

财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

项目名称	12333热线咨询平台项目经费						
主管部门	上海市人力资源和社会保障局			实施单位	上海市人力资源和社会保障局咨询服务		
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	60008002.00	60008002.00	60,008,002	10	100.00%	10
	其中：当年财政拨款	60008002	60008002		—		
	上年结转资金	0	0		—		
	其他资金	0	0		—		
年度总体目标	预算目标			实际完成情况			
	<p>产出目标按照预算金额及相关法律法规，完成12333热线全媒体智能联络中心平台组建，提高咨询服务质量，实现接通率提升。效果目标①提升12333热线智能化技术水平；②丰富群众的移动化服务受理渠道；③提升平台的精细化、移动化、智慧化运营管理；④建立高效的业务协同模式，提升业务管理服务能力。⑤维持12333热线整体平台的系统稳定；⑥维持服务人员队伍的人员稳定；⑦通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量；⑧提高12333热线整体接通率，提升群众服务的满意度；</p>			<p>2021年，局咨询中心坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想和习近平总书记考察上海时的重要讲话精神为指导，深化落实国办《关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》文件精神，紧紧围绕我局“抓班子、带队伍、促工作、上水平”专项行动要求，聚焦党史学习主题教育深化推进“我为群众办实事”和“局长走流程”等系列活动，全面完成了全年工作目标。中心截止11月底总来电量603.5万个，其中人工咨询接听回复量343.0万个，自动服务总量114.2万个，综合接通率为76.70%，利用“智询通”人工智能咨询系统提供智能咨询服务近456万次。在今年三季度内实现了热线接通率较大幅度的提升，由年初65%左右提升至80%以上（2021年国标为综合服务率80%以上），服务满意率达到99%以上。</p>			
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
产出指标	数量指标	坐席人员数	=340个	340	15	15	
	质量指标	综合接通率	>=0.8	0.767	20	11	综合接通率有波动，人员不稳定，2021年下半年综合接通率已达标。相关措施1.通增加人员，稳定咨询员队伍。2、通过技术手段增加接听能力，化解接通压力。
	时效指标	一级故障解决时间	<=90分钟	<=90分钟	5	5	
		二级故障解决时间	<=180分钟	<=180分钟	5	5	

绩效指标		三级故障解决时间	<=24小时	<=24小时	5	5		
	效益指标	社会效益指标	质量控制合格率	>=0.98	0.99	10	10	
			投诉率	<=0.0001	<=0.0001	10	10	
		可持续影响指标	人力资源对项目可持续影响	人力资源配备和培训应该满足可持续发展的需求	人力资源配备和培训应该满足可持续发展的需求	5	5	
			长效管理情况	对项目的长期发展应有相应的管理措施	对项目的长期发展应有相应的管理措施	5	5	
	满意度指标	服务对象满意度指标	综合满意度	>=0.97	0.9755	10	10	
	总分					100	91.00	