

(2023年度)

项目名称		心理咨询师参与信访接待服务						
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		王海潮			联系电话	010-55597026		
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	20.00	20.00	20.00	10	100.00%	10.00
		其中：当年财政拨款	20.00	20.00	20.00	—	—	—
		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. 为来访群众提供心理咨询； 2. 参与重点疑难信访案件的处理； 3. 对信访群众进行思想疏导，协助信访部门化解矛盾纠纷； 4. 对信访干部进行心理疏导及相关知识、技能培训等，减轻工作压力。				本年度每个工作日均安排一名心理咨询师在信访接待大厅参与信访接待工作，为来访群众提供心理咨询服务；积极参与重点疑难信访案件处理，配合信访部门妥善应对集体访，耐心细致疏导来访群众情绪，协助化解矛盾纠纷；组织开展心理健康系列活动，促进提升信访干部综合能力水平。			
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	开展集中心理辅导、帮助次数	≥3次	3次	5	5	
			跟踪调查重访、缠访次数	≥10件	10件	10	10	
			心理咨询师参与信访接待工作天数	≥247天	250天	10	10	
			开展团体活动次数	≥2场	4场	5	5	
		质量指标	心理咨询师持证上岗率	100%	100%	5	5	
		时效指标	项目完成时间	≤12月	12月	5	5	
		成本指标	预算控制数	≤20万元	20万元	10	10	
	效益指标	社会效益指标	信访工作人员心理健康度	优	优	15	15	
			缠访人员缠访行为有所缓解	优	优	15	14	部分因历史遗留问题导致的信访问题，仍存在一些缠访现象，需要持续做好政策解释、心理疏导等工作。
	满意度指标	服务对象满意度指标	信访工作人员满意度	≥90%	100%	5	5	
来访群众对心理疏导行为的投诉次数			≤10次	0次	5	5		
总分						100	99	