

上海市2020年市级部门预算

预算主管部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

目 录

- 一、部门主要职能
- 二、部门机构设置
- 三、名词解释
- 四、部门预算编制说明
- 五、部门预算表
 - 1. 2020年部门财务收支预算总表
 - 2. 2020年部门收入预算总表
 - 3. 2020年部门支出预算总表
 - 4. 2020年部门支出预算分单位明细表
 - 5. 2020年部门财政拨款收支预算总表
 - 6. 2020年部门财政拨款支出预算明细表
 - 7. 2020年部门一般公共预算支出功能分类预算表
 - 8. 2020年部门政府性基金预算支出功能分类预算表
 - 9. 2020年部门一般公共预算基本支出部门预算经济分类预算表
 - 10. 2020年部门“三公”经费和机关运行经费预算表
- 六、其他相关情况说明
- 七、12345市民服务热线外包项目经费情况说明

中共上海市委、上海市人民政府信访办公室主要职能

中共上海市委、上海市人民政府信访办公室是市委办公厅工作机关。

主要职能包括：

- 1、贯彻落实中央和市委、市政府关于信访工作的要求，贯彻执行信访工作的法律、法规和方针、政策。研究起草信访工作的地方性法规、规章草案，拟定相关政策，并组织实施。
- 2、负责处理公民、法人和其他组织通过信访渠道给市委、市政府及领导同志的来信、网上信访，并接待来访。承办国家信访局等中央和国家机关转送、交办的来信、来访、网上信访。
- 3、负责“12345”市民服务热线的运行和管理，处理公民、法人和其他组织通过市民服务热线反映的事项。
- 4、负责督查督办中央及市委、市政府有关信访工作重大决策和重要工作部署落实情况。
- 5、负责协调处理跨地区、跨部门、跨行业信访问题。
- 6、负责管理信访数据，综合研判信访信息。
- 7、负责向市委、市政府反映公民、法人和其他组织对上海政治、经济、文化、社会和生态文明建设等各项事业发展提出的重要意见建议。
- 8、负责审查、办理公民、法人和其他组织向市政府提出的复查复核申请，组织开展信访事项核查终结工作。
- 9、负责信访工作的宣传和信息发布，组织开展信访调研和理论研究。
- 10、负责指导和考核全市信访工作，推动全市信访信息化建设，加强全市信访干部队伍建设。
- 11、完成市委、市政府交办的其他任务。

中共上海市委、上海市人民政府信访办公室机构设置

中共上海市委、上海市人民政府信访办公室设12个内设机构，包括：秘书处、组织人事处、办信处、接访处、来访协调处、网上信访处、法规处、督查处、综合处、信息技术处、人民建议征集处和市民服务热线管理办公室。

名词解释

（一）基本支出预算：是市级预算主管部门及所属预算单位为保障其机构正常运转、完成日常工作任务而编制的年度基本支出计划，包括人员经费和公用经费两部分。

（二）项目支出预算：是市级预算主管部门及所属预算单位为完成行政工作任务、事业发展目标或政府发展战略、特定目标，在基本支出之外编制的年度支出计划。

（三）“三公”经费：是与市级财政有经费领拨关系的部门及其下属预算单位使用市级财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费、公务接待费。其中：因公出国（境）费主要安排机关及下属预算单位人员的国际合作交流、重大项目洽谈、境外培训研修等的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务接待费主要安排全国性专业会议、国家重大政策调研、专项检查以及外事团组接待交流等执行公务或开展业务所需住宿费、交通费、伙食费等支出；公务用车购置及运行费主要安排编制内公务车辆的报废更新，以及用于安排市内因公出差、公务文件交换、日常工作开展等所需公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。

（四）机关运行经费：指行政单位和参照公务员法管理的事业单位使用一般公共预算财政拨款安排的基本支出中的日常公用经费支出。

2020年部门预算编制说明

2020年，中共上海市委、上海市人民政府信访办公室预算支出总额为17,384万元，其中：财政拨款支出预算17,384万元，比2019年预算减少31万元。财政拨款支出预算中，一般公共预算拨款支出17,384万元，比2019年预算减少31万元。财政拨款支出主要内容如下：

- 1、“一般公共服务支出”科目16192万元，主要用于人员经费、公用经费及12345热线外包经费等基本支出。
- 2、“社会保障和就业支出”科目393万元，主要用于缴纳机关在职人员基本养老保险费和行政事业单位离退休人员经费支出。
- 3、“卫生健康支出”科目179万元，主要用于缴纳机关在职人员医疗保险费等支出。
- 4、“住房保障支出”科目620万元，主要用于缴纳机关在职人员住房公积金等住房改革支出。

