

项目支出绩效目标表

(2025年度)

项目名称		市12345政务服务便民热线2025年度费用		
主管部门及代码		016-宣城市人民政府办公室	实施单位	016001-宣城市人民政府办公室
项目来源			项目期	
项目资金 (万元)		年度资金总额：	277.5万元	
		其中：财政拨款	277.5万元	
		上年结转	0.00	
		其他资金	0.00	
年度目标	2025年申请277.5万元。主要用于12345热线话务座席运营，接听、分办、回访群众热线诉求，提高热线运行质效，提升政府为企便民服务水平。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
	产出指标	数量指标	坐席数	24个
			坐席服务人员	37人
		质量指标	直办率	≥70%
			按时办结率	≥98%
		时效指标	12345热线反馈问题派送时间	≤1工作日
			接通率	≥99%
		成本指标	年人均成本	7.5万元
			总成本	277.5元
	效益指标	经济效益指标	经济效益指标不适用	不适用
		社会效益指标	按期反馈率	≥99%
			受理群众热线件数	≥40万件
			社会公众知情权、参与权、监督权	不断提升

绩效指标	效益指标	生态效益指标	生态效益指标不适用	不适用
		可持续影响指标	对单位履行职能的持续影响程度	不断增强
			对提高政府公信力的持续影响度	不断增强
	满意度指标	满意度指标	转办满意率	≥98%
			群众满意率	≥90%