

项目支出绩效自评表

(2021年度)

项目名称		12345市城管执法局分中心“接诉即办”运行服务						
主管部门		北京市城市管理综合行政执法局			实施单位		北京市城市管理综合行政执法局 本级	
项目负责人		葛嘉			联系电话		010-68511685	
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	303.09	303.09	303.09	10	100%	10	
	其中:当年财政拨款	303.09	303.09	303.09	—	100%	—	
	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			
	结合接诉求即办工作要求,承担市政府服务热线交办的涉及城管执法类诉求事项的接收、转办、回复、电话回访、政策咨询解答以及重点诉求事项督办、环境秩序动态分析研判,对全市城管执法系统“接诉即办”进行业务指导等相关工作。				完成了市12345政府服务热线管理中心交办群众诉求的接收、转办、审核、回复、电话回访、政策咨询解答以及12345直派街道(乡镇)城管执法类诉求数据的汇总、统计、分析等工作。			
产出指标	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
	数量指标	电话回访	电话回访	设电话回访员6人,负责对市中心交办市局的全部诉求事项,按照不低于市中心直派街道(乡镇)城管执法类诉求事项20%的比例进行回访。	电话回访市中心交办事项98件(1件为网络诉求,无联系方式,未回访),响应率100%,解决率82.7%,满意率87.8%。从市中心直派街道(乡镇)城管执法类诉求中抽取60796件进行回访,响应率100%,解决率77.5%,满意率85.4%。	9	9	
			非法小广告号码处置	设非法小广告停机、警示系统操作员2人,负责对系统中录入的全部非法小广告号码进行警示或公示	非法小广告停机移送本地违法号码1886起,经测拨已停机1195起;累计警示外埠违法号码94268个次。	9	9	
		群众诉求统计分析	群众诉求统计分析	设数据统计员8人,负责根据业务工作需要,按时完成各项数据统计工作	内网公示12345市民服务热线受理的城管执法类诉求事项清单各365期;汇总各处室疫情防控工作情况及数据、梳理汇总垃圾分类执法检查数据、向市城管委报送市容巡查数据报表365次,向市局机关及业务处室提供临时数据查询1001次,其中,向相关区局提供相关数据查询189次、2021年,协助向其他部门提供“每月一题”占道经营临时数据468次。	9	9	

绩效指标			受理12345移转群众诉求	设坐席值守员12人，及时接收市政府12345服务热线管理中心交办的城管执法类诉求事项，并按流程进行处置。年度编发周报52期、月报12期。	2021年，共办理市12345市民服务热线交办各类诉求事项100件，自接群众来电咨询10935件，签收、办理市局外网群众诉求626件，签收、办理舆情移送案件143件。拟写《城管执法疫情防控工作情况》日报365期，拟写《城管执法垃圾分类工作情况》周报50期，协助编写《“每月一题”占道经营诉求情况》周报38期、月报12期。	9	9		
	质量指标		群众诉求响应率	≥90%	100%	9	9		
			群众诉求解决率	≥65%	82.70%	10	10		
	时效指标		采购时间	1季度	1季度	5	5		
			中期检查时间	7月	7月	5	5		
			项目验收时间	2022年1月	2022年1月	5	5		
	成本指标		项目预算控制数	303.09	303.09	5	5		
	效益指标	社会效益指标	掌握首都城市环境秩序运行情况，为市局领导进行决策提供信息支撑，强化基层指导帮助。	每周对6类行业主管问题进行统计分析，年度下发周报52期。加强对区局、基层执法队进行业务指导或政策帮扶；通过对群众反映的城管执法类诉求数据的分析研判，及时了解城管执法类诉求事项的办理情况，适时掌握首都城市环境秩序运行情况，为市局领导进行决策提供信息支撑。	每周对6类行业主管问题进行统计分析，年度下发周报52期。加强对区局、基层执法队进行业务指导或政策帮扶；通过对群众反映的城管执法类诉求数据的分析研判，及时了解城管执法类诉求事项的办理情况，适时掌握首都城市环境秩序运行情况，为市局领导进行决策提供信息支撑。	5	5		
	满意度指标	服务对象满意度指标	数据使用部门满意度	≥95%	100.00%	5	3	满意度调查资料不充分	
			群众回访满意率	≥60%	87.80%	5	3	服务对象满意度指标设置较	
	总分						100	96	