

## 项目支出绩效自评表

(2020年度)

项目名称	天津市便民专线服务中心运行经费项目							
市级主管部门	天津市人民政府政务服务办公室		项目实施单位	天津市便民专线服务中心				
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	得分	执行率(B/A)	偏差原因分析及改进措施
	年度资金总额	10200	11091.81	11076.79	10	9.99	99.86%	截至2021年5月底已将结余资金全额上缴,今后预算编制及执行时更加严谨审慎
	其中:中央补助				—	—		
	市级资金	10200	11091.81	11076.79	—	—	99.86%	
	其他资金				—	—		
年度总体目标	年初预期目标			年度实际完成情况				
	1.保障1030名合同员工薪酬支出和7000平米业务用房经费支出。 2.保障30条中继线路和专线链路费用支出。 3.开展相关培训,全年培训8000人次。			1.保障989名合同员工薪酬支出和7000平米业务用房经费支出。 2.保障30条中继线路和专线链路费用支出。 3.开展相关培训,全年培训33806人次。 4.全年受理(咨询)量1137.98万件。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值(A)	实际完成值(B)	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	设置坐席数	560个	560个	4	4	
			录用合同制员工数	1030人	989人	4	3.84	未招录满员
			全年受理(咨询)量	750万件	1137.98万件	4	4	疫情等因素导致咨询量上涨
			租赁中继线路、专线链路	30条	30条	4	4	
			开展培训人次	8000人次	33806人次	4	4	因疫情无法正常开展现场培训,各类防疫政策开展线上培训,线上培训形式不用考虑现场排班、接通率与场地情况,故增设多项多节专题培训课程,员工们利用非工作时间线上完成学习,场次与学习人数相比往年大幅度增多
		质量指标	接通率	大于90%	97.47%	4	4	
			中继线开通率	100%	100%	4	4	
		时效指标	招聘新员工	2020年底,根据实际情况,分阶段招录,补充队伍	148人	4	4	
			租赁中继线路、专线链路	2020年底完成	及时保质保量完成	4	4	
			对新员工开展入职培训、对老员工开展在岗培训、对班组长开展专项培训	2020年底完成	培训优质完成	4	4	
		成本指标	运营成本	10078.20万	10984.96万	4	3.64	年中追加合同制人员经费
			租赁中继线路、专线链路支出	111.80万	91.60万	3	3	本着厉行节约原则,缩减经费
			开展培训经费	10万	0.23万	3	1	因疫情为避免聚集及保障接通率,2020年未组织开展冬季、夏季外出专题培训,转为内部线上线下相结合的培训方式,不涉及相关培训经费

绩效指标	效益指标 (30分)	经济效益指标	营商环境相关问题受理数量	20000个	109724个	6	6	1. 疫情影响, 企业咨询复工复产和扶持政策问题增加; 2. 宣传影响, 热线获得认可
			群众咨询成本	显著降低	一个号码管服务, 使群众咨询成本显著降低	6	6	
		社会效益指标	天津8890微博影响力	在人民网政务指数微博影响力排名中名列同行业前六名	在“全国十大服务中心微博”以及“天津十大政务机构微博”榜单中均位列第二名	6	6	
			对于企业群众的方便性、便利度	明显提升	一号响应, 提升企业群众便利度	6	6	
		可持续影响指标	为我市有关工作的科学决策提供数据支撑	每月向市委、市政府报送《舆情专报》等	报送《便民服务专线舆情》《农民工欠薪问题专报》共计57期	6	6	
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	群众对坐席满意率	大于80%	99.51%	10	10	
	总分						100	97.47