

项目支出绩效自评表
(2025年度)

项目名称		接诉即办工作手册						
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	43.18	43.18	43.17	10	100.00%	10.00
		其中：当年财政拨款	43.18	43.18	43.17	——	——	——
		上年结转资金	0.00	——	——	——	——	——
		其他资金	0.00	——	——	——	——	——
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	印制《接诉即办工作手册》			通过三方比选，确定服务商，服务商根据我方要求，对《接诉即办工作手册》外观设计、内容审核、规范文字表述等工作提供了有效的技术支撑，并在我方的领导和指导下，对《接诉即办工作手册》电子稿进行设计定版，并按照约定时限、地点交付设计定版后的《接诉即办工作手册》电子稿，以及符合印制要求的纸质稿。通过京华云采政府采购平台，选择定点印刷单位，印制完成7000册《接诉即办工作手册》。				
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
	成本指标			经济成本指标		20	20.00	
	产出指标			数量指标		15	9.00	偏差原因：新增对外接待需求，印刷数量与设定目标值不符。 改进措施：设定指标值时，充分考虑突发情况。
				质量指标		15	14.00	偏差原因：印制数量按最终实际需求据实结算，未对发放工作造成影响。 改进措施：健全印制前审核校对机制，强化服务方印制质量管控。
				时效指标		10	10.00	
	效益指标			社会效益指标		30	29.40	偏差原因：基层覆盖率100%，全市16区及343个街乡镇全部覆盖，部门、企业等诉求办理主体的覆盖率未达到100%。 改进措施：未来将针对新型复杂诉求，持续优化智能辅助工具与基层赋能机制，用手册更好指导基层接诉即办工作实践。
总分						100	92.40	