

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	12333热线咨询平台项目经费							
主管部门	上海市人力资源和社会保障局			实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心			
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	70762666.00	81572666.00	81,572,666	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	70762666	81572666	81572666	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
				聘用坐席人员，及时排除12333热线平台故障，保障12333热线全媒体智能联络中心平台全年365天正常运行，及时为社会公众解决政策咨询、信息查询等问题。并建立健全的长效管理制度，通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量达到98%以上，综合接通率达到80%，投诉率低于万分之一，群众对服务的综合满意度达到97%以上。				
绩效 指标	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
	产出指标	数量指标	坐席人员数	=390	390	10	10	
			系统/设备租赁数	=556	556	10	10	
		质量指标	质量控制合格率	>=98%	99.92%	10	10	
			系统正常运行天数	=365	365	10	10	
		时效指标	系统故障解决时间	一级故障<=90分钟，二级故障<=180分钟，三级故障<=24小时	在标准时间内响应和处理	10	10	
	社会效益指标	综合服务率	>=80%	76.89%	10	7.6	受疫情影响，封控期间居家办公，下半年综合服务率已达标。	
		热线投诉率	<=0.006%	0.004%	10	10		

效益指标	可持续影响指标	长效管理制度健全性	健全	健全	5	5	
		人员培训覆盖率	=100%	100%	5	5	
满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	>=97%	99.16%	10	10	
总分					100	97.60	

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	工作服制作费							
主管部门	上海市人力资源和社会保障局			实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心			
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	217500.00	151500.00	150,845	10	99.57%	9.96	
	其中：当年财政拨款	217500	151500	150845	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
				根据窗口单位服务规范要求，为咨询中心48名在编职工定制工作服，满足中心职工服装配备需求，符合统一着装的规范要求，维持中心良好形象。				
绩效 指标	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
	产出指标	数量指标	购置服装数量	=68	68	20	20	
		质量指标	服装质量合格率	=100%	100%	15	15	
		时效指标	服装购置及时率	=100%	100%	15	15	
	效益指标	社会效益指标	人员服装配备保障度	=100%	100%	10	10	
			统一着装率	=100%	100%	10	10	
		对外形象好评度	无负面评价	无负面评价				
		可持续影响指标	长效管理制度建设情况	制定并执行	制定并执行	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	中心职工满意度	>=90%	90%	10	10	

总分

100

99.96

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	12345服务热线专项经费							
主管部门	上海市人力资源和社会保障局			实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心			
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	7649500.00	8958938.00	8,212,206.68	10	91.67%	9.17	
	其中：当年财政拨款	7649500	8958938		—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
				按要求受理本单位职责范围内的12345热线工单，达成先行联系率、转接接通率、按时办结率、诉求解决率等“12345”市民热线各项考核指标，使人民群众满意度达到98%以上。				
绩效 指标	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
	产出指标	数量指标	12345工单受理率	=100%	100%	10	10	
			质量指标	人员到位率	=100%	81%	10	8
		时效指标	先行联系率	=100%	100%	10	10	
			按时办结率	=100%	100%	20	20	
	效益指标	社会效益指标	诉求解决率	>=98%	99.97%	30	30	
	满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意率	>=98%	98.16%	10	10	
总分						100	97.17	

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	办公房电费							
主管部门	上海市人力资源和社会保障局				实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心		
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	660000.00	760000.00	706,108.18	10	92.91%	9.29	
	其中：当年财政拨款	660000	760000	706108.18	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
					结合中心全年无休运行机制，保障咨询中心全年用电需求，每月及时、准确支付电费，保障中心各科室、设备的正常运转，确保咨询服务工作全年正常开展，办公人员满意度达到90%以上。			
绩效 指标	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
	产出指标	数量指标	月度电费结算完成情况	=12次	12	15	15	
		质量指标	费用结算准确率	=100%	100%	20	20	
		时效指标	拨付电费及时性	及时	及时	15	15	
	效益指标	社会效益指标	咨询中心正常运行天数	=365天	365	30	30	
满意度指标	服务对象满意度指标	办公人员满意度	>90%	90%	10	10		
总分						100	99.29	

财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	业务保障专项经费							
主管部门	上海市人力资源和社会保障局			实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心			
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	390000.00	410000.00	409,000	10	99.76%	9.98	
	其中：当年财政拨款	390000	410000	409000	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
				建立并完善咨询中心对第三方服务商的监督与考核机制，开展1次审计工作，并针对第三方服务情况，每季度向市民群众开展一次12333热线咨询服务满意度测评，年末开展1次12345热线咨询服务年度满意度测评，全年共计开展5次，样本量不低于500人，受访对象的综合满意度达到97%以上，对在审计、满意度测评工作中发现的问题进行整改，为社会公众提供更为优质的咨询服务。				
绩效 指标	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
	产出指标	数量指标	满意度测评完成率	=100%	100%	10	10	
			满意度评价样本量	>=500	1500	10	10	
		质量指标	审计报告合格率	=100%	100%	10	10	
			时效指标	审计工作及时性	及时性	及时	10	10
	季度评测及时性	及时性		及时	10	10		
	效益指标	社会效益指标	发现问题整改率	=1	1	20	20	
可持续影响指标		可持续影响指标	可持续影响指标	长效管理制度建设情况制定并完善	10	10		

满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	>=97%	97%	10	10	
总分					100	99.98	



财政项目支出绩效自评表								
(2022 年度)								
项目名称	设备场地维修维护费							
主管部门	上海市人力资源和社会保障局			实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心			
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	427000.00	427000.00	413,584.78	10	96.86%	9.69	
	其中：当年财政拨款	427000	427000	413584.78	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
				每日进行2次场地保洁，根据设备运行情况开展维修维护工作，确保场地清洁程度达标、办公设备正常运行，保障业务工作的顺利开展，办公人员满意度达到90%以上。				
绩效 指标	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
	产出指标	数量指标	场地保洁完成情况	>=2次/天	2次/天	10	10	
			设备维护工作完成率	=100%	100%	10	10	
		质量指标	场地清洁达标率	=100%	100%	10	10	
			设备维护达标率	=100%	100%	10	10	
		时效指标	设备场地维修维护及时性	及时	及时	10	10	
	效益指标	社会效益指标	办公设备正常运转天数	=365天	365	30	30	
			办公场地形象	整洁有序	整洁有序			
满意度指标	服务对象满意度指标	办公人员满意度	>=90%	90%	10	10		

总分							100	99.69	