|  |
| --- |
| 鄂州市2021年市直部门预算项目支出绩效目标表 |
|
| 申报单位： | 市政府办公室 |  |  | 金额单位：万元 |
| 项目名称 | 12345市长专线话务受理平台专项工作经费 | 项目类别 | ①部门预算项目√ ②省直专项□ ③省转移支付□ |
| 项目属性 | ①持续性项目√ ②新增性项目□ | 项目类型 | ①常年性项目√ ②延续性项目□ ③一次性项目□ |
| 立项依据 |  |
| 项目预算 | 成本构成 | 金额 | 测算依据（计算公式） | 2020年实际执行数 | 2021年实际执行数 |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
| **小计** | **32.00**  |  | **32** | **32** |
| 绩效目标 | 保障12345平台正常运行 |
|
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 绩效标准 | 当年预期实现值或数量 |
| 数量指标 | 双线并行，实现互联互通 | 合并20条热线 | 合并20条热线 |
| 接线人数 | 25人 | 25人 |
| 热线接通数 | 按当年实际 | 按当年实际 |
| 质量指标 | 投诉反馈率 | 100% | 100% |
| 成本指标 | 人员工资 | 平均4908/人 | 平均4908/人 |
| 社会效益指标 | 通过开通投诉热线产生的社会效益 | 有效监督各相关部门的工作效率和工作作风，提高群众对政府工作满意率 | 有效监督各相关部门的工作效率和工作作风，提高群众对政府工作满意率 |
| 时效指标 | 热线工作时间 | 全年每天24小时 | 全年每天24小时 |
| 服务对象满意度指标 | 接话满意度 | 97%以上 | 97%以上 |
| 保障绩效目标实现措施 |  |
| 主管部门审核意见 | 审核意见：审核人： |