

项目支出绩效自评表
(2025年度)

项目名称		通信费						
主管部门		北京市政务服务和数据管理局		实施单位	北京市市民热线服务中心			
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	320.00	320.00	298.65	10	93.33%	9.33
		其中：当年财政拨款	320.00	320.00	298.65	——	93.33%	——
		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				
	目标1、核实职能部门回复办理情况是否属实，根据市民所提供的反馈情况、办理情况、解决情况，核查职能部门回复结果是否存在瞒报、虚报的情况。 目标2、主要了解办理部门的工作实效，市民反映的问题是否得到解决，市民提出诉求后是否得到有效回应，责任单位是否能够主动的联系市民，了解反映的问题，主动反馈办理结果。 目标3、主要了解责任单位在解决问题或是反馈工作中的服务态度。市民对责任单位办理来电诉求的整体满意度。			1. 通过向市民拨打回访电话，核实职能部门回复办理情况是否属实，根据市民所提供的反馈情况、办理情况、解决情况，核查职能部门回复结果是否存在瞒报、虚报的情况。 2. 主要了解办理部门的工作实效，市民反映的问题是否得到解决，市民提出诉求后是否得到有效回应，责任单位是否能够主动的联系市民，了解反映的问题，主动反馈办理结果。 3. 主要了解责任单位在解决问题或是反馈工作中的服务态度。市民对责任单位办理来电诉求的整体满意度。				
	一级指标			二级指标		分值	得分	偏差原因分析及改进措施
绩效指标	成本指标			经济成本指标		20	20.00	
	产出指标			数量指标		25	19.40	偏差原因：发送短信验证码数量、电话回访数量、发送短信数量指标指值设定不够精准。 改进措施：结合上一年度实际完成情况和预期情况，科学合理测算下一年度指标值。
				质量指标		10	10.00	
				时效指标		5	5.00	
绩效指标（续）	效益指标			社会效益指标		20	19.00	偏差原因：企业服务热线运行机制流程还需要进一步完善。 改进措施：实行全链条运行管理，进一步细化企业诉求不计入评价审核标准，对未解决、不满意的涉企诉求进行专项督办。
	满意度指标			服务对象满意度指标		10	10.00	
总分						100	92.73	