项目支出绩效自评表

（2025 年度）

项目名称	接诉即办辅助人员专项经费						
主管部门	北京市西城区城市管理委员会			实施单位	北京市西城区城市管理综合行政执法局		
项目资金（万元）		年初预算	全年预算数	全年执行	分值	执行率	得分
	年度资金	88.244	87.56	87.56	10	100%	10
	其中：当年	88.244	87.56	87.56	—		—
	上				—		—
	其他资				—		—
年度总体目标	预期目标			实际完成情况			
	接诉即办工作人员严格按客服行业的相关标准，向群众提供最优质的服务；使用文明用语，认真听取、记录群众举报、投诉的具体问题，解答群众的各类咨询；对市、区派发的各类任务单据及时读取，根据行政区域管辖及时派发到属地街道综合执法队进行办理；对群众举报的内容如实、及时派发属地街道综合执法队进行办理。工作人员能够熟悉系统、平台操作，确保西城城管执法局“接诉即办”诉求能够第一时间受理、派发和回复，提高工作的及时性、有效性，确保西城城管执法局			接诉即办工作人员严格按客服行业的相关标准，向群众提供了最优质的服务；做到了 24 小时群众举报电话受理(66527023、63557960)、12345 热线系统值守和市城管执法局大数据平台派单值守工作。			
绩效指标	一级指标	二级指标		分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
	产出指标	数量指标		20	20		
		质量指标		20	20		
		时效指标		10	10		
		成本指标		10	10		
	效益指标	经济效益指标					
		社会效益指标		20	18	协调各街道执法队做好接诉即办满意率提	
		生态效益指标					
		可持续影响指标					
	满意度指标	服务对象满意度指标		10	10		
总分				100	98		