2020年部门财务收支预算总表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

| 本年收入 | | 本年支出 | |
|-------------|-------------|-------------|-------------|
| 项目 | 预算数 | 项目 | 预算数 |
| 一、财政拨款收入 | 173,840,331 | 一、一般公共服务支出 | 161,918,999 |
| 1. 一般公共预算资金 | 173,840,331 | 二、社会保障和就业支出 | 3,931,636 |
| 2. 政府性基金 | | 三、卫生健康支出 | 1,785,624 |
| 二、事业收入 | | 四、住房保障支出 | 6,204,072 |
| 三、事业单位经营收入 | | | |
| 四、其他收入 | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| 收入总计 | 173,840,331 | 支出总计 | 173,840,331 |

2020年部门收入预算总表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

| 项目 | | | 收入预算 | | | | | |
|----------|----|----|------------------|-------------|-------------|------|----------|------|
| 功能分类科目编码 | | | 功能分类科目名称 | 合计 | 财政拨款收入 | 事业收入 | 事业单位经营收入 | 其他收入 |
| 类 | 款 | 项 | | | | | | |
| 201 | | | 一般公共服务支出 | 161,918,999 | 161,918,999 | | | |
| 201 | 03 | | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 161,918,999 | 161,918,999 | | | |
| 201 | 03 | 01 | 行政运行 | 28,428,999 | 28,428,999 | | | |
| 201 | 03 | 02 | 一般行政管理事务 | 133,340,000 | 133,340,000 | | | |
| 201 | 03 | 08 | 信访事务 | 150,000 | 150,000 | | | |
| 208 | | | 社会保障和就业支出 | 3,931,636 | 3,931,636 | | | |
| 208 | 05 | | 行政事业单位养老支出 | 3,531,636 | 3,531,636 | | | |
| 208 | 05 | 01 | 行政单位离退休 | 210,520 | 210,520 | | | |
| 208 | 05 | 05 | 机关事业单位基本养老保险缴费支出 | 2,080,716 | 2,080,716 | | | |
| 208 | 05 | 06 | 机关事业单位职业年金缴费支出 | 1,040,400 | 1,040,400 | | | |
| 208 | 05 | 99 | 其他行政事业单位养老支出 | 200,000 | 200,000 | | | |
| 208 | 08 | | 抚恤 | 400,000 | 400,000 | | | |
| 208 | 08 | 01 | 死亡抚恤 | 400,000 | 400,000 | | | |
| 210 | | | 卫生健康支出 | 1,785,624 | 1,785,624 | | | |

| 项目 | | | 收入预算 | | | | | |
|----------|----|----|----------|-------------|-------------|------|----------|------|
| 功能分类科目编码 | | | 功能分类科目名称 | 合计 | 财政拨款收入 | 事业收入 | 事业单位经营收入 | 其他收入 |
| 类 | 款 | 项 | | | | | | |
| 210 | 11 | | 行政事业单位医疗 | 1,755,624 | 1,755,624 | | | |
| 210 | 11 | 01 | 行政单位医疗 | 1,755,624 | 1,755,624 | | | |
| 210 | 99 | | 其他卫生健康支出 | 30,000 | 30,000 | | | |
| 210 | 99 | 01 | 其他卫生健康支出 | 30,000 | 30,000 | | | |
| 221 | | | 住房保障支出 | 6,204,072 | 6,204,072 | | | |
| 221 | 02 | | 住房改革支出 | 6,204,072 | 6,204,072 | | | |
| 221 | 02 | 01 | 住房公积金 | 2,358,072 | 2,358,072 | | | |
| 221 | 02 | 03 | 购房补贴 | 3,846,000 | 3,846,000 | | | |
| 合计 | | | | 173,840,331 | 173,840,331 | | | |

