

上海市社会保险事业管理中心2024年度项目绩效目标汇总表

财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	社会保险经办业务费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	34,094,740.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	34,094,740.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目总目标			年度总体目标		

项目
绩效
目标

项目实施贯穿整个年度，根据工作安排以及各社保分中心业务经办实际需求，向参保单位或个人寄发各类业务通知书、告知书、《个人权益记录单》以及各类业务办事表式，方便参保对象了解个人权益类缴费信息、填表办事，为本市参保人员提供优质、高效、满意的社会保险服务；开展社保相关宣传工作，进一步提升社保便民服务宣传的针对性、影响力；对经办大厅进行升级改造，提升工作环境，营造智慧温馨、高效便捷的服务环境，提升对外服务形象；按照本市社会保险多支付待遇收回及被征地生活补贴、欠薪保障金收缴等结算情况，按实际发生情况结算银行手续费、工本费。通过年金监督系统全面展示职业年金运营状况，提升风险管理水平，为领导决策提供支撑；为保证社保日常工作正常开展，在保障安全的前提下提供司勤服务。

“社保在线帮办项目”一是提供“云桌面”虚拟终端租用服务，确保电话帮办、在线帮办服务持续、稳定、安全运行；二是依托12333咨询热线平台、呼叫平台资源，拓展社保网办操作类咨询问题工单实时流转至“帮办”专班功能，支撑“帮办”客服当日进行电话回复和操作指导，提升问题解决的时效性；三是依托12333咨询热线平台、呼叫平台资源，拓展适配人社CA自助经办平台的网页版“接诉即办”社保在线帮办服务项目功能，并提供相应的云服务器资源，为企业群众提供网购客服般“边办边问、答必解惑”的即时人工帮办服务；四是力争电话帮办、在线帮办的响应率达到100%，网办操作类问题的帮办服务指导解决率达到90%。

“社保精准扩面”项目根据当年计划安排，按时生成《通知书》及宣传资料等数据，印发《通知书》及宣传资料等并及时送达，完成精准扩面专项行动，把给更多人纳入社会保障制度体系。

	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
	成本指标	经济成本指标	“云桌面”虚拟终端租用费用标准	不高于同类市场价
通过平台外呼和发送短信费用标准			不高于同类市场价	
服务功能拓展产生的租用费用标准			不高于同类市场价	
			宣传工作计划完成率	=100(%)

数量指标	各类业务通知书告知书印发率	=100.00 (%)	
	微信阅读总量	>5000000.00(人次)	
	职业年金计划数量	=11.00 (个)	
	微信推文发布数	>200.00(条)	
	银行发放量	=100.00 (%)	
	发放居保宣传资料	=100000.00(份)	
	个人权益记录单打印率	=100.00 (%)	
	个人权益记录单邮寄率	=100.00 (%)	
	宣传折页等制作完成率	=100.00 (%)	
	社保精准扩面宣传材料打印套封率	=100.00 (%)	
	社保精准扩面宣传材料邮寄率	=100.00 (%)	
	全量提供工单即时流转、网页版“接诉即办”等服务功能实现及交付率	=100.00 (%)	
	确保日常电话帮办客服	≥25.00(人次/日)	
	提供社保帮办所需的“云桌面”虚拟终端实现电话帮办、微信端在线帮办服务功能	=7.00(项)	
	确保在线帮办文字客服	≥75.00(人次/日)	
	产出指标	宣传涉密数据安全水平	安全
		各类业务申报表印制准确率	=100 (%)
		各类业务通知书告知书打印准确率	=100 (%)
		职业年金计划报送数据准确率	=100.00 (%)
		银行发放完成率	=100.00 (%)
居保宣传资料印制准确率		=100.00 (%)	
个人权益记录单印发及时率		=100.00 (%)	

绩效
指标

质量指标	宣传折页等制作准确率	=100.00 (%)	
	文书等资料快递送达率	≥99.00 (%)	
	公务车辆日常运行维护到位率	=100.00 (%)	
	社保精准扩面宣传材料印制准确率	=100.00 (%)	
	社保精准扩面宣传材料邮寄率	=100.00 (%)	
	“云桌面”虚拟终端安全稳定运行	安全性100%，稳定性99%以上	
	服务问题的有效解决率	≥99.00 (%)	
	各项帮办服务功能故障率	<5.00 (次)	
	时效指标	微信发布频次	=4.00 (次/月)
		各类通知书告知书印发及时性	及时
		告知单印制等各项宣传的及时性	及时
		职业年金计划报送数据及时率	=100.00 (%)
		银行发放时点	按时间节点执行
		银行发放频次	按规定标准执行
		社保精准扩面宣传材料印发及时率	及时
各类系统运行和技术资源问题的响应度		1个工作日内及时响应，1-3个工作日内解决，特殊情况不晚于1周	
网办操作咨询问题实时流转功能		确保12333咨询员接单后24小时内流转至“帮办”专班	
经济效益指标	为企业开办和办理社保业务降低成本	企业满意度达到95%以上	
	社会效益指标	参保人员个人缴费记账情况知晓率	≥99.00 (%)
重大政策宣传水平		持续提高	
参保人员投诉率		≤0.01 (%)	
提高职业年金风险管理水平		及时掌握各类风险事项	

