

# 部门评价报告

评价类型：实施过程评价 完成结果评价

项目名称：12345 市民热线服务经费

项目单位：子洲县行政审批服务局

主管部门：子洲县行政审批服务局

评价时间：2022 年 7 月 1 日至 2022 年 7 月 28 日

组织方式：财政部门 主管部门 项目单位

评价机构：第三方机构 专家组 项目单位评价组

评价单位（盖章）：

上报时间：2022 年 7 月 29 日



# 部门评价报告

## 一、基本情况

### （一）项目基本情况、建设内容。

1. 项目基本情况：为完善全市统一的“12345”热线平台，子洲县行政审批服务局和中国联通子洲县联通公司签订合同，继续建设子洲县“12345”便民服务热线平台，同时子洲政务服务满意度调查机制和动态监控机制，公布政务服务投诉举报箱和举报电话，实现统一受理、统一督办、统一反馈、统一监管。

2. 项目建设内容：根据《榆林市整合热线资源实现“一号民生”实施方案》（榆政办函[2019]257号）文件要求，完善全市统一的“12345”市民热线服务平台，子洲县行政审批服务局和中国联通子洲县联通公司签订合同，12345市民热线系统部署至政务云中，接入部分采用多媒体语音交换机E1中继连接的方式接入运营商线路，系统采用呼叫中心系统和事务工单处理应用系统，整合各类民生服务热线，提高政务服务能力。

### （二）项目目标

1. 总体目标：落实“一号听民生”便民服务，整合各类服务热线到“12345”平台集中受理，运用“互联网+”思维，对接各类民生服务热线，提高政务服务能力。

2. 年度目标：完成“12345”市民热线平台服务，落实“一号听民生”便民服务，有效提高政务服务能力。

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）项目绩效目标完成情况及绩效结果分析。

2021年财政下达我局12345市民热线服务经费49万元《子财发（2021）336号》。专项用于12345市民热线服务业务支出。确保子洲县12345市民热线服务正常运行。12345市民热线服务项目概述：采取高起点规划、分步实施的办法，逐步将全县的政务热线整合并入“12345”便民热线，真正实现一号对外、集中受理、分类处置、统一协调、各方联动、限时办结。通过成熟的、专业化的呼叫中心外包服务，快速完成12345热线建设，话务平台主要提供受理市民来电咨询，建议，投诉等相关来电，以及市民办件主动回访，社情民意调查等呼叫业务，做到“事事有回音、件件有结果”。通过不断科学整合热线资源，构建便民、利民、惠民的12345市民热线服务平台，架设政府与百姓交流互动的直达桥梁，更好地推进政务服务建设。关于12345市民热线服务项目我单位均严格按照单位财务管理制度进行管理，所有支出按照审批手续先审核后支付进行。所有支出款项均及时转出，无截留后付现象，截止2021年12月31日，我局共支出12345市民热线服务项目款48.83万元。主要用于12345市民热线服务平台建设等费用。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。

依据下表

项目名称	12345 市民热线服务经费				
主管部门	子洲县行政审批服务局		项目实施单位		子洲县行政审批服务局
项目负责人	刘培瑞		联系电话		19829324888
项目类型	经常性项目 ( √ )		一次性项目 ( )		
计划投资额 (万元)	49	实际到位资金 (万元)	49	实际使用情况 (万元)	48.83
其中：中央财政	0	其中：中央财政	0		0
省财政	0	省财政	0		0
市县财政	49	市县财政	49		48.83
其他	0	其他	0		0
二、绩效评价指标评分					
一级指标	分值	二级指标	三级指标	全年目标值	全年完成值
决策	20	项目立项	立项依据充分性	根据《榆林市整合热线资源实现“一号民生”实施方案》(榆政办函[2019]257号)文件	按文件执行
			立项程序规范性	依据上述文件进行立项	按文件执行
		绩效目标	绩效目标合理性	政务服务12345完成工单	1799件
			绩效指标明确性	是否按预算绩效执行	是
		资金投入	预算编制科学性	≤49万元	48.83万元
			资金分配合理性	是否全部用于12345市民热线服务平台建设	100%
过程	20	资金管理	资金到位率	≤49万元	≤49万元
			预算执行率	≤49万元	≤49万元
			资金使用合规性	是否专款专用	100%
		组织实施	管理制度健全性	是否按照合同文件时间拨款支付	100%
			制度执行有效性	是否按制度执行	是
产出	40	产出数量	全年完成工单	≥300件	1799件
		产出质量	配套设施完善率	100%	98%
		产出时效	2021年12月底前完成	2021年12月底前	2021年12月底前
		产出成本	投入资金≤49万元	≤49万元	48.83万元
效益	20	社会效益	业务保障能力	24小时电话接通率	100%
		满意度	社会公众或服务对象满意度	≥95%	90%