2020年部门支出预算总表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

| 项目 | | | 支出预算 | | | |
|----------|----|----|------------------|-------------|------------|-------------|
| 功能分类科目编码 | | | 功能分类科目名称 | 合计 | 基本支出 | 项目支出 |
| 类 | 款 | 项 | | | | |
| 201 | | | 一般公共服务支出 | 161,918,999 | 28,428,999 | 133,490,000 |
| 201 | 03 | | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 161,918,999 | 28,428,999 | 133,490,000 |
| 201 | 03 | 01 | 行政运行 | 28,428,999 | 28,428,999 | |
| 201 | 03 | 02 | 一般行政管理事务 | 133,340,000 | | 133,340,000 |
| 201 | 03 | 08 | 信访事务 | 150,000 | | 150,000 |
| 208 | | | 社会保障和就业支出 | 3,931,636 | 3,130,836 | 800,800 |
| 208 | 05 | | 行政事业单位养老支出 | 3,531,636 | 3,130,836 | 400,800 |
| 208 | 05 | 01 | 行政单位离退休 | 210,520 | 9,720 | 200,800 |
| 208 | 05 | 05 | 机关事业单位基本养老保险缴费支出 | 2,080,716 | 2,080,716 | |
| 208 | 05 | 06 | 机关事业单位职业年金缴费支出 | 1,040,400 | 1,040,400 | |
| 208 | 05 | 99 | 其他行政事业单位养老支出 | 200,000 | | 200,000 |
| 208 | 08 | | 抚恤 | 400,000 | | 400,000 |
| 208 | 08 | 01 | 死亡抚恤 | 400,000 | | 400,000 |
| 210 | | | 卫生健康支出 | 1,785,624 | 1,755,624 | 30,000 |

| 项目 | | | 支出预算 | | | |
|----------|----|----|----------|-------------|------------|-------------|
| 功能分类科目编码 | | | 功能分类科目名称 | 合计 | 基本支出 | 项目支出 |
| 类 | 款 | 项 | | | | |
| 210 | 11 | | 行政事业单位医疗 | 1,755,624 | 1,755,624 | |
| 210 | 11 | 01 | 行政单位医疗 | 1,755,624 | 1,755,624 | |
| 210 | 99 | | 其他卫生健康支出 | 30,000 | | 30,000 |
| 210 | 99 | 01 | 其他卫生健康支出 | 30,000 | | 30,000 |
| 221 | | | 住房保障支出 | 6,204,072 | 6,204,072 | |
| 221 | 02 | | 住房改革支出 | 6,204,072 | 6,204,072 | |
| 221 | 02 | 01 | 住房公积金 | 2,358,072 | 2,358,072 | |
| 221 | 02 | 03 | 购房补贴 | 3,846,000 | 3,846,000 | |
| 合计 | | | | 173,840,331 | 39,519,531 | 134,320,800 |

2020年部门支出预算分单位明细表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

| 序号 | 预算单位 | 合计 | 基本支出 | | 项目支出 |
|----|---------------------|-------------|------------|-----------|-------------|
| | | | 人员经费 | 公用经费 | |
| 1 | 中共上海市委、上海市人民政府信访办公室 | 173,840,331 | 31,259,551 | 8,259,980 | 134,320,800 |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 13 | | | | | |
| 合计 | | 173,840,331 | 31,259,551 | 8,259,980 | 134,320,800 |

2020年部门财政拨款收支预算总表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

| 财政拨款收入 | | 财政拨款支出 | | | |
|-------------|-------------|--------------|-------------|-------------|---------|
| 项目 | 预算数 | 项目 | 合计 | 一般公共预算 | 政府性基金预算 |
| 一、 一般公共预算资金 | 173,840,331 | 一、 一般公共服务支出 | 161,918,999 | 161,918,999 | |
| 二、 政府性基金 | | 二、 社会保障和就业支出 | 3,931,636 | 3,931,636 | |
| | | 三、 卫生健康支出 | 1,785,624 | 1,785,624 | |
| | | 四、 住房保障支出 | 6,204,072 | 6,204,072 | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 收入总计 | 173,840,331 | 支出总计 | 173,840,331 | 173,840,331 | |

2020年部门财政拨款支出预算明细表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

| 序号 | 预算单位 | 财政拨款支出 | | | |
|----|---------------------|-------------|------------|-----------|-------------|
| | | 合计 | 基本支出 | | 项目支出 |
| | | | 人员经费 | 公用经费 | |
| 1 | 中共上海市委、上海市人民政府信访办公室 | 173,840,331 | 31,259,551 | 8,259,980 | 134,320,800 |
| 2 | | | | | |
| 3 | | | | | |
| 4 | | | | | |
| 5 | | | | | |
| 6 | | | | | |
| 7 | | | | | |
| 8 | | | | | |
| 9 | | | | | |
| 10 | | | | | |
| 11 | | | | | |
| 12 | | | | | |
| 合计 | | 173,840,331 | 31,259,551 | 8,259,980 | 134,320,800 |

