

---

# 财政项目支出绩效自评报告

项目名称：便民服务热线（区长电话）专项

项目单位：郑州市上街区人民政府办公室

主管部门：郑州市上街区人民政府办公室

2023 年 09 月

## 一、项目基本情况

### （一）项目概况

保障 12345 热线平台正常运行及服务质量和受理能力。

### （二）项目预算安排及使用情况

表 1-2-1 年度预算安排及使用情况统计表

单位：万元

	年初预算数	全年预算数	全年执行数	执行率
年度资金总额：	5.00	5.00	4.81	96.2%
政府预算资金	5.00	5.00	4.81	96.2%
财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00	0.00%
单位资金	0.00	0.00	0.00	0.00%

### （三）资金管理情况表

表 1-2-2 资金管理情况表

	情况说明	存在问题和改进措施
安排科学性	根据部门预算编制和资金管理办法的要求，该项目资金安排科学。	
拨付合规性	根据国库集中支付制度相关规定，该项目资金拨付合规。	
使用规范性	根据下达预算的科目和项目分类，该项目资金使用规范。	
预算绩效管理情况	根据《中共上街区委上街区人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（上发[2020]7 号）有关要求，年初已科学合理设置绩效目标，年底进行有效自评。强化部门预算绩效管理主体责任，有效提高财政资金使用效益。	

---

## （四）项目绩效目标

### 1. 项目年度绩效目标

保障 12345 热线平台正常运行及服务质量和受理能力。

### 2.项目年度绩效目标完成情况

全年共接投诉件 4135 件，超额完成指标，12345 热平台运行正常，群众获得感、幸福感提高。

## 二、总体评价结论和指标分析

### （一）总体评价结论

综合考虑资金管理、产出、效果、满意度等各方面因素，通过数据采集及分析，最终评分结果：便民服务热线（区长电话）专项绩效自我评价结果为：总得分 93.62 分，属于“优”。

### （二）指标分析

#### 1.绩效目标完成的指标

12345 热线平台运行正常日率；事务办理时限；关乎群众切身利益问题；群众获得感、幸福感；拨打 12345 热线群众满意度；

#### 2.没有完成绩效目标的指标

12345 热线平台处理事务数量；

## 三、存在的问题和建议

### （一）存在的问题

无

### （二）改进建议

#### 1.对项目决策的建议

无

#### 2.对预算安排及执行情况的建议

---

无

**3.对资金管理的建议**

无

**4.对项目管理的建议**

无

**5.其他建议**

附表 1 自评价评分表

自评价评分附件表							
一 级 指标	二 级 指标	三 级 指标	年 度 目标值	实 际 完成值	分值	得分	偏 差 原因分析
产 出 指标	数 量 指标	12345 热 线 平 台 处 理 事 务 数 量	≥2000 件	4135 件	15	9	超 额 完成指标
	质 量 指标	12345 热 线 平 台 运 行 正 常 日 率	=100 %	100%	15	15	
	时 效 指标	事 务 办 理 时 限	≤8 天	8 天	10	10	
效 益 指标	社 会 效益指标	关 乎 群 众 切 身 利 益 问 题	有 效 解决	100%	15	15	
		群 众 获 得 感、幸 福 感	提 升	100%	10	10	
满 意 度 指 标	服 务 对 象 满 意 度 指 标	拨 打 12345 热 线 群 众 满 意 度	≥90%	90%	5	5	

---