

## 2023年部门整体支出绩效目标表

部门名称	长沙市望城区社会治理服务中心				
年度预算 (万元)	资金总额: 1,138.89				
	按收入性质分:		按支出性质分:		
	其中: 一般公共预算: 1,138.89		其中: 基本支出: 381.89		
	政府性基金拨款:		项目支出: 757.00		
	纳入专项管理的非税收入拨款:				
	其他资金:				
部门职能 职责概述	<p>一、承担全区社会治理网格化体系建设、运行、管理等事务性工作。二、负责全区市场、农业、交通、文化、生态环境、城市管理等执法领域以及应急、综治维稳等方面各类社会治理信息的收集、跟踪、反馈、调度等工作。三、负责全区社会治理问题及热线的受理、分派、反馈工作。四、负责组织区、街镇、村(社区)三级信息过滤、调度、处置平台的建设、维护、管理和应用工作,建立健全与应急、城管及其他执法机构的信息共享机制。五、完成区委、区政府交办的其他任务。</p>				
整体绩效 目标	<p>2023年继续深入推进“热线+网格、吹哨+报到”工作,突出12345政务热线和网格化治理的协同联动,重点在减少12345投诉量和提高问题解决率上下功夫,持续提升基层治理能力水平。一是持续提升办单质量,二是持续抓好问题处置,三是持续优化治理平台,四是持续推进示范创建。</p>				
	一级指标	二级指标	名称	指标内容	指标值
年度绩效 指标	产出指标	数量指标	社会治理日常事务	区长信箱每工作日工单处理数量	5-20
			社会治理系统运行维护	社会治理系统部署运维审计系统	1套
			社会治理日常事务	”12345“市民服务热线每工作日工单处理数量	100-400
			社会治理系统运行维护	社会治理系统运行维护应急预案	≥1
			社会治理系统运行维护	社会治理系统硬件运维公司驻场	≥1人
	质量指标	社会治理系统运行维护	服务器、网络、安全设备实现指标可视化管理	100%	
		社会治理系统运行维护	季度巡检报告、半年度巡检报告、专	≥8份	

			项报告	
			社会治理系统运行维护	软件效果调整,需求对象认可达标率
			社会治理系统运行维护	100%
			社会治理系统运行维护	社会治理系统硬件运维服务请求响应率
			社会治理日常事务	100%
			区长信箱	实时受理群众来信情况,当日派发至处置单位,处置时效根据事件类型确定,一般事项反馈时限为5天。
			社会治理系统运行维护	故障现场处置时效
			社会治理系统运行维护	7*24小时
			社会治理系统运行维护	运维软件管理数据存储时长
			社会治理日常事务	一年
			” 12345” 市民服务热线	12345市民服务热线工单由市热线处分派,每日分派工单需当日受理或提出回退申请,已受理工单需当日派发至12345市民服务热线三级平台,部分区直单位已开设四级平台,由各相关部门自行管理。调度、回访工作依据各事项类型处置时限决定。反馈工作依据具体事项类型决定,一般事项反馈时限为5天,咨询类事项一般为2天。
			社会治理日常事务	时效指标
			社会治理系统运行维护	所有硬件设备按时到位
			社会治理系统运行维护	100%
			社会治理系统运行维护	按时对服务商监管考评
			社会治理系统运行维护	100%
			驻场服务时段与甲方工作时间一致性	100%
			社会治理系统运行维护	备品备件及时上
			社会治理系统运行维护	7*24小时

			行维护	门替换服务时效		
		成本指标		社会治理系统运行维护	超预算支付	0%
				社会治理系统运行维护	按合同约定支付	100%
	效益指标	经济效益指标				
		社会效益指标		社会治理日常事务	工单办结率	“12345”市民服务热线工单办结率100%，区长信箱回复率≥95%。
				社会治理系统运行维护	行政效率有提升，确保社会治理中心业务平台在全区的正常运行。	100%
		生态效益指标				
		可持续影响指标		社会治理日常事务	建立健全内控制度	长期坚持
				社会治理系统运行维护	新购买硬件设备的质保期	一年
	满意度指标	服务对象满意度指标		社会治理日常事务	” 12345 “市民服务热线月度、年度回访满意度	均高于96%
				社会治理系统运行维护	用户满意度	≥95%