

财政项目支出绩效目标申报表

(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	项目类别	一次性项目	
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	
计划开始日期	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金	项目资金总额	440,000	年度资金申请总额	440,000
	其中：财政资金	440,000	其中：当年财政拨款	
			上年结转资金	
	其他资金		其他资金	
项目总目标	(2022 年 - 2022年)		年度总目标	
项目绩效目标	<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>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>	
	绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标
产出指标		数量指标	办复回访（测评）	>=12000件
			录音回放督查（先行联系、办理答复）	>=7000个
		质量指标	大数据集成反馈	=100%
			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
		成本指标	办复回访	<=30万元
督查督办			<=14万元	
社会效益指标	健全和落实热线管理制度	满意度≥84%		
	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%