### （三）绩效评价工作过程。

#### 1. 成立项目评价组如下：

评价 组 员	姓名	职称/职务	单 位
	刘培瑞	局 长	子洲县行政审批服务局
	纪岩	副局长	子洲县行政审批服务局
	张晓东	纪检组长	纪委监委驻纪检组长
	马一博	财务	子洲县行政审批服务局

2. 由本部门组成项目评价组对项目的实施过程及使用资金的合理性，确定实施目标的合规性和相符度进行细化打分。

### 三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

本次绩效自评满分 100 分，自评得分为 96 分，优秀等级。

### 四、绩效评价指标分析

#### （一）项目决策情况。

项目决策情况主要从项目立项、绩效目标和资金投入三个方面进行评价，共 20 分，自评得分 20 分，占总分的 20%。

#### （二）项目过程情况。

项目过程情况主要从资金管理和组织实施两个方面进行评价，共 20 分，自评得分 20 分，占总分的 20%。

#### （三）项目产出情况。

项目产出情况主要从数量指标、产出质量指标、产出时效指标、产出成本指标四个方面进行评价，共 40 分，自评得分 38 分，

占总分的 60%。

#### （四）项目效益情况。

项目效益情况从社会效益和满意度指标两个方面进行评价，共 20 分，自评得分 18 分，占总分的 20%。

### 五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

#### （一）存在问题

12345 市民热线服务工作存在的问题主要是：服务对象的满意度和知晓度没有达到 100%，这是由于宣传力度不够，群众对 12345 市民热线使用不高，以后争取加大宣传。

### 六、有关建议

建议县政府每年给我局宣传工作经费，资金充足能有利加强宣传 12345 市民热线服务工作的有效运行，提高人民群众使用 12345 市民热线服务，提升政务服务满意度。

### 七、其他需要说明的问题

单位刚刚成立项目绩效评价组，对项目的绩效情况还不是很熟悉，有不足之处，会依据本年度制定的绩效评价方案进行相关政策和理论的学习。

# 部门评价表

项目名称	12345 市民热线服务经费					
主管部门	子洲县行政审批服务局		项目实施单位	子洲县行政审批服务局		
项目负责人	刘培瑞		联系电话	19829324888		
项目类型	经常性项目 (√)		一次性项目 ( )			
计划投资额 (万元)	49	实际到位资金 (万元)	49	实际使用情况 (万元)	48.83	
其中：中央财政	0	其中：中央财政	0		0	
省财政	0	省财政	0		0	
市县财政	49	市县财政	49		48.83	
其他	0	其他	0		0	
<b>二、绩效评价指标评分</b>						
一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	得分
决策	20	项目立项	7	立项依据充分性	4	4
				立项程序规范性	3	3
		绩效目标	6	绩效目标合理性	4	4
				绩效指标明确性	2	2
		资金投入	7	预算编制科学性	3	3
				资金分配合理性	4	4
过程	20	资金管理	10	资金到位率	5	5
				预算执行率	5	5
		组织实施	5	资金使用合规性	5	5
				管理制度健全性	2	2
				制度执行有效性	3	3
产出	40	产出数量	10	全年完成工单	10	10
		产出质量	10	配套设施完善率	10	8
		产出时效	10	2021年12月前完成	10	10
		产出成本	10	投入资金≤49万元	10	10
效益	20	社会效益	10	业务保障能力	10	10
		满意度	10	社会公众或服务对象满意度	10	8
总分	100		100		100	96
评价等次	优 <input checked="" type="checkbox"/> 良 <input type="checkbox"/> 中 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>					
	100-90 (含) 分为优、90-80 (含) 分为良、80-70 (含) 分为中、70 分以下为差					

注：指标可参考财政部《项目支出绩效评价管理办法》中附件 2：《项目支出绩效评价指标体系框架》设置。