**克州财政项目支出绩效自评报告**

（ **2022** 年度）

项目名称：**12345政务服务便民热线项目**

实施单位（公章）：**克孜勒苏柯尔克孜自治州政务服务和公共资源交易中心**

主管部门（公章）：**克孜勒苏柯尔克孜自治州政务服务贺公共资源交易中心**

项目负责人（签章）：**罗珍珍**

填报时间：**2023年04月11日**

**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。**

**（一）项目概况
  
　　1.项目背景
  
　　本项目遵循财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和自治区财政厅《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）等相关政策文件与规定，旨在评价12345政务服务便民热线经费项目实施前期、过程及效果，评价财政预算资金使用的效率及效益。根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）、印发《关于进一步优化政务服务便民热线的工作方案》的通知（新政办发〔2021〕43号）、《自治州进一步优化政务服务便民热线的工作方案》（克政办发〔2021〕26号）文件要求，自治州“十四五”规划及克州政务服务和公共资源交易行业发展需要，按自治区关于进一步优化政务服务便民热线的工作要求，经人民政府同意，结合本单位12345政务服务便民热线平台方面管理职能、12345政务服务便民热线平台方面工作职责，按照年度工作计划，开展12345政务服务便民热线项目。
  
　　2.主要内容及实施情况
  
　　（1）主要内容
  
　　该项目为政府购买服务类：项目资金311.6万元，其中：财政资金311.6万元，其他资金0万元。引进第三方1家，热线自2020年至2023年3月，共受理企业群众诉求83884件，办结率99.82%，接听率99.35%，满意率99.89%。达到进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，有效利用政务资源、提高服务效率和水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感效果。
  
　　（2）实施情况
  
　　　根据《关于进一步优化政务服务便民热线的工作方案》的通知（新政办发〔2021〕43号），已完善相关工作，同时推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的安全感、获得感、幸福感。
  
　　3.项目实施主体
  
　　该项目由克州政务服务和公共资源交易中心实施，内设7个科室，分别是：克州12345政务服务热线管理科、效能督查科、综合管理科、政务服务科、办公室、工程建设与自然资源交易科、政府采购与产权交易科。
  
　　编制人数24人，事业编制24人。实有在职人数20人，其中：行政在职3人、工勤1人、事业在职16人。离退休人员2人，其中：行政退休人员2人。
  
　　3.资金投入和使用情况
  
　　本年度安排下达资金311.6万元，为本级财力安排资金，最终确定项目资金总数为311.6万元。其中：中央财政拨款0万元，自治区财政拨款0万元，本级财政拨款311.6万元，上年结余0万元。
  
　　截至2022年12月31日，实际支出280.44万元，预算执行率90%。**

**（二）项目绩效目标。包括总体目标和阶段性目标。**

**（二）项目绩效目标
  
　　项目绩效目标包括项目绩效总目标和阶段性目标。
  
　　1.项目绩效总目标
  
　　已完成项目的一级指标、二级指标和三级指标任务，已实现提供“7×24小时”全天候人工服务。优化流程和资源配置，实现热线受理与后台办理服务紧密衔接，与自治区12345热线无缝对接，承担协调、监督和综合分析职责，不断深化接诉即办改革，健全受理、办理、反馈、督办、回访、重办、评价等环节的办理流程，建立“横向到边，纵向到底”的诉求协调办理体系，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。
  
　　2.阶段性目标
  
　　根据《预算法》、《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2020〕10号）、《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《自治区党委自治区人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（新党发〔2018〕30号）、《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）的规定，结合项目实施单位的规章制度以及财务相关资料，评价小组对项目绩效目标进行了进一步的完善，完善后绩效目标如下：
  
