

### 财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

项目名称	卫生热线运行项目							
主管部门	上海市卫生健康委员会			实施单位	上海市健康促进中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	10858108.00	10535979.00	10,531,232.42	10	99.96%	10	
	其中：当年财政拨款	10858108	10535979	10531232.42	—			
	上年结转资金	0	0		—			
	其他资金	0	0		—			
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
	保障上海市卫生热线的正常运行，满足市民关于卫生健康方面的咨询服务，最大限度协调解决市民合理诉求			全年完成服务总量共计988107件次，同步增帐%；其中人工服务受理462054件次，网站回复2992件次。此外，向广大市民推送各类健康提示短信，共计发送156万余条。2021考核年度期间（2020年12月1日-2021年11月30日），12345卫生专线受理服务总量共计 165808 件次，较上年同期增加13.13%。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	组织在线访谈次数	>15次	22次	14	14	
			组织人员培训次数	>25次	40次	11	11	
		质量指标	热线电话接起率	>90%	56%	11	9	来电量和工单量大幅度增长，远超过热线接听能力，已多次向上级部门申请增加编制和人员，并进行技术改造。但目前尚没有相关经费和人员安排
		时效指标	产出时效	有效工单按时办结率>98%	99.8%	14	14	
	效益指标	社会效益指标	社会效益	保障热线运行，满足市民需要（电话接起率和有效工单办结率达到目标值）	完成	30	30	
满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度	>90%	92.5%	10	10		

总分

100

98