

项目支出绩效目标表（含转移支付项目）

部门名称：广州市信访局

单位：万元

项目名称（资金使用单位）	总计	财政拨款	财政专户拨款	其他资金	绩效目标	绩效指标
合计	1,107.43	1,107.43				
广州市信访局	1,107.43	1,107.43				
物业管理费	89.00	89.00			做好市人民来访接待厅物业管理服务工作，确保提供供货优质物业管理服务。	1、效益指标：投诉次数，年度指标值：5次以下。2、产出指标：物业管理工作按时完成率，年度指标值：100%。3、满意度指标：服务满意度指标，年度指标值：满意。
市人民来访接待厅专项经费	164.00	164.00			做好后勤保障工作，确保市人民来访接待大厅正常运转，为信访群众以及工作人员提供安全、有序的办公场所。	1、满意度指标：服务对象满意度，年度指标值：安保服务服务质量满意度90%以上。2、效益指标：合理处置突发事件，年度指标值：100%。3、产出指标：安全性，年度指标值：100%不发生极端事件。
机构运行辅助经费	28.00	28.00			根据相关文件，用于解决我局后勤服务人员不足问题。	1、产出指标：劳务派遣人员，年度指标值：4人。2、效益指标：人员流失率，年度指标值：2人（含）以下。
社工服务外包项目	36.00	36.00			以信访人实际需求为导向，通过社会工作专业人员，采用专业的方法为信访者提供情绪安抚服务，协助分析问题和解决方法，提供法律及政策资源援助等服务，以改善信访者的社会认知，促进理性维权。最终实现，有效缓和与降低信访率，加强社会管理，提高社会管控水平，维护社会稳定的总目标。	1、产出指标：聘请社工服务人员，年度指标值：3个。2、效益指标：对社工服务质量进行考核评估，年度指标值：优秀。3、满意度指标：社工服务对象满意度，年度指标值：收到投诉案件10件以下。
云客服服务外包项目	301.32	301.32			云客服服务外包项目是立足于方便群众、服务群众。通过该项服务，群众可利用网络直接与客服在线咨询与信访，实现足不出户可信访、“让数据多跑腿，群众少走路”，同时转变服务模式，真正由“被动告知变主动服务”。	1、效益指标：云客服服务达标率，年度指标值：90%以上。2、产出指标：云客服人员出勤率，年度指标值：92%以上。3、满意度指标：云客服专项服务对象满意度和认可度，年度指标值：80分以上。
信访工作专项经费	80.91	80.91			将深化重复访及信访积案治理；加大“三跨三分离”信访事项协调处理；推进依法分类处理群众信访诉求、完善信访复查复核工作机制；加大信访督查力度，落实督查工作；健全人民建议征集制度；加强重点时期信访保障工作，维护群众合法权益，促进社会和谐稳定。	1、产出指标：法律顾问派驻人员，年度指标值：3。2、效益指标：按时答复率，年度指标值：95%。
党建引领擦亮广州信访品牌	10.00	10.00			对局办公大楼、群众来访接待场所、附属楼等进行党建宣传，营造广州信访“家人家事事家常话家访”的“家”文化氛围。	1、效益指标：安全性保障，年度指标值：100%。2、产出指标：项目验收的合格率，年度指标值：100%。
广州市信访局“穗智访”信访信息化体系一期项目	228.86	228.86			解决信访纵横数据共享难题，扩宽网上信访渠道，完善业务流程闭环，满足市层面个性化需求，提升信访智能化水平。	1、满意度指标：系统使用者满意率，年度指标值：95%。2、效益指标：年度新增数据量，年度指标值：不少于2000条。3、产出指标：新增信息资源目录数，年度指标值：3个。4、产出指标：系统并发数，年度指标值：20个。
信访事项群众满意度评价工作经费	36.00	36.00			通过开展信访事项群众满意度评价工作外包项目，加强与信访群众的沟通对接，提高信访事项办理质效以及信访群众的参评率和满意率，促使全市信访事项群众满意率高于全省平均水平。	1、产出指标：聘请社工服务人员，年度指标值：3。2、满意度指标：服务对象满意度，年度指标值：收到投诉少于5件。3、效益指标：全市信访事项群众满意率，年度指标值：高于全省平均值。
广州市信访局2023-2024年信息化运维项目(2023)	40.00	40.00			维护信访业务系统正常运行、记录各类业务系统的运行情况、进行相关业务系统的软硬件更新、提高各业务系统的性能，确保业务系统在有效工作时间内正常运行，保证各业务系统数据的完整安全性，确保日常办公信息平台的稳定运行。	1、产出指标：运维人员配备人数，年度指标值：4。2、效益指标：投诉次数，年度指标值：10起以下。3、产出指标：正常运行率，年度指标值：100%。4、效益指标：及时修复率，年度指标值：100%。
广州市信访局2022-2023年度信息系统运行维护项目(2023)	93.34	93.34			维护信访业务系统正常运行、记录各类业务系统的运行情况、进行相关业务系统的软硬件更新、提高各业务系统的性能，确保业务系统在有效工作时间内正常运行，保证各业务系统数据的完整安全性，确保日常办公信息平台的稳定运行。	1、效益指标：及时修复率，年度指标值：100%。2、效益指标：投诉次数，年度指标值：10起以下。3、产出指标：正常运行率，年度指标值：100%。4、产出指标：运维人员配备人数，年度指标值：4。