|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目支出绩效自评表** | | | | | | | | | | | | |
| （2023年度） | | | | | | | | | | | | |
| 项目名称 | | 北京市心理援助热线运维和工作经费 | | | | | | | | | | |
| 主管部门 | | 北京市医院管理中心 | | | | | 实施单位 | | 北京回龙观医院 | | | |
| 项目负责人 | | 梁红 | | | | | 联系电话 | | 83024484 | | | |
| 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 | | 376.31 | 376.31 | | 376.31 | | 10 | | 100% | 10 |
| 其中：当年财政拨款 | | 376.31 | 376.31 | | 376.31 | | 10 | | 100% | 10 |
| 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 | | | | | |
| 通过经费支持，用于保障北京市心理援助热线开展日常行风建设和综合管理，加强心理援助热线绩效考核，加大心理援助热线文化建设等工作，以规范和指导各级心理援助热线管理，提高市心理援助热线的管理和服务水平。 | | | | | | 对热线设备及时更新、升级、改造，对热线咨询人员进行技能培训，保障电话24小时畅通并让来电者得到专业的心理咨询，提高了热线的管理和服务水平，达到了预期目标。 | | | | | |
| 绩 效 指 标  （90分） | 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  50分 | 数量指标 | 线路畅通数 | | | 7条线 | 7条 | 4 | | 4 |  | |
| 热线工作简报每月 | | | 1份 | 1份 | 4 | | 4 |  | |
| 热线工作总结报告年中、年末各 | | | 1份 | 1份 | 4 | | 4 |  | |
| 来电接听量 | | | 3万次/年 | 32716次 | 4 | | 4 |  | |
| 平均来电接听时长 | | | 30分钟 | 32分钟 | 4 | | 4 |  | |
| 开展读书会及培训 | | | 10次/年 | 12次 | 4 | | 4 |  | |
| 开展团体督导 | | | 10次/年 | 12次 | 4 | | 4 |  | |
| 网站信息刷新实施的及时性，每周发布更新内容 | | | 1条 | 1条 | 4 | | 4 |  | |
| 质量指标 | 北京地区来电接听率 | | | 17% | 26.7% | 4 | | 4 |  | |
| 高危来电24小时随访预约率达 | | | 90% | 100% | 5 | | 5 |  | |
| 来电接听质量评估 | | | 3分以上 | 3.9分 | 5 | | 5 |  | |
| 时效指标 | 线路畅通时效 | | | 365\*24 | 365\*24 | 4 | | 4 |  | |
| 效益指标  30分 | 社会效益  指标 | 通话结束后即刻自杀危险程度 | | | 降低20% | 20.9% | 10 | | 10 |  | |
| 通话后痛苦程度 | | | 降低20% | 24% | 10 | | 10 |  | |
| 通话后希望程度 | | | 增加8% | 8.2% | 10 | | 10 |  | |
| 满意度  指标  10分 | 服务对象满意度指标 | 来电者对接听的满意度 | | | 90%及以上 | 92% | 10 | | 9 |  | |
| 总分 | | | | | | | | 100 | | 99 |  | |