

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 便民热线服务

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：149001

评价工作组负责人：张虎 (签章)

联系人：马一博

联系电话：15291293050

评价时间：2025 年 2 月 21 日

项目支出绩效自评表
(2024) 年度

项目名称	12345 便民热线服务							
主管部门及代码	行政审批服务局 149001				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	0	0.00	10	0.00	0	
	其中：财政拨款	49	0	0.00	-	0.00		
	其他资金			0.00	-	0.00		
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。				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。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指	分值	得分	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	电话咨询及案件处理数量	≥300 件	2554	10	10	
		质量指标	电话咨询接通率	≥95%	99%	10	10	
		时效指标	案件处理完成时间	=2024 年 12 月 31 日前	2024 年 12 月 31 日	10	10	
		成本指标	12345 热线案件处理总成本	=49 万元	0	10	10	
			电话咨询及案件处理单次成本	≤1 万元	≤1 万元	10	10	
	效益指标	社会效益指标	案件处理数量增长率	≤5%	3%	15	15	
			群众投诉咨询数量	≤100	85	15	15	
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥95%	96%	10	10	
	总分					100	90	

一、项目概况

（一）项目基本情况、建设内容

项目基本内容：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。

12345 便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。

（二）项目目标

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。

2024 年专项业务经费（项目）绩效完成表

项目名称		12345 便民热线服务				
主管部门		行政审批服务局				
资金金额		年度资金总额	0			
		其中：财政拨款	0			
		其他资金				
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。			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。	
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指	未完成原因分析
	产出指标	数量指标	电话咨询及案件处理数量	≥300 件	2554	
		质量指标	电话咨询接通率	≥95%	99%	
		时效指标	案件处理完成时间	=2024 年 12 月 31 日前	2024 年 12 月 31 日	
		成本指标	12345 热线案件处理总成本	=49 万元	0	
			电话咨询及案件处理单次成本	≤1 万元	≤1 万元	
	效益指标	社会效益指标	案件处理数量增长率	≤5%	3%	
			群众投诉咨询数量	≤100	85	
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥95%	96%	

二、项目资金使用及管理情况

（一）项目资金

按照《子财发[2024]11 号》文件，县财政拨款资金到位 49 万元。

（二）财政资金实际使用情况分析

因领导变动，项目资金被县财政收回。

（三）资金实际执行、管理情况分析

因领导变动，项目资金被县财政收回。

（四）项目资金主要用于以下方面：

支付日期	资金性质	用途	支付金额（万元）
合计			

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 便民热线服务专项经费绩效自评得 90 分，等级为“优”。

（二）项目资金调整情况

因领导变动，项目资金被县财政收回。

（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

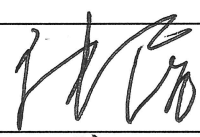
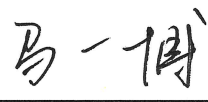
(一) 存在问题:

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

姓名	职称/职务	单位	签字
张虎	局长	子洲县行政审批服务局	
贺晓荣	副局长	子洲县行政审批服务局	
马一博	财务	子洲县行政审批服务局	
项目单位（中介机构）负责人（签字并盖章）：  年08月15日			