　　(1)项目产出目标
  
　　①数量指标
  
　　“硬件`维护台数(台)”指标，预期指标值为=4台；
  
　　“软件维护个数（个）”指标，预期指标值为=1个；
  
　　“聘用话务员人数（人）”指标，预期指标值为=11人；
  
　　“12345热线呼叫中心平台（个）”指标，预期指标值为=1个；
  
　　②质量指标
  
　　“系统安全运行达标率（%）”指标，预期指标值为＝100%；
  
　　“电话接听率（%）”指标，预期指标值≥98%；
  
　　“工单回访率（%）”指标，预期指标值＝100%；
  
　　③时效指标
  
　　“资金支付及时率（%）”指标，预期指标值＝100%；
  
　　“业务处理完成时限”指标，预期指标值≤5个工作日；
  
　　④成本指标
  
　　“系统维护费（万元）”指标，预期指标值为≤20万元；
  
　　“话务员工资（万元）”指标，预期指标值为≤118.80万元；
  
　　“软件租用费（万元）”指标，预期指标值为≤172.80万元；
  
　　（2）项目效益目标
  
　　①经济效益指标
  
　　无
  
　　②社会效益指标
  
　　“有效保障12345政务服务便民热线工作正常开展，提高工作效率”指标，预期指标值为有效保障；
  
　　③生态效益指标
  
　　无
  
　　④可持续影响
  
　　“满足企业群众诉求”指标，预期指标值为有效提升；
  
　　⑤满意度指标
  
　　“受益群众满意程度（%）”指标，预期指标值为>=95%;
  
　　“受益工作人员满意度（%）”指标，预期指标值为>=95%。**

**二、绩效评价工作开展情况**

**（一）绩效评价目的、对象和范围。**

**（一）绩效评价目的、对象和范围
  
　　1.绩效评价目的
  
　　为全面了解该项目预算编制合理性、资金使用合规性、项目管理的规范性、项目目标的实现情况、服务对象的满意度等，通过本次部门绩效评价来总结经验和教训，促进项目成果转化和应用，为今后类似项目的长效管理，提供可行性参考建议。
  
　　2.绩效评价对象
  
　　本次绩效评价遵循财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和自治区财政厅《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）等相关政策文件与规定，以项目支出为对象所对应的预算资金，以项目实施所带来的产出和效果为主要内容，以促进预算单位完成特定工作任务目标所组织开展的绩效评价。
  
　　3.绩效评价范围
  
　　本次评价范围涵盖项目总体绩效目标、各项绩效指标完成情况以及预算执行情况。覆盖项目预算资金支出的所有内容进行评价。包括项目决策、项目实施和项目成果验收流程等。**

**（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。**

**（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
  
　　本次评价坚持定量优先、定量与定性相结合的方式，始终遵循科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关的基本原则。通过对12345政务服务便民热线经费项目资金进行绩效评价，旨在了解项目资金使用和项目管理情况、取得的成绩及效益，进而分析在政策执行、预算资金安排、项目实施等方面存在的问题并提出针对性建议。本次绩效评价遵循的原则包括：
  
　　（1）科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。
  
　　（2）统筹兼顾。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接。单位自评应由项目单位自主实施，即“谁支出、谁自评”。部门评价和财政评价应在单位自评的基础上开展，必要时可委托第三方机构实施。
  
　　（3）激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。
  
　　（4）公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。
  
　　2.绩效评价指标体系
  
　　绩效评价指标体系根据《预算绩效评价共性指标体系框架》（财预〔2013〕53号）、《自治区党委自治区人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（新党发〔2018〕30号）、《关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预﹝2020﹞10号）等文件精神，结合专项特点，在与专家组、项目充分协商的基础上，评价工作组细化了该项目的绩效评价指标体系（详见附表1）：
  
　　一级指标为：决策、过程、产出、效益。
  
　　二级指标为：项目立项、绩效目标、资金投入、资金管理、组织实施、产出数量、产出质量、产出时效、产出成本、项目效益。
  
　　三级指标为：立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、预算编制科学性、资金分配合理性、资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性、实际完成率、质量达标率、完成及时性、成本节约率、社会效益、生态效益、可持续影响、服务对象满意度。
  
　　3.绩效评价方法
  
　　本次绩效评价方法的选用坚持简便有效的原则采用成本效益分析法、比较法、综合指数评价法、公众评判法等多种方法，具体评价方法如下：
  
　　（1）成本效益分析法，是指将一定时期内总成本与总效益进行对比分析，以评价绩效目标实现程度。
  
　　（2）比较法，通过整理本项目相关资料和数据，评价数量指标的完成情况；通过分析项目的实施情况与绩效目标实现情况，评价项目实施的效果；通过分析项目资金使用情况及产生的效果，评价预算资金分配的合理性。
  
　　（3）综合指数评价法，是指把各项绩效指标的实际水平，对照评价标准值，分别计算各项指标评价得分，再按照设定的各项指标权数计算出综合评价得分，分析评价绩效目标实现情况的评价方法。
  
