

# 项目支出绩效自评表

(2020年度)

项目名称		2020年市政务服务中心综合窗口人员队伍建设项目启动经费						
主管部门		北京市政务服务管理局			实施单位		北京市政务服务管理局	
项目负责人		陶冠霖			联系电话		89150992	
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	743.18	723.67	723.67	10	100.00%	10.00
		其中：当年财政拨款	743.18	723.67	723.67	—	—	—
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—
		其他资金	0.00	0.00	0.00	—	—	—
年度总体目标	预期目标				实际完成情况			
	按照国家和市政府有关部署，在市政务服务中心实行综合窗口工作模式，通过打造综合窗口人员队伍的建设活动，保障2020年9月-11月共计3个月的的综合窗口服务平稳运行。				本项目通过委托第三方服务公司，组建了一支198人的综合窗口人员队伍，保障了市政务服务中心综合窗口咨询、接件、受理、告知、送达、材料转运等工作的高效开展，实际完成2020年9月-11月共计3个月的的综合窗口服务。			
	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
绩效指标	产出指标	数量指标	工作人员数量	298人	212人	5	3.56	副中心80人原预计2020年9月到位，因工作调整延缓到位，故工作人员数量减少。改进措施：合理预估工作计划，调整人员安排。
			服务时间	3个月	3个月	10	10.00	
		质量指标	出勤率	100%	98%	2	1.98	受新冠肺炎疫情影响，窗口减少开放数量，综合窗口轮岗上班，暂缓招聘。
			仪容仪表	符合规范	符合规范（有相关“服务之星”比赛）	6	6.00	
			服务态度	文明礼貌、语言规范	文明礼貌、语言规范	7	7.00	
		时效指标	人员到位	按时到位	按时到位	5	5.00	
			人员培训	2020年1月底前	按时完成	5	5.00	
		成本指标	项目成本控制	743.18万元以内	723.67万元	10	10.00	

	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
续上页	效益指标	社会效益指标	社会表彰度	得到全面提升	有关媒体进行了多次新闻宣传并收到了锦旗7面、表扬信39封，同比增长了8%，社会表彰度得到全面提高	15	15.00	
		可持续影响指标	服务能力	得到全面提升	通过培训、人员考核、服务之星遴选等，服务能力得到全面提升	15	12.00	下一年度将继续采取措施提升对政务服务中心综合窗口咨询、接件、受理等工作的服务能力
		满意度指标	办事群众满意度	≥95%	窗口人员每次服务完之后，会有相关的考评系统对其服务进行评价，2020年度，窗口群众评价器满意率达到99.99%	10	10.00	
总分						100	95.54	