

天水市行政监察投诉中心

天水市行政监察投诉中心项目支出 绩效评价报告

项目名称: 12345 政务服务平台维护费-其他运转类

项目主管部门: 天水市信访局

评价实施部门: 天水市行政监察投诉中心

评价机构名称: 天水市财政局



报告正文

一、项目基本情况

（一）项目概况

1、项目背景

近年来，在市委、市政府领导的高度重视下，我市网民留言办理工作机制和制度不断健全与完善，为提升留言办理标准，提高留言办理效率和质量打下了坚实的基础。2019年9月，在市委、市政府领导的大力支持下，建成天水市12345政务服务平台，集中受理12345热线电话、人民网《领导留言板》、《省长信箱》、甘肃政务服务网“我要投诉”、《市长信箱》、《市委书记市长留言板》、12345微信公众号、12345邮箱等渠道群众反映的问题。该平台是市委、市政府建立服务群众、便民利民的政务综合服务平台，与51个二级、268个三级平台承办单位构建了各方联动、纵向到底、横向到边、平台互通、协调有力、高效便捷的工作体系，实现了多渠道受理，一平台办理的工作机制，为群众提供全天候、多渠道、高效率的公共服务，2023年受理办理群众诉求199874件，派转事项工单共42803件，已办结42803件。随着群众对该平台的认可，群众诉求办理量将进一步增大，为更多的群众解决生活生产中遇到的政务类问题。

（二）项目预算安排和支出情况

1、资金投入情况

2023年度天水市行政监察投诉中心的政务服务平台年度运维预算75.35万元，实际拨付资金合计75.35万元，实际到位财政资金75.35万

元。

2、资金使用情况

2023 年度天水市行政监察投诉中心的 12345 政务服务平台运维资金共计 75.35 万元。截止 2023 年 12 月 31 日 ,项目实际使用资金 74.62 万元，资金执行率达到了 99.03%。资金使用情况如下：

（1）软硬件设备巡检及日常运行维护，支付 63.62 万元。

（2）人工成本，支付 11 万元。

（三）项目主要内容和实施情况

1、主要内容

12345 政务服务平台运行的内容主要涉及完成对 12345 政务服务便民热线维护和热线的整体运营管理，包括人员招聘、管理、培训、质量控制。

2、实施情况

实施主体：天水市行政监察投诉中心，隶属天水市信访局，为副县级单位。

实施时间：2023 年 1 月至 2023 年 12 月

实施结果：项目资金执行率达到了 99.03%，项目总体目标完成 100%。

二、项目绩效目标

（一）总体绩效目标

充分整合利用各类行政资源，最大限度方便市民咨询、投诉和反映问题；及时回应解决市民诉求，维护群众权益，提高政府办事效率；广泛听取民意，了解民情，集中民智，推动科学民主决策。努力将“12345”政务服务便民热线打造成一条市委、市政府联系沟通群众的主要信息化

通道。

（二）2023 年度（或阶段性）绩效目标

1—12 月份，共受理群众诉求 199874 件，派转事项工单共 42803 件，已办结 42803 件，办结率 100%，成为市委、市政府联系沟通群众的主要信息化通道。

三、评价基本情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1、绩效评价目的

通过绩效评价，客观地评判项目的管理绩效，了解和掌握 12345 政务服务平台运行的具体情况，评价该项目资金安排的科学性、合理性、规范性和资金的使用成效，及时总结项目管理经验，完善项目管理办法，提高项目管理水平和资金使用效益。促使项目承担单位根据绩效评价中发现的问题，认真加以整改，及时调整和完善单位的工作计划和绩效目标并加强项目管理，提高管理水平，同时为项目后续资金投入、分配和管理提供决策依据。

同时将绩效评价结果与项目预算挂钩，为下年度专项资金的使用提供决策参考，进一步提高专项资金的使用效益及配置效率，实现财政资源配置效益与效率最大化。

2、绩效评价对象

对 12345 政务服务平台运行从预算编制合理性、资金使用合规性、项目管理的规范性、实施情况、总体绩效目标、各项绩效指标完成情况以及预算执行情况进行科学性评价。

3、绩效评价范围

本次评价从项目决策（包括绩效目标、决策过程）、项目管理（包括项目资金、项目实施）、项目产出（包括项目产出数量、产出质量、产出时效和产出成本）项目效益四个维度进行评价，评价对象为财政下达预算绩效管理信息化系统建设项目，评价核心为专项资金的支出完成情况和效果。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（简要说明）、评价方法、评价标准等

