

栖霞市民生服务中心 12345 政务服务热线 政府购买服务绩效评价报告

预算（主管）部门：栖霞市民生服务中心

委托部门：栖霞市财政局

评价机构：逸臣工程咨询有限公司

二〇二二年十二月

目 录

摘 要.....	1
一、项目基本情况.....	5
(一) 项目立项.....	5
(二) 项目预算.....	5
(三) 项目计划实施内容.....	6
(四) 项目组织管理.....	6
二、项目绩效目标.....	7
三、绩效评价工作开展情况.....	8
(一) 评价目的.....	8
(二) 评价对象与范围.....	9
(三) 评价依据.....	10
(四) 评价原则及方法.....	11
(五) 评价指标体系.....	12
(六) 评价人员组成.....	13
(七) 绩效评价工作过程.....	13
四、评价结论及分析.....	15
五、绩效评价指标分析.....	17
(一) 项目决策情况.....	17
(二) 项目过程情况.....	18
(三) 项目产出情况.....	19
(四) 项目效益情况.....	19
六、项目主要绩效.....	20
七、项目存在的问题及原因分析	21
八、意见建议.....	22
(一) 完善项目绩效目标设置	22
(二) 加快预算资金支付进度	22
(三) 加强 12345 热线宣传力度	22

附件 1	调查问卷及统计分析表	24
附件 2	绩效评价得分表	28
附件 3	问题清单	35
附件 4	项目评价情况汇总表	36
附件 5	项目绩效目标修正建议及说明	37
附件 6	绩效评价项目征求意见书	38
附件 7	绩效评价初步清单	39
附件 8	座谈记录	40
附件 9	尽调记录	41

摘要

一、项目基本情况

随着 12345 政务服务热线知名度的提高和热线归并工作的落实，群众诉求工单数量大幅增加，栖霞市工单转办量由 2019 年的每天 50 条上升到 2021 年的 200 条左右。同时，市级考核力度进一步加大，实行 7×24 小时人工服务工作。因此，提出 12345 政务服务热线服务外包，提升服务水平，提高群众幸福感和满意度。

2021 年 11 月 2 日，栖霞市财政局完成项目评审，采购预算调整为 71.6 万元，并于下旬完成政府采购审批。2021 年 12 月 7 日开标，烟台市福山区馨悦居家养老服务中心中标，12 月 10 日签订合同。

栖霞市民生服务中心通过政府采购方式选择馨悦居家养老服务中心，并进行监督考核；馨悦居家养老服务中心负责运营维护 12345 政务服务热线；根据合同约定，每半年结算一次服务费，由栖霞市财政局给栖霞市民生服务中心拨款，再由栖霞市民生服务中心按绩效考核情况向馨悦居家养老服务中心付费。

二、项目绩效目标

项目总体目标为提升 12345 政务服务热线服务水平，年度目标从服务时间、外包服务费、工单及时转办率、工单按时回复率、公众知晓率、公众认可率、群众满意度等方面进行设置。

三、绩效评价工作开展情况

对栖霞市民生服务中心 12345 政务服务热线进行绩效评价，围绕项目决策、项目过程、项目产出、项目效益等四方面开展绩效评价工作，对年初设定的绩效目标和年度绩效指标完成情况进行评价分析，对项目存在的问题并提出绩效管理意见，强化项目单位预算绩效管理理念，提高绩效评价结果应用效果。

本次绩效管理从 2022 年 11 月 14 日启动，至 2022 年 11 月 30 日结束，共经历准备阶段、实施阶段、总结阶段 3 个阶段。

四、绩效管理结论

在项目资料整理、数据分析、现场调研以及绩效评价基础上，依据项目绩效评价指标体系进行评分，该项目综合分数为 92.31 分，评级为“优”。

五、存在的问题

1、绩效目标合理性与指标明确性有待加强

根据栖霞市民生服务中心的工作职责，不仅负责上级工作机构转办事项的受理、转办、督促、回复，还承担有关事项的指导评价服务工作，因此，建议增加可量化的指导培训工作指标。同时，存在重复指标，服务时间、工单及时转办率、工单按时回复率 3 个指标的可衡量程度不高，无详细的考核材料支撑。

