

| 预算项目(政策)绩效自评表<br>(2023年度) |   |           |                   |                 |    |      |           |      |      |       |                    |      |      |        |    |        |      |
|---------------------------|---|-----------|-------------------|-----------------|----|------|-----------|------|------|-------|--------------------|------|------|--------|----|--------|------|
| 项目(政策)名称                  |   |           |                   | 12345政府综合服务热线平台 |    |      |           |      |      |       |                    |      |      |        |    |        |      |
| 主管部门                      |   |           |                   | 抚顺市营商环境建设局-     |    |      |           |      |      |       |                    |      |      |        |    |        |      |
| 实施单位                      |   |           |                   | 抚顺市营商环境建设局本级-   |    |      |           |      |      |       |                    |      |      |        |    |        |      |
| 项目预算金额（万元）                |   |           |                   | 101.5           |    |      | 全年执行数（万元） |      |      | 99.23 |                    |      | 执行率  |        |    | 97.75% |      |
| 年度总体目标                    | 年初设定目标  |           |                   |                 |    |      |           |      |      |       | 全年实际完成情况           |      |      |        |    |        |      |
|                           | 24小时不间断接听百姓来电，接通率、回访率、群众满意度均需达到98%以上，确保百姓事事有回应，件件有着落。 |           |                   |                 |    |      |           |      |      |       | 100%完成，完满的完成了工作任务。 |      |      |        |    |        |      |
| 绩效指标                      | 一级指标  | 二级指标      | 三级指标              | 年度目标值           |    |      | 全年完成值     | 完成程度 | 分值   | 得分    | 未完成原因分析            |      |      |        |    |        | 改进措施 |
|                           |   |           |                   | 运算符号            | 内容 | 度量单位 |           |      |      |       | 经费保障               | 制度保障 | 人员保障 | 硬件条件保障 | 其他 | 原因说明   |      |
|                           | 产出指标  | 数量指标      | 30个台席需24小时不间断接听电话 | >=              | 98 | %    | 98        | 100% | 12.5 | 12.5  |                    |      |      |        |    |        |      |
|                           |   | 质量指标      | 百姓提出的问题要及时传递给各部门  | >=              | 98 | %    | 98        | 100% | 12.5 | 12.5  |                    |      |      |        |    |        |      |
|                           |   | 时效指标      | 及时反馈百姓诉求          | >=              | 98 | %    | 98        | 100% | 12.5 | 12.5  |                    |      |      |        |    |        |      |
|                           |   | 成本指标      | 重点解决百姓提出的急难愁盼问题   | >=              | 98 | %    | 98        | 100% | 12.5 | 12.5  |                    |      |      |        |    |        |      |
|                           | 效益指标  | 经济效益指标    | 及时为百姓及企业解决难题      | >=              | 98 | %    | 98        | 100% | 7    | 7     |                    |      |      |        |    |        |      |
|                           |   | 社会效益指标    | 及时帮助困难群众解决问题      | >=              | 98 | %    | 98        | 100% | 6.6  | 6.6   |                    |      |      |        |    |        |      |
|                           |   | 生态效益指标    | 提升抚顺政治生态环境        | >=              | 98 | %    | 98        | 100% | 6.6  | 6.6   |                    |      |      |        |    |        |      |
|                           |   | 可持续影响指标   | 提升百姓及企业对政府的认可     | >=              | 98 | %    | 98        | 100% | 6.6  | 6.6   |                    |      |      |        |    |        |      |
|                           | 满意度指标   | 服务对象满意度指标 | 百姓是否满意            | >=              | 98 | %    | 98        | 100% | 6.6  | 6.6   |                    |      |      |        |    |        |      |
|                           |   | 社会公众满意度指标 | 企业是否满意            | >=              | 98 | %    | 98        | 100% | 6.6  | 6.6   |                    |      |      |        |    |        |      |

|          |    |         |      |     |   |         |       |
|----------|----|---------|------|-----|---|---------|-------|
| 指标自评得分小计 | 90 | 预算执行率得分 | 9.78 | 减分项 | 0 | 绩效自评总得分 | 99.78 |
|----------|----|---------|------|-----|---|---------|-------|