

财政项目支出绩效自评表							
(2022 年度)							
项目名称	绿化市容热线运作和行政服务工作经费						
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 (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	2780000.00	2765894.00	2,763,490	10	99.92%	9.99
	其中：当年财政拨款	2780000	2765894	2763490	—		
	上年结转资金	0	0		—		
	其他资金	0	0		—		
	预期目标			实际完成情况			
年度总体目标	<p>通过项目采购方式，将诉件甄别分类、对口移送、先行联系等热线诉件受理前端客服工作交由第三方承担，以把有限的人力和资源集中到热线市民诉求催办督查、协调实际解决上，进一步提高诉求处置工作效率效能，提高市民满意度。通过劳务派遣方式聘用人员辅助局机关做好行政审批受理、信访受理等行政综合保障工作，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。做好重大节日、日常夜间、防汛防台期间局24小时热线应急值守工作，为局值班值守工作提供后勤保障。</p>			已按单位年度工作计划完成本年度工作			
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	甄别分类、对口移送热线工单量	>=45000件	25730	5	4	偏差原因：1.受疫情封控影响，市民活动范围受限，整体投诉量减少；2.今夏台风距离上海较远，较之往年，对上海影响较弱，相关投诉量减少。改进措施：考虑疫情因素，合理预判工单数量。
		先行联系热线工单量	>=28800件	16364	5	4	偏差原因：1.受疫情封控影响，市民活动范围受限，整体投诉量减少；2.今夏台风距离上海较远，较之往年，对上海影响较弱，相关投诉量减少。3.市民信息保密意识增强，无预留联系方式或拒绝“先行联系”。改进措施：尊重客观事实，严格按照热线工作要求，落实先行联系。

绩效指标	产出指标	行政派遣人员数量	=11人	10	6	4	员选用有严格要求，希望选用更合适、更高质量人才。 改进措施：	
		质量指标	甄别分类、对口移送热线合格率	>=90%	100%	6	6	
			先行联系热线合格率	>=92%	95.20%	6	5	先行联系热线合格率有进一步提升空间。
			派遣人员合格率	>=90%	91.00%	6	6	
		时效指标	先行联系热线及时率	>=95%	95.20%	4	3	先行联系热线及时率有进一步提升空间。
			甄别分类、对口移送热线开展及时性	及时	及时	3	3	
		成本指标	绿化市容热线工作经费成本控制情况	<=98万元	977800元	3	3	
			行政服务工作经费成本控制情况	<=90万元	899796元	3	3	
			热线应急值守工作人员费用	<=90万元	885894元	3	3	
	效益指标	社会效益指标	对热线诉求处置的作用	有效保障	有效保障	10	8	对热线处置有进一步提升空间。
			对行政综合保障的作用	有效保障	有效保障	10	8	对综合保障有进一步提升空间。
		可持续影响指标	项目的可持续性	可持续	可持续	10	10	

满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度评分	>=83%	86.10%	10	8	部分诉件有进一步提升处置质量的空间
总分					100	87.99	

财政项目支出绩效自评表								
(2022 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 (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	440000.00	438000.00	438,000	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	440000	438000	438000	—			
	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				
	<p>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。</p>			<p>因疫情原因投诉量减少，造成本年度样本量调整，不足部分以其他方式补足，已完成本年度工作。</p>				
产出指标	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
	数量指标		办复回访（测评）	>=12000件	7144	10	8	因疫情原因本年度完成样本量调整不足部分以其他方式补足。
			录音回放督查（先行联系、办理答复）	>=7000个	7677	10	10	
	质量指标		大数据集成反馈	=100%	100%	10	10	
			年度总结验收合格率	=100%	100%	5	5	
	时效指标		项目按计划时间及时完成	及时	及时	5	4	为保证诉求内容完整，时间略有延长。
			办复回访	<=30万元	29.8	5	5	

绩效指标	成本指标	督查督办	<=14万元	14.0	5	5		
	效益指标	社会效益指标	健全和落实热线管理制度	满意度≥84%	86.10%	10	9	部分诉求有待进一步提升处置质量。完善和健全热线管理制度,保障热线有序运行,提升诉件办理质量。
			提升机关诉件整体质量	满意度≥83%	92.26%	10	9	部分诉求有待进一步提升处置质量。协助局机关办理诉件,进一步提升部分诉件办理质量。
		可持续影响指标	健全保持“12345”诉求预审机制	健全	健全	5	4	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。
			及时深化热线数据共享	及时	及时	5	4	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。
	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%	86.10%	10	10	
	总分					100	93.00	

财政项目支出绩效自评表							
(2022 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 (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	1180354.00	773860.00	772,159.08	10	99.79%	9.98
	其中：当年财政拨款	1180354	780354	772159.08	—		
	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			
	(1) 促进关于落实行业信访、安全及保障稳定的应急工作机制及制度保障措施的完善。(2) 建立具有行业特色的事故预防预控监管责任体系和监督检查体系及安全监管长效管理机制。(3) 促进行业持续安全和谐稳定。			按照年初计划和项目合同, 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
	数量指标	对6大直属公园安全检 查及评估	=12次	=100%	6	6	按年初计划, 已完 成
		对市管环卫设施行业管 理部门开展安全检查及 分析	=4次	=100%	4	4	按年初计划, 已完 成
		对除直属公园外, 16 家一般直属单位(楼宇)实施随机抽查	=12次	=100%	6	6	按年初计划, 已完 成
		安全检查季度汇总、分 析	=4次	=100%	4	4	按年初计划, 已完 成
		安全检查年度总结编写 、编制成册、印刷	=120本	=100%	4	4	按年初计划, 已完 成

绩效指标	产出指标	安全生产专项检查及数据评估	=1次	=100%	4	4	按年初计划，已完成	
		安全生产突发性检查次数	=1次	=100%	4	4	按年初计划，已完成	
	质量指标	安全生产检查合格率	=100%	=100%	4	4	按年初计划，已完成	
	时效指标	安全生产检查和咨询服务按计划时间及时完成	及时	及时	5	5	按年初计划，已完成	
		信访安全、防台防汛、值班应急保障按计划时间及时完成	及时	及时	3	3	按年初计划，已完成	
	成本指标	安全生产检查和咨询服务经费成本控制情况	<=37.5万元	=100%	3	3	按年初计划，已完成	
		信访安全、防台防汛、值班应急保障经费成本控制情况	<=80.54万元	=100%	3	3	按年初计划，已完成	
	效益指标	社会效益指标	提高行业全年安全生产工作水平；维持行业全年信访稳定	提高	=100%	15	12	按照年初计划，已基本完成，各项工作有待进一步提高
		可持续影响指标	建立具有行业特色的事故预防预控监管责任和监督检查体系及安全监管长效管理机制	建立		15	12	按照年初计划，已基本建立。

满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度	>=85%		10	8	市民对应急事件处置满意率还有提升空间	
总分					100	91.98		