## 财政项目支出绩效目标申报表 (2022年度) 全市绿化、市容、环卫、林 项目名称 项目类别 一次性项目 业诉求处置督查督办 上海市绿化和市容管理局行 主管部门 上海市绿化和市容管理局 实施单位 政服务中心 2022-01-01 2022-12-31 计划开始日期 计划完成日期 项目资金总额 440,000 年度资金申请总额 440,000 其中: 当年财政拨款 项目资金 440,000 其中:财政资金 上年结转资金 其他资金 其他资金 项目总目标 年度总目标 (2022年-2022年) 深入践行习近平总书记"人民城市人民建,人民城市为人 深入践行习近平总书记"人民城市人民建,人 民"的重要理念,紧扣政务服务"一网通办"、城市运行 民城市为人民"的重要理念,紧扣政务服务" "一网统管"的目标方向,在城市治理"两张网"的框架 一网通办"、城市运行"一网统管"的目标方 项 下,进一步完善机制制度,加强热线诉求处置规范化、标 向,在城市治理"两张网"的框架下,进一步 目 准化建设,强化协同联动能力,更好赋能基层。充分发挥 完善机制制度,加强热线诉求处置规范化、标 绩 大数据平台作用,从被动接受投诉转为主动服务,进一步 准化建设,强化协同联动能力,更好赋能基层 效 强化热线数据的分析挖掘、信息共享、预警研判,加强源 。充分发挥大数据平台作用,从被动接受投诉 目 | 头治理, 助力城市管理精细化水平不断提升。进一步优化 转为主动服务,进一步强化热线数据的分析挖 标 | 热线诉求回访机制,补充处置答复内容、有针对性地引导 掘、信息共享、预警研判,加强源头治理,助 安抚市民情绪,认真倾听群众呼声,积极回应群众诉求, 力城市管理精细化水平不断提升。进一步优化 充分调动市民通过热线参与城市治理的积极性,让市民成 热线诉求回访机制,补充处置答复内容、有针 为感知城市运行的"神经元",成为"人民城市人民建" 对性地引导安抚市民情绪,认真倾听群众呼声 ,积极回应群众诉求,充分调动市民通过热线 的参与者。 参与城市治理的积极性,让市民成为感知城市 运行的"神经元",成为"人民城市人民建" 的参与者。 一级指标 二级指标 三级指标 指标目标值 办复回访(测评) >=12000件 数量指标 录音回放督查(先行联系、 >=7000个 办理答复) =100% 大数据集成反馈 质量指标 产出指标 年度总结验收合格率 =100% 时效指标 项目按计划时间及时完成 及时 效 <=30万元 办复回访 指 成本指标 标 督查督办 <=14万元 健全和落实热线管理制度 满意度≥84% 社会效益指标 提升机关诉件整体质量 满意度≥83%

	效益指标	可持续影响指标	健全保持"12345"诉 求预审机制	健全
			及时深化热线数据共享	及时
	满意度指标	服务对象满意度指标	行业市民满意度	满意度≥83%