1、绩效评价原则

坚持真实、科学、公正的原则。绩效评价应当严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法；绩效评价应当符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

（1）普遍性原则：应符合天水市行政监察投诉中心的工作性质和要求，具有普遍的适用性。

（2）经济实用原则：依据现实条件及可操作性，获得相关数据的成本，避免由于数据搜集复杂或者分布广泛而导致绩效评价费用过高，力求简便易行，便于理解 and 操作，节约评价工作成本。

（3）适量原则：要科学、准确、合理，绩效目标不能过高过低，脱离免费开放工作实际。

（4）重要性原则：在选择指标的过程中，要根据指标在整个绩效评价体系中的地位和作用进行筛选，选择最具代表性、最能反映评价要求的指标。

（5）可比性原则：要保证评价结果可以在其他省市之间比较和借鉴。

(6) 以定量指标为主，定量与定性指标相结合的原则。绩效评价指标以定量分析评价为主，对于确实不能以客观的量化指标进行分析评价的，可在定性分析的基础上，参照定性指标评分标准进行量化比较分析，以提高绩效评价质量。

2、绩效评价指标体系

绩效评价指标的确定遵循以下原则：

(1) 相关性原则——应当与绩效目标有直接的联系，能够恰当反映目标的实现程度。

(2) 重要性原则——优先使用最具评价对象代表性、最能反映评价要求的核心指标。

(3) 可比性原则——对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标，以便于评价结果可以相互比较。

(4) 系统性原则——应当将定量指标与定性指标相结合，系统反映财政支出所产生的社会效益、经济效益、环境效益和可持续影响等。

(5) 经济性原则——应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。

绩效评价指标体系设定：

绩效评价指标体系是衡量绩效目标实现程度的考核工具。根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标，按照逻辑分析法设计评价指标体系，包括项目决策、项目过程、项目产出、项目绩效四部分内容，体现从项目本身、执行到效果的逻辑路径。

在对 12345 政务服务平台运行的深入调研的基础上，按照《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）对于指标体系的要求和

规范，建立一套适合评价 12345 政务服务平台运行的指标体系，从项目决策、项目过程、项目产出和项目绩效四个维度全面考察 12345 政务服务平台运行资金的效益，并重点对于项目的产出和绩效进行总体分析，以达到通过指标体系的科学评价反思管理及决策问题的目标。

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。根据评价对象的具体情况，可采用一种或多种方法。

（1）成本效益分析法。是指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。

（2）比较法。是指将实施情况与绩效目标、历史情况、不同部门和地区同类支出情况进行比较的方法。

（3）因素分析法。是指综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素的方法。

（4）最低成本法。是指在绩效目标确定的前提下，成本最小者为优的方法。

（5）公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等方式进行评判的方法。

（6）标杆管理法。是指以国内外同行业中较高的绩效水平为标杆进行评判的方法。

（7）其他评价方法。

材料核实法：通过查账了解项目资金实际开支情况，包括是否专款专用、是否按标准支出。检查实施单位专项资金凭证及账册，核实项目

资金拨付时间、金额、支出时间、内容、范围和标准等，核实各项支出是否按照资金管理辦法的范围和标准执行，是否存在超范围列支的情况。

12345 政务服务平台运行主要用于支付软硬件设备巡检及日常运行维护、人工成本等费用，根据项目资金的性质和特点，我们选用公众评判法对项目进行评价。

通过对项目负责人访谈，调查了对专项经费的使用情况及该项目资金为社会带来的影响。根据负责人描述：项目充分整合利用各类行政资源，最大限度方便市民咨询、投诉和反映问题；及时回应解决市民诉求，维护群众权益，提高政府办事效率；收集社情民意，加强数据分析能力，为政府决策提供有价值信息。

