**部门单位项目支出绩效评价报告**

（ **2024** 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和公共资源交易中心**

项目负责人（签章）：**张志刚**

填报时间：**2025年04月24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。**

**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69.4万元，其中：财政资金69.4万元，其他资金0万元。引进第三方1家。热线2024年，共受理企业群众诉求95077件，办结率100%，接听率99.93%，满意率99.42%。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：事业在职19人、工勤1人、退休人员2人。**  
**4.资金投入和使用情况**  
**本年度安排下达资金69.4万元，截至2023年12月31日，已完成：维护服务器数2台，维护系统数1套，聘用话务员人数14人，系统运行维护次数12次；通过该项目的实施，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。**  
**（1）项目资金安排落实、总投入等情况分析**  
**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）本年度安排下达资金69.4万元，为本级财力安排资金，最终确定项目资金总数为69.4万元。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69.4万元，上年结余0万元。**  
**（2）项目资金实际使用情况分析**  
**截至2024年12月31日，12345政务服务便民热线项目，实际支出69.2万元，预算执行率99.71%。主要用于主要用克州12345政务服务便民热线服务器租用，软件维护和14名话务员工资，有利于克州12345政务服务便民热线“接诉即办”，通过该项目实施达到推动全州政务服务便民热线归并优化，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。**

**（二）项目绩效目标。包括总体目标和阶段性目标。**

**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《中华人民共和国预算法》、《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≥99%；**  
**“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≤10万元；**  
**“话务员工资（万元）”指标，预期指标值为≤59.40万元；**  
**（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。**

**1.绩效评价目的**  
**为全面实施预算绩效管理，建立科学、合理的项目支出绩效评价管理体系，提高财政资源配置效率和使用效益，根据财政部印发《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号），关于印发《克州财政支出绩效评价管理暂行办法》的通知（克财预〔2018〕129号），关于印发《自治州全面实施预算绩效管理的工作方案》的通知（财预〔2018〕128号）文件精神，我单位针对12345政务服务便民热线项目开展本次部门项目支出绩效评价工作。通过绩效评价，促进本单位总结经验、发现问题、改进工作，旨在评价本项目前期审批、实施过程及实施效果，促进预算管理不断完善，加快绩效目标的实现，保证财政资金有效、合理使用，具体绩效评价的目的细分如下：**  
**一是通过部门项目支出绩效评价，进一步严格落实《中华人民共和国预算法》以及党中央、国务院关于加强预算绩效管理的指示精神，建立健全“花钱必问效、无效必问责”的绩效预算管理机制、提升财政资金的使用效能。**  
**二是通过部门项目支出绩效评价，进一步做实绩效目标，根据项目绩效目标设立情况，细化形成多维度绩效指标，将绩效指标细化为数量指标、质量指标、时效指标、成本指标、经济效益指标、社会效益指标、可持续影响指标、服务对象满意度指标等内容，保证项目绩效指标设置科学、规范、合理、可衡量。**  
**三是通过部门项目支出绩效评价，进一步纠正对绩效管理理解上的偏差，建立更加全面科学的绩效指标体系，督促在预算编制中，将资金申请、绩效目标和具体指标统筹考虑，形成“花钱问效”的责任契约机制，进一步强化预算绩效管理的严肃性和约束力，推动绩效管理向全方位的绩效预算转变，逐步建立“以绩效目标为导向，以绩效评价为手段，以评价结果应用为保障，全方位、全覆盖、全过程”的绩效预算管理新体制。**  
**四是通过部门项目支出绩效评价，从绩效的角度发现本项目在决策、实施和管理过程中存在的问题，寻求解决方案，为进一步深化项目管理工作提供依据，以促进项目进一步的推进和后期项目维护和评价工作提供更深一步的理论和实际支持。**  
**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。**

