

南京市市级部门整体预算绩效目标表					
2026年度					
单位名称		南京市人力资源和社会保障咨询服务中心			
单位 主要职能		咨询中心面向社会提供人力资源和社会保障方面的咨询服务；通过咨询电话、网站接受人力资源和社会保障举报投诉案件的转送和处理跟踪；承担咨询服务的业务统计、分析和汇总等工作；建立维护咨询服务信息库。同时，做好局门户网站各类栏目信息更新推送工作及各类网站信箱邮件的回复工作、承办全局12345政务热线工单的复查、协调、指导、督办和满意度调查等工作。			
机构设置及 人员配置		咨询中心共有事业编制11个，技术和辅助编制89个。			
部门整体 资金（万 元）	收入				全年 预算数
		资金总额			1053.24
	支出			半年 计划执行数	全年 预算数
		基本支出		490.88	981.76
		项目支出		17.24	71.48
中长期目标		一、多措并举，拓展12333工作的深度和广度，提高电话咨询质量。1.强化12333电话咨询服务管理。2.加强咨询员队伍建设，加大骨干人员培养。3.做好信息采集、知识库维护。4.加强与江宁区等四个分中心的业务交流指导，整体提升南京12333咨询服务热线的服务水平。5.通过增加坐席数量、人员名额、提升人工接听率、减少等待时间以提高服务质量。 二、严格标准，做好网站维护运行。1.会同第三方监测单位按照考核要求，认真对照《政府网站检查指标》检查考核指标内容。2.进一步完善信息发布流程，强化管理维护责任。3.做好邮箱回复工作。针对局门户网站互动回应栏目，按照要求做好局长信箱、12333信箱，已申请公开信箱、政府网站找错平台、行风举报信箱等常规邮箱回复及转办工作。 三、夯实责任。发挥12345职能作用。按照市政务办和全局统一部署，做好12345政务热线考核工作。 四、立足实际，加强人、财基础管理。完善中心内部控制体系建设，重视财政资金的支出绩效，在预算编制、执行、资金支付等环节层层把关你，严格按照财务相关规定执行。			
年度目标		一、2026年，预计语音留言回复率90%以上，力争12333服务综合服务满意度排在全省前列。 二、行风问题投诉举报专线登记转办率100%。继续保持并加强本中心与市局各部门业务联系，拓宽信息采集渠道，积极做好信息采集和12333知识库日常维护，为咨询服务工作奠定坚实基础。南京12333知识库知识更新篇目不少于100条，智能客服系统制作/更新场景30个以上，南京人社一宁智答智能客服知识库问答数量达3000个以上。 三、2026年，预计局12345工作组办理工单20000件左右，实现工单实时签收率100%以上，按时办结率90%以上，首接办结率90%以上，满意率80%以上。 四、预计局门户网站推送各类信息1100条左右，处理各类邮件700封左右。网站在国家省市政府考核中均为合格。			
一级指标	二级指标		三级指标	半年指标值	全年指标值
决策	计划制定		中长期规划制定健全性	健全	健全
			工作计划制定健全性	健全	健全
	目标设定		绩效目标合理性	合理	合理
			绩效指标明确性	明确	明确
	预算编制		预算编制科学性	科学	科学
			预算编制规范性	规范	规范
过程	预算执行		预算调整率	＝0%	＝0%
			支付进度符合率	＝100%	＝100%
			预算执行率	＝100%	＝100%
			结转结余率	＝0%	＝0%
			公用经费控制率	≤100%	≤100%
			“三公经费”变动率	＝0%	＝0%
			政府采购执行率	＝100%	＝100%
			非税收入预算完成率	＝100%	＝100%
	预算管理		预算管理制度健全性	健全	健全
			资金使用合规性	合规	合规
			绩效管理覆盖率	＝100%	＝100%
			基础信息完善性	完善	完善
			预决算信息公开度	公开	公开
			非税收入管理合规性	合规	合规
	资产管理		资产管理制度健全性	健全	健全
			资产管理规范性	规范	规范
			固定资产利用率	＝100%	＝100%
	项目管理		项目管理制度健全性	健全	健全
			项目管理制度执行规范性	规范	规范
	人员管理		人员管理制度健全性	健全	健全
			人员管理制度执行有效性	有效	有效
			在职人员控制率	＝100%	＝100%

	机构建设		组织建设工作及完成率	=100%	=100%
			业务学习与培训及时完成率	=100%	=100%
			纪检监察工作有效性	有效	有效
一级指标	二级指标	重点工作	三级指标	半年指标值	全年指标值
履职	12333电话咨询服务	12333综合服务满意度达90%	12333 综合服务满意度	≥90分	≥90分
一级指标	二级指标		三级指标	半年指标值	全年指标值
效益指标	经济效益		12333年度来电总量	>100万人次	>240万人次
	社会效益		局门户网站局长信箱、依申请公开信箱、行风举报信箱转办率	=100%	=100%
	生态效益		局门户网站12333信箱及政府网站找错平台回复率	=100%	=100%
	可持续影响		12333综合服务满意度	>90%	>90%
满意度指标	服务对象满意度		综合服务满意度	≥90分	≥90分