苏州市市级项目预算绩效目标表

2025年度

<table>
<tr><td colspan="2">项目名称</td><td colspan="3">苏州市96444专线呼叫平台建设</td><td>主管部门</td><td>苏州市民政局</td></tr>
<tr><td colspan="2">项目类型</td><td colspan="3">常年安排项目</td><td>项目级次</td><td>市本级</td></tr>
<tr><td colspan="2">开始时间</td><td colspan="3">2022年</td><td>完成时间</td><td>2025年</td></tr>
<tr><td colspan="2">实施单位</td><td colspan="3">苏州市民政综合服务中心</td><td>项目负责人/
联系电话</td><td>顾海翔65226165</td></tr>
<tr><td colspan="2">实施可行性</td><td colspan="5">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。</td></tr>
<tr><td colspan="2">项目实施内容</td><td colspan="5">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24小时客服电话96444是线上的沟通办理通道，通过拨打96444客服电话结合线下白事顾问支撑团队，实现市民治丧一键拨号全程服务的全新选择 。</td></tr>
<tr><td rowspan="10">项目资金
（万元）</td><td rowspan="8">收入</td><td colspan="4"></td><td>全年（程）
预算数</td></tr>
<tr><td colspan="4">资金总额</td><td>151.12</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="4">财政拨款</td><td colspan="2">小计</td><td>151.12</td></tr>
<tr><td colspan="2">一般公共预算资金</td><td>151.12</td></tr>
<tr><td colspan="2">政府性基金</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2">财政专户管理资金</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">国有资本金</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="4">社保基金</td><td>0</td></tr>
<tr><td colspan="4">上年结转资金</td><td>0</td></tr>
<tr><td colspan="4">其他资金</td><td>0</td></tr>
<tr><td rowspan="3">支出</td><td colspan="3"></td><td>半年（程）
计划执行数</td><td>全年（程）
预算数</td></tr>
<tr><td colspan="3">运维、通信及码号费</td><td>6.19</td><td>12.62</td></tr>
<tr><td colspan="3">人员外包服务费</td><td>54</td><td>138.5</td></tr>
<tr><td colspan="2">中长期目标</td><td colspan="5">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”，合理选择殡葬服务机构，正确获取殡葬信息。受理殡葬相关咨询投诉，派出咨询、投诉承办工单,并及时反馈投诉事项的处理结果 。</td></tr>
<tr><td colspan="2">年度目标</td><td colspan="5">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”，合理选择殡葬服务机构，正确获取殡葬信息。受理殡葬相关咨询投诉，派出咨询、投诉承办工单,并及时反馈投诉事项的处理结果 。</td></tr>
<tr><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td colspan="3">三级指标</td><td>半年（程）
指标值</td><td>全年（程）
指标值</td></tr>
<tr><td rowspan="3">决策</td><td rowspan="2">项目立项</td><td colspan="3">立项程序规范性</td><td>规范</td><td>规范</td></tr>
<tr><td colspan="3">立项依据充分性</td><td>充分</td><td>充分</td></tr>
<tr><td>绩效目标</td><td colspan="3">绩效目标合理性</td><td>合理</td><td>合理</td></tr>
</table>

决策	绩效目标	绩效指标明确性	明确	明确
	资金投入	预算编制科学性	科学	科学
		资金分配合理性	合理	合理
过程	资金管理	预算执行率	＝39.82%	＝100%
		资金使用合规性	合规	合规
		资金到位率	序时进度	100%
	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	＝11个	＝11个
		96444专线号码数量	＝1个	＝1个
		呼叫平台租赁数量	＝1个	＝1个
		专线条数	＝2条	＝2条
		较上一年新增坐席数量	＝1个	＝1个
	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	服务响应时间	≤2小时	≤2小时
		应急响应机制	完善	完善
		电话接通率	≥95%	≥95%
	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	≥95%	≥95%