

项目绩效自评价			
项目名称：	绿化市容环卫热线运作和受理处置工作经费	预算单位：	上海市绿化和市容管理局行政服务中心
具体实施处（科室）：		是否为经常性项目：	
当年预算数（元）：	1,295,000.00	上年预算金额（元）：	943,600.00
预算执行数（元）：	1,295,000.00	预算执行率（%）：	100.00%
项目年度总目标：	通过聘用人员，提高热线的受理能力和效率，促进公众诉求处置效果的提升		
自评时间：	2020-03-16		
绩效等级：	良好		
主要绩效：	通过聘用人员，提高热线的受理能力和效率，促进公众诉求处置效果的提升		
主要问题：	接访群众诉求处置满意度仍有提高空间，计划通过对接通率、处置率的进一步提高提高群众的满意度、		
改进措施：	计划通过对第三方人员举办培训以及进行考核等手段提高群众的满意度。		

一级指标	指标名称	指标解释	权重	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	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	4	
	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	5	
	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	
	人员聘用完成率		12	12	

产出目标 (34分)	人员考核合格率		10	10	
	项目完成时间		12	12	
效果目标 (15分)	行政服务对象满意度许可		15	12	
影响力目标 (15分)	项目的可持续性		15	12	
合计			100	88	

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：	全市绿化、市容、环卫、林业诉求处置督查督办	预算单位：	上海市绿化和市容管理局行政服务中心
具体实施处（科室）：		是否为经常性项目：	
当年预算数（元）：	717,900.00	上年预算金额（元）：	600,000.00
预算执行数（元）：	717,900.00	预算执行率（%）：	100.00%
项目年度总目标：	通过对“12345”热线及“12319”热线转来诉求与绿化市容热线受理诉求处置情况的测评及典型案例的分析，深入了解社会公众对诉求处置满意度，分析处置中存在的问题，提出相关建议，推动诉求处置工作管理水平的提高，促进公众满意度的提升。		
自评时间：	2020-03-16		
绩效等级：	良好		
主要绩效：	通过对“12345”热线及“12319”热线转来诉求与绿化市容热线受理诉求处置情况的测评及典型案例的分析，深入了解社会公众对诉求处置满意度，分析处置中存在的问题，提出相关建议，推动诉求处置工作管理水平的提高，促进公众满意度的提升。		
主要问题：	绩效目标仍然有待细化，部分指标考核点重复，群众诉求处置的满意度仍有提高空间。		
改进措施：	优化绩效目标设置，从多维度对项目进行绩效评价，在总结经验的基础上，通过开展人员培训等方式提高接待人员的专业性，提高人民群众的满意度。		

一级指标	指标名称	指标解释	权重	自评分	备注
投入与管理 (36分)	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	4	
	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	
	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	8	
	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	
	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	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	3	
	热线诉求回访率		5	5	
	热线录音监听完成率		5	5	

产出目标 (34分)	月度报告完成及时性		5	5	
	年度报告完成率		5	5	
	月度报告完成率		5	5	
	热线个案分析完成率		5	5	
	年度报告完成及时性		4	4	
效果目标 (15分)	公众满意度		15	12	
影响力目标 (15分)	项目的可持续性		15	12	
合计			100	89	
<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>					