

## 财政项目支出绩效目标申报表

( 2022年度 )

项目名称	旅游投诉热线服务	项目类别	经常性项目	
主管部门		实施单位	上海市文化旅游市场质量监测和服务中心	
计划开始日期	2022-01-01	计划完成日期	2022-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额	4,075,000.00	年度资金申请总额	4,075,000.00
	其中：财政资金	4,075,000.00	其中：当年财政拨款	4,075,000.00
			上年结转资金	0.00
	其他资金	0.00	其他资金	0.00
项目 绩效 目标	项目总目标 ( 2022 年 - 2022年 )		年度总目标	
	<p>确保“12345”市民服务热线全年无休运作，提供业务咨询并做好数据分析，为市文旅局决策发挥辅助参考作用，充分展现“民政为民”服务理念；根据“12345”市热办的工作要求，认真做好市民服务热线各项承接工作，不断完善热线服务人员的培训及日常管理，提升市民的满意度；提升“12345”年度绩效考核在同类部门中的成绩。加强热线宣传，不断提高文旅系统热线的知晓度和美誉度。</p>		<p>根据《“12345”市民服务热线工作管理办法》，市民服务热线是上海市政府非紧急类政务平台，为进一步提高市文旅局市民服务热线受理、办理工作质量和效率，提高工作规范化和标准化水平，“旅游投诉坐席人员经费”项目是保障质监服务中心能够及时处理市文旅局的市民服务热线工作，解答市民、企业提出的各类政策和公共信息咨询；受理和办理市民、企业提出的涉及政府公共管理和公共服务方面的投诉请求；受理和办理市民、企业生产生活中遇到的非紧急类求助；受理市民、企业对本市经济发展、社会管理和城市建设等各方面的意见建议。</p>	
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
	产出指标	数量指标	热线工单办理量	>=20000件
			热线工单数据月报	=1篇/月
			热线情况简报	>=1篇
		质量指标	热线工单回复准确率	>=90%
			热线工单办结率	>=90%
		时效指标	投诉热线完成及时性	12月底
	效益指标	社会效益指标	热线工作服务天数	=365天
		可持续影响指标	热线长效机制	建立健全
	满意度指标	服务对象满意度指标	投诉人员满意度	>=70%
项目单位满意度			>=85%	