

上海市财政支出项目绩效目标申报表

(2019年)

申报单位名称：上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心

项目名称	12333热线全媒体智能咨询平台项目经费		
项目类型	<input type="checkbox"/> 市委市政府已确定的新增项目 <input type="checkbox"/> 结转项目 <input type="checkbox"/> 其他一次性项目		
	<input checked="" type="checkbox"/> 经常性专项业务费 <input type="checkbox"/> 其他经常性项目		
资金用途	<input type="checkbox"/> 基本建设工程类 <input type="checkbox"/> 信息化建设类 <input type="checkbox"/> 政策补贴类 <input type="checkbox"/> 政府购买服务 <input type="checkbox"/> 资产购置类 <input checked="" type="checkbox"/> 其他事业专业类		
开始时间	2019-1-1	结束时间	2019-12-31
项目概况	上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心为进一步提升人社业务咨询和经办服务水平，秉持新形势下政府对外服务转型的要求，整合现有12333和962218两套咨询平台，建设新一代12333热线全媒体智能咨询平台，坚持“以人为本”的服务宗旨；“民有所求、我有所助”的服务理念；以及“接听及时、应答准确、服务周到、热情真诚”的服务标准，更好的满足广大市民的服务需求。		
立项依据	1、国家发改委、财政部《关于在公共服务领域推广政府和社会资本合作模式指导意见》（国办发【2015】42号）2、国务院关于印发《“十三五”推进基本公共服务均等化规划》的通知（国发【2017】9号）3、国务院关于印发《新一代人工智能发展规划》的通知（国发【2017】35号）4、人社部《关于印发“互联网+人社”2020行动计划的通知》（人社部发【2016】105号）5、人社部《关于加快推进12333电话咨询服务业发展的指导意见》（人社厅发【2016】186号）6、关于印发2017年人力资源和社会保障电话咨询服务工作要点的通知（人社信息函【2017】9号）		
项目设立的必要性	建设上海市人社局12333热线全媒体智能咨询平台，一、从“一口咨询”服务角度出发，一号对外实现劳保、人事人才和医保的统一服务窗口，真正达到便民利民；二、从智能化角度出发，优化资源配置，整合多部门服务全资源，调动政府服务潜力，覆盖群众社会化全媒体渠道，实现智能化服务管理；三、从精细化服务角度出发，统一服务规范流程，通过业务细化分类，实现由总到分、由粗到细的服务引导。形成上下一体、标准一致的咨询服务体系，推进12333热线咨询服务科学化、规范化发展，促进上海人社局依法行政和科学决策。		
保证项目实施的制度、措施	此项目是由上海市人力资源和社会保障局主管，由上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心负责实施。其中：由上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心与上海电信百事应信息有限公司签订合作协议，上海电信百事应信息有限公司根据要求提供基础语音平台建设及维护、全媒体智能叠加功能的建设和热线整体运营管理。项目资金申请及拨付、对项目供应商、咨询平台指导和监督以及项目考核和审计稽核由上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心负责具体实施。		
项目总预算（元）	71387200	项目当年预算（元）	71387200
同名项目上年预算额（元）	33513600	同名项目上年预算执行数（元）	33513600

	子项目名称	预算金额（元）	
项目当年投入资金构成	咨询员费用	52315200	
	人员管理费	5022000	
	税金	3830000	
	基础语音平台租金	4400000	
	全媒体智能化叠加功能租费	4320000	
	后台六大板块运维费	1500000	
项目实施计划	此项目的实施贯穿2019年全年度，其相关费用按季进行结算。上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心每季度按服务细则对热线运营质量、平台系统使用情况进行考核，每季度考核一次，若考核不合格，上海市人力资源和社会保障局咨询服务中心应向项目供应商提出整改措施，相关费用在下一季度项目管理费中扣减。人员经费应按财政有关规定，按实结算，每年年底进行一次清算。		
项目总目标	面向社会实行365天24小时提供人力资源和社会保障政策咨询、办事指南、信息查询、投诉举报、12345工单处理等服务，并及时收集和整理各种信息和问题，及时反馈各级领导及政策研究、制定部门为领导决策提供客观、公正的参考。		
年度绩效目标	<p>1. 产出目标：按照预算金额及相关法律法规，完成12333热线全媒体智能联络中心平台组建，提高咨询服务质量，实现接通率提升。</p> <p>2. 效果目标：①提升12333热线智能化技术水平；②丰富群众的移动化服务受理渠道；③提升平台的精细化、移动化、智能化运营管理；④建立高效的业务协同模式，提升业务管理服务能力；⑤维持12333热线整体平台的系统稳定；⑥维持服务人员队伍的人员稳定；⑦通过培训和考核，确保服务人员的咨询服务质量；⑧提高12333热线整体接通率。</p> <p>3. 影响力目标：提升群众服务的满意度。</p>		
分解目标			
一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值
投入和管理目标	项目实施管理	系统建设完成率	=100%
	资金投入管理	专款专用率	=100%
	资金投入管理	预算执行率	≥98%
	数量目标	综合接通率	≥80.00%
	数量目标	招聘人员完成率	100.00%
	数量目标	服务人员培训率	=100%