　　（4）公众评判法，评价组采用实地访谈、远程访谈相结合方式，对本项目的实施情况进行充分调研，了解掌握资金分配、资金管理、资金使用、制度建设、制度执行情况。采用问卷调查方式，对受益对象开展满意度调查，进行综合评价。
  
　　4.绩效评价标准
  
　　本项目评价指标体系的评价标准按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。对于定性指标，通过问卷调查及访谈方式，采集相关数据，运用等级描述法，设置分级标准，体现该指标认可程度的差异。对于定量指标，通过公式等方式予以量化，可以准确衡量，并设定目标值的考核指标。绩效评价体系、标准等详见（附件1）。**

**（三）绩效评价工作过程。**

**（三）绩效评价工作过程
  
　　本次评价成立了评价工作组，成员如下：
  
　　本次评价设计了评价方案、评价指标体系，通过资料分析、调研、访谈满意度调查等方式形成评价结论，在与项目单位沟通后确定评价意见，并出具评价报告。
  
　　第一阶段：前期准备。认真学习相关要求与规定，成立绩效评价工作组，作为绩效评价工作具体实施机构。成员构成如下：
  
　　张晓中任评价组组长，职务为中心主任，绩效评价工作职责为负责全盘工作。
  
　　邢哲任评价组副组长，绩效评价工作职责为对项目实施情况进行实地调查。
  
　　张志刚、杨杰、张鹏涛、郜利平任评价组成员，绩效评价工作职责为负责资料审核等工作。
  
　　第二阶段：组织实施。经评价组通过实地调研等方式，采用综合分析法对项目的决策、管理、绩效进行的综合评价分析。
  
　　第三阶段：分析评价。首先按照指标体系进行定量、定性分析。其次开展量化打分、综合评价工作，形成初步评价结论。最后归纳整体项目情况与存在问题，撰写部门绩效评价报告。
  
　　第四阶段：撰写与提交评价报告
  
　　项目撰写绩效评价报告，按照财政局大平台绩效系统中统一格式和文本框架撰写绩效评价报告。
  
　　第五阶段：归集档案
  
　　建立和落实档案管理制度，将项目相关资料存档，包括但不限于：评价项目基本情况和相关文件、评价实施方案、项目支付资料等相关档案。**

**三、综合评价情况及评价结论**

**（一）综合评价情况
  
　　依据《项目支出绩效评价管理办法》财预（2020）10号文件精神，评价工作组从绩效目标、绩效控制、产出及效果进行评价分析。绩效目标主要针对目标明确性、目标合理性和目标细化程度进行分析；绩效控制主要针对资金使用及管理情况、项目组织情况、项目管理情况进行分析；项目产出及效果主要针对项目的经济性、效率性和效益性进行分析。本次绩效评价结果主要采取评分和评级相结合的方式，具体分值和等级可根据不同评价的内容设定。总分一般设置为100分，其中项目决策20分、项目过程20分、项目产出40分、项目效益20分。评价结果分为优、良、中、差四个等级：优（90分（含）—100分）；良（80分（含）—90分）；中（60分（含）—80分）；差（0分—60分）。
  
　　评价组对照项目绩效评价指标体系，从决策、过程、产出和效益四个维度，通过数据采集、实地调研和问卷访谈等方式，对“12345政务服务便民热线经费项目”项目绩效进行客观公正的评价，本项目总得分为98.21分，绩效评级属于“优”。其中，决策类指标得分20分，过程类指标得分19.5分，产出类指标得分38.71分，效益类指标得分20分。
  
　　（二）综合评价结论
  
　　经评价，本项目达到了年初设立的绩效目标，在实施过程中取得了良好的成效，具体表现在：12345政务服务便民热线经费项目已完成相关工作目标，推动了为民办实事，解决群众生活中的实际困难，加强民族团结，增进民族互信，关心关爱困难群众，实现维护社会稳定和长治久安总目标。同时实现企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。**