2、资金到位率较低

根据服务合同有关条款，每半年支付一次费用。截止尽调基准日，应支付至 35.5 万元，实际只支付了 7.1 万元，剩余应支

付款的审批流程已在办理。

3、公众知晓率和认可率未达到预期目标

公众知晓率 85%、公众认可率 87%均低于预期目标 96%、95%，对于 12345 热线的宣传有待继续加强。

六、意见建议

1、完善项目绩效目标设置

加强绩效目标填报研究，科学合理设置项目绩效目标：一是增加可量化的指导培训工作指标，做好日常记录以备查；二是优化工作指标，删除重复指标；三是增强服务时间、工单及时转办率、工单按时回复率 3 个指标的可衡量程度，提升对服务单位的考核管理，每月提供人员考勤表、工单转办和回复统计表。

2、加快预算资金支付进度

为加强预算资金执行到位、作用到位力度：一是实行预算执行按月通报制度，每月将项目支出进度情况、资金执行情况以及项目执行情况，分别向分管领导、项目负责部门进行通报，确保单位领导、项目负责部门及时掌握项目执行情况；二是对执行情况进行分析，厘清存在的问题，以帮助项目负责部门采取有效措施，制定资金支付计划；三是参照绩效目标表，了解执行中存在的困难，并协调相关部门尽早解决。

3、加强 12345 热线宣传力度

通过设立热线宣传平台、发放宣传单、摆放宣传展板等丰富多彩的形式向群众详细宣传、讲解“12345”政务服务便民热线

的受理范围、工作流程、办理时限、注意事项及相关知识。

通过与现场群众交流互动，倾听群众声音，了解群众在生产生活中的各类诉求，耐心答疑解惑，不断强化为民办实事的意识。

通过以上措施有效提高群众对“12345”政务服务便民热线的知晓率，赢得群众的积极参与和支持。

一、项目基本情况

（一）项目立项

随着 12345 政务服务热线知名度的提高和热线归并工作的落实，群众诉求工单数量大幅增加，栖霞市工单转办量由 2019 年的每天 50 条上升到 2021 年的 200 条左右。同时，市级考核力度进一步加大，实行 7×24 小时人工服务工作。因此，提出 12345 政务服务热线服务外包，提升服务水平，提高群众幸福感和满意度。

2021 年 9 月 12 日，栖霞市重点工作调度会上提出：对 12345 政务服务热线实行服务外包形式。2021 年 10 月 12 日，栖霞市民生服务中心完成实施方案，主要包含了运营模式、所需经费和责任分工。2021 年 10 月 21 日，在中国山东政府采购网和烟台市公共资源交易网发出采购意向，预算金额 80 万元。2021 年 11 月 2 日，栖霞市财政局完成项目评审，采购预算调整为 71.6 万元，并于下旬完成政府采购审批。2021 年 11 月 24 日，在中国山东政府采购网和烟台市公共资源交易网发出竞争性磋商公告。2021 年 12 月 7 日开标，烟台市福山区馨悦居家养老服务中心中标，12 月 10 日签订合同。

（二）项目预算

经栖霞市财政局评审中心评审，项目预算 71.6 万元，主要包括人员工资（基本工资、保险、公积金、补贴）59.47 万元，其他费用（电信费、办公费、管理费、税金、利润）12.13 万元。

