

财政项目支出绩效自评表
 (2024 年度)

项目名称		绿化市容行政服务工作						
主管部门		上海市绿化和市容管理局			实施单位		上海市绿化和市容管理局行政服务中心	
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：	91.00	91.00	90.80	10.00	99.78	9.98
		其中：当年财政拨款	91.00	91.00	90.80	-	99.78	-
		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			
	通过项目外包服务方式，加快推动绿化市容行政综合受理窗口政务服务标准化、规范化、便利化建设，辅助局机关做好行政审批受理、办理事项咨询解答、在线帮办、信访受理等行政综合服务保障工作，提高行政审批受理、信访受理服务质量和水平，进一步优化营商环境。				已完成本年度工作，辅助做好行政审批受理、信访受理等行政综合保障工作，加快推动“两线、四端”绿化市容行政综合受理窗口政务服务标准化、规范化、便利化建设。在不断夯实综合受理窗口服务质量能级提升，促进行业政务服务深化改革的同时，进一步优化营商环境，树立保持正面、良好、负责、追求更优的绿化市容行业政府形象。			
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	行政综合服务受理窗口辅助工作成本		≤65.00(万元)	64.80(万元)	14.00	14.00	
		诉求辅助保障工作成本		≤26.00(万元)	26.00(万元)	6.00	6.00	
产出 指标	数量 指标	国内野保动植物许可、进出口野保动植物许可、环卫许可三大类事项申请材料受理数量		≥8000.00(件)	8185.00(件)	5.00	5.00	
		咨询电话接听与问题解答数量		≥2000.00(件)	2395.00(件)	5.00	5.00	
		辅助窗口信访接待数量		≥40.00(批次)	79.00(批次)	5.00	5.00	

		现场踏勘核实、处置督查督办、必要资料流转出车驾驶任务数量	≥280.00(次)	540.00(次)	5.00	5.00	
	质量指标	材料受理后的预审准确率	=100.00(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
		办理事项受理量统计反馈率	=100.00(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
		来访人员登记表统计反馈率	=100.00(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
		因服务内容涉及企事业单位以及个人信息，履行保密义务率	=100.00(百分比)	100.00(百分比)	2.00	2.00	
		诉求辅助保障出车安全率	=100.00(百分比)	100.00(百分比)	2.00	2.00	
	时效指标	行政综合受理窗口工作日时长	=8.00(小时)	8.00(小时)	2.00	2.00	
		诉求辅助保障工作日驻场办公时长	=8.00(小时)	8.00(小时)	2.00	2.00	
		及时响应、完成各类突发性、临时性工作时限	≤24.00(小时)	24.00(小时)	3.00	3.00	
效益指标	社会效益指标	有责投诉数	=0.00(件)	0.00(件)	10.00	10.00	
		政务事项咨询服务一次性告知覆盖率	≥90.00(百分比)	100.00(百分比)	5.00	5.00	
		信访事项登记全覆盖，重要、紧急、突发上访群访事件及时上报率	≥95.00(百分比)	100.00(百分比)	5.00	5.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度评分	≥90.00(百分比)	98.30(百分比)	10.00	9.83	
总分					100.00	99.81	
评分等级		优					

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		上海市绿化和市容管理局			实施单位		上海市绿化和市容管理局行政服务中心	
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：	181.92	181.92	181.03	10.00	99.51	9.95
		其中：当年财政拨款	181.92	181.92	181.03	-	99.51	-
		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			
	通过委托第三方外包服务方式，辅助从事热线诉件受理前端客服工作，主要包括诉件前端受理、初筛甄别、对口移送、先行联系和解释安抚等内容。探索以差别化、精细化管理方式促进诉件办理质量和市民满意度的提升。促使将较为有限的人力集中到疑难诉求沟通协调、催办督查、实际解决上，进一步提高诉求处置工作效率效能，提高市民满意度。				按年度工作安排，完成热线诉件受理前端的受理工作，包括初筛甄别、分级分类、对口移送、差别化先行联系和解释安抚等，均完成预期目标。			
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	差别化先行联系成本		≤57.92(万元)	57.92(万元)	7.00	7.00	
		甄别分类、对口移送成本		≤46.50(万元)	46.50(万元)	6.00	6.00	
		前端诉件受理成本		≤77.50(万元)	76.61(万元)	7.00	7.00	
产出 指标	数量 指标	前端诉件受理量		≥31000.00 (件)	32401.00 (件)	7.00	7.00	
		差别化先行联系数量		≥14480.00 (件)	20327.00 (件)	7.00	7.00	
		甄别分类、对口移送量		≥31000.00 (件)	32401.00 (件)	7.00	7.00	
	质量 指标	甄别分类、对口移送热线准确率		≥90(百分比)	96.80(百分比)	5.00	5.00	
		差别化先行联系合格率		≥92.00(百分比)	98.10(百分比)	5.00	5.00	
		12345 先行联系率		≥90.00(百分比)	98.10(百分比)	7.00	7.00	
	时效 指标	热线受理值班时长		=24.00(小时)	24.00(小时)	2.00	2.00	
效益	社会	热线诉求处置率		≥100.00(百	100.00(百分	10.00	10.00	

指标	效益指标		分比)	比)			
		有责投诉率	≤2.00(百分比)	0.00(百分比)	5.00	5.00	
	可持续影响指标	长效管理机制健全性	健全	达成指标	5.00	5.00	
满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度评分	≥85.00(%)	91.06(%)	10.00	10.00	
总分					100.00	99.95	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 (2024 年度)

