

2022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				
年度预算申请（万元）	资金总额:1,412.74				
	按收入性质分：		按支出性质分：		
	其中：一般公共预算：1,412.74		其中：基本支出：314.74		
	政府性基金拨款：		项目支出：1,098.00		
	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	一、负责全区社会治理网格化体系建设、运行、管理工作。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。				
整体绩效目标	2022年以”热线+网格、吹哨+报到“工作为中心工作重点，突出12345政务热线和网格化治理的协同联动，在减少12345投诉量和提高问题解决率上下功夫，推动“热线+网格、吹哨+报到”工作落地落实见成效。				
	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	区长信箱日均工单处理数量	5-20
			社会治理日常事务	智慧望城雷锋哨平台每工作日采集上报哨单数量	10-40
			社会治理日常事务	”12345“市民服务热线日均工单处理数量	100-400
			社会治理系统运行维护	社会治理系统部署应急运维管理软件	1套
			社会治理系统运行维护	社会治理业务系统软件平台年度经办工单	>10000
			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

			人员	
			社会治理系统运行维护	社会治理系统运行维护应急预案 ≥2套
			社会治理系统运行维护	社会治理系统部署运维审计系统 2套
	质量指标		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 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 100%
			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	每月维修设备报价与合同所列主设备市场报价清单总金额比值 ≤0.5%
			社会治理系统运行维护	季度巡检报告、半年度巡检报告、专项报告 ≥8份
	时效指标		社会治理系统运行维护	备品备件及时上门替换服务时效 7*24小时
			社会治理系统运行维护	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	按时对服务商监管考评 100%
			社会治理日常事务	林火预警平台、智慧望城雷锋哨平台 实时受理、派遣工单、根据处置单位上报的处置情况,及时办理核查、结案。
			社会治理系统运行维护	所有硬件设备按时到位 100%
			社会治理日常事务	” 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	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	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	一年
		成本指标	社会治理系统运行维护	按合同约定支付	100%
			社会治理系统运行维护	超预算支付	0%
	效益指标	经济效益指标			
		社会效益指标	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%
			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%，智慧望城雷锋哨平台、林火预警平台处置率95%，区长信箱回复率≥95%。
		生态效益指标			
		可持续影响指标	社会治理系统运行维护	硬件设备质保期	一年
			社会治理日常事务	建立健全内控制度	长期坚持
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%	

