

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：2023 年 3 月 10 日

项目支出绩效自评表
(2022 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	48.83	99.65%	10	99.65%	9.5
		其中：财政拨款	49	48.83	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 2588 件	20	20	
		质量指标	网络办理完成率	≥95%	办结率 98.61%	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	48.83 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	7	部分问题没有彻底解决导致满意度低
	总分						100	96.5

12345 热线服务 项目 2022 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，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

2022 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：	48.83 万元		
			其中：财政拨款	48.83 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	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

绩效指标						
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 2588 件	
		质量指标	网络办理完成率	≥95%	办结率 98.61%	
			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	48.83 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。

12345 热线服务专项经费为一般公共预算资金 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 48.83 万元，结余资金年末财政全部核减，实际无结余。

（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 48.83 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	2022.9.28	一般公共预算	12345 市民热线服务	48.83
	合 计			48.83

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 96.5 分，等级为“优”。

资金管理方面分析

主要从资金支付率和及时性评价，共 10 分，得 9.5 分，主要原因是预算部精准。

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：

- 1. 数量指标：全年完成工单 2588 件，共 20 分，得 20 分。
- 2. 质量指标：网络办结率和信息化保障支撑度均≥95%，共 20 分，得 20 分。
- 3. 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。

4. 成本指标：实际开支 48.83 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 7 分（占该项满分值的 70%）。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 市民热线服务专项经费的满意度问卷调查情况，按公式计算，得 7 分。

（二）项目资金调整情况。

子洲县行政审批服务局关于 12345 市民热线服务的专项经费主要用于 12345 市民热线服务，结余资金年末财政全部核减，实际无结余，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

1. 群众对 12345 市民热线服务不够了解、不够熟悉，应用使用覆盖不够广泛。

2. 预算编制不够精准，年底存在预算核减 0.17 万元，因为预算不精准，导致年末下达指标支付不完，使得财政相关业务人员不得不核减预算，增加了财政局相关业务人员的工作量，降低了财政资金的使用效益。

（二）改进措施

1. 加大 12345 市民热线服务的宣传，提高群众使用率，提升政务服务满意度。

2. 加强预算管理，强化预算编制能力，提高预算水平，防止才出现因为预算不精准而增加财政局业务人员的工作量和降低财政资命使用效益的现象。

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				
2023年4月4日				