

# 预算项目绩效目标

项目名称	黔南州12345政务服务便民热线专项资金		项目编码	
绩效目标	目标1: 接听群众拨打12345、12369、12350、12318、12385、12333、12315、12329等热线来电求助、建议渠道。 目标3: 提升群众安全感和满意度。			
一级指标	二级指标	*三级指标	指标值	
			*符号	*值
产出指标	数量指标	对安全感满意度等政法相关工作进行电话测评	≥	5
		对未接听挂断或接听无声电话统一回访	定性	100%
		接听群众拨打热线来电, 将群众诉求进行分类处置	≥	50
		对单位办结工单进行人工回访	≥	5
	质量指标	申请办结工单回访	定性	100%
		早释回拨率	定性	100%
		应答及时率	≤	3
		呼入人工接通率	≥	99
	时效指标	购买服务时间	定性	22年12月31日前
	成本指标	购买服务	≤	197.2
项目或定额成本控制率		=	100	
效益指标	社会效益指标	畅通群众报警、投诉、咨询、求助、建议渠道	定性	不断优化
	可持续影响指标	深入践行“共建共治共享”的社会治理观, 实现资源大整合、部门大联动	定性	不断提高
满意度指标	满意度指标	切实减轻部门一线工作人员的工作压力与负担	≥	90
		畅通群众报警、投诉、咨询、求助、建议渠道, 群众安全感和满意度	≥	96

**备注:**

1. 成本指标的三级指标系统已固化“项目或定额成本控制率”指标及指标值(=100%)等, 不能删除这项指标。
2. 如确需有其他特殊定额成本, 再另增加相应成本指标。

# 示表

52270022P00430210145P

电，将群众述求进行分类处置。 目标2：进一步畅通群众报警、投诉、咨询、

计量单位	备注（指标解释等）	指标值说明（评分标准等）
万次		
万次		
万次		
秒		
%		
万元	州级承担40%，县（市）承担60%	
%	项目或定额成本控制率	
%		
%		

，通常情况下不需要再增加其他成本指标。