产出目标	质量目标	质量控制合格率	$\geq 98.00\%$
	质量目标	服务人员流失率	$\leq 20.00\%$
	时效目标	一级故障	响应时间：立即响应，故障处理时间 ≤ 90 分钟
	时效目标	二级故障	响应时间： ≤ 30 分钟内，故障处理时间 ≤ 180 分钟
	时效目标	三级故障	响应时间： ≤ 30 分钟内，故障处理时间 ≤ 24 小时
效果目标	经济效益目标	成本控制情况	< 4.97 元/分钟
	社会效益目标	综合满意度	$\geq 97.00\%$
	社会效益目标	投诉率	$\leq 0.01\%$
影响力目标	可持续目标	长效管理情况	对项目的长期发展应该有相应的管理措施
	可持续目标	人力资源对项目可持续影响	人力资源配备和培训应该满足可持续发展的需求
	满意度目标	公众满意度	$\geq 90.00\%$
备注			

上海市财政支出项目绩效目标申报表

(2019年)

申报单位名称：上海市就业促进中心

项目名称	职业培训基础能力建设—师资进修		
项目类型	市委市政府已确定的新增项目 <input type="checkbox"/> 结转项目 <input type="checkbox"/> 其他一次性项目 <input type="checkbox"/>		
	经常性专项业务费 <input type="checkbox"/> 其他经常性项目 <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/>		
资金用途	基本建设工程类 <input type="checkbox"/> 信息化建设类 <input type="checkbox"/> 政策补贴类 <input type="checkbox"/> 政府购买服务 <input checked="" type="checkbox"/> 资产购置类 <input type="checkbox"/> 其他事业专业类 <input type="checkbox"/>		
开始时间	2019. 1. 1	结束时间	2019. 12. 31
项目概况	根据《关于印发〈关于地方教育附加专项资金用于本市职业培训基础能力建设经费资助的管理办法〉的通知》（沪财教[2015]44号）中经费用途的规定，用于“通知”中职业培训师进修、专业教研活动。		
立项依据	根据《关于印发〈关于地方教育附加专项资金用于本市职业培训基础能力建设经费资助的管理办法〉的通知》（沪财教[2015]44号）、《上海市民办职业培训机构教师管理办法[沪人社发（2016）68号]》文件		
项目设立的必要性	<p>根据规定，用于职业培训师进修经费资助、职业培训项目开发和实训基地项目开发，主要包括职业培训师培训、教学方法研究、专业教研活动和教学成果评选推广等；职业培训项目调研和咨询、职业培训项目（含技能标准，培训计划大纲，培训讲义教材，鉴定题库等）的开发和更新维护、“互联网+”培训技术手段的项目开发和运行维护等；根据职业培训行业及创业扶持政策的发展，新建、调整、更新实训基地中的实训项目和创业项目，为此提供相应配套资金。</p> <p>为本市有就业意愿和求职需求的青年和大学生实现自主就业打造的融合职业指导、技能实操、岗位实践（体验）以及岗位推介等多项功能一体化公共就业服务平台（场所）。通过提供适需对路的职业训练项目，帮助青年（大学生）做好职业生涯规划，综合提升求职软实力和专项技能硬实力，从而建立积极的就业观念，实现个体的稳定就业和高质量就业，有效提高青年的就业能力，缓解本市人力资源市场结构性矛盾。</p>		
保证项目实施的制度、措施	根据《关于印发〈关于地方教育附加专项资金用于本市职业培训基础能力建设经费资助的管理办法〉的通知》（沪财教[2015]44号）、《预算法》、《政府采购法》、《上海市就业促进中心项目采购管理办法（试行）》、《资金使用内部管理控制的若干规定》、《财务收支审批制度》等		
项目总预算（元）	3511500	项目当年预算（元）	3511500