效益指标		宣传品、宣传片制作水平	亲民、美观	
		切实提升人社便民服务的效能	群众对象满意度达到95%以上	
		实现社保网上办事从“能办”向“好办”转变	群众对象满意度达到95%以上	
	生态效益指标	V3.0社保业务经办流程无纸化率	>98.00(%)	
		按照绿色、环保、节能的要求开展在线帮办服务	环保达标率100%	
	可持续影响指标	粉丝数上涨率	>0.50(%)	
		职业年金基金安全稳健增值	运营安全稳健	
		司勤人员出勤率	≥99.00(%)	
		不断提升社保网上办事的服务体验	差评率1%以下	
	满意度指标	服务对象满意度指标	参保对象满意率	>95(%)
			参保经办机构满意率	=100(%)
			职业年金代理人满意度	=100.00(%)
			系统工作人员满意度	≥95.00(%)
			精准扩面参保单位或个人满意率	≥95.00(%)
网上办事企业、掌上办事个人对社保在线帮办的满意度			≥99.00(%)	
内部工作人员对社保在线帮办的认可度			≥99.00(%)	

财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	社会保险核查业务费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	3,790,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	3,790,000.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	

项目 绩效 目标	项目总目标	年度总体目标
		<p>1. 委托第三方专业机构对存在少漏缴社会保险费、违规参保、违规领取社会保险待遇等情况进行核查，出具审计报告或核查报告；委托第三方专业机构对协议机构履行服务协议情况开展检查评估，出具评估报告；委托专业机构进行鉴定并出具鉴定报告。</p> <p>2. 出具法律意见书，有效降低对外合同风险；办理行政争议案件，有效降低行政风险。</p> <p>3. 参保人员投诉率不超过0.01%，相关机构、部门满意度不低于95%，参保人员满意度不低于99%。</p>

	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
绩效 指标	产出指标	数量指标	法律意见书出具完成率	=100(%)
			行政案件代理完成率	=100(%)
			委托第三方机构审计、核查工作完成率	=100.00(%)
			委托第三方机构评估工作完成率	=100(%)
	质量指标	审计、核查报告质量验收合格率	=100(%)	
		评估报告质量验收合格率	=100.00(%)	
	时效指标	报告完成及时率	≥95.00(%)	

效益指标	社会效益指标	政策知晓度	$\geq 85\%$
		对外合同不良影响事件发生数	=0(件)
		参保人员投诉率	$\leq 0.01\%$
		参保单位投诉率	$< 5\%$
满意度指标	服务对象满意度指标	参保人员满意度	$\geq 99\%$
		相关机构、部门、单位满意度	$\geq 95\%$

财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	征地养老人员费用	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	12,000,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	12,000,000.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			依据市社保中心代管的征地养老人员待遇结算情况，征地养老生活费按照所属区政府规定的标准执行，医疗费按照1998年原社保局的规定执行，按时、足额支付至个人银行卡，征地养老人员费用使用计划完成率、养老待遇发放准确率、征地养老人员费用使用及时率均达到100%；且全年不发生征地养老人员投诉事件，征地养老人员满意度及项目管理人员满意度均达到99%以上。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	征地养老人员生活费发放计划完成率	=100(%)	
			征地养老人员医疗费等支付计划完成率	=100(%)	
		质量指标	养老待遇发放人员准确率	=100(%)	
			养老待遇发放标准准确率	=100(%)	
	时效指标	征地养老人员费用发放时间	按规定时间执行		
	效益指标	社会效益指标	医疗费用保障覆盖率	=100(%)	
	征地养老人员有责投诉事件发生数		=0(件)		

满意度指标	服务对象满意度 指标	征地养老人员满意度	≥99.00 (%)
		项目管理人员满意度	≥99.00 (%)

