

项目支出绩效自评表
(2022年度)

项目名称		市民热线诉求和接诉即办服务						
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		李艳军			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		120.00	119.55	119.55	10	100.00%	10.00
	其中：当年财政拨款		120.00	119.55	119.55	—	—	—
	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			
	为落实《北京市接诉即办工作条例》等规定，我委负责12345电话工单接收、转办、督办、回复及培训等办理与服务支持工作，负责全委综合联系电话接听和对外联系电话管理工作，负责政务服务综合联系电话和住房保障电话接听工作，负责政府网站互动响应办理等工作。				2022年，共实际使用政务服务人员15人，市民热线电话工单、互动平台工单等完成率超过95%，响应时间小于5个工作日，人均成本7.97万元，处理市民热线工单5600件，接听群众来电9万余件，处理互动平台工单8000余件，群众满意度超过90%。			
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	政务服务热线服务人数	15人	15人	5	5	
			市民热线电话工单办理完成率	≥90%	95%	5	5	
			政府网站互动平台工单完成率	≥90%	95%	5	5	
		质量指标	人员出勤率	≥90%	95%	5	5	
		时效指标	政府网站互动平台工单响应时间	≤7个工作日	5个工作日	5	5	
			市民热线电话工单响应时间	≤7个工作日	5个工作日	5	5	
		成本指标	人均成本	≤8万元	7.97万元	20	20	
	效益指标	社会效益指标	处理市民热线电话工单数量	≥3000件	5600件	10	10	根据实际市民拨打热线电话情况完成，无法准确预估相关数据
			接听市民热线电话数量	≥44000件	96420件	10	10	根据实际市民拨打热线电话情况完成，无法准确预估相关数据
			处理政府网站互动平台工单数量	≥6000件	8361件	10	10	根据实际政府网站互动平台工单数量情况完成，无法准确预估相关数据
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥80%	90%	10	9	群众满意度较高，但可进一步提升
总分						100	99.00	