附件2

瑶海区财政支出项目绩效自评报告

项 目 名 称 ： 服务热线总值班工作经费

项 目 单 位 ： 瑶海区政务服务管理局

项目责任人 （签字）：

主 管 部 门（盖章）：

2021年1月2020年服务热线总值班工作经费项目绩效自评报告

一、项目基本情况

**（一）项目概况**

服务热线办公室正常运转需求。服务热线总值班工作经费纳入独立预算共5万元，其中，伙食补助费2万元，热线值班费用3万元，项目类型为其他经常性业务经费，属于常年项目，年度绩效指标已全部完成。

**（二）项目绩效目标**

1.项目年度总体目标

以打造政府服务热线电话品牌。以市热线办业务指导为指引，紧盯薄弱环节，进一步做好12345政府服务热线工作，促使热线工作再上新台阶。

1. 总体目标完成情况

**党组织活动经费项目主要绩效目标完成情况表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **指标名称** | | | **指标值** | **是否完成** |
| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** |
| 产出指标 | 数量指标 | 热线督察督办次数 | 20次 | 是 |
| 质量指标 | 群众诉求满意度 | ≥98% | 是 |
| 时效指标 | 群众诉求办结时间 | 群众诉求按期办结率≥98% | 是 |
| 成本指标 | 项目总成本 | ≤预算数 | 是 |
| 效益指标 | 经济效益指标 | 不适用 | 不适用 | 否 |
| 社会效益指标 | 热线水平 | 打造全市一流热线服务品牌。 | 是 |
| 生态效益指标 | 不适用 | 不适用 | 否 |
| 可持续影响指标 | 群众影响 | 打造全市一流热线服务品牌。 | 是 |
| 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 满意度 | 服务对象满意度≥98% | 是 |

二、绩效自评结论

**（一）总体结论**

2020年度，服务热线总值班工作经费项目通过申请财政资金5万元，其中，伙食补助费2万元，热线值班费用3万元，共完成打造打造政府服务热线电话品牌、服务对象满意度、群众诉求办结时间、群众诉求满意度、群众影响、热线督查督办、热线水平等工作，已完成年度设定的绩效目标，达到项目预期效果。具体包括：

一是热线办理情况：

截止目前，共受（办）理约5万件，其中，合肥市督办件90余件，网络转办件共计近3.3万件，电话交办件近1.6万件；

二是督查督办情况：

2020年至今区热线累计督察、督办132次；（2019年度98次），围绕群众反映的诉求，打造从“耳畔”到“指尖”的全方位服务热线。2020年群众诉求平均办理时限为5.35天，投诉类诉求的办理时限由以往的9.54天缩短为5.67天。大大提高了热线的工作效率；

三是大数据分析热线信息：

精心编写《瑶海热线》月报、周报，对群众诉求的问题进行分类，同时针对群众诉求中的热点问题进行分析，提出意见及建议，作为区委、区政府制定决策的参考。

**（二）自评结果**

经自评，2020年度服务热线总值班工作经费项目绩效自评综合得分为100分，自评结果为“优”。具体评分见下表：

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **决策指标** | **过程指标** | **产出指标** | **效益指标** | **得分合计** |
| **标准分值** | 15 | 25 | 30 | 30 | 100 |
| **评价得分** | 15 | 25 | 30 | 30 | 100 |

三、指标分析

2020年度党组织活动经费项目绩效自评指标体系3个一级指标，9个二级指标，9个三级指标，各项指标评分情况分析如下：

**2020年度党组织活动经费项目评价指标评分情况分析表**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **一级指标** | **二级**  **指标** |  |  |  |
| **评价内容** | **评价情况** | **得分** |
| 决策  （15分） | 项目立项  （7分） | 项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，项目申请、设立过程是否符合相关要求。 | 该指标得分率为 100%，项目立项依据充分，符合法律法规、相关政策、发展规划及部门职责；立项程序规范，项目申请、设立符合相关要求。依据评分标准得 7 分。 | 7 |
| 绩效目标  （8分） | 绩效目标设置是否合  理，用以反映和考核项  目绩效目标与项目实  施的是否相符；绩效指  标是否清晰、细化、可  衡量。 | 该指标得分率为 100%，绩效目标设置基  本合理，能够反映和考核项目绩效目标与项目实施情况；绩效指标清晰、可衡量。依据评 分标准得8分。 | 8 |
| 过程  （25分） | 资金管理  （15分） | 资金到位情况，预算执  行完成情况，资金使用  合规性。 | 该指标得分率为 100%，项目资金到位率  100%；经费列支不够准确，列支了部分其  他宣传业务支出。依据评分标准得15 分。 | 15 |
| 组织实施  （10分） | 群众诉求跟踪回访 | 该指标得分率100%，依据评分标准得10分。 | 10 |
| 产出  （30分） | 数量指标  （8分） | 热线督查督办次数 | 完成年度指标率100%，依据评分标准得8分。 | 8 |
| 时效指标  （8分） | 群众诉求办结时间 | 完成年度指标，依据评分标准得8分。 | 8 |
| 质量指标  （7分） | 群众诉求满意度 | 服务对象满意度该指标得分率99%，依据评分标准得7分。 | 7 |
| 成本指标  （7分） | 项目总成本 | ≤预算数，依据评分标准得7分。 | 7 |
| 效益  （30分） | 经济效益  指标 | 不涉及 | 不涉及 | 30 |
| 社会效益  指标 | 热线水平 | 打造全市一流热线服务品牌得分率100%。 |
| 生态效益  指标 | 不涉及 | 不涉及 |
| 可持续影响  指标 | 群众影响 | 打造全市一流热线服务品牌得分率100%。 |
| 满意度指标  （10分） | 服务对象满意度 | 服务对象满意度≥98%。 |
| 总分 | | | | 100 |

