

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 热线服务专项经费
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：2024 年 4 月 12 日至 2024 年 4 月 19 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）：子洲县行政审批服务局

上报时间：2024 年 4 月 19 日



部门评价报告

一、基本情况

(一)项目概况。包括项目背景、主要内容及实施情况、资金投入和使用情况等。

1.项目背景：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.项目主要内容及实施情况：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。

3.项目资金投入和使用情况

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。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。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。

(二) 项目绩效目标。包括总体目标和阶段性目标。

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. 阶段性目标：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) 绩效评价目的、对象和范围。

绩效评价的目的是根据年初设定的绩效目标，运用科学合理的绩效评价指标、评价标准、评价方法对12345热线服务专项经费项目支出的成效进行客观公正的评价。绩效评价的对象是纳入县级财政预算的12345热线服务专项经费项目支出资金。绩效评价的范围财政资金使用情况、财务管理状况，绩效目标的实现程度，包括是否达到预期产出和效果。

(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准。

1. 绩效评价原则：坚持公平、公正、实事求是的原则，依法公开接受监督；坚持科学规范的原则，采取定量与定性分析相结合的方法。

2. 绩效评价指标体系：具体分为三级，一级指标是指决策指标、过程指标、产出指标、效益指标和满意度指标；二级指标是指绩效目标指标、资金投入指标、资金管理指标、组织实施指标、产出数量指标、产出质量指标、产出时效指标、产出成本指标、

社会效益指标和服务对象满意度指标；三级指标是指绩效目标合理性指标、绩效指标明确性指标、预算编制科学性指标、资金分配合理性指标、资金到位率指标、预算执行率指标、资金使用合规性指标、管理制度健全性指标、制度执行有效性指标、产出指标可根据项目实施情况有选择的设置和细化指标和办事群众满意度指标。

3. 评价方法及评价标准：依据《子洲县行政审批服务局绩效目标管理办法》设立绩效目标，按制作好的评分表进行评价。

（三）绩效评价工作过程。

为加强财政预算项目支出部门绩效评价工作，我单位召开了部门绩效评价专题会议，明确评价对象、评价工作目标及评价要求；成立部门绩效评价工作领导小组，了解项目总体情况、绩效评价政策、评价标准，收集相关资料。通过查阅相关的财务会计报表、账簿、会计凭证，了解项目资金收支情况、资金到位情况、实际支出情况和财务管理状况；核实和统计相关数据资料，评价该项目预期目标实现情况。召开部门评价工作领导小组会议，组织讨论，评价打分，形成评价结论。

三、综合评价情况及评价结论

为了全面、客观、有效地进行绩效评价，部门评价工作领导小组，采用定性和定量相结合的分析方法。通过对各项指标逐项评价，对12345热线服务专项经费项目资金落实情况、业务管理、资金管理、财务管理、项目支出和项目效益等方面进行综合评价。通过认真细致的准备、实施和分析，12345热线服务专项经费项目资金，没有发现擅自调项、扩项、缩项的现象，做到了专款专

用，审批程序规范，项目监督程序到位；组织机构和管理制度健全基础资料齐全。但仍存在预算制度待完善、资金使用效率待提高等情况。

部门绩效评价工作领导小组从决策指标、过程指标、产出指标和效益指标等方面进行评价，综合评分为94分，评价等级为优。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况。

绩效目标中绩效目标合理、绩效指标明确，资金投入中预算编制科学、资金分配合理。

（二）项目过程情况。

资金管理资金到位率为100%，预算执行率为99.65%，共4分，扣1分，资金使用合规；组织实施中管理制度健全，制度执行有效。

（三）项目产出情况。

产出数量中政务服务、“12345”电话咨询系统及信息系统建设完成工单2554件；产出质量中网络办理完成率99.8%，信息化保障支撑度95%；时效指标中保障24小时电话接通率为100%，案件办结及时率为95%；成本指标中预算控制数49万元以下。

（四）项目效益情况。

社会效益中为群众提供优质政务服务完成率为98%，满意度中办事群众满意度为90%，共10分，扣5分。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

(一) 12345 热线服务专项经费项目，选择价格合适资质过硬的公司进行合作；在项目实施过程中畅通监督举报渠道，确保了财政资金的使用效益，保障了资金的安全高效使用，推进财政资金监管工作规范化运行。

(二) 存在的问题及原因分析

1. 存在的问题

(1) 在项目过程评价方面，预算执行率没有达到预期水平。

(2) 项目效益方面满意度较低。

2. 原因分析

(1) 年初预算不精准，未能合理进行安排。

(2) 为民众办事效率不够高，存在部分问题。导致民众对12345 热线服务处理事情的满意度不高。

六、有关建议

(一) 细化预算编制工作，认真做好预算的编制

进一步加强单位内部的预算管理意识，严格按照预算编制的相关制度和要求进行预算编制，因细尽细；进一步提高预算编制的科学性、严谨性和可控性。加强内部预算编制的审核和预算控制指标的下达。

(二) 提高为民众办事效率，做到“不漏一人，不推一事”。

七、其他需要说明的问题

无



部门评价表

项目名称	12345 热线服务					
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				
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)	48.8	实际使用情况 (万元)	48.8	
其中：中央财政		其中：中央财政				
省财政		省财政				
市县财政	49	市县财政	48.8		48.8	
其他		其他				
二、绩效评价指标评分						
一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	得分
决策	20	绩效目标	10	绩效目标合理性	5	5
				绩效指标明确性	5	5
		资金投入	10	预算编制科学性	5	5
				资金分配合理性	5	5
过程	20	资金管理	12	资金到位率	4	4
				预算执行率	4	3
				资金使用合规性	4	4
		组织实施	8	管理制度健全性	4	4
				制度执行有效性	4	4
产出	40	产出数量	10	政务服务、“12345”电话咨询系统及信息系统建设完成情况	10	10
		产出质量	12	网络办理完成率	6	6
				信息化保障支撑度	6	6
		产出时效	12	保障 24 小时电话接通率	6	6
				案件办结及时率	6	6
产出成本	6	预算控制数	6	6		
效益	20	社会效益	10	为群众提供优质政务服务完成率	10	10
		满意度	10	办事群众满意度	10	5
总分	100		100		100	94
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。