项目支出绩效自评表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目支出名称 | 12329公积金服务热线 　 |
| 主管部门 | 　 | 实施单位 | 　邵阳市住房公积管理中心 |
| 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　 | 　202.42 | 　202.42 | 　194.86 | 　10 | 96.26% | 　 9.6 |
| 其中：当年财政拨款　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 上年结转资金　 | 　24.43 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 其他资金 | 　80.72 | 　 | 　97.58 | 　 | 　 | 　 |
| 年度总体目标 | 预期目标 | 实际完成情况　 |
| 通过12329呼叫中心平台，实现实时信息查询、实时业务受理、审批情况及结果通知、逾期催还催缴、账户变更通知、业务咨询、专家答疑、投诉受理等功能，达到“更方便、更快捷、更人性化”的目标。 | 　按时、按质、按量完成 |
| 绩效指标 | 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 |
| 产出指标（50分） | 数量指标 | 短信服务发送量 | ≥13万条 | 15万条 | 　5 | 　5 | 　 |
| 坐席数 | ≥4个 | 　 4个 | 　5 | 　5 | 　 |
| 质量指标 | 人工接通率 | ≥90% | ≥90% | 　5 | 　5 | 　 |
| 客户满意率 | ≥90% | ≥90% | 　5 | 　5 | 　 |
| 时效指标 | 服务期限 | 2022年1月-2023年12月 | 2022年1月-2023年12月 | 　10 | 　10 | 　 |
|  |  |  |  |  | 　 |
| 成本指标 | 热线坐席 | 58.56万元 | 58.56万元 | 　5 | 　5 | 　 |
| 短信发送费　 | 14万元　 |  14万元 | 5 | 5 |  |
| 民政数据接口费 | 1.20万元/年 | 1.2万元 |  5 | 5 |  |
| 省数据共享费 | 6.95万元/年 | 6.95万元 | 　5 | 　 5 | 　 |
| 效益指标（30分） | 经济效益指标 |  | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
|  | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 社会效益指标 | 营造良好的服务环境，方便广大缴存人 | 　逐步提高 | 逐步提高 | 　15 | 　15 | 　 |
|  | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 生态效益指标 |  | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
|  | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 可持续影响指标 | 提升行业形象 |  逐步提高 | 逐步提高 | 　15 | 　15 | 　 |
|  | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 满意度指标（10分） | 服务对象满意度指标 | 坐席投诉率 |   0 | 　100% | 　10 | 　10 | 　 |
|  | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 总分 | 100 | 　99.6 | 　 |

填表人：唐黎 填报日期：2024年5月17日 联系电话：5358018