**四、绩效评价指标分析**

**（一）项目决策情况。**

**（一）项目决策情况
  
　　项目决策类指标包括项目立项、绩效目标和资金投入三方面的内容，由6个三级指标构成，权重分为20分，实际得分20分，得分率为100%。
  
　　（1）立项依据充分性：
  
　　1.《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）
  
　　2.印发《关于进一步优化政务服务便民热线的工作方案》的通知（新政办发〔2021〕43号）
  
　　3.《自治州进一步优化政务服务便民热线的工作方案》（克政办发〔2021〕26号）
  
　　结合克州政务服务和公共资源交易中心职责组织实施。围绕克州政务服务和公共资源交易中心年度工作重点和工作计划制定经费预算，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。
  
　　（2）立项程序规范性：根据决策依据编制工作计划和经费预算，经过与克州政务服务和公共资源交易中心财经领导小组进行沟通、筛选确定经费预算计划，上局务会研究确定最终预算方案，根据评分标准，该指标不扣分，得2分。
  
　　（3）绩效目标合理性：制定了实施方案，明确了总体思路及目标、并对任务进行了详细分解，对目标进行了细化，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。
  
　　（4）绩效指标明确性：将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，根据评分标准，该指标不扣分，得2分。
  
　　（5）预算编制科学性：预算编制经过自治州财政局按照12345政务服务便民热线经费项目311.6万元下拨，实际完成内容与项目内容匹配，项目投资额与工作任务相匹配，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
　　（6）资金分配合理性：资金分配按照12345政务服务便民热线经费项目：系统维护费6.42%、话务员工资38.13%、软件租用费55.45%，资金分配与实际相适应，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。**

**（二）项目过程情况。**

**（二）项目过程情况
  
　　项目过程类指标包括资金管理和组织实施两方面的内容，由5个三级指标构成，权重分为20分，实际得分19.5分，得分率为97.5%。
  
　　（1）资金到位率：该项目总投资311.6万元，克州财政局实际下达经费311.6万元，其中当年财政拨款311.6万元，上年结转资金0万元，财政资金足额拨付到位，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
　　（2）预算执行率：本项目申请预算金额为311.6万元，预算批复实际下达金额为311.6万元截至2022年12月31日，资金执行280.44万元，资金执行率90%。实际得分=（实际支出资金/实际到位资金）×100%\*5=（280.44/311.6）\*100%\*5=4.5。项目资金支出总体能够按照预算执行，根据评分标准，该指标扣0.5分，得4.5分。
  
　　存在偏差：预期绩效目标311.6万元，实际完成值为280.44万元，偏差率为10%，偏差原因：因话务员工资合同跨年度,支付进度未达到支付节点。采取的措施：按时支付，根据评分标准，该指标扣0.5分，得4.5分。
  
　　（3）资金使用合规性：该项目严格按照《克州政务服务和公共资源交易中心财务制度》及克州财政局资金相关的制度和管理规定实施，符合预算批复规定用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，未发现违规使用情况，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
　　（4）管理制度健全性：该项目严格按照《克州政务服务和公共资源交易中心财务制度》及克州财政局资金相关的制度和管理规定实施，对财政专项资金进行严格管理，基本做到了专款专用，根据评分标准，该指标不扣分，得2分。
  
　　（5）制度执行有效性：由部门提出经费预算支出可行性方案，经过与财经领导小组沟通后，报局务会会议研究执行，财务对资金的使用合法合规性进行监督，年底对资金使用效果进行自评，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。**

**（三）项目产出情况。**

**（三）项目产出情况
  
　　项目产出类指标包括产出数量、产出质量、产出时效、产出成本四方面的内容，由12个三级指标构成，权重分为40分，实际得分38.71分，得分率为96.78%。
  
　　（1）对于“产出数量”
  
　　硬件维护台数4台，与预期目标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。
  
　　软件维护个数1个，与预期目标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。
  
　　聘用话务员人数11人，与预期目标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得2分。
  
　　12345热线呼叫中心平台1台，与预期目标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得2分。
  
　　合计得10分。
  
　　（2）对于“产出质量”：
  
　　系统安全运行达标率100%，与预期目标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。
  
　　电话接听率98%，与预期目标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。
  
　　工单回访率100%，与预期目标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得4分。
  
　　合计得10分。
  
　　（3）对于“产出时效”：
  
　　资金支付及时率100%，与预期目标指标一致，根据评分标准，s实际得分=（实际完成率/计划完成率）×100%\*5=（90%/100%）\*100%\*5=4.5分,该指标扣0.5分，得4.5分。
  
