

# 子洲县财政支出项目绩效自评报告

评价项目类型：项目实施过程评价  项目完成结果评价

自评项目名称：12345 热线服务专项经费

自评项目单位：子洲县行政审批服务局

项目主管部门：子洲县行政审批服务局

项目单位法人代码：11610831MB2998281D

评价工作组负责人：刘培瑞 (签章)

联系人：马一博

联系电话：15291293050

评价时间：2024 年 3 月 11 日

项目支出绩效自评表  
(2023 年度)

项目名称		12345 热线服务						
主管部门及代码		子洲县行政审批服务局 11610831MB2998281D		实施单位	子洲县行政审批服务局			
项目资金 (万元)		年初预 算数	全年执行 数	全年执行率	分值	执行率	得分	
	年度资金总额	49	48.8	99.65%	10	99.65%	9.5	
	其中：财政拨款	49	48.8	99.65%	—		—	
	其他资金	0			—		—	
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况				
	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。			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。				
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	未完成原因分析
	产出 指标	数量指标	政务服务、“12345”电话咨询系统及信息系统建设完成情况	≥300 件	完成工单 2551 件	20	20	
			质量指标	网络办理完成率	≥95%	办结率 99.8%	10	10
		信息化保障支撑度		≥95%	95%	10	10	
		时效指标	保障 24 小时电话接通率	100%	100%	10	10	
			案件办结及时率	≥95%	95%	10	10	
		成本指标	预算控制数	≤49 万 元	48.8 万元	10	10	
	效益指 标	社会效益 指标	为群众提供优质政务服务完成率	≥95%	98%	10	10	
	满意度 指标	服务对象 满意度指 标	办事群众满意度	≥95%	90%	10	5	部分问题没有彻底解决导致满意度低
总分					100	94.5		

# 12345 热线服务 项目 2023 年绩效自评报告

## 一、项目概况

### (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，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

## 2023 年专项业务经费（项目）绩效完成表

项目名称		12345 热线服务				
主管部门		子洲县行政审批服务局				
资金金额		实施期资金总额：	48.8 万元			
		其中：财政拨款	48.8 万元			
		其他资金	0			
年度目标	年初设定目标			全年实际完成情况		
	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。			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。		
年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标内容	年度指标值	全年完成值	未完成因原和改进措施

年度 绩效 指标	产出指标	数量指标	政务服务、“12345” 电话咨询系统及信息 系统建设完成情况	≥300 件	完成工单 2551 件	
		质量指标	网络办理完成率	≥95%	办结率 99.8%	
			信息化保障支撑度	≥95%	95%	
		时效指标	保障 24 小时电话接通 率	100%	100%	
			案件办结及时率	≥95%	95%	
	成本指标	预算控制数	≤49 万元	48.8 万元		
	效益指标	社会效益指标	为群众提供优质政务 服务完成率	≥95%	98%	
	满意度指标	服务对象 满意度指标	办事群众满意度	≥95%	90%	部分问题没有彻底解决 导致满意度低

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、项目资金使用及管理情况

（一）项目资金（包括财政资金、自筹资金等）总投入情况分析。

按照《子财发[2023]11号》文件，县财政拨款资金到位 49 万元。为建设好 12345 市民热线服务平台，子洲县行政审批服务局与子洲县联通公司签订合同，合同中标价格为一年 48.8 万元。

（二）财政资金实际使用情况分析。

子洲县行政审批服务局专项经费主要用于 12345 市民热线服务平台，通过委托第三方代理招投标公司进行此项目招投标，原则中标金额不能高于 49 万元，资金实际支出 48.8 万元。

（三）资金实际执行、管理情况分析。

此项资金主要用于 12345 市民热线服务平台建设。资金执行严格按照财务制度落实，在进行招投标、中标、签合同等流程结束后，按照合同一次性付款给中标的中国联通公司。

(四) 项目资金主要用于以下方面:

序号	支付日期	资金性质	用途	支付金额(万元)
1	2023. 9. 21	一般公共预算	12345 热线服务	48.8
合计				48.8

### 三、项目评价及绩效分析

(一) 项目绩效目标完成情况及绩效结果分析。

子洲县行政审批服务局用于 12345 市民热线服务专项经费绩效自评得 94.5 分, 等级为“优”。

#### 产出指标方面分析

从综合评价得分情况看, 此项综合评价满分为 70 分, 自评得 70 分(占该项满分值的 100%)。具体情况分析如下:

- 数量指标: 全年完成工单 2551 件, 共 20 分, 得 20 分。
- 质量指标: 网络办结率和信息化保障支撑度均 $\geq 95\%$ , 共 20 分, 得 20 分。
- 时效指标: 保障 24 小时电话接通率、案件办理及时率, 共 20 分, 得 20 分。
- 成本指标: 实际开支 48.8 万元, 小于等于预算 49 万元, 共 10 分, 得 10 分。

#### 效益指标方面分析

从综合评价得分情况看, 此项综合评价满分为 10 分, 自评得分 10 分(占该项满分值的 100%)。具体情况分析如下:

社会效益指标: 为群众提供优质政务服务完成率, 共 10 分, 得 10 分。

#### 满意度指标方面分析

从综合评价得分情况看, 此项综合评价满分为 10 分, 得分 5 分(占该项满分值的 50%)。具体情况分析如下:

服务对象满意度: 共 10 分, 根据子洲县行政审批服务局用于 12345 热线服务专项经费的满意度问卷调查情况, 按公式计算, 得 5 分。



(二) 项目资金调整情况。

子洲县行政审批服务局关于12345热线服务的专项经费主要用于12345热线服务，无资金调整情况。

(三) 项目管理情况。

子洲县行政审批服务局制定专项经费管理办法，严格按照办法执行。

#### 四、存在问题与改进措施

(一) 存在问题

群众对12345热线服务不够了解、不够熟悉，应用使用覆盖不够广泛。

(二) 改进措施

加大12345热线服务的宣传，提高群众使用率，提升政务服务满意度。

#### 五、自评小组

评价人员	姓名	职称/职务	单位	签字
	刘培瑞	局长	子洲县行政审批服务局	刘培瑞
	纪岩	副局长	子洲县行政审批服务局	纪岩
	马一博	财务	子洲县行政审批服务局	马一博

项目单位（中介机构）负责人（签字并盖章）：



刘培瑞

2024年3月28日