2020年部门一般公共预算支出功能分类预算表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

| 项目 | | | 一般公共预算支出 | | | |
|----------|----|----|------------------|-------------|------------|-------------|
| 功能分类科目编码 | | | 功能分类科目名称 | 合计 | 基本支出 | 项目支出 |
| 类 | 款 | 项 | | | | |
| 201 | | | 一般公共服务支出 | 161,918,999 | 28,428,999 | 133,490,000 |
| 201 | 03 | | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 161,918,999 | 28,428,999 | 133,490,000 |
| 201 | 03 | 01 | 行政运行 | 28,428,999 | 28,428,999 | |
| 201 | 03 | 02 | 一般行政管理事务 | 133,340,000 | | 133,340,000 |
| 201 | 03 | 08 | 信访事务 | 150,000 | | 150,000 |
| 208 | | | 社会保障和就业支出 | 3,931,636 | 3,130,836 | 800,800 |
| 208 | 05 | | 行政事业单位养老支出 | 3,531,636 | 3,130,836 | 400,800 |
| 208 | 05 | 01 | 行政单位离退休 | 210,520 | 9,720 | 200,800 |
| 208 | 05 | 05 | 机关事业单位基本养老保险缴费支出 | 2,080,716 | 2,080,716 | |
| 208 | 05 | 06 | 机关事业单位职业年金缴费支出 | 1,040,400 | 1,040,400 | |
| 208 | 05 | 99 | 其他行政事业单位养老支出 | 200,000 | | 200,000 |
| 208 | 08 | | 抚恤 | 400,000 | | 400,000 |
| 208 | 08 | 01 | 死亡抚恤 | 400,000 | | 400,000 |
| 210 | | | 卫生健康支出 | 1,785,624 | 1,755,624 | 30,000 |

| 项目 | | | | 一般公共预算支出 | | |
|----------|----|----|----------|-------------|------------|-------------|
| 功能分类科目编码 | | | 功能分类科目名称 | 合计 | 基本支出 | 项目支出 |
| 类 | 款 | 项 | | | | |
| 210 | 11 | | 行政事业单位医疗 | 1,755,624 | 1,755,624 | |
| 210 | 11 | 01 | 行政单位医疗 | 1,755,624 | 1,755,624 | |
| 210 | 99 | | 其他卫生健康支出 | 30,000 | | 30,000 |
| 210 | 99 | 01 | 其他卫生健康支出 | 30,000 | | 30,000 |
| 221 | | | 住房保障支出 | 6,204,072 | 6,204,072 | |
| 221 | 02 | | 住房改革支出 | 6,204,072 | 6,204,072 | |
| 221 | 02 | 01 | 住房公积金 | 2,358,072 | 2,358,072 | |
| 221 | 02 | 03 | 购房补贴 | 3,846,000 | 3,846,000 | |
| 合计 | | | | 173,840,331 | 39,519,531 | 134,320,800 |

2020年部门政府性基金预算支出功能分类预算表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

| 项目 | | | 政府性基金预算支出 | | |
|----------|---|---|-----------|------|------|
| 功能分类科目编码 | | | 合计 | 基本支出 | 项目支出 |
| 类 | 款 | 项 | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| | | | | | |
| 合计 | | | | | |

2020年部门一般公共预算基本支出部门预算经济分类预算表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：元

| 项目 | | 一般公共预算基本支出 | | | |
|--------------|----|----------------|------------|------------|-----------|
| 部门预算经济分类科目编码 | | 经济分类科目名称 | 合计 | 人员经费 | 公用经费 |
| 类 | 款 | | | | |
| 301 | | 工资福利支出 | 31,249,831 | 31,249,831 | |
| 301 | 01 | 基本工资 | 4,603,260 | 4,603,260 | |
| 301 | 02 | 津贴补贴 | 18,259,104 | 18,259,104 | |
| 301 | 03 | 奖金 | 1,001,791 | 1,001,791 | |
| 301 | 08 | 机关事业单位基本养老保险缴费 | 2,080,716 | 2,080,716 | |
| 301 | 09 | 职业年金缴费 | 1,040,400 | 1,040,400 | |
| 301 | 10 | 职工基本医疗保险缴费 | 1,235,424 | 1,235,424 | |
| 301 | 11 | 公务员医疗补助缴费 | 520,200 | 520,200 | |
| 301 | 12 | 其他社会保障缴费 | 150,864 | 150,864 | |
| 301 | 13 | 住房公积金 | 2,358,072 | 2,358,072 | |
| 302 | | 商品和服务支出 | 8,079,980 | | 8,079,980 |
| 302 | 01 | 办公费 | 853,500 | | 853,500 |
| 302 | 02 | 印刷费 | 50,000 | | 50,000 |
| 302 | 04 | 手续费 | 10,000 | | 10,000 |

