

财政项目支出绩效自评表

(2024年度)

项目名称		热线服务保障经费					
主管部门		上海市市场监督管理局		实施单位		上海市市场监督管理局投诉举报中心	
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分数	执行率(%)	得分
	年度资金总额:	193.64	193.64	193.62	10.00	99.98	10.00
	其中:当年财政拨款	193.64	193.64	193.62	-	99.98	-
	上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
	其他资金	0.00	0.00	0.00	-	0.00	-
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	<p>第一,强化12345市民热线承办工作效能,形成统一领导、统筹协调、联动响应的热线工作机制。促进热线服务“优化协同高效”。第二,贯彻“双号并行”运行机制。按照国务院、市政府、市场监管总局关于优化政务热线的统一部署,认真贯彻市场监管12315和市民服务12345“双号并行、一号转接”运行机制,借助市民服务热线平台主动融入城市治理“两张网”,促进热线资源系统集成、优化衔接、提能增效。第三,助力“多元共治”维权格局。凝聚消费维权工作合力,促进投诉源头减量实效;加强培育发展ODR(在线纠纷解决)多元共治机制,强化企业主体责任,促进纠纷多元化解,助力共建共治共享消费维权新格局。第四,打造智慧热线窗口品牌。积极探索推动智慧窗口建设,结合数字化转型工作,进一步完善公众诉求处置平台功能,确保热线“接得更快、分得更准、办得更实”。第五,持续深化热线信息分析和应用研究,探索“系统化信息服务、靶向化信息提示、指数化信息研究”等机制举措,巩固强化长三角热线信息共享应用,更好发挥12315“五个服务”和“第一信号”功能作用。</p>			<p>第一,强化12345市民热线承办工作效能,形成统一领导、统筹协调、联动响应的热线工作机制。促进热线服务“优化协同高效”。第二,贯彻“双号并行”运行机制。按照国务院、市政府、市场监管总局关于优化政务热线的统一部署,认真贯彻市场监管12315和市民服务12345“双号并行、一号转接”运行机制,借助市民服务热线平台主动融入城市治理“两张网”,促进热线资源系统集成、优化衔接、提能增效。第三,助力“多元共治”维权格局。凝聚消费维权工作合力,促进投诉源头减量实效;加强培育发展ODR(在线纠纷解决)多元共治机制,强化企业主体责任,促进纠纷多元化解,助力共建共治共享消费维权新格局。第四,打造智慧热线窗口品牌。积极探索推动智慧窗口建设,结合数字化转型工作,进一步完善公众诉求处置平台功能,确保热线“接得更快、分得更准、办得更实”。第五,持续深化热线信息分析和应用研究,探索“系统化信息服务、靶向化信息提示、指数化信息研究”等机制举措,巩固强化长三角热线信息共享应用,更好发挥12315“五个服务”和“第一信号”功能作用。</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
成本 指标	经济 成本 指标	市场监管投诉举报咨询单件处理成本	<1.00(元/件)	6.03(元/件)	5.00	0.00	根据2024年底财政部门开展的成本预算绩效分析结果,单件投

							诉举报的成本计算方式和统计口径有所调整。
产出 指标	数量 指标	年度投诉举报咨询接收总量	≥200.00(万件)	728.00(万件)	8.00	8.00	
		年度投诉举报登记总量	≥100(万件)	194.47(万件)	8.00	8.00	
		市民热线转办工单数量	≥25.00(万件)	76.98(万件)	8.00	8.00	
	质量 指标	热线接通率	达到总局和市政府相关考核不减分数值	达成指标	17.00	17.00	
		有责投诉率	≤1.00(%)	0.01(%)	5.00	5.00	
		12345 市民热线工单先行联系实施率	≥95.00(%)	100.00(%)	8.00	8.00	
	时效 指标	12345 市民热线工单平均分派时限	≤2.00(工作日)	1.00(工作日)	8.00	8.00	
12345 市民热线工单按时办结率		≥90(%)	99.99(%)	8.00	8.00		
效益 指标	社会效益指标	全市窗口单位行风测评保持领先	保持领先	达成指标	5.00	5.00	
	可持续影响指标	ODR 机制发展质量	全国前列	达成指标	5.00	5.00	
满意度 指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度	≥80.00(%)	94.87(%)	5.00	5.00	
总分					100.00	95.00	
评分等级	优						