　　存在偏差：预期绩效目标100%，实际完成值为90%，偏差率为10%，偏差原因：因话务员工资合同跨年度,支付进度未达到支付节点。采取的措施：按时支付，
  
　　业务处理完成时限为5个工作日，与预期目标指标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
　　合计得9.5分。
  
　　（4）对于“产出成本”：
  
　　系统维护费20万元，与预期目标指标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。
  
　　话务员工资87.64万元，与预期目标指标不一致，根据评分标准，实际得分=（实际完成率/计划完成率）×100%\*3=（87.64/118.8）\*100\*3=2.21,该指标扣0.79分，得2.21分。
  
　　存在偏差：预期绩效目标118.8万元，实际完成值为87.64万元，偏差率为0.26%，偏差原因：因话务员工资合同跨年度,支付进度未达到支付节点。采取的措施：按时支付，根据评分标准，该指标扣0.79分，得2.21分。
  
　　软件租用费172.8万元，与预期目标指标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得4分。
  
　　合计得9.21分。**

**（四）项目效益情况。**

**（四）项目效益情况
  
　　项目效益类指标包括项目效益1个方面的内容，由2个三级指标构成，权重分为20分，实际得分20分，得分率为100%。
  
　　（1）实施效益指标：
  
　　对于“社会效益指标”：
  
　　有效保障12345政务服务便民热线工作正常开展，提高工作效率为有效保障，与预期指标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
　　对于“可持续影响指标”：
  
　　满足企业群众诉求为有效提升，与预期指标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
　对于“经济效益指标”：
  
　　本项目无该指标。
  
　对于“生态效益指标”：
  
　　本项目无该指标。
  
　　实施效益指标合计得10分。
  
　　（2）满意度指标：
  
　　对于满意度指标：受益群众满意度95%，与预期指标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
　　受益工作人员满意度95%，与预期指标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。**

**五、预算执行进度与绩效指标偏差**

**12345政务服务便民热线经费项目预算311.6万元，到位311.6万元，实际支出280.44万元，预算执行率为90%，项目绩效指标总体完成率为97.7%，偏差率为7.7%，偏差原因：该项目跨年度，合同期间为2021年7月-2021年7月，2022年7月-2023年7月，采取的措施：截止2023年8月以前完成支付。**

**六、主要经验及做法、存在的问题及原因分析**

**（一）主要经验及做法
  
　　一是本项目能够严格按照《项目实施方案》执行，项目执行情况较好。
  
　　二是加强组织领导，本项目绩效评价工作，有县政府主要领导亲自挂帅，分管县领导具体负责，从项目到资金，均能后很好的执行。
  
　　三是加强沟通协调，我单位及时向县领导汇报项目建设进度，加强与实施单位的沟通，确保项目按期完工。
  
　　（二）存在问题及原因分析
  
　　一是对各项指标和指标值要进一步优化、完善，主要在细化、量化上改进，二是自评价工作还存在自我审定的局限性，会影响评价质量，容易造成问题的疏漏，在客观性和公正性上说服力不强，三是缺少带着问题去评价的意识，四是现场评价的工作量少，后续效益评价具体措施和方法较少。**

**七、有关建议**

**1.绩效管理方面
  
　　绩效目标设置是预算批复和预算安排的前置条件，是实施绩效监控、开展绩效评价等工作的重要基础和依据，统领预算绩效管理。建议预算单位严格按照自治区印发的相关通知要求，切实提升绩效目标和指标的编制水平，强化目标对项目实施的约束力。
  
　　2.资金管理方面
  
　　建议预算单位要树立起预算执行主体责任意识和效率意识，强化预算执行管理，根据项目实施计划，严格把控项目资金支出进度，对项目实施过程中遇到影响项目完成进度或资金支付进度的问题，在自身不能采取有效措施进行解决的情况下应尽快向财政部门反馈，使财政部门能够对涉及的资金进行适当调整，充分提高财政资金使用效益。
  
　　3.项目管理方面
  
　　建议预算单位加强对项目建设、实施进度以及质量的管控，定期监督检查项目执行进度和实施质量，及时采取措施对发现的问题进行纠偏整改，对需要及时协调各方共同解决的问题，应加强各责任部门之间的沟通，共同推动项目管理水平的提升。**

**八、其他需要说明的问题**

**我单位对上述项目支出绩效评价报告内反映内容的真实性、完整性负责，接受上级部门及社会监督。**