同名项目上年预算额（元）	5430000	同名项目上年预算执行数（元）	2373044
	子项目名称	预算金额（元）	
项目当年投入资金构成	职业培训师资继续教育 - “非学历类培训教师”师资进修	379500	
	职业培训师资继续教育 - “人工智能时代的职业教育”主题师资进修	379500	
	职业培训师资继续教育 - “激活你的课堂”主题师资进修	379500	
	职业培训师资继续教育 - “信息化时代的职业教育”主题师资进修	379500	
	职业培训师资继续教育 - “智能制造与职业培训”主题师资进修	379500	
	职业培训师资继续教育 - 教学管理人员继续教育	184000	
	职业培训师资继续教育 - 专业教学法综合管理	200000	
	专业教研活动 - 2019年度高技能人才培养基地资助项目管理	1230000	
项目实施计划	职业培训基础能力建设—师资进修;项目实施贯穿2019年整个年度，完成师资进修的各个项目		
项目总目标	通过职业培训师资培训、教学方法研究、专业教研活动和教学成果评选推广等提升本市职业培训教师的执教能力和执教水平		
年度绩效目标	完成年度职业培训师资进修项目，组织各类专业教研活动以及教学成果评选。		
分解目标			
一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值
投入和管理目标	预算执行率		>98%
	项目立项依据充分性		充分
	资金使用合规性		合规
	项目管理制度健全性		健全
	数量目标	师资进修工作完成率	>95%

产出目标	质量目标	教师进修满意度	≥95%
	时效目标		
效果目标	经济效益目标		
	社会效益目标	师资能力提升情况	较上一年度有提升
	生态效益目标		
影响力目标	可持续目标		
	满意度目标	沟通协调机制健全性	健全
备注			

上海市财政支出项目绩效目标申报表

(2019年)

申报单位名称：上海市社会保险事业管理中心（盖章）

项目名称	社会保险服务费			
项目类型	市委市政府已确定的新增项目 <input type="checkbox"/> 结转项目 <input type="checkbox"/> 其他一次性项目 <input type="checkbox"/>			
	经常性专项业务费 <input type="checkbox"/> 其他经常性项目 <input checked="" type="checkbox"/>			
资金用途	基本建设工程类 <input type="checkbox"/> 政府购买服务 <input type="checkbox"/>	信息化建设类 <input type="checkbox"/> 资产购置类 <input type="checkbox"/>	政策补贴类 <input type="checkbox"/> 其他事业专业类 <input type="checkbox"/>	
项目负责人		联系人	谢振宇	联系电话 63678103
开始时间	2019-01-01		结束时间	2019-12-31
项目概况	该项目主要包括异地养老金发放邮资费、手续费、养老金上门送发费、资格认证打印套封费、资格认证邮寄费、发放监督员暗访交通补贴、跨区暗访交通补贴、监督员组长交通补贴费、监督员先进个人奖励费及社区事务受理服务中心窗口工作人员业务培训等内容。加强经办服务大厅、机房等公共场所和重点部位的安全保卫工作。			
立项依据	根据《上海市人民政府办公厅转发市劳动和社会保障局关于对本市离退休人员养老金实行社会化发放试行意见的通知》（沪府办发【1998】49号）；《劳动和社会保障部办公厅关于对异地居住退休人员领取养老金资格协助认证工作的通知》（劳社厅发【2004】8号）；《上海市人力资源和社会保障系统政风行风监督员聘任管理暂行办法》的通知 沪人社行（2009）6号；沪劳社部发（2000）9号《劳动和社会保障部关于加快实行养老金社会化发放的通知》、《本市政府工作部门公共服务窗口延长服务时间的实施方案》（沪府办发【2012】52号）、《上海市社保中心系统突发公共事件预防的应急处置办法》			
项目设立的必要性	养老金社会化发放主要采取委托银行和邮局代发的形式，由邮局寄发。为居住异地离退休人员支付养老经所支付银行手续费。支付养老金上门送发人员手续费用；每年开展异地居住养老人员和精简回乡人员资格认证工作；组织政风行风监督员队伍开展对社保经办机构 and 养老金发放网点的暗访检查和对服务对象满意度的调查，查找窗口服务存在的不足，为提升窗口经办服务水平建言献策。召开监督员工作会议，安排监督工作，沟通监督信息，发放养老金所支付的邮汇费。社保业务延伸社区经办培训、征地养老及居保业务培训。加强经办服务大厅、机房等公共场所和重点部位的安全保卫工作，维持正常的社保业务经办服务秩序，突发公共事件的应急处置，日常安全巡逻和技防监控。			

