

2019年度财政项目绩效自我评价

项目名称	12345热线外包服务费	预算单位	中共上海市委、上海市人民政府信访办公室			
具体实施处（科室）	市民服务热线管理办公室	是否为经常性项目	是			
当年预算数（元）	13334万元	上年预算金额（元）	13699万元			
预算执行数（元）	13334万元	预算执行率（%）	100%			
项目年度总目标	打造一条一号受理、内部分类处理的非紧急类政务热线，承担上海政务服务总客服责任。					
自评时间	2020年5月7日					
绩效等级	优秀					
主要绩效	接通率、一次性解决率、有责投诉率和回访比例都完成目标。					
主要问题						
改进措施						
一级指标	指标名称	指标解释	权重	评分规则	自评分	备注
投入与管理 (36分)	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	①资金使用是否符合国家财经法规、财政管理改革要求、财务管理制度，以及有关专项资金管理办法的规定。（包括公务卡、“三公”经费、政府采购等）；（3分）②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；（1分）③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；（1分）④资金使用是否执行预算管理改革的相关要求。（1分）	6	
	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	①是否随同项目预算同时设置和报送绩效目标；（1分）②绩效目标是否与项目预算或资金量相匹配；（2分）③是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标和指标值；（1分）④项目预算编制是否细化和量化（主要体现为依据充分、流程合规、数量合适、单价合理）。（4分）其中：科学细化量化的得4分，基本细化量化的得2分，未细化量化的不得分。	8	
	项目设立的规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	5	①是否与项目本部门（单位）职责密切相关；（1分）②是否符合部门（单位）中期规划、年度目标和计划；（1分）③项目是否按照规定的程序申请设立；（1分）④项目是否经过本部门（单位）预算评审；（1分）⑤事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等。（1分）	5	

	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	(参考分值区间, 按实际完成情况打分) ①预算执行率在90%及以上得8分; ②预算执行率大于80%以上不到90%得6-8分; ③预算执行率70%以上不到80%得4-6分; ④预算执行率70%以下, 不得分。	8	
	财务(资产)管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效, 用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况, 以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	①是否已制定或具有相应的项目资金(资产)管理办法; (1分) ②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。(1分) ③是否已制定或具有相应的监控机制; (1分) ④是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段; (1分) ⑤是否按项目进行成本核算, 开展必要的项目成本控制。(1分)	5	
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效, 项目实施是否符合相关业务管理规定, 是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	①是否已制定或具有科学合理的业务管理制度; (1分) ②项目调整及支出调整手续是否完备; (1分) ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全; (1分) ④是否采取了有效的推进、质量检查、验收等必需的控制措施或手段。(1分)	4	
产出目标 (34分)	数量指标	项目实施的实际产出与计划产出的比率, 用以反映和考核项目产出目标的实现程度。(对照项目具体绩效目标和指标)	34	各项指标按实际完成情况打分, 自评分不能超过权重分。	34	接通率: 94.87%
	质量指标					一次性解决率: 70.9%
	时效指标					有责投诉率: 千分之0.05
					有责退单率: 1.2%; 电话回访率:
效果目标 (15分)	社会效益	项目实施是否解决了项目设立时要解决的问题和要达到的效果(含社会效益、生态效益、经济效益等, 属于政府购买服务项目的, 应结合实际收集社会公众满意度信息)。(对照项目具体绩效目标和指标)	15	各项指标按实际完成情况打分, 自评分不能超过权重分。	15	
	生态效益					
	环境效益					
					
影响力目标 (15分)			15		13	
					
合计			100		98	

说明:1、依据本项目应实现的绩效目标或工作计划, 对照已完成的情况, 进行绩效自评。

2、绩效等级说明: 自评分合计90(含)-100分为优秀, 75(含)-90分为良好, 60(含)-75分为合格, 0-60分为不合格。

3、产出目标、效果目标和影响力目标可根据项目情况自行增加绩效指标。