**（一）决策指标（满分15分，实得15分）**

1.项目立项（满分7分，实得7分）

（1）项目立项规范性（满分7分，实得7分）

项目实施前，已经过会议进行集体决策。按照规定的程序进行审批，申请设立。

2.绩效目标（满分8分，实得8分）

（1）绩效目标合理性（满分4分，实得4分）

项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，项目绩效目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。

1. 绩效指标明确性（满分4分，实得4分）

项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；通过清晰、可衡量的指标值予以体现；与项目目标任务数相对应。

**（二）过程指标（满分25分，实得25分）**

1.资金管理（满分15分，实得15分）

（1）预算执行率（满分10分，实得10分）

全年执行数5万元，全年预算数5万元，预算执行率100%。

（2）资金使用合规性 （满分5分，实得5分）

资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；资金的拨付有完整的审批程序和手续；资金使用符合项目预算批复用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

2.组织实施（满分10分，实得10分）

（1）管理制度健全性（满分5分，实得5分）

已制定相应的财务和业务管理制度；财务和业务管理制度合法、合规、完整。

（2）制度执行有效性（满分5分，实得5分）

制度执行遵守相关法律法规和相关管理规定；项目调整及支出调整手续完备；项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档；项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。

**（三）产出指标（满分30分，实得30分）**

1.数量指标（满分8分，实得8分）

实际完成率为100%，得分8分。

2.时效指标（满分8分，实得8分）

年度设定的时效指标为1年；实际完成情况为1年**，**得分8分。

3.质量指标（满分7分，实得7分）

年度设定的质量指标为优化服务质量；实际完成情况为全面提升服务质量和效率，得分7分。

4.成本指标（满分7分，实得7分）

年度设定的成本指标为项目总成本；实际完成率100%**，**得分7分。

**（四）效益指标（满分30分，实得30分）**

1.经济效益指标（满分5分，实得5分）

本项目不涉及经济效益。

2.社会效益指标（满分5分，实得5分）

打造全市一流热线服务品牌。

1. 生态效益指标（满分5分，实得5分）

本项目不涉及经济效益。

1. 可持续影响指标（满分5分，实得5分）

打造全市一流热线服务品牌。

5.满意度指标（满分10分，实得10分）

服务对象满意度≥98%

四、存在问题

无。

五、意见和建议

无。

六、自评依据

上级下发的关于开展部门绩效自评工作的文件通知，项目管理办法、专项资金管理办法等。

七、附件

项目支出绩效自评表（附后）

项目支出绩效自评表

（2020年度）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | | 党组织活动经费 | | | | | | | |
| 主管部门 | | 瑶海区政务服务管理局 | | | | 预算单位 | 瑶海区政务服务管理局 | | |
| 项目责任人 | | 张莉 | | 联系方式 | | 64496853 | 项目起止时间 | | 20200101-20201231 |
| 项目资金  （万元） | |  | | 年初预算数 | | 全年预算数  （A） | 全年执行数  （B） | | 预算执行率  （B/A） |
| 年度资金总额 | | 1 | | 1 | 1 | | 100% |
| 其中：当年财政资金 | | 1 | | 1 | 1 | | - |
| 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 | | | |
|  | | | | |  | | | |
| **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** |
|
| 决策  （15分） | 项目立项  （7分） | | 项目立项规范性 | | 项目立项规范 |  | 7 | 7 |  |
| 绩效目标  （8分） | | 绩效目标合理性 | | 绩效目标合理明确 |  | 4 | 4 |  |
| 绩效指标明确性 | | 绩效指标清晰量化 |  | 4 | 4 |  |
| 过程  （25分） | 资金管理  （15分） | | 预算执行率 | | 100% |  | 10 | 10 |  |
| 资金使用合规性 | | 项目资金使用合规 |  | 5 | 5 |  |
| 组织实施  （10分） | | 管理制度健全性 | | 管理制度健全 |  | 5 | 5 |  |
| 制度执行有效性 | | 相关制度执行有效 |  | 5 | 5 |  |
| 产出  （30分） | 数量指标  （8分） | | 热线督查督办次数 | | 20次 |  | 8 | 8 |  |
| 时效指标  （8分） | | 群众诉求办结时间 | | 群众诉求按期办结率≥98% |  | 8 | 8 |  |
| 质量指标  （7分） | | 群众诉求满意度 | | ≥98% |  | 7 | 7 |  |
| 成本指标  （7分） | | 项目总成本 | | ≤预算数 |  | 7 | 7 |  |
| 效益  （30分） | 经济效益  指标 | | 不涉及 | | 不涉及 |  |  | 5 |  |
| 社会效益  指标 | | 热线水平 | | 打造全市一流热线服务品牌 |  | 10 | 10 |  |
| 生态效益  指标 | | 不涉及 | | 不涉及 |  |  | 5 |  |
| 可持续影响  指标 | | 群众影响 | | 打造全市一流热线服务品牌 |  | 10 | 10 |  |
| 满意度指标  （10分） | | 满意度 | | 服务对象满意度≥98% |  | 10 | 10 |  |
| **总 分** | | | | | | | 100 | 100 |  |
| 注：1.决策、过程两类指标统一设定三级指标、指标值和分值权重。  2.产出、效益两类指标的三级指标和指标值按年初批复或追加项目时设定的具体绩效指标和指标值逐项填写（按程序调整绩效目标的250个项目，以调整后的绩效目标填写），产出类指标三级指标分值权重、效益类指标二级指标（满意度指标除外）及三级指标分值权重，由单位根据实际情况合理设置。 | | | | | | | | | |