项目支出绩效自评表

（2022年度）

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目名称 | | 医疗保障电话咨询服务 | | | | | | | | | |
| 主管部门 | | 北京市医疗保障局办公室 | | | | 实施单位 | 中国联合网络通信有限公司北京市分公司 | | | | |
| 项目负责人 | | 郭丽敏 | | | | 联系电话 | 89152567 | | | | |
| 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 | | 0 | 36.0648 | 36.0490 | 10 | | 99.96% | | 10 |
| 其中：当年财政  拨款 | | 0 | 36.0648 | 36.0490 | — | |  | | — |
| 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 | | | | | |
| 按照市委市政府对群众诉求“接诉即办”及政府对外联系电话服务质量及管理新要求，根据《关于优化提升市民服务热线反映问题“接诉即办”工作的实施方案》、《关于进一步深化“接诉即办”改革工作意见》、《北京市政府对外联系电话管理办法》等文件精神，在局党组领导下，坚持“民有所呼、我有所应”，不断规范“接诉即办”工作流程，优化提升“接诉即办”服务效能，提高“接”的水平，增强“派”的能力，提升“办”的效率，全力做好新形势下群众诉求“接诉即办”工作。 | | | | | 2022年度10-12月共计受理诉求5915件，群众诉求初次响应率为100%，满意率为98.67%，解决率为98.04%。 | | | | | |
| 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 | 数量指标 | 工作人员数量 | 设置坐席10人提供电话咨询服务及群众诉求办理服务 | | 按照坐席10人提供电话咨询服务。 | | 10 | 10 |  | |
| 工作时间 | 法定工作日9:00-18:00 | | 按要求无迟到早退现象，遇业务忙时，能够主动加班完成任务。 | | 10 | 10 |  | |
| 质量指标 | 群众诉求办理的响应率 | 群众诉求办理响应率95%以上 | | 群众诉求接诉即办初次响应率100%，12345群众诉求办理响应率100%。 | | 10 | 10 |  | |
| 时效指标 | 项目进度-招标采购 | 2022年9月进行竞争性磋商 | | 2022年9月13日已完成竞争性磋商。 | | 5 | 5 |  | |
| 项目进度-采购合同签订 | 2022年9月底完成合同签订 | | 2022年9月27日已完成合同签订 | | 5 | 5 |  | |
| 资金支付进度 | 2022年12月支付完毕 | | 2022年12月已完成。 | | 10 | 10 |  | |
| 成本指标 | 成本控制 | 总成本控制在37万元以内 | | 2021年12月已支付完毕（36.0490万元）。 | | 10 | 10 |  | |
| 效益指标 | 社会效益  指标 | 及时受理群众医保诉求事项，畅通政府与群众的互动渠道，为群众排忧解难。 | 群众诉求办理质量及接诉即办三率水平有所提升 | | 2022年10-12月群众诉求初次响应率100%，12345平均响应率为100%（上年度99.21%）、解决率为98.04%（上年度91.85%）、满意率为98.67%（上年度96.01%）。 | | 10 | 10 |  | |
| 可持续影响指标 | 按期办结群众医保诉求事项，稳定接诉即办三率水平，优化提升“接诉即办”工作效率。 | 有所提升 | | 群众服务响应率、满意率、解决率，较上一年大幅提升。 | | 10 | 10 |  | |
| 满意度  指标 | 服务对象满意度标 | 群众诉求办理的满意率 | 群众诉求办理满意度达到96.01%以上 | | 群众诉求办理满意度达98.67%。 | | 10 | 10 |  | |
| 总分 | | | | | | | | 100 | 100 |  | |