保证项目实施的制度、措施	关于印发《上海市社保中心行政经费预算管理暂行办法》的通知（沪社险办〔2013〕70号）		
项目总预算（元）	18,372,648	项目当年预算（元）	18,372,648
同名项目上年预算额（元）	0	同名项目上年预算执行数（元）	0
	子项目名称	预算金额（元）	
项目当年投入资金构成	社区事务受理服务中心业务培训	4,136,800	
	监督员费用	557,200	
	养老金发放邮资费	9,280,170	
	资格认证费	581,802	
	养老金上门送发费	87,075	
	保安费	3,729,600	
项目实施计划	养老金发放邮资费、手续费、养老金上门送发费、社区事务受理服务中心业务培训贯穿2019年整个年度。按季度组织监督员开展暗访检查和满意度调查活动，每年开展一次监督员先进个人评比。		
项目总目标	确保养老金按时足额发放，方便享受本市社保待遇人员在居住地就近领取养老金。解决有特殊困难人员的实际问题；防止社保基金流失，保障养老保险制度的安全运行。防止社保基金流失，保障养老保险制度的安全运行。通过开展异地居住退休人员领取养老金资格认证工作，防止社保基金流失，保障养老保险制度的安全运行。防止社保基金流失，保障养老保险制度的安全运行。通过暗访检查和满意度调查活动，促进窗口服务水平提升。着力提高社区		
年度绩效目标	通过银行及邮局发放养老金，方便享受本市社保待遇人员在居住地就近、便捷领取养老金，确保养老金按时足额发放。通过养老金上门送发服务，解决有特殊困难人员的养老金领取问题，解除他们后顾之忧。通过开展异地居住退休人员领取养老金资格认证工作，防止社保基金流失，保障养老保险制度的安全运行。加强窗口单位作风建设，提高服务对象满意度。通过开展社区事务受理服务中心集中培训，着力提高社区社保工作人员的岗位工作技能和职业素养，进一步规范经办标准，提升服务水平。确保经办大厅、机房等公共场所和重点部位安全有序运行。		
分解目标			
分解目标内容	绩效指标	指标目标值	
	财务监控的有效性	有效	
	财务制度健全性	健全	

上海市财政支出项目绩效目标申报表

(2019年)

申报单位名称：上海市职业技能鉴定中心

项目名称	委托服务经费		
项目类型	市委市政府已确定的新增项目 <input type="checkbox"/> 结转项目 <input type="checkbox"/> 其他一次性项目		
	经常性专项业务费 <input checked="" type="checkbox"/> 其他经常性项目 <input type="checkbox"/>		
资金用途	基本建设工程类 <input type="checkbox"/> 信息化建设类 <input type="checkbox"/> 政策补贴类 <input type="checkbox"/> 政府购买服务 <input checked="" type="checkbox"/> 资产购置类 <input type="checkbox"/> 其他事业专业类 <input type="checkbox"/>		
开始时间	2019-1-1	结束时间	2019-12-31
项目概况	<p>市职业技能鉴定中心主要承担对全市劳动者职业技能水平进行考核评价和本市职业技能竞赛组织实施等工作，为加强鉴定管理和过程控制，确保鉴定运行安全、有序、规范，顺利完成全市年度技能鉴定工作，需组织开展各项鉴定相关工作。</p> <p>委托服务经费主要是为确保职业技能鉴定工作的正常开展，在整个鉴定过程中支付各类考场使用费，包括笔试考试考场使用费、口试考场使用费、统考机房使用费、计算机类考试机房使用费；为提高考试评价质量和水平，支付各类智能考试平台的使用费，包括理论知识机考平台使用费，计算机操作考试平台使用费以及院校“双证融通”鉴定平台使用费；为提高各项鉴定工作的效率，将专项业务委托专业机构所支付各类业务委托经费，包括考务委托管理服务、考件检测服务、证书打印及发放服务、提高技术手段而委托的服务：包括中心IT外包服务、网上阅卷技术服务、职业技能鉴定监控技术服务、证书专用打印设备维护费等经费。</p>		