资金来源为财政资金。

（三）项目计划实施内容

2021年11月下旬，栖霞市财政局完成12345政务服务热线运营服务外包政府采购审批，预算金额71.6万元，采购方式为竞争性磋商（公告期限10天）。

12345政务服务热线运营服务期限为1年，主要内容有：

1、对栖霞市12345热线、网上民声有关群众诉求，进行受理、转办、督办、回访。

2、负责来参观学习12345热线、网上民声的接待和解说。

3、负责运营中心的宣传工作，印制宣传用品进行宣传。

4、自觉接受甲方的监督、检查、考核等，对甲方提出的整改要求，严格遵照执行。每周、季度、年度提报各类统计报表及数据分析报告，并根据要求，适时提供所需数据和信息。

5、加强数据库的建设和管理，采取有效技术手段，确保各类信息、数据的安全，合同期间及到期后均不得泄露数据库信息。

6、在确保栖霞市民生服务的同时，可以衍生其他为民服务项目。

（四）项目组织管理

项目预算主管部门和实施部门为栖霞市民生服务中心，主要职责有：①承担民生服务平台、“镇呼市应、上下联动”平台、“网上民声”平台建设、运营、维护工作。②承担群众通过民生服务热线等提出的咨询、投诉、生活服务及意见建议等事项的受

理、转办等工作；承担有关事项办理工作的指导评价服务工作。
 ③承担民生服务平台人员队伍建设、教育培训工作。④完成市委、市政府交办的其他任务。

栖霞市民生服务中心通过政府采购方式选择馨悦居家养老服务中心，并进行监督考核；馨悦居家养老服务中心负责运营维护 12345 政务服务热线；根据合同约定，每半年结算一次服务费，由栖霞市财政局给栖霞市民生服务中心拨款，再由栖霞市民生服务中心按绩效考核情况向馨悦居家养老服务中心付费。

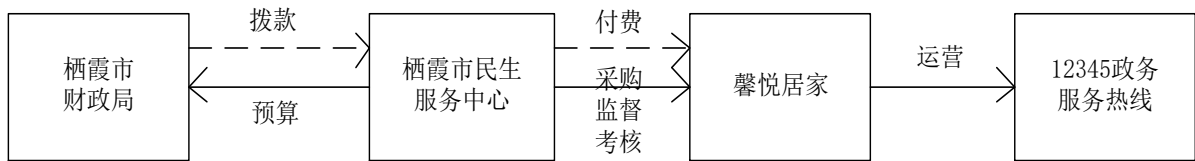


图 1 组织管理图

二、项目绩效目标

根据栖霞市民生服务中心提供的项目绩效表，按照项目绩效目标与项目立项相关、合理的原则，整理项目绩效目标如下：

表 1 项目绩效目标

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
总体目标			提升 12345 政务服务热线服务水平
产出	产出数量	服务时间	24 小时/天
	产出成本	外包服务费	≤71.6 万元
	产出时效	工单及时转办率	100%
		工单按时回复率	100%

效益	社会效益	公众知晓率	≥96%
		公众认可率	≥95%
满意度	服务对象满意度	群众满意度	≥92%

三、绩效评价工作开展情况

为深入贯彻落实中共中央、国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》(中发[2018]34号)、《项目支出绩效评价管理办法》(财预[2020]10号)等文件要求,参照山东省财政厅关于印发《山东省省级政策和项目预算绩效目标管理办法》的通知(鲁财绩[2020]6号)、栖霞市财政局关于印发《栖霞市项目支出绩效单位自评工作规程》和《栖霞市项目支出绩效财政评价和单位评价工作规程》的通知(栖财字[2020]36号),逸臣工程咨询有限公司成立绩效评价工作组(简称“工作组”),对栖霞市民生服务中心12345政务服务热线进行绩效评价,提出问题及对应的意见建议。

(一) 评价目的

当前,我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段,正处在转变发展方式、优化经济结构、转换增长动力的攻关期,建设现代化经济体系是跨越关口的迫切要求和我国发展的战略目标。发挥好财政职能作用,必须按照全面深化改革的要求,加快建立现代财政制度,建立全面规范透明、标准科学、约束有力的预算制度,以全面实施预算绩效管理为关键点和突破口,解决好绩效管理中存在的突出问题,推动财政资金聚力增效,提高公共

