

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	1,062.46	1,062.46				
广州市信访局	1,062.46	1,062.46				
物业管理费	99.00	99.00			做好市人民来访接待厅物业管理服务工作，确保提供货优质物业管理服务。	1、3-满意度指标；31-服务对象满意度；服务满意度指标；实施周期指标值:90%；年度指标值:90%。2、1-产出指标；13-时效指标；物业管理工作按时完成率；实施周期指标值:100%；年度指标值:100%。3、2-效益指标；24-可持续影响；投诉次数；实施周期指标值:5次以下；年度指标值:5次以下。
市人民来访接待厅专项经费	170.00	170.00			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、1-产出指标；12-质量指标；安全性；实施周期指标值:100%不发生极端事件；年度指标值:100%不发生极端事件。2、2-效益指标；22-社会效益；合理处置突发事件；实施周期指标值:100%；年度指标值:100%。3、3-满意度指标；31-服务对象满意度；服务对象满意度；实施周期指标值:安保服务服务质量满意度90%以上；年度指标值:安保服务服务质量满意度90%以上。
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、2-效益指标；24-可持续影响；人员流失率；实施周期指标值:2人（含）以下；年度指标值:2人（含）以下。2、1-产出指标；11-数量指标；劳务派遣人员；实施周期指标值:4人；年度指标值:4人。
社工服务外包项目	64.50	64.50			引入社会工作专业人员参与信访工作，加强与信访人沟通联系，以专业的方法为信访人提供情绪安抚服务、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，改善信访者的社会认知，促进理性维权；配合开展信访事项和数据分析，提出工作建议；参与信访事项群众满意度评价工作，加强初次信访事项、国家满意度评价件的跟踪回访以及结果运用，提升信访事项办理质效以及信访群众的满意率和参评率，进一步缓和与降低信访矛盾纠纷，维护社会和谐与稳定。	1、3-满意度指标；31-服务对象满意度；社工服务对象满意度；实施周期指标值:收到投诉案件5件以下；年度指标值:收到投诉案件5件以下。2、2-效益指标；21-经济效益；对社工服务质量进行考核评估；实施周期指标值:优秀；年度指标值:优秀。3、1-产出指标；11-数量指标；聘请社工服务人员；实施周期指标值:1-4月不少于3人，5-12月不少于6人；年度指标值:1-4月不少于3人，5-12月不少于6人。

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
云客服服务外包项目	295.00	295.00			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，群众可利用网络在线信访，与客服在线咨询，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、3-满意度指标；31-服务对象满意度；云客服专项服务对象满意度和认可度；实施周期指标值:85分以上；年度指标值:85分以上。2、1-产出指标；11-数量指标；云客服人员出勤率；实施周期指标值:92%以上；年度指标值:92%以上。3、2-效益指标；24-可持续影响；云客服服务达标率；实施周期指标值:90%以上；年度指标值:90%以上。
信访工作专项经费	169.57	169.57			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；积极推进人民建议征集工作；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、1-产出指标；11-数量指标；法律顾问提供服务的数量；实施周期指标值:80份；年度指标值:80份。1、2-效益指标；22-社会效益；信访部门及时受理率；实施周期指标值:99%；年度指标值:99%。
党建引领擦亮广州信访品牌	5.00	5.00			对局新搬迁办公大楼、群众来访接待场所、附属楼等进行党建氛围布展，通过构建党建引领广州信访“家文化”的氛围、展示信访“为民解难、为党分忧”举措成效，从而舒缓来访群众情绪，进一步提高群众对党委、政府信访为民工作的信任度、认同感。	1、1-产出指标；12-质量指标；项目验收的合格率；实施周期指标值:100%；年度指标值:100%。2、2-效益指标；22-社会效益；安全性保障；实施周期指标值:100%；年度指标值:100%。
信访事项群众满意度评价工作经费	11.00	11.00			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，促使项目服务期内全市信访事项群众满意率高于全省平均水平。	1、2-效益指标；22-社会效益；全市信访事项群众满意率；实施周期指标值:高于全省平均值；年度指标值:高于全省平均值。2、3-满意度指标；31-服务对象满意度；服务对象满意度；实施周期指标值:收到投诉少于5件；年度指标值:收到投诉少于5件。3、1-产出指标；11-数量指标；聘请社工服务人员；实施周期指标值:3个；年度指标值:3。

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
购置经费	95.46	95.46			为提高工作效率,报废无法使用办公设备等，更新购置办公设备一批及公务用车一辆。	1、1-产出指标；12-质量指标；新采购设备验收合格率；实施周期指标值:100%；年度指标值:100%。2、2-效益指标；24-可持续影响；设备预设功能达标率；实施周期指标值:100%；年度指标值:100%。
广州市信访局2023-2024年信息化运维项目	49.61	49.61			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、1-产出指标；12-质量指标；正常运行率；实施周期指标值:100%；年度指标值:100%。2、1-产出指标；11-数量指标；运维人员配备人数；实施周期指标值:4；年度指标值:4。3、2-效益指标；24-可持续影响；投诉次数；实施周期指标值:10起以下；年度指标值:10起以下。4、2-效益指标；21-经济效益；及时修复率；实施周期指标值:100%；年度指标值:100%。
广州市信访局“穗智访”信访信息化体系二期项目	50.00	50.00			本项目基于“穗智访”信访信息化体系一期的建设成果，重点在进一步拓宽信访渠道、增强系统应用的便利性和智能化、提高信访业务能力和智能化服务水平等方面。进一步加深现代化智能技术在信访工作中的应用，使数据分析更智能、研判工作更准确。	1、2-效益指标；22-社会效益；年度新增数据量；实施周期指标值:1500；年度指标值:1000。2、1-产出指标；11-数量指标；系统并发数；实施周期指标值:20；年度指标值:20。3、3-满意度指标；31-服务对象满意度；系统使用者满意率；实施周期指标值:95%；年度指标值:95%。
广州市信访局2024-2025年信息化运维项目	25.32	25.32			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、1-产出指标；11-数量指标；运维人员配备人数；实施周期指标值:2；年度指标值:2。2、1-产出指标；12-质量指标；正常运行率；实施周期指标值:99%；年度指标值:99%。3、2-效益指标；21-经济效益；及时修复率；实施周期指标值:100%；年度指标值:100%。4、2-效益指标；24-可持续影响；投诉次数；实施周期指标值:10起以下；年度指标值:10起以下。