立项依据	<p>《财政部关于进一步加强财政支出预算执行管理的通知》 财预【2014】85号 关于印发《上海市市本级项目支出预算管理办法》的通知 沪财预【2017】76号 政策依据： 《关于大力推进职业资格证书制度建设的若干意见》 关于印发《2019年上海市职业技能鉴定公告》的通知 关于印发《关于本市开展“双证融通”试点工作的实施意见》的通知 沪人社职发【2014】35号 关于印发《关于加强本市企业职工职业培训工作的实施意见》的通知 沪人社职发【2012】10号</p>		
项目设立的必要性	为保障职业技能鉴定考试工作正常进行，必须使用考试平台、考试场地及实施考务业务委托管理。		
保证项目实施的制度、措施	职业技能鉴定考务管理相关文件及办法		
项目总预算（元）	13035400	项目当年预算（元）	13035400
同名项目上年预算额（元）	11374400	同名项目上年预算执行数（元）	11108102
	子项目名称	预算金额（元）	
项目当年投入资金构成	考试平台使用费	3285000	
	考场使用费	2952400	
	业务委托经费	6798000	
项目实施计划	按《2019年上海市职业技能鉴定公告》及鉴定申报的实际需求，按月实施。		
项目总目标	确保本市职业技能鉴定考试的正常进行。		
年度绩效目标	完成2019年全年鉴定工作		
分解目标			

一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值
投入和管理目标	项目管理制度执行有效性		有效
	项目管理制度健全性		健全
	资金使用合规性		合规
	财务管理制度健全性		健全
	预算执行率		≥98%
产出目标	数量目标		排除政策变动因素，完成鉴定人数40万左右
	质量目标		确保鉴定工作公平公正举行
	时效目标		按月组织实施各类技能鉴定工作
效果目标	经济效益目标		提高了各类鉴定工作效率，使鉴定工作的组织开展更高效、更合理
	社会效益目标		通过委托服务经费的使用，不断提高鉴定各方面工作的质量和服务水平，为鉴定工作的各类对象提供更优质的服务
	生态效益目标		全面事实施无纸化考试
影响力目标	可持续目标		确保鉴定工作可持续运作
	满意度目标		提高考生满意度，有责投诉率控制在千分之一以下
备注			

上海市财政支出项目绩效目标申报表

(2019年)

