

附件 2

项目支出绩效自评表
(2023 年度)

项目名称		2023 年热线外包服务费						
主管部门		北京市丰台区房屋管理局			实施单位	北京市丰台区房屋管理局		
项目负责人		张雪			联系电话	83810021		
项目资金 (万元)		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	21	21	21	10	100%		
	其中：当年财政拨款	21	21	21	—	100%	—	
	上年结转资金				—		—	
	其他资金				—		—	
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	1. 保证按时完成接件、派件、回复、回访工作； 2. 组织各科室每月做好剔除、挂账和加分工作； 3. 配合全局共同推进接诉即办工作，提高三率成绩； 做好每月全局成绩预判、形势预判工作。				保质保量完成了热线专班的各项工作任务，我局接诉即办工作三率成绩得到提高			
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	聘用人数	4 人	4 人	20	20	
		质量指标	回访效率	100%	100%	10	10	
			区内三率排名	较去年提高	高于去年	10	8	总体成绩提高，但部分月份考核成绩较差，下一步热线专班人员将进一步加大对业务科室的培训力度，积极向优秀单位学习经验，提高我局三率成绩
		时效指标	支付时限	11 月底前	11 月	20	20	
	效益指标	社会效益指标	群众诉求相应和解决情况	有效落实接诉	有效保障了群	10	10	
		可持续影响指标	民生改善情况	与我局相关民	民生持续改善	10	10	

	满意度 指标	服务对象 满意度标	服务对象满意度	≥90%	90%	10	10	
总分						100	98	