宁县人民政府办公室

# 宁县人民政府办公室
# 关于12345政务服务便民热线中心购买费用支出绩效自评报告

根据财政预算绩效管理工作相关要求，我单位对2025年度12345政务服务便民热线中心购买服务费项目开展绩效自评，现将自评情况报告如下:

## 一、项目单位基本情况

（一）单位基本情况

宁县人民政府办公室是县政府综合协调、政务运转、督促检查和服务保障的核心部门，主要承担县政府公文处理、会议组织、综合协调、督查落实、政务服务保障及12345政务服务便民热线统筹管理等职能，负责畅通政府与群众沟通渠道，保障群众诉求高效受理、及时处置。

（二）项目基本情况

1.项目名称: 12345政务服务便民热线中心购买服务费。

2.主管单位: 宁县人民政府办公室。

3.实施单位: 宁县人民政府办公室。

4.项目建设内容: 通过购买服务保障12345政务服务便民热线日常运营，包括群众咨询回复、投诉与意见建议收集

整理、政务内外网等平台运行维护、话务服务保障等，提升政务服务质效与政府治理能力。

5.资金构成及来源：2025年度项目资金总额70万元，全部为财政拨款资金，无上年结转资金及其他资金。

## 二、项目实施基本情况

### （一）项目组织管理情况

我单位建立健全12345热线购买服务项目管理制度，明确岗位职责、服务标准、工单办理流程与监督考核机制；指定专人负责项目日常管理、数据统计、质量管控与进度跟踪，定期核对话务量、办结率、反馈率等核心指标，确保项目按计划推进。项目实施全程规范有序，未出现流程违规、管理缺位等情况，对日常运行中发现的问题及时纠偏，保障热线服务稳定高效。

### （二）项目资金使用情况

2025年度12345政务服务便民热线中心购买服务费项目预算安排70万元，财政下达指标70万元，实际支付资金70万元，预算执行率100%。资金严格按照财政资金管理规定专款专用，全部用于热线中心购买服务相关支出，审批流程规范、支付及时足额，未发生截留、挤占、挪用资金等问题，资金使用合规高效。

## 三、项目绩效分析

### （一）项目绩效评价工作开展情况

本次自评严格对照项目绩效指标体系，通过查阅资金支付凭证、统计话务工单数据、核对平台运行记录、核查服务

满意度等方式，对项目预算执行、成本控制、产出效益、群众满意度等进行全面核验。经综合评价，项目自评得分97.33分，自评等级为优秀。

（二）项目绩效目标完成情况

1.预算执行方面：项目年初预算、全年预算与全年执行数均为70万元，执行率100%，该项得分10分，全面完成预算执行目标。

2.成本指标方面：经济成本指标严格控制在70万元以内，资金使用规范，该项得分20分，成本管控目标全部完成。

3.产出指标方面：日均处理话务量≥60件、软硬件采购更新维护≥2次，群众诉求反馈率、工单办结率均达98%，紧急重大突发事件立即上报，群众诉求办结时间控制在3-5天内，各项产出指标均100%完成，该项得分40.01分。

4.效益指标方面：群众生活水平与社会和谐度有效提升、政策法规知晓率稳步提高、热线平台建设持续优化、政府服务能力与效率稳步增强，社会效益与可持续影响目标全面实现，该项得分19分。

5.满意度指标方面：服务群众满意度达95%，完成年度预期目标，该项得分10分。

## 四、存在问题

（一）绩效目标设置精细化程度不足

项目绩效目标以定性描述为主，部分量化指标设置偏宽泛，如“热线建设逐步优化”“服务能力稳步提升”等指标

缺乏更具体的阶段性标准与可量化考核维度，难以精准衡量项目提升幅度与实施深度，不利于后续精准跟踪问效与动态调整。

（二）项目过程监督与数据分析应用不够深入

项目管理侧重结果考核，对日常话务处理、工单流转、服务质量的过程监督频次不足，未形成常态化、系统化监督台账；同时，对工单数据、群众诉求类型、高频问题等数据分析应用不充分，未能通过数据挖掘预判群众需求、优化服务流程，数据支撑决策的作用未完全发挥。

（三）热线服务能力与群众需求适配性有待提升

随着群众政务服务需求日益多元化，热线中心在政策解读深度、跨部门协同效率、复杂诉求处置专业性等方面存在不足，部分非紧急类复杂诉求办结周期虽符合要求，但群众体验感仍有提升空间；服务人员专业培训频次与针对性不足，应对复杂咨询与突发诉求的能力有待加强。

