

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	700.36	700.36				
广州市信访局	700.36	700.36				
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，确保提供优质物业管理服务。	1、1-产出指标；12-质量指标；投诉次数；实施周期指标值：≤5；年度指标值：≤5。2、2-效益指标；21-经济效益；物业管理工作效率按时完成率；实施周期指标值：95%；年度指标值：95%。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：90%；年度指标值：90%。
市人民来访接待厅专项经费	140.00	140.00			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；合理处置突发事件；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；市人民来访接待厅正常运转率；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：90%；年度指标值：90%。
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、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。2、2-效益指标；22-社会效益；人员流失量；实施周期指标值：2人（含）以下；年度指标值：2人（含）以下。
社工服务外包项目	40.00	40.00			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，以专业的手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，进一步缓和与降低信访矛盾纠纷，建立健全“六源治理”长效机制，从源头上预防和减少信访问题的发生，维护社会和谐与稳定。	1、1-产出指标；11-数量指标；社工服务人员；实施周期指标值：6；年度指标值：6。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、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：≤5件；年度指标值：≤5件。
云客服服务外包项目	240.00	240.00			组建专业的客服服务团队，利用通信网络、实时沟通工具为广大群众提供信访投诉咨询与解答、政策法规查询，引导群众通过正确的途径和方法解决信访问题。协助做好信访事项交办、信访宣传、数据收集整理等工作，为政府科学决策和城市治理提供服务。	1、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%；年度指标值：≥92%。2、2-效益指标；21-经济效益；云客服服务达标率；实施周期指标值：≥90分；年度指标值：≥90分。3、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；年度指标值：≥85分。
信访工作专项经费	111.32	111.32			深入推进《信访工作条例》学习贯彻；深化重复访治理；加强“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。2、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：98%；年度指标值：98%。
党建引领擦亮广州信访品牌	1.00	1.00			对新旧搬迁办公大楼、群众来访接待场所、附属楼等进行党建宣传，营造广州信访温馨“信访群众之家”。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；项目验收合格率（%）；实施周期指标值：100%；年度指标值：100%。2、1-产出指标；13-时效指标；合同进度款支付率；实施周期指标值：100%；年度指标值：100%。
广州市信访局2024-2025年信息化运维项目	10.26	10.26			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：100%；年度指标值：100%。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；22-社会效益；投诉次数；实施周期指标值：≤5次；年度指标值：≤5次。
广州市信访局2025-2026年信息化运维项目	30.78	30.78			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：100%；年度指标值：100%。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；22-社会效益；投诉次数；实施周期指标值：≤5次；年度指标值：≤5次。