服务供给质量，增强政府公信力和执行力。

栖霞市为进一步加强财政支出预算绩效管理，努力提高财政资金使用效益，本次对栖霞市民生服务中心 12345 政务服务热线开展财政重点绩效评价，主要目的包括：

一是根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）等文件精神，对栖霞市民生服务中心 12345 政务服务热线进行绩效评价，围绕项目决策、项目过程、项目产出、项目效益等四方面开展绩效评价工作，对年初设定的绩效目标和年度绩效指标完成情况进行评价分析，对项目存在的问题并提出绩效管理意见，强化项目单位预算绩效管理理念，提高绩效评价结果应用效果。

二是通过本次成本预算绩效评价工作的开展，为栖霞市财政局积累成本预算绩效评价工作经验，探索更加符合财政项目管理特点的预算绩效评价模式和方法，优化项目顶层设计，提升财政支出项目执行效率，提高预算管理水平。

（二）评价对象与范围

评价对象为 2021 年栖霞市财政安排的专项资金（71.6 万元）的使用绩效。评价范围为栖霞市民生服务中心 12345 政务服务热线。评价基准日为 2021 年 11 月 14 日。

表 2 专项资金预算和支出情况表

序号	市直单位/区市	项目名称	执行单位	资金建设内容	专项资金金额	计划支出	实际支出
1	栖霞市	12345 政务服务热线	栖霞市民生服务中心	运营服务外包	71.6 万元	71 万元	7.1 万元

本次绩效评价是在项目执行单位绩效自评的基础上，由逸臣

工程咨询有限公司对项目资料进行书面评审，同时进行现场评价。

（三）评价依据

- 1、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）
- 2、《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10号）
- 3、山东省财政厅关于印发《山东省省级政策和项目预算绩效管理目标管理办法》的通知（鲁财绩[2020]6号）
- 4、山东省财政厅关于印发《山东省省级项目支出绩效单位自评工作规程》和《山东省省级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》的通知（鲁财绩[2020]4号）
- 5、《山东省省级预算绩效管理结果应用暂行办法》（鲁财办发[2020]36号）
- 6、栖霞市财政局关于印发《栖霞市项目支出绩效单位自评工作规程》和《栖霞市项目支出绩效财政评价和单位评价工作规程》的通知（栖财字[2020]36号）
- 7、《中华人民共和国政府采购法》
- 8、《政府采购竞争性磋商采购方式管理暂行办法》（财库[2014]214号）
- 9、《山东省政务服务热线管理办法》
- 10、《栖霞市民生服务中心机构职能编制规定》
- 11、项目绩效资料（立项文件、预算文件、政府采购备案资料、会计凭证、市级考核结果等）。

(四) 评价原则及方法

1、绩效评价原则

(1) 科学规范原则。本次绩效评价工作按照科学可行的原则，采取定量分析与定性分析相结合的评价方法，绩效评价机构设计绩效评价工作方案并组织实施绩效评价。

(2) 独立公正原则。绩效评价机构作为独立的第三方，以真实、客观、公正的要求完成本次绩效评价工作，并接受相关部门监督。

(3) 绩效相关原则。本次绩效评价工作重点对该项目财政支出及其产出绩效进行分析，评价结果反映成本预算与产出绩效之间的紧密对应关系。

(4) 简便有效原则。本次绩效评价工作尽量简化工作程序，尽量减少委托方、项目实施单位工作负担，通过科学合理的工作方式与方法，在全面分析绩效材料，并在与委托方、项目实施单位充分沟通的基础上，着力保障绩效管理工作本身的“绩效”。

2、绩效评价方法

本次绩效管理将通过文件资料研读、现场调研等方法对项目进行定性评价；通过基础数据统计分析等方法，对项目进行定量评价。在定性评价中，也须明确支撑评价结果的证明材料，尽量减少定性评价带有的主观随意性。本次绩效评价使用(但不限于)以下几种具体方法：

