

苏州市市级项目预算绩效目标表

2024年度

项目名称		苏州市96444专线呼叫平台建设		主管部门	苏州市民政局
项目类型		常年安排项目		项目级次	市本级
开始时间		2022年		完成时间	2024年
实施单位		苏州市民政综合服务中心		项目负责人/ 联系电话	
实施可行性		苏城数字殡葬公共服务平台客服电话96444，体现互联网+殡葬服务一站式服务平台，线上线下相结合。该平台的建立不仅可以为苏州市民提供更加高效、便捷、周到的咨询和业务办理服务，还可以实现全市呼叫信息的汇总、整理、分析和保存。			
项目实施内容		殡葬是民生大事，事关民生保障、精神文明和生态文明建设。随着时代的发展，利用现代化科技手段，全面贯彻国家“互联网+殡葬”发展思维，实现殡葬服务更加便捷、透明、高效是时代所需群众所求。2022年“苏城数字殡葬公共服务平台”正式上线，苏城数字殡葬公共服务平台为全市市民提供7×24小时全天候电话服务，受理全市殡仪馆业务，完成殡仪馆业务预约、平台派单、工单跟踪，接收工单办结信息，完成服务满意度评价。回答市民有关治丧流程、服务项目、殡葬政策等事项的咨询，指导市民使用“苏城数字殡葬公共服务平台”。			
项目资金 （万元）	收入				全年（程） 预算数
		资金总额			137.51
		财政拨款	小计		137.51
			一般公共预算资金		137.51
			政府性基金		
			财政专户管理资金		
		国有资本金			
		社保基金			0
		上年结转资金			0
		其他资金			0
	支出			半年（程） 计划执行数	全年（程） 预算数
		运维、通信及码号费		5.86	11.51
		人员外包服务费		54	126
中长期目标		苏州市96444殡葬服务专线为市民提供“7×24小时”全天候电话服务，受理全市殡仪馆业务，完成殡仪馆业务预约、平台派单、工单跟踪，接收工单办结信息，完成服务满意度评价。回答市民有关治丧流程、服务项目、殡葬政策等事项的咨询，指导市民使用“苏城数字殡葬公共服务平台”。			
年度目标		苏州市96444殡葬服务专线为市民提供“7×24小时”全天候电话服务，受理全市殡仪馆业务，完成殡仪馆业务预约、平台派单、工单跟踪，接收工单办结信息，完成服务满意度评价。回答市民有关治丧流程、服务项目、殡葬政策等事项的咨询，指导市民使用“苏城数字殡葬公共服务平台”。			
一级指标	二级指标	三级指标		半年（程） 指标值	全年（程） 指标值
决策	项目立项	立项程序规范性		规范	规范
		立项依据充分性		充分	充分
	绩效目标	绩效指标明确性		明确	明确
		绩效目标合理性		合理	合理
	资金投入	资金分配合理性		合理	合理
		预算编制科学性		科学	科学
		预算执行率		=43.53%	=100%

过程	资金管理	资金到位率	序时进度	100%
		资金使用合规性	合规	合规
	组织实施	制度执行有效性	有效	有效
		管理制度健全性	健全	健全
产出指标	数量指标	坐席员数量	=10个	=10个
		呼叫平台租赁数量	=1个	=1个
		96444专线号码数量	=1个	=1个
		新增坐席数量	=1个	=1个
		专线条数	=2条	=2条
	质量指标	人员资质达标率	=100%	=100%
	时效指标	人员到岗率	=100%	=100%
效益指标	经济效益			
	社会效益	应急响应机制	完善	完善
		电话接通率	≥95%	≥95%
		服务响应时间	≤2小时	≤2小时
	生态效益			
	可持续影响	考核制度执行情况	执行	执行
满意度指标	服务对象满意度	服务对象满意度	≥90%	≥90%