

项目支出绩效自评表
(2021 年度)

项目名称			政务热线						
主管部门			北京市住房和城乡建设委员会		实施单位	北京市住房和城乡建设委员会(本级行政)			
项目负责人			李艳军		联系电话	55597026			
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	63.00	63.00	63.00	10	100.00%	10.00
			其中:当年财政拨 款	63.00	63.00	63.00	—	—	—
			上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—
			其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—
年度 总体 目标	预期目标					实际完成情况			
	1.做好 12345 电话诉求工单接收、转办、督办、回复及培训等办理与服务支持工作; 2.委综合服务中心进驻北京市政务服务中心后,按照市政务服务局要求,设置对外公开咨询电话,年均接听电话约 1.4 万个; 3.保障性住房政策群众关注度高,咨询量大,年均接听电话约 1 万个。 4.做好政府网站互动响应办理等工作。					已经全部完成,具体如下: 1.做好 12345 电话诉求工单接收、转办、督办、回复及培训等办理与服务支持工作; 2.委综合服务中心进驻北京市政务服务中心后,按照市政务服务局要求,设置对外公开咨询电话,接听电话 34000 个; 3.保障性住房政策咨询 8681 个。 4.做好政府网站互动响应办理等工作。			
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	12345 工单办理件数	约 3000 件	12687 件	10	8.00	偏差原因分析:实际办理数量具有随机性,无法准确预估。 改进措施:以后年度结合往年情况,进一步合理设置指标值。	
			综合服务中心岗位接听来电个数	约 14000 个	34000 个	10	10.00	偏差原因分析:实际办理数量具有随机性,无法准确预估。 改进措施:以后年度结合往年情况,进一步合理设置指标值。	
			住房保障岗位接听来电个数	约 10000 个	8681 个	10	8.70	偏差原因分析:群众实际来电 8681 个,已经全部接听。实际来电数具有随机性。 改进措施:以后年度结合往年情况,进一步合理设置指标值。	
			政府网站互动响应件数	约 7000 件	5879 件	5	4.20	偏差原因分析:互动响应平台实际收到群众咨询 5879 件,已经全部办结。 改进措施:以后年度结合往年情况,进一步合理设置指标值。	
	质 量 指 标	质 量 指 标	电话工单办理完成率	100%	100%	10	10.00		
			政府网站互动响应工作完成率	100%	100%	10	10.00		

续上页	续上页	成本指标	项目预算控制数	63 万元	63 万元	5	5. 00	
	效益指标	社会效益指标	群众来电得到接听解答，为群众提供良好服务。	效果显著	效果显著	30	30. 00	
总分						100	95. 90	