

湘阴县财政支出项目绩效评价自评报告

评价类型：      项目实施过程评价 ☐    项目完成结果评价 ☒

项目名称      12345 热线经费

项目单位      12345 政务服务便民热线

主管部门      湘阴县行政审批服务局



评价方式：      部门（单位）绩效自评

评价机构：      部门（单位）评价组

报告日期： 2023 年 3 月 16 日

湘阴县财政局（制）

### 一、项目基本情况

|                |                        |                |    |              |              |          |       |
|----------------|------------------------|----------------|----|--------------|--------------|----------|-------|
| 项目负责人          | 罗瑞清                    |                |    | 联系电话         | 0730-2260199 |          |       |
| 项目地址           | 湘阴县行政审批服务局             |                |    | 邮 编          | 414600       |          |       |
| 项目起止时间         | 2022 年 1 月-2022 年 12 月 |                |    |              |              |          |       |
| 计划安排资金<br>(万元) | 38                     | 实际到位资金<br>(万元) | 38 | 实际支出<br>(万元) | 38.49        | 结余 (万元)  | -0.49 |
| 其中：中央财政        |                        | 其中：中央财政        |    | 其中：中央财政      |              | 其中： 中央财政 |       |
| 省财政            |                        | 省财政            |    | 省财政          |              | 省财政      |       |
| 市财政            |                        | 市财政            |    | 市财政          |              | 市财政      |       |
| 县市区财政          | 38                     | 县市区财政          | 38 | 县市区财政        |              | 县市区财政    |       |
| 其他             |                        | 其他             |    | 其他           |              | 其他       | -0.49 |

### 二、项目支出明细情况

| 支出内容                   | 实际支出数  | 会计凭证号             | 备注 |
|------------------------|--------|-------------------|----|
| 办公室录音电话机               | 297    | 2022 年 2 月记账 4#   |    |
| 12345 热线系统评价考核升级开发项目费用 | 150000 | 2022 年 4 月记账 12#  |    |
| 12345 热线系统功能升级开发项目     | 180000 | 2022 年 9 月记账 14#  |    |
| 12345 热线办资料            | 4683   | 2022 年 11 月记账 18# |    |
| 12345 热线资料费            | 50000  | 2023 年 1 月记账 14#  |    |
|                        |        |                   |    |
| 合计                     | 38.49  |                   |    |

| 三、项目绩效评价情况        |                                                                                                |           |                   |                   |                                          |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------------------|-------------------|------------------------------------------|
| 项目绩效定性目标及实施计划完成情况 | 预 期 目 标                                                                                        |           |                   |                   | 实际完成                                     |
|                   | 负责岳阳市 12345 公众服务热线湘阴县工单受理、分类、交办、督办、回访、反馈、归档立卷等工作；做好 12345 公众服务热线办理工作情况通报、专题调研、信息报送、考核问责和分析总结工作 |           |                   |                   | 确保市县长信箱办理情况、市民和企业来电诉求及信访件处理，督促各部门为民解决问题。 |
| 项目绩效定量目标(指标)及完成情况 | 一级指标                                                                                           | 二级指标      | 指标内容              | 指标(目              | 实际完成值                                    |
|                   | 项目产出指标                                                                                         | 数量指标      | 12345 公众服务热线      | 1                 | 已完成                                      |
|                   |                                                                                                | 质量指标      | 12345 热线全年畅通无阻    | 100%              | 已保证全年顺利运行                                |
|                   |                                                                                                | 时效指标      | 任务完成时间            | 2022 年 12 月 31 日前 | 2022 年 12 月 31 日前                        |
|                   |                                                                                                | 成本指标      | 控制在预算内            | ≤38 万             |                                          |
|                   | 项目效益指标                                                                                         | 经济效益指标    |                   |                   |                                          |
|                   |                                                                                                | 社会效益指标    | 市民和企业来电诉求及信访件有效处理 | ≥95%              | 98%                                      |
|                   |                                                                                                | 生态效益指标    |                   |                   |                                          |
|                   |                                                                                                | 可持续影响指标   |                   |                   |                                          |
|                   |                                                                                                | 服务对象满意度指标 | 来电市民满意度           | 95%以上             | 96%                                      |
| 绩效评价综合得分          |                                                                                                | 95        |                   |                   |                                          |
| 评价等次              |                                                                                                | 优秀        |                   |                   |                                          |