(1) 成本效益法

通过对项目的预算执行情况、项目管理资料、绩效报告等相关资料进行研究、比较、分析，提取重要信息，将项目投入与产出、效益进行关联性分析。

（2）案卷研究法

对于项目相关的法规和文件通知、资金支出程序文件、工作总结、服务对象满意度调查等相关资料进行深入研究、比较、分析，提取重要信息，为绩效评价提供支撑依据。

（3）现场调研法

现场调研是本次绩效评价的一个重要手段，在前期书面资料分析的基础上，进一步核查项目管理、任务完成及效益实现等情况，修正指标评分，发现典型问题并探究原因。

（4）因素分析法

在绩效评价过程中，通过综合分析项目相关资料，挖掘影响绩效目标实现、实施效果的内外部因素，科学评判项目实施过程中存在的问题，有效提出相关建议。

（五）评价指标体系

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10号）有关要求设置，本次绩效管理指标体系包括决策、过程、产出、效益4个一级指标，9个二级指标和16个三级指标（详见附件2），满分为100分。

（1）决策：分值20分，从项目立项、绩效目标和预算编制3个方面评价。

(2) 过程：分值 23 分，从资金管理和组织实施 2 个方面评价。

(3) 产出：分值 30 分，用于考察产出质量、产出时效。

(4) 效益：分值 30 分，用于综合评价预算使用后产生的社会效益、服务对象满意度。

(六) 评价人员组成

绩效评价小组共 4 人，详见下表：

表 3 绩效评价小组人员

序号	姓名	单位	专业/部门	技术职称	分工
1	周广如	逸臣工程咨询有限公司	CKO	工程师	总负责人
2	王振宇	逸臣工程咨询有限公司	市场经理	工程师	执行负责人
3	贺洪文	逸臣工程咨询有限公司	项目经理	经济师、工程师	尽调
4	孙建新	逸臣工程咨询有限公司	项目经理	造价师	分析

(七) 绩效评价工作过程

本次绩效管理从 2022 年 11 月 14 日启动，至 2022 年 11 月 30 日结束，共经历准备阶段、实施阶段、总结阶段 3 个阶段。

1、准备阶段

(1) 了解评价对象基本情况

通过座谈的方式，从组织架构、职责分工、工作内容边界、工作标准等方面了解评价对象基本情况。

（2）制定工作方案

参照相关规定，并结合项目经验，制定工作方案，指导工作开展。

（3）成立工作组

成立绩效评价工作组。

（4）开展业务培训与组织交流会

根据项目特点开展培训，并进行任务分工，交流工作经验。

2、实施阶段

（1）制定资料清单

根据项目特点，制定资料清单，提供给分析对象准备相关资料。

（2）调研访谈

对分析对象进行调研，了解项目立项、绩效目标设置、预算安排、组织管理等情况。

（3）收集项目资料

收集整理相关资料，核实真实性、完整性和有效性。

（4）实地勘察

进行实地勘察，并发放调查问卷，了解工作开展情况。

（5）开展分析

①结合国民经济和社会发展规划、部门职责、相关政策要求等，分析项目总体目标。

②结合调查情况，分析项目社会效益、生态效益、产出水平

等。

③通过归纳和提炼，科学规范的编制项目绩效体系。

根据上述内容，形成初步分析报告。

（6）反馈意见

分析对象对初步分析报告提出反馈意见。

3、总结阶段

（1）撰写报告

根据初步分析报告及反馈意见，撰写分析报告。

（2）提交正式报告

向财政局提交正式报告。

四、评价结论及分析

预算绩效评价采用定性评价和定量评价相结合的方法，总分为100分。本次绩效评价结果分为四档：综合得分在90（含）-100分为优；综合得分在80（含）-90分为良；综合得分在60（含）-80分为中；综合得分在60分以下为差。

在项目资料整理、数据分析、现场调研以及绩效评价基础上，依据项目绩效评价指标体系进行评分，该项目**综合分数为92.31分，评级为“优”**。根据对决策、过程、产出、效益指标评分标准，4项指标得分为17.5分、16.8分、30分、28.01分，各项指标评分情况见下图：

