附件2

项目支出绩效自评表

（2025年度）

项目名称	残疾人事业经费——残疾人热线服务						
主管部门	北京市朝阳区残疾人联合会			实施单位	北京市朝阳区残疾人联合会机关		
项目资金（万元）		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	45.00	45	45	**10**	100%	10
	其中：当年财政拨款	45.00	45	45	—	100%	—
	上年结转资金				—		—
	其他资金				—		—

年度总体目标	预期目标	实际完成情况
	适应社会治理发展形势和残疾人工作实际需要，通过信息化手段，健全完善“接诉即办、未诉先办、一办到底”工作机制，将问题隐患发现排查、分析研判、主动处理纳入主动治理范围，通过打造数字化服务平台，重点建设53207000残疾人服务热线呼叫中心，协助处理12345市民服务热线接诉即办工作，突出强化“未诉先办”，从而稳步提高12345政府服务热线接诉即办的响应率、解决率和满意率，实现“接诉即办”向“未诉先办”进而向“一办到底”的真正转变。	全年完成好热线接听服务，较好的疏解了12345接诉即办工作

绩效指标	一级指标	二级指标	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	15	15	
		质量指标	15	15	
		时效指标	15	15	
	成本指标	经济成本指标	10	10	
		社会成本指标			
		生态环境成本指标			
	效益指标	经济效益指标			
		社会效益指标	25	25	
		生态效益指标			
		可持续影响指标			
	满意度指标	服务对象满意度指标	10	10	
总分			100	100	