2021年项目支出绩效目标表

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 填报单位：（盖章） 衡东县行政审批服务局 单位：万元 | | | | | | |
| 项目支出名称 | “12345”平台外包经费 | | 预算部门 | 衡东县行政审批服务局 | | |
| 年度本级  预算金额 | 88 | | 该项目支出上级资金 | |  | |
| 项目支出实施期 | 2021年度 | | | | | |
| 实施期绩效目标 | 支持“12345”平台建设，及时回复群众投诉问题 | | | | | |
| 本年度绩效目标 | 支付“12345”平台外包经费。 | | | | | |
| 本年度  绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标值及单位 | | 绩效标准 |
| 产出指标 | 数量指标 | 外包平台话务员人数 | 13人 | |  |
| 质量指标 | 派单时限 | ≦24小时 | | 制度标准 |
| 接听电话时限 | 15秒 | | 制度标准 |
| 时效指标 | 外包时间 | 2021年1月—2021年12月 | | 合同约定 |
| 成本指标 | 外包平台话务员人员经费 | ≦88万 | | 合同约定 |
| 社会效益指标 | 群众投诉回复率 | 100% | | 行业标准 |
| 社会公众或服务对象满意度指标 | 群众满意度 | ≥95% | |  |

填表人：欧艳波 联系电话：13873462600 填报日期：2021年5月23日 单位负责人签字：