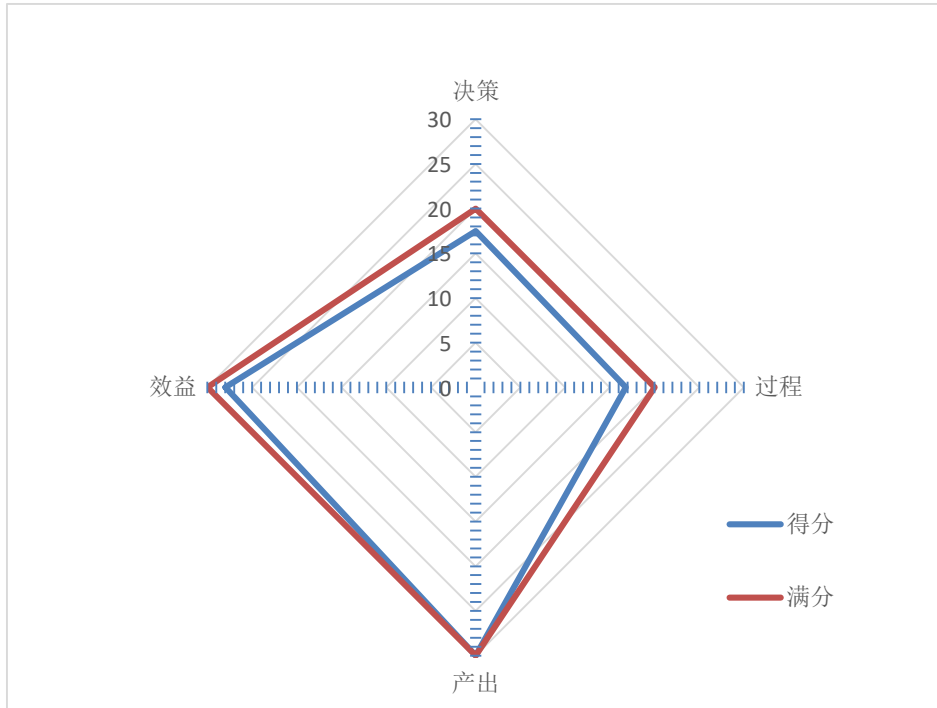


图 1 综合得分（详见附表 2）

表 4 综合评价表

评价指标	分值	得分	评价
决策	20	17.5	1.立项依据充分，流程规范。 2.政府采购程序规范。 3.绩效目标基本合理，缺少量化的指导培训工作指标。 4.绩效指标基本明确，存在重复指标，服务时间、工单及时转办率、工单按时回复率 3 个指标的可衡量程度不高，无详细的考核材料支撑。 5.预算编制的依据充分，预算内容与项目内容匹配，预算确定的资金量与工作任务相匹配。
过程	20	16.8	1.资金到位率 20%。 2.预算执行率 100%。 3.资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算批复的用途，不存在截留、

评价指标	分值	得分	评价
			挤占、挪用情况。 4.财务和业务管理制度健全。 5.项目实施符合相关管理制度规定。
产出	30	30	1.每天 24 小时服务。 2.工单及时转办率 100%。 3.工单按时回复率 100%。
效益	30	28.01	1.公众知晓率 85%。 2.公众认可率 87%。 3.服务对象满意度 95.53%。
合计	100	92.31	

五、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1、项目立项

（1）立项依据充分性与流程规范性

根据从评价对象收集到的 12345 热线服务外包申请文件进行评价，项目立项依据充分，流程规范。

（2）政府采购程序规范性

根据从评价对象收集到的 12345 热线服务外包项目备案资料进行评价，项目政府采购程序规范。

2、绩效目标

（1）绩效目标合理性

现场尽调时，从预算管理系统中的项目绩效表进行评价，绩效目标基本合理。根据栖霞市民生服务中心的工作职责分析，缺少量化的指导培训工作指标。

（2）绩效指标明确性

现场尽调时，从预算管理系统中的项目绩效表进行评价，绩效指标基本明确，存在重复指标，服务时间、工单及时转办率、工单按时回复率 3 个指标的可衡量程度不高，无详细的考核材料支撑。