财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	信息化运维项目	项目性质	其他经常性项目	项目类别	其他运转类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	1,551,690.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	1,551,690.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			项目计划通过对上海社保业务档案管理系统内含的档案信息收集整理系统、信息查询系统、信息库房管理系统、电子档案收集归档系统共4个主要子系统进行运维，每周巡查维护频率不低于2次，以确保系统的正常运行，维护过程中，一般故障排除率、应急系统同步运行率、灾备系统同步运行率达到100%，一般故障修复时间控制在120分钟以内；全年系统使用过程中，各子系统全面故障发生率低于1%，且不发生信息安全事故，社保档案得到永久保存，系统用户满意度不低于99%。 确保市社保中心水平监控系统正常运行。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
产出 指标	数量 指标		系统维护计划完成数	=4.00(个子系统)	
			视频监控系统运维覆盖率	=100.00(%)	
	质量 指标		灾备系统同步运行率	=100(%)	
			应急系统同步运行率	=100(%)	
			运行正常率	=100(%)	
			安全等级级别	≤3(级)	

绩效 指标			视频监控系统运维服务到位率	=100.00(%)
		时效指标	一般故障修复时间	<120(分钟)
			设备及应用软件巡查频率	≥2(次/周)
			视频监控系统报修处置响应时间	<24.00(小时)
	效益指标	社会效益指标	信息安全事故发生数	=0(次)
			各子系统全面故障发生率	<1(%)
		可持续影响指标	社保档案数字化保存期	永久
	满意度指标	服务对象满意度 指标	系统用户满意度	≥99(%)
			分中心 and 部门满意度	≥95.00(%)

财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	社会保险服务费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	19,344,065.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	19,344,065.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			<p>通过项目开展，确保养老金按时足额发放，方便享受本市社保待遇人员在居住地就近领取养老金，并通过养老金资格认证工作，防范基金流失风险；通过开展监督员暗访检查、满意度调查、居保业务及社区工作人员培训等工作，提高社保经办人员的岗位工作技能和职业素养，进一步规范经办标准，提升服务水平；通过继续聘请保安人员，以确保经办大厅、机房等公共场所和重点部位安全有序运行，提高经办大厅服务水平，提升参保单位和群众对社会保险经办服务的便利度、体验度和满意度。全市各分中心按照市社保中心统一部署，全面开展志愿服务项目，每个分中心引入1-2名社会志愿者开展日常服务项目。群众满意度达95%以上；通过“社保钉钉”移动平台方便工作联系、问题反馈和协调管理，持续加强人事管理，集中化管理各类学习资源，提升政治能力和业务水平。</p>		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
		数量指标	监督检查工作完成率	=100(%)	
			养老金发放及资格认证工作完成率	=100(%)	
			培训人数完成率	>90.00(%)	
			培训课程完成率	=100.00(%)	
			“钉钉”移动平台工作人员激活率	≥99.00(%)	

绩效 指标	产出指标		“钉钉”移动平台日使用人数	≥500.00(人次)
		质量指标	养老金发放实际到位率	=100(%)
			养老金发放准确率	=100.00(%)
			日常安全巡逻和技防监控到位率	=100(%)
			安保人员装备配备率	=100(%)
			培训考核合格率	=100.00(%)
			“钉钉”移动平台数据安全率	=100.00(%)
			“钉钉”移动平台内容准确率	=100.00(%)
	时效指标	突发公共事件应急处置响应时间	中心城区一个半小时内；郊区三个小时内	
		监督检查工作及时率	=100(%)	
		培训及时率	=100(%)	
		养老金发放及资格认证工作开展及时率	=100(%)	
		“钉钉”移动平台信息更新率	=100.00(%)	
		“钉钉”移动平台审批及时率	=100.00(%)	
		社保办公场所安保工作开展及时率	=100.00(%)	
	效益指标	社会效益指标	养老金应付尽付率	=100(%)
		生态效益指标	“钉钉”移动平台流程无纸化率	=100.00(%)
		可持续影响指标	信息化覆盖率	=100(%)
			系统内推广率	=100(%)
	满意度指标	服务对象满意度指标	参保对象满意度	>95(%)
驻点单位满意度			>90(%)	
工作人员满意度			>95.00(%)	

			培训满意度	>95.00 (%)
--	--	--	-------	------------

财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	机关事业单位运行保障经费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	105,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	105,000.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	

项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			年内完成工作服制作工作，制作量与启动量体制作工作时实有人数一致，服装制作计划完成率达到100%，服装制作合格率达到100%；社保工作人员着装配备率、着装统一率达到100%，职工满意率高于95%。		