申报单位名称：上海市人才服务中心

项目名称	外国人（台港澳）来华工作许可专项		
项目类型	市委市政府已确定的新增项目 <input type="checkbox"/> 结转项目 <input type="checkbox"/> 其他一次性项目 <input type="checkbox"/>		
	经常性专项业务费 <input checked="" type="checkbox"/> 其他经常性项目 <input type="checkbox"/>		
资金用途	基本建设工程类 <input type="checkbox"/> 信息化建设类 <input type="checkbox"/> 政策补贴类 <input type="checkbox"/> 政府购买服务 <input type="checkbox"/> 资产购置类 <input type="checkbox"/> 其他事业专业类 <input checked="" type="checkbox"/>		
开始时间	2019年1月	结束时间	2019年12月
项目概况	2017年10月我中心成立了外国人来华工作部，依据外国人来华工作许可“鼓励高端、控制一般、限制低端”政策原则，对外国来华工作外国人实行分类管理。按照要求对外国来华工作的外国人分为A、B、C三类，即外国高端人才，外国专业人才，以及符合国内劳动力市场需求、从事临时性、季节性、非技术性或服务性工作的外国人，实行计点积分制。外国人（台港澳）来华工作许可专项主要对外国来华工作许可的预审、受理、审核和审批工作，具体工作包括：1. 两证整合的对外政策宣传和培训工作；2. 市人才受理点的预审、受理、审核及审批工作；3. 全市各受理点的审批工作；4. 对各受理点的工作人员的业务培训、政策解释和案例分析工作；5. 制定具体的告知单、操作细则和工作任务分工等材料，不断优化工作流程；6. 不断优化外国人来华服务系统功能，系统环境，不断提高系统操作速度。		
立项依据	1、国务院审改办《关于整合外国人来华工作许可事项意见的函》（审改办函〔2015〕95号）； 2、《国家外国专家局关于印发外国人来华工作许可制度试点实施方案的通知》（外专发〔2016〕151号）； 3、《中华人民共和国出境入境管理法》第四十一条； 4、《中华人民共和国外国人入境出境管理条例》第七条。		
项目设立的必要性	为构建具有国际竞争力的引才用才机制，促进外国人才引进数量、质量和结构更好地满足国家经济社会发展需要、适应国家创新驱动战略实施，我国加大鼓励外来人员来华工作。同时，随着外国人来华工作人数日益增多，加强相关领域工作规范迫在眉睫。故上海市人才服务中心设立外国人（台港澳）来华工作许可专项项目，旨在更好地为外国人来华工作提供便利。		
保证项目实施的制度、措施	1、政策保障：人社局下发文件，提供具体工作要求，确保工作落实； 2、组织保障：市人才服务中心进行具体实施，确保外国人来华工作许可项目稳定运行； 3、制度保障：包括市人才服务中心内部管理制度、财务管理制度、项目管理制度、资金拨付流程等制度。		
项目总预算（元）	5,205,200	项目当年预算（元）	5,205,200
同名项目上年预算额（元）	3,852,080	同名项目上年预算执行数（元）	3,586,471

	子项目名称		预算金额（元）
项目当年投入资金构成	外国人来华工作许可受理审批体系工作经费		2,406,080
	外国人来华工作许可综合服务保障工作经费		2,700,000
	外国人来华工作许可培训经费		99,120
项目实施计划	1、对各受理点工作人员的业务培训、政策解读和案例分析工作4次； 2、及时制定具体的告知单、操作细则和工作任务分工等材料，不断优化工作流程； 3、及时购买外国人来华工作许可证制卡耗材及设备； 4、不断优化外国人来华服务系统功能，系统环境，不断提高系统操作速度。		
项目总目标	提高相关政策知晓度，规范外国人来华工作程序，优化外国人来华服务系统功能，系统环境，不断提高系统操作速度，为外国人来华工作提供便利。		
年度绩效目标	投入和管理类： 1、项目申请、立项依据充分，立项程序合规； 2、项目预算编制合理，测算依据充分，预算执行率达100%； 3、政府采购流程规范； 4、按规定用途合理合规使用预算资金； 5、项目管理制度建设健全； 6、及时、规范签订相关合同； 7、定期对服务单位进行考核。 产出类： 1、按时保质保量完成各类培训工作； 2、按时保质保量完成设备采购工作； 3、按时保质保量完成相关宣传工作。 效果类： 1、项目相关政策知晓度有效提高； 2、有效处理、提防设备突发事件发生情况； 3、投诉事件率<2%； 4、外国人（台港澳）来华工作受理率>98%； 5、项目受益人群满意度在85%以上； 6、项目相关工作人员满意度在85%以上。		
分解目标			
一级指标	二级指标	三级指标	指标目标值
投入和管理目标	资金投入管理	预算执行率	≥98%
	资产管理	资金使用合规性	规范
	项目实施管理	服务单位考核管理制度建设情况	健全

产出目标	数量目标	业务培训计划完成率、采购计划完成率	100%
	质量目标	业务培训合格率、采购合格率	>95%
	时效目标	业务培训及时率、采购完成及时率	100%
效果目标	经济效益目标		
	社会效益目标	政策知晓率	≥80%
	生态效益目标		
影响力目标	可持续目标	定期检查管理机制	有效预防、及时处理
	满意度目标	外国人来华工作期望、受益人群满意度	≥85%
备注			