**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。详细指标体系见“附件1：项目支出绩效评价体系”。**  
**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**  
**绩效评价方法主要包括成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法、标杆管理法等。我单位根据本项目资金的性质和特点，选用比较法、因素分析法、公众评判法以及文献法对项目进行评价，旨在通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外部因素，从而评价本项目绩效。**  
**三级指标分析环节：总体采用比较法，同时辅以文献法、成本效益法、因素分析法以及公众评判法，根据不同三级指标类型进行逐项分析。**  
**①定量指标分析环节：主要采用对比三级指标预期指标值和三级指标截止评价日的完成情况，综合分析绩效目标实现程度。将实际完成值与年初指标值相比，完成指标值的，记该指标所赋全部分值；对完成值高于指标值较多的，要分析原因，如果是由于年初指标值设定明显偏低造成的，要按照偏离度适度调减分值；未完成指标值的，按照完成值与指标值的比例记分。**  
**②定性指标分析环节：主要采用公众评判法，通过问卷及抽样调查等方式评价本项目实施后社会公众对于其实施效果的满意程度，将调研结果按照、《关于印发<自治区项目支出绩效目标设置指引>的通知》（新财预〔2022〕42号）文件要求分为基本达成目标、部分实现目标、实现目标程度较低三档，分别按照该指标对应分值区间100.0%-80.0%（含）、80.0%-60.0%（含）、60.0%-0.0%合理确定分值，详细评价方法的应用如下：**  
**立项依据充分性：比较法、文献法，查找法律法规政策以及规划，对比实际执行内容和政策支持内容是否匹配。**  
**立项程序规范性：比较法、文献法，查找相关项目设立的政策和文件要求，对比分析实际执行程序是否按照政策及文件要求执行，分析立项程序的规范性。**  
**绩效目标合理性：比较法，对比分析年初编制项目支出绩效目标表与项目内容的相关性、资金的匹配性等。**  
**绩效指标明确性：比较法，比较分析年初编制项目支出绩效目标表是否符合双七原则，是否可衡量。**  
**预算编制科学性：成本效益分析法，分析在产出一定的情况下，成本取值是否有依据，是否经过询价，是否按照市场最低成本编制。**  
**资金分配合理性：因素分析法，综合分析资金的分配依据是否充分，分配金额是否与项目实施单位需求金额一致，**  
**资金到位率：比较法，资金到位率预期指标值应为100.0%，通过实际计算，分析实际完成值和预期指标值之间的差距和原因。**  
**预算执行率：比较法，预算执行率预期指标值应为100.0%，通过实际计算，分析实际完成值和预期指标值之间的差距和原因。**  
**资金使用合规性：文献法、实地勘察法，一是查找资金管理办法，包括专项资金管理办法和单位自有资金管理办法；二是通过查账了解具体开支情况，是否专款专用，是否按照标准支出。**  
**管理制度健全性：文献法、比较法，查阅项目实施人员提供的财务和业务管理制度，将已建立的制度与现行的法律法规和政策要求进行对比，分析项目制度的合法性、合规性、完整性。**  
**制度执行有效性：比较法，结合项目实际实施过程性文件，根据已建设的财务管理制度和项目管理制度综合分析制度执行的有效性。**  
**定量指标：比较法，将实际完成值与年初指标值相比，完成指标值的，记该指标所赋全部分值；对完成值高于指标值较多的，要分析原因，如果是由于年初指标值设定明显偏低造成的，要按照偏离度适度调减分值；未完成指标值的，按照完成值与指标值的比例记分。**  
**定性指标：公众评判法，通过问卷及抽样调查等方式评价本项目实施后社会公众对于其实施效果的满意程度。**  
**4.绩效评价标准**  
**绩效评价标准通常包括计划标准、行业标准、历史标准等。本次绩效评价采用计划标准，以预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准，对比分析项目产出、效益的完成情况。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。**

