|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目支出绩效自评表** | | | | | | | | | | | | | |
| （ 2024年度） | | | | | | | | | | | | | |
| 项目名称 | | 接诉即办工作经费 | | | | | | | | | | | |
| 主管部门 | | 北京市西城区人民政府广安门外街道办事处 | | | | | 实施单位 | | 北京市西城区人民政府广安门外街道办事处 | | | | |
| 项目负责人 | |  | | | | | | 联系电话 |  | | | | |
| 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 | | 245 | | 244.8 | 237.20914 | | 10 | | 96.9% | | 9.69 |
| 其中：当年财政拨款 | | 245 | | 244.8 | 237.20914 | | — | | 96.9% | | — |
| 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 | | | | | | |
| 通过购买“接诉即办”热线管理技术服务的方式，将街道“接诉即办”工作纳入数字化管理；负责接听和登记市民、企业服务热线和诉求信息；处理市中心下派的案件，并进行分派到社区或职能部门、督办；为市民提供政策法规、办事流程、执法程序、审批服务等政策咨询、服务查询、诉求受理等政务服务。 | | | | | | “接诉即办”协同平台，全年运行平稳，提高了街道“接诉即办”案件的办理质效。7月，接诉即办可视化大屏上线，建立了多维度的数据分析模型，为预警、快速处置和提前治理提供了科学依据。 | | | | | | |
| 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 | 承办热线诉求件数 | | ≥2563 | | 17126 | | 20 | 20 | |  | |
| 质量指标 | 快捷高效及时应答居民诉求 | | 快捷高效 | | 可视化大屏上线，为高效应答居民诉求提供技术支撑 | | 10 | 10 | |  | |
| 时效指标 | 应答居民诉求时间 | | 小于等于24小时 | | 诉求响应率100% | | 10 | 10 | |  | |
| 成本指标  指标 | 项目预算控制数 | | ≤244.8万元 | | 237.20914万元 | | 20 | 20 | |  | |
| 效益指标 | 社会效益  指标 | 指标1： | | 接诉即办办公效率提升 | | 通过“接诉即办”协同平台，实现标准化的流程管理、案件处置过程的留痕及跟踪、以及实时的数据统计分析，提升办公效率。 | | 20 | 20 | |  | |
| 满意度  指标 | 服务对象满意度指标 | 解决率 | | ≥95% | | 98.09% | | 5 | 5 | |  | |
| 满意度 | | ≥95% | | 98.53% | | 5 | 5 | |  | |
| 总分 | | | | | | | | | 100 | 100 | |  | |