	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值
绩效 指标	产出指标	数量指标	服装量体工作完成率	=100(%)
			服装制作完成率	=100(%)
		质量指标	服装制作合格率	=100(%)
		时效指标	服装制作完成时间	年内完成
	效益指标	社会效益指标	工作人员着装配备率	=100(%)
			统一着装率	=100(%)
	满意度指标	服务对象满意度指标	职工满意率	>95(%)

财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	办公用房修缮及装修经费	项目性质	其他一次性项目	项目类别	特定目标类	
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心			
计划开始日期	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31			
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	14,806,988.56		
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	14,806,988.56		
			上年结转资金	0.00		
	其他资金		其他资金	0.00		
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标			
			年内完成对办公用房及附属设施的更新维修工作，保障各分中心办公房的稳定运行，办公用房及附属设施维修计划完成率均达到100%。两项工作的验收合格率均达到100%，保障办公用房全年稳定运行，有效改善办公环境，办公用房使用安全性得到保证，验收完毕后不发生因更新维修质量不到位导致的安全事故，社保中心、相关职能部门以及参保对象对项目的满意度均达到95%。			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值		
绩效 指标	产出指标	数量指标	办公用房及附属设施维修工程计划完成率	=100(%)		
		质量指标	验收合格率	=100(%)		
		时效指标	工程完工时间	年内完成		
	效益指标	社会效益指标	办公用房使用安全性	安全		
			办公用房运行稳定情况	全年平稳运行		
			有责安全事故发生数	=0(件)		
			施工影响情况	不影响日常业务工作开展		

		办公环境改善情况	有效改善
	生态效益指标	办公用房能耗降低情况	较上年度降低
满意度指标	服务对象满意度指标	相关职能部门满意度	≥95(%)
		参保对象满意度	≥95(%)
		社保中心对项目验收结果满意度	≥95(%)

财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	社保档案资料管理费	项目性质	经常性专项业务费	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局	实施单位	上海市社会保险事业管理中心		
计划开始日期	2024-01-01	计划完成日期	2024-12-31		
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	9,685,915.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	9,685,915.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			委托第三方对社保业务纸质档案、文书档案开展数字化处理，库房保管以及数字档案查询工作，档案资料数字化计划完成率、库房电子化管理计划完成率、数字档案查询工作完成率均达到100%，并保证档案存放安全性、保密性，确保档案资料在社会库房安全保管，档案损坏率、档案丢失率为0%，保障社保业务经办顺利实施。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	库房电子化管理计划完成率	=100.00(%)	
			档案资料数字化计划完成率	=100(%)	
			数字档案查询工作完成率	=100(%)	
		质量指标	档案信息保密性验收通过率	=100(%)	
			库房硬件达标率	=100(%)	
			数字化外包检验合格率	≥99(%)	
			数字化档案存放安全性验收通过率	=100(%)	
			档案制作初审合格率	=100(%)	

	时效指标	基层受理点原始档案制作及时性	及时
		数字化外包工作完成时点	移交后30天
效益指标	经济效益指标	过期档案处置率	=100(%)
	社会效益指标	档案丢失率	=0(%)
		档案损坏率	=0(%)
	可持续影响指标	数字化外包质保期	永久
满意度指标	服务对象满意度指标	档案查询用户满意度	≥99(%)

财政项目支出绩效目标申报表

(2024年度)

项目名称	交通工具购置及更新	项目性质	其他经常性项目	项目类别	特定目标类
主管部门	上海市人力资源和社会保障局		实施单位	上海市社会保险事业管理中心	
计划开始日期	2024-01-01		计划完成日期	2024-12-31	
项目资金 (元)	项目资金总额		年度资金申请总额	1,440,000.00	
	其中：财政资金		其中：当年财政拨款	1,440,000.00	
			上年结转资金	0.00	
	其他资金		其他资金	0.00	
项目 绩效 目标	项目总目标		年度总体目标		
			及时更新购置公务车辆，保证日常工作正常开展，并保障行车安全，不发生重大驾驶事故，确保公务出行安全、高效。		
	一级指标	二级指标	三级指标	年度(/项目)指标值	
绩效 指标	产出指标	数量指标	公务用车购置数量	=8.00(辆)	
		质量指标	公务用车验收通过率	=100.00(%)	
			公务用车安全标准达标率	=100.00(%)	
		时效指标	公务用车购置及时率	=100.00(%)	
	公务用车使用及时率		=100.00(%)		
	效益指标	社会效益指标	公务用车投入使用率	=100.00(%)	
			重大驾驶事故发生数	=0.00(件)	
		可持续影响指标	长效管理机制健全性	健全	
车辆使用年限			≥8.00(年)		

	满意度指标	服务对象满意度 指标	用车人员满意度	$\geq 90.00\%$
--	-------	---------------	---------	----------------