| | | 项目 | 一般公共预算基本支出 | | |
|--------------|----|-----------|------------|-------|-----------|
| 部门预算经济分类科目编码 | | 经济分类科目名称 | 合计 | 人员经费 | 公用经费 |
| 类 | 款 | | | | |
| 302 | 06 | 电费 | 10,000 | | 10,000 |
| 302 | 07 | 邮电费 | 500,000 | | 500,000 |
| 302 | 09 | 物业管理费 | 1,155,756 | | 1,155,756 |
| 302 | 11 | 差旅费 | 300,000 | | 300,000 |
| 302 | 12 | 因公出国（境）费用 | 300,000 | | 300,000 |
| 302 | 13 | 维修（护）费 | 200,000 | | 200,000 |
| 302 | 14 | 租赁费 | 1,323,000 | | 1,323,000 |
| 302 | 15 | 会议费 | 280,000 | | 280,000 |
| 302 | 16 | 培训费 | 210,000 | | 210,000 |
| 302 | 17 | 公务接待费 | 50,000 | | 50,000 |
| 302 | 26 | 劳务费 | 60,000 | | 60,000 |
| 302 | 28 | 工会经费 | 375,664 | | 375,664 |
| 302 | 29 | 福利费 | 440,640 | | 440,640 |
| 302 | 31 | 公务用车运行维护费 | 280,000 | | 280,000 |
| 302 | 39 | 其他交通费用 | 1,012,920 | | 1,012,920 |
| 302 | 99 | 其他商品和服务支出 | 668,500 | | 668,500 |
| 303 | | 对个人和家庭的补助 | 9,720 | 9,720 | |

| 项目 | | | 一般公共预算基本支出 | | |
|--------------|----|----------|------------|------------|-----------|
| 部门预算经济分类科目编码 | | 经济分类科目名称 | 合计 | 人员经费 | 公用经费 |
| 类 | 款 | | | | |
| 303 | 02 | 退休费 | 9,720 | 9,720 | |
| 310 | | 资本性支出 | 180,000 | | 180,000 |
| 310 | 02 | 办公设备购置 | 180,000 | | 180,000 |
| 合计 | | | 39,519,531 | 31,259,551 | 8,259,980 |

部门“三公”经费和机关运行经费预算表

编制部门：中共上海市委、上海市人民政府信访办公室

单位：万元

| 2020年“三公”经费预算数 | | | | | | 2020年机关运行 经费预算数 |
|----------------|----------|-------|------------|------|-------|--------------------|
| 合计 | 因公出国(境)费 | 公务接待费 | 公务用车购置及运行费 | | | |
| | | | 小计 | 购置费 | 运行费 | |
| 63.00 | 30.00 | 5.00 | 28.00 | 0.00 | 28.00 | 826.00 |

其他相关情况说明

一、2020年“三公”经费预算情况说明

2020年“三公”经费预算数为63.00万元，与2019年预算持平。其中：

（一）因公出国（境）费30.00万元，与2019年预算持平。

（二）公务用车购置及运行费28.00万元，与2019年预算持平。

（三）公务接待费5.00万元，与2019年预算持平。

二、机关运行经费预算

2020年中共上海市委、上海市人民政府信访办公室下属1家机关单位财政拨款的机关运行经费预算为826.00万元。

三、政府采购预算情况

2020年本部门政府采购预算237万元，其中：政府采购货物预算0万元、政府采购工程预算0万元、政府采购服务预算237万元。2020年本部门面向中小企业预留政府采购项目预算金额0万元，其中，预留给小型和微型企业的政府采购项目预算为0万元。