**五、有关建议**

（一）优化绩效目标设置，提升指标精准度

结合热线运营实际，进一步细化量化绩效指标，将“热线建设优化”“服务能力提升”等定性指标转化为可考核、可衡量的定量指标，明确年度提升比例、服务标准、效率阈值等；建立绩效目标动态调整机制，根据年度工作重点与群众需求变化，科学设定绩效目标，确保指标贴合实际、导向清晰、便于考核。

（二）强化过程监管，深化数据应用效能

健全项目全过程监督管理机制，增加日常监督检查频次，建立话务质量、工单办理、平台运行等监督台账，实现全流程可追溯、可管控；加强热线数据统计分析，定期梳理群众诉求热点、难点问题，形成数据分析报告，为优化政务服务、完善政策措施、提升治理效能提供数据支撑，推动“被动处置”向“主动服务”转变。

（三）加强队伍建设，提升服务适配能力

加大热线服务人员专业培训力度，增加政策法规、沟通技巧、跨部门协同、应急处置等培训频次，提升服务专业性与响应效率；完善协同办理机制，加强与相关职能部门联动，简化复杂诉求流转环节，缩短办理时限，提升跨部门事项处置效率；聚焦群众高频需求与个性化诉求，优化服务流程，丰富服务内容，不断提升热线服务与群众需求的适配度，增强群众获得感与满意度。

宁县人民政府办公室

2026年4月11日

附件4：

# 项目支出绩效自评表

(2025年度)

| 项目名称 | 12345政务服务便民热线中心购买服务费 | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 主管部门 | 宁县人民政府办公室 | | | 实施单位 | 宁县人民政府办公室 | | |
| | | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率(%) | 得分 |
| 项目资金（元） | 年度资金总额： | | 700000 | 700000 | 10 | 100.00 | 10.00 |
| | 其中：财政拨款 | | 700000 | 700000 | 10 | 100.00 | 10.00 |
| | 上年结转资金 | | | | | | |
| | 其他资金 | | | | | | |
| 未完成原因分析 | | | | | | | |
| 年度总体目标 | 预期目标 | | | 实际完成情况 | | | |
| | 目标1：及时回复群众对行政职责、政策规定、办事流程和其他公共服务信息的咨询；目标2：收集整理群众对行政管理、社会管理、公共服务方面的投诉及意见建议；目标3：保障政务外网、政务内网等政务平台正常运行；目标4：提高政务服务质量，提升政府治理能力现代化。 | | | 通过支付此项资金，极大的促进了热线中心工作人员积极性，保障了政府热线工作顺利开展，确保群众诉求及时反馈，提升了政府公信力。 | | | |

| | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | 实际完成值 | 分值 | 单位 | 完成率 | 得分 | 未完成原因分析 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 绩效目标 | 成本指标 | 经济成本指标 | 12345热线购买服务资金 | =70万元 | 70 | 20 | 万元 | 100% | 20 | |
| | | 社会成本指标 | | | | | | | | |
| | | 生态环境成本指标 | | | | | | | | |
| | 产出指标 | 数量指标 | 日均处理话务量 | ≥60件 | 60 | 6.67 | 件 | 100% | 6.67 | |
| | | | 软件及硬件采购更新和维护次数 | ≥2次 | 2 | 6.67 | 次 | 100% | 6.67 | |
| | | 质量指标 | 群众诉求反馈率 | ≥98% | 98 | 6.67 | % | 100% | 6.67 | |
| | | | 群众诉求工单办结率 | ≥98% | 98 | 6.67 | % | 100% | 6.67 | |
| | | 时效指标 | 对中反映紧急重大突发事件处理时间 | 立即上报 | 立即上报 | 6.67 | | 100% | 6 | |
| | | | 群众诉求办结时间 | =3-5天 | 3 | 6.65 | 天 | 100% | 6.65 | |
| | 效益指标 | 经济效益指标 | | | | | | | | |
| | | 社会效益指标 | 对提高群众生活水平、促进和谐社会建设的提升程度 | 提升 | 提升 | 5 | | 100% | 4.5 | |
| | | | 提升群众对国家新的法律法规、政策知晓率 | 稳步提升 | 稳步提升 | 5 | | 100% | 4.5 | |
| | | 生态效益指标 | | | | | | | | |
| | | 可持续影响 | 12345政务服务热线建设 | 逐步优化 | 逐步优化 | 5 | | 100% | 4.5 | |
| | | | 政府服务社会的能力和效率 | 稳步提升 | 稳步提升 | 5 | | 100% | 4.5 | |
| | 满意度指标 | 服务对象满意度指标 | 服务群众满意度 | ≥95% | 95 | 10 | % | 100% | 10 | |
| 总分 | | | | | | | | | 97.33 | |