**1.前期准备**  
**我单位于2025年3月1日，确定绩效评价工作小组，正式开始前期准备工作，通过对评价对象前期调研，确定了评价的目的、方法以及评价的原则，根据项目的内容和特征制定了评价指标体系及评价标准。绩效评价工作小组人员名单及分工如下：**  
**张晓中任评价组组长，职务为中心主任：主要负责绩效评价组织协调工作，上情下达，制定绩效评价目标及考核项目；**  
**张志刚、杨杰、张鹏涛、郜利平任评价组成员：主要负责对接项目承建单位经办人员，组织收集审核项目相关工程资料，审核项目相关文件、实施方案、招投标档案等资料；**  
**邢哲、皮力旦木、张志刚：主要负责对接项目相关财务人员，负责收集查阅项目资金支付财务凭证相关附件资料，审核资金使用合规性、管理机制及操作流程。**  
**2.组织实施**  
**2025年3月2日-3月10日，评价工作进入实施阶段。在数据采集方面，评价小组整理单位前期提交的资料，与项目实施负责人沟通，了解资金的内容、操作流程、管理机制、资金使用方向等情况并采集信息，了解项目设置背景及资金使用等情况。**  
**3.分析评价**  
**2025年3月10日-3月19日，评价小组按照绩效评价的原则和规范，对取得的资料进行审查核实，对采集的数据进行分析，按照绩效评价指标评分表逐项进行打分、分析、汇总各方评价结果。**  
**4.撰写与提交评价报告**  
**2025年3月20日-3月30日，评价小组撰写绩效评价报告，按照新疆维吾尔自治区财政绩效管理信息系统绩效评价模块中统一格式和文本框架撰写绩效评价报告并提交审核。**  
**5.问题整改**  
**经审核通过后，由评价小组将报告推送至项目实施人员，由项目实施人员根据报告评价结论、存在的问题以及改进建议落实问题整改，并形成整改报告，由评价小组负责监督和核查整改落实情况，确保绩效评价落到实处。**  
**6.档案整理**  
**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99.96分，绩效评级属于“良”。其中，决策类指标得分20分，过程类指标得分19.98分，产出类指标得分39.98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。**

**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.项目立项情况分析**  
**（1）立项依据充分性：《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）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。**  
**2.绩效目标情况分析**  
  
**（1）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。**  
**（2）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。**  
**3.资金投入情况分析**  
**（1）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69.40万元下拨，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。**  
**（2）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10万元、话务员工资59.4万元,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。**

**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19.98分，得分率为99.9%。**  
**1.资金管理情况分析**  
**（1）资金到位率：该项目总投资69.40万元，克州财政局实际下达经费69.40万元，其中当年财政拨款69.40万元，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69.40万元，预算批复实际下达金额为69.40万元，截至2024年12月31日，资金执行69.2万元，资金执行率99.71%。实际得分=（实际支出资金/实际到位资金）×100%\*5=9.91。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0.02分，得4.98分。**  
**存在偏差：预期绩效目标69.4万元，实际完成值为69.2万元，（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。**  
**（3）资金使用合规性：资金分配按照12345政务服务便民热线经费项目：系统维护费10万元、话务员工资59.4万元、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。**  
**2.组织实施情况分析**  
**（1）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。**  
**（2）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。**

**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39.98分，得分率为99.95%。**  
**1.数量指标完成情况分析**  
**（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。**  
**软件维护次数1次，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，该指标不扣分，得5分。**  
**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10分。**  
**（4）对于“产出成本”：**  
**系统维护费10万元，与预期目标指标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。**  
**话务员工资59.4万元，实际发放59.2万元，与预期目标指标不一致，有偏差：预期绩效目标69.4万元，实际完成值为69.2万元，偏差原因：因本项目是连续性项目，预算金额按照去年预算制定，本年重新招标，项目金额比去年差额。改进措施：改善预算执行，严格按照预算执行。根据评分标准，扣0.02分，实际得分4.98分。**  
**合计得9.98分。**

**（四）项目效益情况。**

**项目效益类指标由2个二级指标和2个三级指标构成构成，权重分为20分，实际得分20分，得分率为100%。**  
**1.经济效益完成情况分析：**  
**“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”**  
**2.社会效益完成情况分析：**  
**本项目无该指标。**  
**3.生态效益完成情况分析：**  
**本项目无该指标。**

**对于满意度指标：受益群众满意度95%，与预期目标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得10分。**

**五、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。**

**六、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。**

**七、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。**  
**附件1：《12345政务服务便民热线经费项目》项目绩效评价指标体系及评分标准**