

# 项目支出绩效自评表

(2020年度)

项目名称		综合业务						
主管部门		北京市政务服务管理局			实施单位		北京市市民热线服务中心	
项目负责人		李晓波			联系电话		65271116	
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		221.10	128.54	64.00	10	49.79%	4.98
	其中：当年财政拨款		221.10	128.54	64.00	—	—	—
	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			
	按规定使用出国经费、差旅费、公务接待费、物业管理费、业务办公费、办公设备及家具购置费、印刷费7项综合业务费用，提升服务水平，保障机构正常运行。				本项目按规定支出差旅费、公务接待费、业务办公费、办公设备及家具购置费、印刷费，满足日常办公需要，提升服务水平，保障机构正常运行。			
	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	出国经费	根据实际出国课题调研工作需求确定	受疫情影响，未发生出国事项	1	0.00	受疫情影响，未发生出国事项，下年度及时履行调整手续。
			差旅费	根据实际国内学习需求确定	赴浙江上海调研1次，参加人民网工作会议1次	2	2.00	
			公务接待费	餐费标准40元；领导接听电话人员30次，每次50人；调研参观交流人员150次，每次15人	接待用餐1648人次，实际用餐标准均在30元及以下	2	2.00	
			物业管理费	服务单价为30元/小时/人，根据实际需求确定人数及时间	受疫情和亦庄园区物业服务管理采购方式影响，未单独委托物业服务，但物业保障工作未受影响	1	0.80	虽然受疫情和亦庄园区物业服务管理采购方式影响未单独委托物业服务，但物业保障工作未受影响，下年度及时履行调整手续。
			业务办公费	根据实际工作需求购置办公用品	根据工作需要，购置硒鼓、墨粉盒、装订针、废粉盒、复印纸等材料多件	3	3.00	

	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	续上页	续上页	办公设备及家居购置费	采购台式机20台；激光打印机10台；高速彩色复合机1台；办公家具（处级）7个、办公家具（科级）12个	购置打印机1台、密码文件柜17组、彩色数码复合机1台	3	3.00	
			印刷费	根据实际需要印刷工作材料	根据日常办公及主题征文等活动需要，印刷文件22211份	3	3.00	
		质量指标	出国经费	达到每次出国调研具体要求	受疫情影响，未发生出国事项	1	0.00	受疫情影响，未发生出国事项，下年度及时履行调整手续。
			差旅费	达到每次国内学习具体要求	达到探索互联网在倾听人民呼声以及借鉴好经验做法的作用	2	2.00	
			公务接待费	保障领导及调研餐馆交流人员及时用餐，活动顺利进行	均达到促进交流的目的	2	2.00	
			物业管理费	达到合同约定的服务标准	受疫情和亦庄园区物业服务管理采购方式影响，未单独委托物业服务，但物业保障工作未受影响	1	0.80	虽然受疫情和亦庄园区物业服务管理采购方式影响未单独委托物业服务，但物业保障工作未受影响，下年度及时履行调整手续。
			业务办公费	达到办公需要的质量标准	购置的办公耗材均达质量标准	3	3.00	
			办公设备及家居购置费	达到设备验收标准	达到设备验收标准	3	3.00	
			印刷费	达到各项材料印刷标准	均达印刷标准	3	3.00	
		时效指标	出国经费	全年按照实际工作安排调研时间	受疫情影响，未发生出国事项	1	0.00	受疫情影响，未发生出国事项，下年度及时履行调整手续。
			差旅费	全年按照实际工作安排学习时间	按照实际工作安排，分别于2020年8月、11月安排差旅调研	1	1.00	
			公务接待费	全年按照实际工作安排交流时间	按照实际工作需要安排交流用餐	1	1.00	

	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	续上页	续上页	物业管理费	全年按照实际工作安排工作时间	受疫情和亦庄园区物业服务管理采购方式影响，未单独委托物业服务，但物业保障工作未受影响	1	0.80	虽然受疫情和亦庄园区物业服务管理采购方式影响未单独委托物业服务，但物业保障工作未受影响，下年度及时履行调整手续。
			业务办公费	全年按照实际工作安排购置时间	均按照实际工作需求购置完成	2	2.00	
			办公设备及家居购置费	全年按照实际工作安排购置时间	均按照实际工作需求购置完成	2	2.00	
			印刷费	全年按照实际工作安排印刷时间	按照实际工作安排印刷	2	2.00	
		成本指标	出国经费预算控制数	≤12万元	0万元	1	1.00	
			差旅费预算控制数	≤20万元	1.72万元	1	1.00	
			公务接待费预算控制数	≤15万元	4.03万元	1	1.00	
			物业管理费预算控制数	≤40万元	0万元	1	1.00	
			业务办公费预算控制数	≤30万元	17.72万元	2	2.00	
			办公设备及家居购置费预算控制数	≤51.3万元	30.23万元	2	2.00	
			印刷费预算控制数	≤52.8万元	10.31万元	2	2.00	
	效益指标	社会效益指标	出国经费	赴欧美等国开展“政府热线利用大数据提升服务能力和水平”课题调研活动，学习借鉴国外对市民热线的管理经验，应用于热线服务中心工作水平提升	受疫情影响，未发生出国事项	1	0.80	虽然受疫情影响未采用出国的方式学习，但综合采取了其他方式了解国外对市民热线的管理经验，热线服务中心工作的水平得到有关领导的认可。
			差旅费	赴国内相关省市学习政府热线发展经验，应用于热线服务中心工作水平提升	一是赴浙江上海调研，对基层社会治理改革工作相关经验进行学习，二是参加人民网工作会议对网上群众工作机制创新等进行学习，均提升了中心工作水平	5	5.00	

	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	续上页	续上页	公务接待费	开展“听民意 解民忧”活动，邀请各区及部分委办局总公司领导、所属部门负责人到12345中心接听群众来电，接待本市及外省市相关部门到12345中心的调研及交流活动，促进各机构之间的经验交流与学习，提升服务水平	开展“听民意 解民忧”第七季活动，接待相关人员到中心调研交流，促进了机构间的经验交流及学习	4	4.00	
			物业管理费	聘请第三方对办公区域和房间进行保洁，并提供会议服务保障，保障机构正常运行	受疫情和亦庄园区物业服务管理采购方式影响，未单独委托物业服务。由联通公司义务提供物业管理服务，有序	2	1.90	虽然受疫情和亦庄园区物业服务管理采购方式影响未单独委托物业服务，但物业保障工作未受影响，下年度及时履行调整手续。
			业务办公费	购置中心办公需要的各类用品，保障机构正常运行	保障机构日常办公及活动需要	6	6.00	
			办公设备及家居购置费	购置的办公设备及家具用于中心新增的2个业务处室，提高工作效率，保障机构正常运行	购置设备用于机构日常办公，提升了办公工作效率	6	6.00	
			印刷费	印刷中心服务需要的各项材料，保障机构正常运行	保障机构日常办公及活动需要	6	6.00	
		满意度指标	北京市人民群众满意度	≥90%	≥90%	4	3.80	工作均得到被接待人员、服务中心人员认可，群众反映良好，但未对该对象做具体调查，下一步将注重对受众满意度的调研分析。
			被接待人员满意度	≥90%	≥90%	3	2.80	
			服务中心人员满意度	≥90%	≥90%	3	2.80	
		总分						100