

| 项目绩效自我评价   |   |            |              |
|------------|---|------------|--------------|
| 项目名称：      | 社区服务热线管理  | 预算单位：      | 上海市社区服务中心    |
| 具体实施处（科室）： | 热线部   | 是否为经常性项目：  | 否            |
| 当年预算数（元）：  | 2,730,460.00  | 上年预算金额（元）： | 2,266,180.00 |
| 预算执行数（元）：  | 2,719,852.00  | 预算执行率（%）：  | 100.00%      |
| 项目年度总目标：   | 上海社区服务热线管理项目，通过政府购买服务形式，确保该热线365天*24小时全年无休运作，提供民政业务咨询并做好数据分析，为局领导决策发挥辅助参考作用，充分展现“民政为民，民政爱民”服务理念；根据“12345”市热办的工作要求，认真做好市民服务热线各项承接工作，不断完善热线服务人员的培训及日常管理，提升市民诉求办理案件的解决率；力争“12345”年度绩效考核在同类部门中的等次为“良好”。加强热线宣传，不断提高热线的知晓度和美誉度。   |            |              |
| 自评时间：      | 2020-03-12  |            |              |
| 绩效等级：      | 优秀  |            |              |
| 主要绩效：      | 年度预算执行力≥95%。较好完成2019年度项目预算工作，实现预算时的即定目标。1、“962200”热线始终保持365*24小时为市民服务，全年共处理话务总量18.5万个，市民满意率为98.6%，热线接通率达94.3%。全年完成“12345”转派工单和电话13778个，先行联系率98.9%，按时办结率100%，三方转接成功率92.49%，市民满意度94.7%。2019年在市热线办绩效考核中，位居经济社会管理部门类第三名，继续保持在优秀行列。2.全年参与“空中一门式——直通990”直播累计近216期，回应市民近千个咨询。借势开展热线宣传，拓展为民服务渠道，提升热线知晓度，赢得较好的美誉度3.持续挖掘数据潜能，形成数据分析报告一份。对16个区，30个业务处室和直属单位开展效能分析，分析潜藏的民政服务短板，剖析热线服务瓶颈，为热线转型发展寻求突破点和发力点。 |            |              |
| 主要问题：      | 1.项目预算编制需要进一步量化，使设置更合理；2.话务坐席人员用工年龄不合理；尚存在3名年龄超过45岁的用工人员；3.上海市社区服务热线质量管理提升研究的成果需要进一步完善；4.效果指标中，热线接通率和“12345”实际解决率指标设置偏低；5.直通990节目直播同时段节目收听排名缺少数据支撑。   |            |              |
| 改进措施：      | 项目预算编制进一步细化量化，设置更合理:主要是优化话务坐席人员年龄结构，加强热线人员梯队建设；热线接通率提升为90%；优化了直通990节目直播的绩效考核指标。   |            |              |

| 一级指标           | 指标名称                  | 指标解释  | 权重 | 自评分 | 备注 |
|----------------|-----------------------|---|----|-----|----|
| 投入与管理<br>(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  | 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  | 6   |    |
|                | 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  | 4   |    |
|                | 预算执行率                 | 反映项目预算执行的进度   | 8  | 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  | 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  | 4   |    |

|                |              |  |     |    |  |
|----------------|--------------|--|-----|----|--|
| 产出目标<br>(34分)  | 直通990节目宣传    |  | 8   | 8  |  |
|                | 12345承接工作1   |  | 10  | 10 |  |
|                | 962200热线数据分析 |  | 8   | 7  |  |
|                | 热线服务1        |  | 8   | 7  |  |
| 效果目标<br>(15分)  | 热线服务2        |  | 7   | 6  |  |
|                | 12345承接工作2   |  | 8   | 7  |  |
| 影响力目标<br>(15分) | 直通990节目直播    |  | 5   | 4  |  |
|                | 12345承接工作3   |  | 5   | 5  |  |
|                | 热线服务3        |  | 5   | 5  |  |
| 合计             |              |  | 100 | 92 |  |

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。

| 项目绩效自我评价   |  |            |              |
|------------|--|------------|--------------|
| 项目名称：      | 社区服务体系管理   | 预算单位：      | 上海市社区服务中心    |
| 具体实施处（科室）： | 计划部  | 是否为经常性项目：  | 否            |
| 当年预算数（元）：  | 1,813,200.00   | 上年预算金额（元）： | 1,221,000.00 |
| 预算执行数（元）：  | 1,812,276.00   | 预算执行率（%）：  | 100.00%      |
| 项目年度总目标：   | 通过实体化服务和信息化服务两种方式的结合，指导全市各区、街镇通过多种手段和渠道，整合公共、公益和便民利民社区服务资源，以需求和问题为导向，有效地组织开展各类社区服务项目，逐步构建多元主体共建共享共治格局。发挥政府治理的主导作用，创新城乡社区治理，完善城乡社区服务体系，发挥城乡居民在基层社会治理中的主体作用。                       |            |              |
| 自评时间：      | 2020-03-12   |            |              |
| 绩效等级：      | 良好   |            |              |
| 主要绩效：      | 预算执行率超过99%；项目管理、资金使用、采购过程等符合规范；上海社区服务网年发布新闻条数达到2.5万条左右，社区服务商家年提供服务次数达到3万次以上，上海市社区服务微信公众号年度发布信息推送达到33期，热线分派工单数达到3万单以上，公众号关注人数达到2000人以上，回访满意率达90%以上。                               |            |              |
| 主要问题：      | 绩效目标的合理性有待完善，与预算项目的匹配性有待提高，部分绩效目标不够细化和量化；个别项目事前缺少专家论证和风险评估，项目设立的规范性需进一步加强；财务管理制度方面缺少项目的成本核算和成本控制；项目管理制度方面重验收轻过程管理，项目推进缺少必要的控制措施；上海市社区服务微信公众号年度发布信息推送达到33期，完成度90%以上，但未达到36期的产出目标。 |            |              |
| 改进措施：      | 合理设定产出目标，完善投入与产出的匹配性、逻辑性，进一步细化和量化各项目标；进一步加强项目设立的规范性，完善项目的可行性论证和风险评估；规范财务管理制度，增加项目成本核算和成本控制；加强项目执行的过程性管理，细化和明确项目时间节点，增加项目阶段性总结。   |            |              |

| 一级指标           | 指标名称                  | 指标解释  | 权重 | 自评分 | 备注 |
|----------------|-----------------------|---|----|-----|----|
| 投入与管理<br>(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  | 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  | 5   |    |
|                | 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  | 4   |    |
|                | 预算执行率                 | 反映项目预算执行的进度   | 8  | 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  | 4   |    |
|                | 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  | 3   |    |
|                | 形成社区服务模式研究            |   | 6  | 6   |    |
|                | 整理及编撰形成社区服            |   | 7  | 7   |    |

|                |                                 |  |     |    |  |
|----------------|---------------------------------|--|-----|----|--|
|                | 务案例                             |  |     |    |  |
| 产出目标<br>(34分)  | 微信公众号及时推送社区信息                   |  | 7   | 5  |  |
|                | 服务商家服务质量有保证                     |  | 8   | 8  |  |
|                | 社区网信息及时准确                       |  | 6   | 6  |  |
| 效果目标<br>(15分)  | 市民对社区服务满意                       |  | 15  | 15 |  |
| 影响力目标<br>(15分) | 社区生活服务中心、网站、热线、APP及公众号具有一定社会影响力 |  | 15  | 12 |  |
| 合计             |                                 |  | 100 | 89 |  |

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。