

项目支出绩效自评表

| | | | | | | | | |
|-------------|---|------------|-------------------|-----------------------|--|---------------|-------|-------------|
| 项目名称 | 12328综合交通资讯平台项目 | | | | 项目金额 | 29081875 | | |
| 主管部门 | 深圳市交通运输局 | | | | 实施单位 | 深圳市交通信息咨询服务中心 | | |
| 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 | 5357187.50 | 531723.49 | 531723.49 | 10 | 1.00 | 10.00 | |
| | 其中：当年财政拨款 | 5357187.50 | 531723.49 | 531723.49 | — | 1.00 | — | |
| | 上年结转资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| | 其他资金 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | — | 0.00 | — | |
| 年度总体 目标 | 预期目标 | | | | 实际完成情况 | | | |
| | 强化我市交通运输资讯服务功能，及时受理群众通过网络渠道对交通行业的信息咨询、投诉举报、意见建议，协助解决群众诉求。转办件后台处理、知识库构建及维护、业务培训、失物招领和数据统计分析等运营服务正常运转。为乘坐深圳市内出租车的市民提供失物查找服务，尽可能挽回或减少市民经济损失。 | | | | 已达成预期目标，转办件后台处理、知识库构建及维护、业务培训、失物招领和数据统计分析等各项工作运转正常，各项指标完成情况良好，强化了我市交通运输资讯服务功能。因机构改革，我单位年中已将12328综合交通资讯平台项目预算经费482.55万元划转至运行中心。划转经费绩效情况由运行中心填报。 | | | |
| 年度绩效 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 | 回访覆盖率 | ≥25% | 36.69% | 3.0 | 2.0 | |
| | | 质量指标 | 乙方责任投诉件数 | ≤5件 | 0件 | 3.0 | 3.0 | |
| | | | 市民诉求工单回复准确率 | ≥95% | 100% | 4.0 | 4.0 | |
| | | | 窗口服务满意率 | ≥95% | 99.75% | 3.0 | 3.0 | |
| | | | 知识库录入错误次数 | ≤5次 | 0次 | 4.0 | 4.0 | |
| | | | 市民诉求工单办理准确率 | ≥95% | 100% | 4.0 | 4.0 | |
| | | | 市民诉求工单受理准确率 | ≥95% | 100% | 4.0 | 4.0 | |
| | | 时效指标 | 窗口服务平均等候时长 | ≤15分钟 | 1.21分钟 | 3.0 | 2.0 | |
| | | | 市民诉求工单受理及时率 | ≥95% | 100% | 4.0 | 4.0 | |
| | | | 市民诉求工单办理及时率 | ≥95% | 100% | 4.0 | 4.0 | |
| | | | 市民诉求工单回复及时率 | ≥95% | 100% | 4.0 | 4.0 | |
| | | | 采购完成及时率 | 2021年6月底前完成 | 2021年5月 | 3.0 | 3.0 | |
| | | 知识库更新及时率 | ≥95% | 100% | 4.0 | 4.0 | | |
| | | 成本指标 | 12328综合交通资讯平台项目支出 | ≤535.718万元 | 53.17万元 | 3.0 | 3.0 | |
| | 效益指标 | 经济效益指标 | 减少市民经济损失 | 找回失物大于100宗或挽回损失大于50万元 | 找回失物759宗，挽回损失约487.67万元 | 10.0 | 9.0 | |
| | | 社会效益指标 | 市民诉求工单受理及时率 | ≥95% | 100% | 5.0 | 5.0 | |
| | | | 市民诉求工单受理准确率 | ≥95% | 100% | 5.0 | 5.0 | |
| | | | 市民诉求工单回复及时率 | ≥95% | 100% | 5.0 | 5.0 | |
| | | | 市民诉求工单回复准确率 | ≥95% | 100% | 5.0 | 5.0 | |
| | | 生态效益指标 | 不适用 | 不适用 | 不适用 | 0.0 | 0.0 | |
| | | 满意度指标 | 乙方责任投诉件数 | ≤5件 | 0件 | 5.0 | 5.0 | |
| | | | 窗口服务满意率 | ≥95% | 99.75% | 5.0 | 5.0 | |
| | 总分 | | | | | 100 | 97 | — |