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