四、预算绩效情况

按照本市预算绩效管理工作的总体要求，本部门1个预算单位开展了2020年项目预算绩效目标编报工作，编报绩效目标的项目1个，涉及项目预算资金13334万元。

12345市民服务热线外包项目经费情况说明

一、项目概述

2012年5月15日，上海市人民政府第141次常务会议决定成立12345市民服务热线，开设对外一口受理，内部分类处理的政府统一服务热线，综合受理市民向政府部门提出的各类政策咨询、意见建议、投诉求助等非紧急类事项。该热线将进一步拓宽政府与市民之间的沟通渠道；加强政务服务；及时高效为市民排忧解难，为政府科学决策当好参谋助手。

二、立项依据

- 1、2012年5月15日，上海市人民政府第141次常务会议精神。
- 2、《关于“12345”市民服务热线经费预算安排有关问题的请示》（沪财行【2012】27号）
- 3、上海市人民政府办公厅关于印发《“12345”市民服务热线绩效考核办法》的通知（沪府办【2018】61号）
- 4、上海市人民政府办公厅关于转发市信访办制订的《“12345”市民服务热线工作管理办法》的通知（沪府办【2018】62号）

三、实施主体

为保障项目的顺利开展，市政府组建“12345”市民服务热线领导小组，并在信访办设立市民服务热线管理办公室。各区、委办局是市民服务热线的承办单位，每个区、委办局确定一个具体承办部门负责接受、办理市民服务热线转送、交办的事项，解答市民服务热线转接的各类政策咨询。

四、实施方案

“12345”市民服务热线外包服务项目由中国电信公司上海分公司负责实施。在热线成立之初，市信访办与中国电信公司上海分公司签订了10年合作框架协议。每年根据市政府要求和市民服务热线业务发展变化再签订具体的业务外包合同。从2012年10月1日进入试运行，2013年1月1日正式24小时运行以来，热线已从单一的电话接听服务发展为网站、手机APP等多渠道受理模式，日均接电量从2、3千个上升到近万个，服务对象从普通市民拓展到企业、听力残障人士，大大提升了热线的影响力。

五、实施周期

该项目是经常性项目，每年申报预算，2020年经费执行时间从1月1日至12月31日。

六、年度预算安排

12345市民服务热线外包服务经费总预算13334万元，主要包括以下几项内容：

- 1、12345热线基本运行费（房租、物业及水、电、网线路租赁费等）1903万元。
- 2、话务平台、手语客服网络及大数据等专用软硬件设施经费948万元。
- 3、话务语音座席等人员聘用及管理经费9589万元。
- 4、应交税费894万元。

七、绩效目标

搭建政府与市民之间的桥梁，提高政府办事效率，转变政府工作作风，及时解决市民工作、学习和生活中的问题。全力做好市政府“一网通办”总客服相关工作，与上海政务“一网通办”总门户无缝衔接。承担市民、企业各类政策咨询、举报投诉等事项的受理和转送办理工作。

上海市财政支出项目绩效目标

(2020年)

| | | | |
|--------|--|----------------|----------------------|
| 项目名称 | 12345市民服务热线服务外包经费 | | |
| 项目总目标 | 搭建政府与市民之间的桥梁，提高政府办事效率，转变政府工作作风，及时解决市民工作、学习和生活中的问题。 | | |
| 年度绩效目标 | 全力做好市政府“一网通办”总客服相关工作，与上海政务“一网通办”总门户无缝衔接。承担市民、企业各类政策咨询、举报投诉等事项的受理和转送办理工作。 | | |
| 分解目标 | | | |
| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标目标值 |
| 产出目标 | 数量目标 | 全年12345热线平台受理量 | 全年约4百万个 |
| | 质量目标 | 热线接通率 | 全年平均达到90%以上 |
| | | 话务员一次性解答率 | 全年平均达到50%以上 |
| | | 话务员有责退单率 | 全年平均小于7% |
| | 时效目标 | 平均每个电话的接通时长 | 平均接电时长控制在8秒以内，达到国家标准 |
| 效果目标 | 经济效益目标 | 以较少投入换取最大利益 | 控制成本投入 |
| | 社会效益目标 | 最大限度的服务好市民和企业 | 全市企业和市民 |
| | 环境效益目标 | 降低能耗，节约成本 | 对环境零污染 |
| | 可持续目标 | 持续发展，不断拓展服务范围 | 减少成本投入，发挥最大优势 |

| | | | |
|-------|-------|----------------|-------------------|
| 影响力目标 | 满意度目标 | 12345人工回访市民满意度 | 市民满意率达到90%以上 |
| | | 全国政务类服务热线排名 | 争取各项服务指标超过排名第一的北京 |