

财政项目支出绩效自评表								
(2020 年度)								
项目名称	9682000信息化服务热线运营经费							
主管部门	中国共产党上海市委员会宣传部			实施单位	上海市网络与信息安全管理事务中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	1161000.00	1161000.00	1,161,000	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	1,161,000.00	1,161,000.00	1,161,000.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金				—			
年度	预算目标			实际完成情况				
总体目标	为广大市民、中小企业，提供以计算机病毒防范为基础的信息化产品咨询、维修调试、维护保养、应用辅助等方便快捷的优质服务，以有力促进城市信息化进程。			能有效满足用户需求，提供必要咨询解答。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	呼入电话数	>=4万人次		20	18	宣传力度不足，知晓率不够
		质量指标	有效接通率	>=90%	93%	15	12	设备老化，导致接通率下降
		时效指标	热线服务时长	14小时/天	14小时	15	12	
	效益指标	可持续影响指标	咨询反馈机制健全性	健全		20	10	反馈防范待完善
满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	>=90%		20	18	坐席人员培训有待增强	
总分					100	80		