#### 四、评价人员

| 姓名  | 职称/职务       | 单位      |     |
|-----|-------------|---------|-----|
| 黄明  | 副局长         | 行政审批服务局 | 黄明  |
| 罗瑞清 | 12345 热线办主任 | 行政审批服务局 | 罗瑞清 |
| 刘艳  | 会计          | 行政审批服务局 | 刘艳  |

评价组组长（签字）：

年 月 日

项目单位意见：

项目单位负责人（签章）：

年 月 日

主管部门意见：

主管部门负责人（签章）：

年 月 日

财政部门归口业务科室意见：

财政部门归口业务科室负责人（签章）：

年 月 日

填报人：刘艳

联系电话：0730-2260199

## 五、评价报告综述（文字部分）

### （一）项目基本概况

湘阴县 12345 政府公众热线管理市、县长信箱工作；负责贯彻落实省、市、县有关 12345 热线服务平台建设、管理的总体部署和工作安排；指导全县政务热线服务体系建设工作，协调、监督、考核其他县直（驻县）公共服务企事业单位便民服务热线；负责岳阳市 12345 公众服务热线湘阴县工单受理、分类、交办、督办、回访、反馈、归档立卷等工作；做好 12345 公众服务热线办理工作情况通报、专题调研、信息报送、考核问责和分析总结工作；负责全县 12345 热线承办人业务培训。

### （二）项目资金使用及管理情况

12345 政府公众热线项目由财政局预算股下拨至我局零余额账户，严格按预算项目合同拨付，12345 政府公众热线需支付项目资金由 12345 热线办主任先报行政审批服务局分管财务负责人，再报局机关一把手批准，再由财务室审核并按合同支付，12345 热线项目支出包含软件升级维护、12345 热线服务器及维护、信息技术服务费、12345 热线软件开发等项目费用。

### （三）项目组织实施情况

12345 公众政府热线项目为确保市县长信箱办理情况、市民和企业来电诉求及信访件处理，督促各部门为民解决问题。

### （四）综合评价情况及评价结论

本项目的绩效目标主要是方便了解群众诉求，解决企业和群众信访问题，及时为群众排忧解难。

### （五）项目主要绩效情况分析

数量指标分析：湘阴县 12345 公众服务热线共受理市民来电诉求 24609 件，同比减少 7708 件，减幅 24.44%。其中人力资源社会保障类 3341 件，占 13.58%，同比减幅 39.55%。住房与城乡建设类 2993 件，占 12.16%，同比减幅 28.7%。医疗卫生健康类 1644 件，占 6.68%，同比增幅 36.89%。农林水利类 2553 件，占 10.37%，同比减幅 32.69%。市场管理类 2447 件，占 9.94%，同比减幅 19.82%。交通运输与交通秩序类 1934 件，占 7.86%，同比减幅 11.57%。公共服务类 1972 件，占 8.01%，同比减幅 9.42%。社会治安与综合治理类 1410 件，占 5.73%，同比减幅 37.69%。科教文体类 1232 件，占 5.01%，同比减幅 23.38%。城市管理类 1509 件，占 6.13%，同比减幅 16.95%。社情民意类 1156 件，占 4.7%，同比减幅 9.76%。民政与社会救助类 899 件，占 3.65%，同比减幅 26.79%。环境保护类 1250 件，占 5.08%，同比减幅 24.2%。其他咨 269 件，占 1.19%，同比减

幅 58.94%。办结率 100%，按时办结率 96.95%，满意率 84.18%。

质量指标分析：向市热线办报送典型案例 22 篇，在岳阳日报发布典型案例 6 篇，典型案例《小小热线办好实事 湘阴县 12345 公众热线服务中心架起服务群众桥梁》，《公园路灯明亮了、居民心里敞亮了》等在岳阳日报发表，省新闻媒体 2 篇，满意率 98%。

时效指标分析：该项目在 2022 年 12 月 31 日前全面完成。

成本指标分析：2022 年财政项目资金拨付已到位 38 元，实际支出 38.49 万元，基本控制在预算内。

效益指标分析：通过项目的实施，市民和企业来电诉求及信访件得到有效处理。热线工作反响良好，受益群众满意度 98%。

#### （六）主要经验及做法、存在问题和建议

科学开发软件，及时了解热线动态，对热线反映的问题分析提出宝贵的意见。