

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	739.30	739.30				
广州市信访局	739.30	739.30				
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：物业管理工作按时完成率；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：92%；年度指标值：92%。4、4-成本指标：41-经济成本指标：业务用房物业管理费成本；实施周期指标值：≤180元/平方米·年；年度指标值：≤180元/平方米·年。
市人民来访接待厅专项经费	145.00	145.00			做好后勤保障工作，确保市人民来访接待厅正常运转，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：接待场所安全、有序；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%。4、4-成本指标：41-经济成本指标：接待大厅电费成本；实施周期指标值：41万元；年度指标值：41万元。
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；年度指标值：≤2人。3、3-成本指标：41-经济成本指标：年人均成本；实施周期指标值：≤7万元/人；年度指标值：≤7万元/人。
社工服务外包项目	45.00	45.00			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，维护社会和谐与稳定。	1、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：5人；年度指标值：5人。2、2-效益指标：21-经济效益：对社工服务质量进行考核评价；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：投诉案件≤3；年度指标值：投诉案件≤3。4、4-成本指标：41-经济成本指标：项目采购成本；实施周期指标值：≤60万元；年度指标值：≤60万元。
云客服服务外包项目	252.28	252.28			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、满意度评价、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。协助做好基础业务交办、数据收集与分析，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：95%；年度指标值：95%。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：95%；年度指标值：95%。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：90分；年度指标值：90分。4、4-成本指标：41-经济成本指标：项目采购成本；实施周期指标值：≤260万元；年度指标值：≤260万元。
信访工作专项经费	100.00	100.00			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。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：99%；年度指标值：99%。3、3-成本指标：41-经济成本指标：培训人均成本；实施周期指标值：550元/天；年度指标值：550元/天。
广州市信访局2025-2026年信息化运维项目	40.41	40.41			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人；年度指标值：2人。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：≤3次；年度指标值：≤3次。5、4-成本指标：41-经济成本指标：项目采购成本；实施周期指标值：≤9万元；年度指标值：≤9万元。
信访宣传经费	5.00	5.00			1. 建设践行习近平总书记关于加强和改进人民信访工作的重要思想模范阵地，打造宣传党的为民思想方针政策的前沿窗口，履行好信访部门“为民解难、为党分忧”政治责任，以党建引领擦亮广州信访品牌。 2. 通过开展信访工作宣传，讲好广州信访故事，展示信访部门和信访干部良好形象，提升信访工作社会关注度和影响力。	1、1-产出指标：11-数量指标：宣传项目数量；实施周期指标值：≥2；年度指标值：≥2。2、2-效益指标：21-经济效益：宣传活动现场参与人数；实施周期指标值：≥150人；年度指标值：≥150人。3、4-成本指标：41-经济成本指标：项目采购成本；实施周期指标值：≤3万元；年度指标值：≤3万元。
广州市信访局2026-2027年信息化运维项目	24.61	24.61			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：22-社会效益：投诉次数；实施周期指标值：≤3次；年度指标值：≤3次。4、4-成本指标：41-经济成本指标：项目采购成本；实施周期指标值：≤62.16万元；年度指标值：≤62.16万元。