

咸宁市财政项目支出绩效自评表

填报单位（盖章）

项目名称		咸宁市政府公共服务热线平台建设及运维费				
主管部门	市政务服务和大数据管理局	项目实施单位	市政府大数据中心	项目绩效责任人		
项目属性	1、部门项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、二次审批项目 <input type="checkbox"/> 3、上级转移支付项目 <input type="checkbox"/> 2、调整预算追加项目 <input type="checkbox"/>					
项目种类	1、专项业务类 <input type="checkbox"/> 2、公共服务类 <input checked="" type="checkbox"/> 3、能力建设类 <input type="checkbox"/> 4、经济发展类 <input type="checkbox"/>					
项目类型	1、经常性项目 <input type="checkbox"/> 2、跨年一次性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 3、当年一次性项目 <input type="checkbox"/>					
年度绩效目标完成情况		较好地完成了年初制定的绩效目标。				
预算执行情况评价						
项目预算执行情况 (20分)	项目当年预算	预算数	全年执行数	执行率	自评分	预决算偏离 2020年度，部分话务员在一段时间内未配满，工资未全部发放。
	年度资金总额：	262	259.79	99.15%	19.8	
	其中：当年一般公共预算拨款					
绩效目标完成情况评价						
一级指标	二级指标	三级指标	年初目标值	实际完成值	自评分	未完成原因分析与改进
产出指标 (40分)	合计				39	
	数量1指标	整合部门热线	≥22	28		
	数量2指标	全年接收市民诉求	≥10万	12.63万		
	数据3指标	全年办结市民诉求	≥10万	12.61万		
	数据4指标	热线覆盖部门数	≥1000家	1177家		
	数据5指标	热线工作人员数	≥1000人	1710人		
	质量1指标	热线平台系统验收	通过验收	通过专家评审组验收		
	质量2指标	系统正常运行率	≥98%	99.8%		
	质量3指标					
	时效1指标	部门工单按时签收率	≥98%	98.7%		
	时效2指标	部门工单按时办结率	≥98%	98.7%		
	时效3指标					
	时效4指标					
	成本1指标	控制支出不超过预算	≤100%	99.15%		
成本2指标	预算全部执行	100%	99.15%		2020年度，部分话务员期间离职，话务员人数在一段时间内未配满，故购买服务的话务人员工资未全部发放。今后	
成本3指标						
效果指标 (40分)	合计				35	
	社会效益1指标	群众满意度	≥90%	82.60%		根据国家文件，涉法涉诉类、信访类事项不在12345受理范围。实际运行过程中，市民有事找12345热线的理念深入人心，大量已纳入信
	社会效益2指标	扩展诉求受理渠道	≥6	6项、含电话、市政府网站、云上咸宁、微信、人民网、省12345平台		
	社会效益3指标	扩展媒体宣传渠道	≥4	4项，含香城都市报、云上咸宁APP、咸宁发布微信公众号、咸宁新闻网		
	经济效益1指标					
	生态效益1指标					
	生态效益2指标					
	生态效益3指标					
	可持续发展1指标	常年性提供对市民的诉求解决	常年	常年		
	可持续发展2指标					
可持续发展3指标						
总计					93.8	
备注：						