项目名称		全市绿化、市容、环卫、林业诉求处置督查督办						
主管部门		上海市绿化和市容管理局			实施单位		上海市绿化和市容管理局行政服务中心	
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：	40.00	40.00	39.80	10.00	99.50	9.95
		其中：当年财政拨款	40.00	40.00	39.80	-	99.50	-
		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			
	深入践行习近平总书记“人民城市人民建，人民城市为人民”的重要理念，紧扣政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”的目标方向，在城市治理“两张网”的框架下，进一步完善机制制度，加强热线诉求处置规范化、标准化建设，强化协同联动能力，更好赋能基层。充分发挥大数据平台作用，从被动接受投诉转为主动服务，进一步强化热线数据的分析挖掘、信息共享、预警研判，加强源头治理，助力城市管理精细化水平不断提升。进一步优化热线诉求回访机制，补充处置答复内容、有针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。				2024 年全市绿化、市容、环卫、林业诉求处置督查督办测评的覆盖面更具全面性，通过“沉浸式”办复回访、“三个不放过”等机制举措，不断优化工作流程，积极推动问题整改，提高工作效率，努力提升市民群众的满意度。为保证诉件内容完整，时间略有延长。			
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	行业诉求处置录音回放测评成本		≤16.80(万元)	16.80(万元)	6.00	6.00	
		热线诉求回访满意度补救成本		≤13.20(万元)	13.20(万元)	6.00	6.00	
		数据统计汇总成本		≤3.00(万元)	3.00(万元)	4.00	4.00	
		数据差异化归集成本		≤7.00(万元)	6.80(万元)	4.00	4.00	
产出 指标	数量 指标	行业诉求处置录音回放测评（先行联系、办理答复）数		≥8000.00(件)	8009.00(件)	6.00	6.00	
		热线诉求回访满意度补救数		≥6000.00(件)	6090.00(件)	6.00	6.00	
		数据统计汇总数		≥42.00(期次)	45.00(期次)	4.00	4.00	
		测评数据差异化归集数		≥3380.00(件)	3380.00(件)	4.00	4.00	
		方案及问卷策划数量		=1(份)	1.00(份)	2.00	2.00	
		年度工作小结数量		=1(份)	1.00(份)	2.00	2.00	
	质量	测评数据反馈率		=100(百分	100.00(百分	5.00	5.00	

	指标		比)	比)			
		大数据集成数据反馈率	=100(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
		年度报告编撰验收合格率	=100(百分比)	100.00(百分比)	3.00	3.00	
	时效指标	项目完成及时性	及时	达成指标	5.00	4.00	为保证诉件内容完整，时间略有延长。
效益指标	社会效益指标	热线数据共享率	≥95.00(百分比)	95.00(百分比)	7.00	6.00	加大数据共享深度和广度，进一步挖掘热线数据价值、发挥大数据的预测预警作用。
		“区平台反馈-三方测评-发现问题督办先行介入”模式覆盖率	≥95.00(百分比)	95.00(百分比)	7.00	5.00	进一步优化督办先行介入的新模式，落实诉件办理，并通过回访安抚，提升市民感受度。
	可持续影响指标	“12345”诉求预审机制健全性	健全	达成指标	6.00	5.00	进一步优化 12345 诉件预审制度和流程，落实诉件办理，并通过回访安抚，提升市民感受度。
满意度指标	服务对象满意度指标	行业市民满意度	≥85(百分比)	91.06(百分比)	10.00	10.00	
总分					100.00	94.95	
评分等级		优					

财政项目支出绩效自评表
 (2024 年度)

项目名称		行业信访、安全及保障稳定的应急工作专项						
主管部门		上海市绿化和市容管理局			实施单位		上海市绿化和市容管理局行政服务中心	
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：	93.80	93.80	90.45	10.00	96.42	9.64
		其中：当年财政拨款	93.80	93.80	90.45	-	96.42	-
		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			
	产出目标：安全生产专业落实和咨询服务按计划时间及时完成，完成安全生产专业技术排查报告；信访安全、 防汛、值班应急保障按计划时间及时完成，综合服务保障到位，重大会议活动期间秩序井然；项目资金按时支付；按照预算执行项目经费； 效果目标：提高行业全年安全生产工作水平；维持行业全年信访稳定。 促进行业持续安全和谐稳定。 满意度指标：市民满意度达 85%以上				按照年初计划和项目合同，安全生产、信访安全、防汛、值班应急保障等工作完成预期目标。			
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	安全生产专业落实和咨询服务经费成本		≤35.50(万元)	35.00(万元)	7.00	7.00	
		信访安全、防汛、值班应急保障经费成本		≤27.30(万元)	27.15(万元)	6.00	6.00	
		综合服务保障应急专项事务服务保障费成本		≤31.00(万元)	28.30(万元)	7.00	7.00	
产出 指标	数量 指标	直属公园专业安全排查次数		=24.00(次)	24.00(次)	4.00	4.00	
		对除直属公园外，十六家一般直属单位（楼宇）专业安全排查次数		=36.00(次)	36.00(次)	4.00	4.00	
		辅助市管环卫企业安全排查次数		=29.00(次)	29.00(次)	3.00	3.00	
		开展生产安全专项落实（安全生产责任制落实、消防安全、防汛、电气、危险化学品、特种设备、承包商）次数		=2.00(次)	2.00(次)	3.00	3.00	

