留言咨询回复率	=100%	=100%	4	4
		案例制作验收通过率	=100%	=100%	4	4
		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%	99.96%	3	3
	时效指标	案例制作完成及时性	及时	及时	3	3
		有效咨询解答率	=100%	=100%	4	4
		投诉建议整改反馈率	=100%	=100%	4	4
		公共法律服务咨询渠道	=100%	=100%	4	4

效益指标	社会效益指标	实体、网络、热线全覆盖	=100%	=100%	4	4	
		公共法律服务社会公众知晓率	提升	提升	4	4	
		社会公众获得感	提升	提升	4	4	
	可持续影响指标	公共法律服务体系建设	完善	完善	3	3	
		公共法律服务运行管理机制	完善	完善	3	3	
	满意度指标	服务对象满意度指标	热线服务满意度	>=95%	98.56%	4	4
网络服务满意度			>=95%	98.17%	3	3	
实体窗口服务满意度			>=95%	>95%	3	3	
总分					100	99.60	

财政项目支出绩效自评表							
(2021 年度)							
项目名称	司法行政其他业务支出						
主管部门	上海市司法局			实施单位	上海市司法局		
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	18631290.00	18407950.00	17,354,001.38	10	94.28%	9.43
	其中：当年财政拨款	18631290	18407950	17354001.38	—		
	上年结转资金	0	0		—		
	其他资金	0	0		—		
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况			
	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。			该项目含括司法局多项行政工作，年内完成社区矫正和安置帮教工作的服务购买，完成人事公务员招录及相关职称的评定工作；完成财务绩效管理、财务审价工作，强化了单位财务制度的执行和内控管理；完成新闻宣传工作，包括微信公众号，新闻发布会以及电视节目等各渠道的宣传；完成网站适老化和无障碍改造；以及机关驾驶员服务购买等工作。			
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
	数量指标	派员访学交流培训完成率	=100%	=100%	3	3	
		在沪举办学术研讨会活动完成率	=100%	0	3	0	受疫情影响，跨长三角监狱工作协调发展预算调整为0
		宣传推广活动完成率	=100%	=100%	3	3	
		年度信访工作完成率	=100%	=100%	3	3	
		警衔证书发放人数	=2500	0	3	0	受疫情影响，本年度司升督警衔晋升培训班未举办，预算已调整
		证书制作数量	=5000本	0	3	0	受疫情影响，本年度司升督警衔晋升培训班未举办，预算已调整
		广播节目年度节目期数	=25期	=25期	3	3	

绩效指标	产出指标							
		电视节目年度节目期数	=50期	=50期	3	3		
		团工委活动开展完成率	=100%	=100%	3	3		
		质量指标	访学报告、交流报告完成率	=100%	=100%	3	3	
			案件解决率	=100%	=100%	3	3	
			二次上访率	=80%	=80%	3	3	
	宣传工作质量		提升	提升	3	3		
	时效指标	访学报告、交流报告完成及时性	及时	及时	3	3		
		重点工作完成及时率	及时	及时	2	2		
		按期受理率	=100%	=100%	2	2		
		司法行政信息发布时效	及时	及时	2	2		
	成本指标	出访经费成本合规性	合规	合规	2	2		
		仲裁知晓率	提高	提高	2	2		
		仲裁机构管理秩序规范						

		性	规范	规范	2	2	
		积案攻坚化解率	=100%	=100%	2	2	
		参训学员个人综合素质	提升	提升	2	2	
效益指标	社会效益指标	局系统警务管理水平	提升	提升	4	4	
		队伍履职水平提升情况	提升	提升	4	4	
		司法行政影响力	提升	提升	4	4	
		司法行政工作宣传力度	加大	加大	5	5	
		团员青年队伍整体素质	提升	提升	5	5	
满意度指标	服务对象满意度指标	培训人员满意度	>=80%	>=80%	5	5	
		服务对象满意度	>=80%	>=80%	5	5	
总分					100	90.43	