

项目支出绩效自评表

(2020年度)

项目名称		2019年市政务服务中心综合窗口人员队伍建设项目尾款						
主管部门		北京市政务服务管理局			实施单位	北京市政务服务管理局		
项目负责人		陶冠霖			联系电话	89150992		
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	2166.70	1858.95	1858.94	10	100.00%	10.00
		其中：当年财政拨款	2166.70	1858.95	1858.94	—	—	—
		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			
	在前期工作的基础上，确定第三方服务单位，包含窗口人员工资、企业代缴五险一金、企业管理费等，目标为按照国家和市政府有关部署，在市政务服务中心实行综合窗口工作模式，通过打造综合窗口人员队伍的建设活动，保障2019年12月、2020年1月-8月共计9个月的综合窗口服务。				本项目通过委托第三方服务公司，组建了一支198人的综合窗口人员队伍，保障了市政务服务中心综合窗口咨询、接件、受理、告知、送达、材料转运等工作的高效开展，实际完成2019年12月、2020年1月-8月共计9个月的综合窗口服务。			
	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
绩效指标	产出指标	数量指标	工作人员数量	218人	207人	5	4.75	受疫情影响，调整招聘计划，招聘人员减少。改进措施：合理预估疫情发展，制定人员招聘规划。
			服务时间	9个月	9个月	10	10.00	
		质量指标	出勤率	100%	95%	2	1.95	受新冠肺炎疫情影响，窗口减少开放数量，综合窗口轮岗上班，暂缓招聘首贷中心工作人员，下一步将根据实际情况进行后续人员调整。
			仪容仪表	符合规范	符合规范（有相关“服务之星”比赛）	6	6.00	
			服务态度	文明礼貌、语言规范	文明礼貌、语言规范	7	7.00	
		时效指标	人员到位	按时到位	按时到位	5	5.00	
			人员培训	2020年1月底完成	按时完成	5	5.00	
		成本指标	项目成本控制	2166.70万元以内	1858.94万元	10	10.00	

	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
续上页	效益指标	社会效益指标	社会表彰度	得到全面提升	有关媒体进行了多次新闻宣传并收到了锦旗10面、表扬信125封，同比增长了13.45%，社会表彰度得到全面提高	15	15.00	
		可持续影响指标	服务能力	得到全面提升	通过培训、人员考核、服务之星遴选等，服务能力得到全面提升	15	12.00	下一年度将继续采取措施提升对政务服务中心综合窗口咨询、接件、受理等工作的服务能力。
		满意度指标	办事群众满意度	≥95%	窗口人员每次服务完之后，会有相关的考评系统对其服务进行评价，2019年度，窗口群众评价器满意率达到99.99%	10	10.00	
总分						100	96.70	