
财政项目支出绩效自我评价报告

项目名称：医疗保障服务热线平台建设资金

项目单位：郑州市医疗保障机关

主管部门：郑州市医疗保障局

2023 年 04 月

目录

一、项目的基本情况	3
（一）项目概况	3
（二）资金安排和使用情况	3
（三）项目绩效目标	4
（四）项目实施计划	5
二、项目绩效情况分析	5
（一）绩效目标完成的指标	5
（二）没有完成绩效目标的指标	6
（三）未完成绩效目标指标原因解释	6
三、改进建议	6
（一）对项目管理及实施的建议	6
（二）对完善制度保障的建议	6
（三）对以后年度项目预算安排的建议	6
（四）备注	6
附表 1.自评价评分附件表	6

一、项目的基本情况

（一）项目概况

根据《郑州市人民政府办公厅关于印发郑州市进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（郑政办〔2021〕54号）要求，明确了医疗保障服务热线以 12393/68064000 双号并行的方式，作为 12345 政务服务便民热线分平台进行归并优化，并于 12 月底前正式运行。此次政务服务便民热线优化工作时间紧、任务重，人工客服、通讯线路、软硬件系统、办公场地及设备建设需同步推进，通过项目建设以期做好医疗保障服务热线归并优化工作，切实解决当前热线服务供给能力不足的问题。

（二）资金安排和使用情况

1. 资金安排情况

项目	行次	合计	财政资金					其他资金			
			小计	中央级	市级	区县级	乡镇级	小计	单位自筹	银行贷款等	社会资本
预算安排	(1)	8080000	8080000		8080000			0			
项目实际投入	(2)	7898000	7898000		7898000			0			
资金到位	(3)	7898000	7898000		7898000			0			
实际支出	(4)	7898000	7898000		7898000			0			
资金结余	(5)=(3)-(4)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

预算执行率(%)	(6)=(3)/(1)	97.75	97.75	0	97.75	0	0	0	0	0	0
资金到位率(%)	(7)=(3)/(2)	100	100	0	100	0	0	0	0	0	0
资金实际支出率 (%)	(8)=(4)/(3)	100	100	0	100	0	0	0	0	0	0

2. 资金使用情况

项目支出内容	资金情况（单位：元）			财政资金专款专用数
	合计	财政资金支出数	其他资金支出数	
合计	7898000	7898000	0	0
医疗保障服务热线平台建设资金	7898000	7898000		

（三）项目绩效目标

1. 项目总目标

年度内建设并保障我市医疗保障便民热线（12393）正常运行。

2. 项目年度绩效目标

2021年1月1日以来我市市民多次向12345政务服务便民热线投诉68064000热线打不通，群众对医保便民服

务热线的满意度很不乐观。《郑州市人民政府办公厅关于印发郑州市进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》明确了，将建立健全热线工作考核评价及奖惩机制，并纳入市政府工作目标责任考核。鉴于此，建议以此次政务服务便民热线优化工作为契机，全面加强 68064000 的服务供给能力，补齐我市医疗保障的短板。

（四）项目实施计划

年度内开展以此次政务服务便民热线优化工作为契机，全面加强 68064000 的服务供给能力，补齐我市医疗保障的短板。

二、项目绩效情况分析

综合考虑投入、产出、效果、影响力等各方面因素，通过数据采集及分析，最终评分结果：医疗保障服务热线平台建设资金项目绩效自我评价结果为：总得分 99.78 分，属于"优秀"。

（一）绩效目标完成的指标

预算执行率；资金使用合规性；资金分配合理性；服务群众人数；年度受理量；电话接通率；系统故障率；15 秒接通率；预算资金使用率；办结率；社会公众监督反馈响应率；来电人满意度；回访人满意度。

(二) 没有完成绩效目标的指标

(三) 未完成绩效目标指标原因解释

三、改进建议

(一) 对项目管理及实施的建议

无

(二) 对完善制度保障的建议

无

(三) 对以后年度项目预算安排的建议

建议保留该项目

(四) 备注

附表 1. 自我评价评分附件表

一级指标	三级指标	权重	目标值	业绩值	评分结果
预算执行率	预算执行率	10	100%	97.75%	9.78
		20			

成本指标	资金使用合规性	10	合理	合理	10
	资金分配合理性	10	100%	100%	10
产出目标		30			
	服务群众人数	8	≥800 万人	850 万人	8
	年度受理量	8	≥10 万个	11 万个	8
	电话接通率	5	≥95%	96%	5
	系统故障率	5	≤5%	3%	5
	15 秒接通率	4	≥85%	90%	4
效益指标		30			
	预算资金使用率	10	≥90%	92%	10
	办结率	10	≥90%	95%	10
	社会公众监督反馈响应率	10	≥90%	96%	10
满意度指标		10			
	来电人满意度	5	≥85%	91%	5
	回访人满意度	5	≥85%	90%	5
总计		100			99.78
评价等级					优秀