为了更加客观的对应用技术科研资金进行评价，综合分析了来电人、相关部门对 12345 政府服务热线来电受理、转办交办、回访的满意程度。大部分来电人感到很满意，认为 12345 政务服务平台能有效解决反映的相关问题，保持了较高的解答率，可一定程度上畅通了诉求表达渠道，便利性比较强。

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，用于对绩效指标完成情况进行比较。

（1）计划标准。指以预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准。

（2）行业标准。指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

（3）历史标准。指参照历史数据制定的评价标准，为体现绩效改进的原则，在可实现的条件下应当确定相对较高的评价标准。

(4) 财政部门和预算部门确认或认可的其他标准。

12345 政务服务热线运行 2021 年对部分非紧急电话进行了整合，2022 年进行了进一步升级，无相应的行业标准和历史标准，故采用按照预算制定的目标和预算评价该项目。

(三) 绩效评价工作过程

1、前期准备

2023 年 3 月,开始前期准备工作,评价组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以及评价实施方案,修正并确定所需资料清单,最终确定实施方案。

2、组织实施

2023 年 3 月-6 月,评价工作进入实施阶段。在数据采集方面,评价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;进行信息采集,了解项目设置背景及资金使用等情况。

3、分析评价

2023 年 6 月-12 月,评价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,综合分析并形成评价结论。

四、评价结论和绩效分析

(一) 综合评价结论

本级绩效评价遵循科学规范、公开公正、绩效相关和问题导向的原

则、重点评价项目的资金投入与财务管理、组织管理、产出与效益效果。在此基础上，以相关的项目数据为基础，综合运用不同的评价方法，结合评价标准和评分规则，天水市 12345 政务服务平台运行项目综合得分为 98.5 分。

（二）绩效分析

1、项目决策情况

（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）、甘肃省人民政府办公厅关于印发《甘肃省 12345 政务服务便民热线整合优化工作方案》的通知（甘政办发〔2021〕18 号）、天水市人民政府办公室关于印发《天水市 12345 政务服务便民热线整合优化工作方案》的通知（天政办发〔2021〕30 号）

（2）立项程序规范性：项目申请、设立过程符合相关要求。

（3）绩效目标合理性：项目所设定的绩效目标依据充分，符合客观实际。

（4）绩效指标明确性：绩效指标清晰、细化、可衡量。

（5）预算编制科学性：项目预算编制经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标相适应；

（6）资金分配合理性：项目预算资金分配有测算依据。

本次评价认为；该项目符合项目立项，项目绩效目标设置、资金投入等方面相关规定。

2、项目过程情况

（1）资金到位及预算执行情况分析

项目资金预算数 75.35 万元,到位数 75.35 万元,资金到位率 100%;
预算执行数 74.62 万元, 预算执行率 99.03%。

(2) 项目组织情况分析

该项目在实施阶段均制定了具体的组织实施文件(申报指南、评审办法、立项文件等),各个立项项目均经过项目申报、项目评审、项目立项、资金拨付、项目验收等流程。其中项目申报环节以文件的形式下发申报指南,明确资金支付范围和重点、支持条件、组织方式和申报要求。项目评审环节严格执行相关考评办法。项目后期管理环节包括监督、检查项目的执行情况,对项目阶段性验收和支付环节的严格审查监督;协调解决项目执行中的重大问题,保障项目按进度正常进行;组织项目验收等。

本次评价认为:该项目组织机构设置合理,项目均按照流程执行。

(3) 项目管理情况分析

该项目制定了较为全面的管理制度,制度文件规定了项目的组织与管理、立项与实施、跟踪与验收、监督与评价等内容;对实施项目资金的工作内容、控制环节作出了明确的规范要求。

本次评价认为:项目政策及管理办法基本完善,做到了对每个环节进行把控。

3、项目产出情况

项目产出数量、质量、时效、成本指标完成情况如下:

数量指标:年承办群众诉求数量指标值 100000 条,实际完成值 199874 条,完成率 200%;

质量指标:(1)群众诉求承办率指标值 100%,实际完成值 100%,

完成率 100%。

(2)群众诉求转办率指标值 100%,实际完成值 100%,完成率 100%。

(3)群众诉求办结率指标值 100%,实际完成值 100%,完成率 100%。

时效指标:群众诉求办理时间指标值 ≤ 30 天,实际完成值 30 天,完成率 100%。

成本指标:每条热线办理成本指标值 ≤ 29 元,实际完成值 25 元,完成率 100%。

截止 2023 年 12 月 31 日,根据设定数量指标已全部完成,得分 8 分;根据设定质量指标已全部完成,得分 7 分;根据设定时效指标已全部完成,得分 8 分;根据设定成本指标已全部完成,得分 7 分;项目产出情况合计得分 30 分。

4、项目效益情况

社会效益、可持续影响指标完成情况如下:

社会效益指标:(1)群众走访率指标值 $\leq 10\%$,实际完成值 $\leq 5\%$,完成率 100%;

(2)指标值有利于为全市群众提供求助、咨询、投诉、举报等信息服务的主要渠道,实际完成有利于为全市各族群众提供求助、咨询、投诉、举报等信息服务的主要渠道,完成值 100%。

可持续影响指标:群众对热线信任度指标值 $\geq 90\%$,实际完成值 90%,完成率 100%。

截止 2023 年 12 月 31 日,根据设定社会效益指标已全部完成,得分 10 分;根据设定可持续影响指标已全部完成,得分 10 分;项目社会效益情况合计得分 20 分。

5、满意度情况

服务对象满意度指标:来电群众满意率指标值 $\geq 95\%$, 实际完成值 95%, 完成率 100%。

截止 2023 年 12 月 31 日, 根据设定该项目满意度指标已达到预期成效, 满意度情况得分 10 分。

6、预算执行进度与绩效指标偏差

该项目预算执行进度 100 %, 绩效指标执行进度 100 %, 偏差 0%。

五、存在问题及原因分析

(一) 预算绩效管理有待提升

预算绩效管理水平不够, 目标约束力不够强, 绩效理念树立尚不牢固, 项目部分绩效目标没有做到量化细化, 效益指标中经济效益指标未设置, 项目相关受益群体的满意度指标设置过于简略。

(二) 平台工作人员严重不足

平台工作人员严重不足, 现有工作人员无法满足话务量接听需求, 各网络渠道反馈问题连年上升, 群众诉求日益复杂, 历史遗留问题矛盾较为突出, 受理、派单、督办、回访各个环节人员均不足, 严重影响了接通率、按时办结率和群众满意度。

六、有关建议

(一) 预算安排和执行方面建议

严格按照预算管理规定进行立项确认。市行政监察投诉中心办公室负责预算的编制、执行和上报等工作。在项目预算编制过程中, 严格按照财政部门的相关要求坚持对项目先进行论证, 结合论证情况编制预算, 在预算安排中重点刚性支出, 最后由财政部门结合我市财力情况进行预

算安排。

（二）制度建设方面建议

完善绩效评价反馈制度。建立绩效评价评估体系，对项目绩效的成效结果进行全方位总结。加强绩效管理工作培训指导力度。采取集中学习、邀请专家讲解等方式，加大财务人员和各部门（直属单位）干部职工培训力度，提高绩效水平。

（三）项目管理方面建议

建议及时调整和优化本单位后续项目和以后年度预算支出的方向和结构，合理配置资源，加强财务管理，完善项目管理办法，切实提高项目管理水平、资金使用效率和部门工作效率。要认真落实整改意见，不断提高预算管理水平。

（四）资金管理方面建议

严格执行财政部门下发的经费管理要求进行开支和管理，按照年初部门详细填列预算开支项目，严格遵守节约制度，落实地方财政预算管理、采购管理、财务管理等相关管理制度。

（五）其他方面建议

加强绩效评价力度。加强对项目的绩效评价，保障财政资金更合理的应用到实处，希望市财政局加强绩效评价培训及指导。

七、需要说明的其他问题。

无

附件：1、12345 政务服务平台维护费-其他运转类项目支出
绩效评价体系评分表
2、12345 政务服务平台维护费-其他运转类项目问题
清单

天水市行政监察投诉中心

2024年6月25日