3、资金投入

根据从评价对象收集的相关预算材料进行评价，预算编制的依据充分，预算内容与项目内容匹配，预算确定的资金量与工作任务相匹配。

（二）项目过程情况

1、资金管理

（1）资金到位率

根据从评价对象收集的材料和座谈记录显示，截止尽调基准日，按照合同约定，应支付预算资金 35.5 万元，实际到位资金 7.1 万元，则资金到位率= $7.1/35.5*100%=20%$

（2）预算执行率

根据从评价对象收集的材料和座谈记录显示，截止尽调基准日，实际到位资金 7.1 万元，实际支付资金 7.1 万元，则预算执行率= $100%$

（3）资金使用合规性

根据会计凭证等资料进行评价，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算批复的用途，不存在截留、挤占、挪用情况。

2、组织实施

(1) 管理制度健全性

根据现场尽调进行判断，财务和业务管理制度健全。

(2) 制度执行有效性

根据现场尽调进行判断，项目实施符合相关管理制度规定。

(三) 项目产出情况

1、产出数量

根据现场尽调时 12345 政务服务热线系统中工单处理流程显示，每天 24 小时服务。

2、产出时效

(1) 工单及时转办率

根据现场尽调时 12345 政务服务热线系统中工单处理流程显示，工单及时转办率 100%。

(2) 工单按时回复率

根据现场尽调时 12345 政务服务热线系统中工单处理流程显示，工单按时回复率 100%。

(四) 项目效益情况

1、社会效益

(1) 公众知晓率

通过问卷调查，得出公众知晓程度，等级从非常了解到非常不了解的权重分别为 100%、80%、60%、30%、0%。

公众知晓率=(非常了解的人数*100%+比较了解的人数*80%+

一般的人数*60%+不大了解的人数*30%+非常不了解的人数*0%)/
问卷调查总人数*100%。

工作小组于 2022 年 11 月 24 日发放问卷 20 份，实际有效回收 20 份，有效回收率 100%。根据调查问卷统计结果（见附件 1）显示，公众知晓率为 85%。

（2）公众认可率

通过问卷调查，得出公众认可程度，等级从非常认可到非常不认可的权重分别为 100%、80%、60%、30%、0%。

公众认可率=(非常认可的人数*100%+比较认可的人数*80%+一般的人数*60%+不大认可的人数*30%+非常不认可的人数*0%)/
问卷调查总人数*100%。

工作小组于 2022 年 11 月 24 日发放问卷 20 份，实际有效回收 20 份，有效回收率 100%。根据调查问卷统计结果（见附件 1）显示，公众认可率为 87%。

2、满意度

根据从评价对象收集到的烟台市热线考核情况（附件 9），
满意度=烟台市 2022 年 1 月-9 月热线考核结果中热线服务满意率得分均值/30*100%=95.53%。

六、项目主要绩效

根据项目绩效目标和绩效评价结果，得出项目主要绩效如下：

表 5 项目主要绩效

一级指标	二级指标	主要绩效
决策	项目立项	立项依据充分，流程规范； 政府采购程序规范。
	绩效目标	绩效目标基本合理； 绩效指标基本明确。
	资金投入	预算编制完全科学。
过程	资金管理	资金到位率 20%； 预算执行率 100%； 资金使用完全合规。
	组织实施	管理制度健全； 执行有效。
产出	产出数量	每天 24 小时服务
	产出成本	71 万元
	产出时效	工单及时转办率和回复率均 100%
效益	社会效益	公众知晓率 85% 公众认可率 87%
	满意度	服务对象满意度 95.53%

七、项目存在的问题及原因分析

1、绩效目标合理性与指标明确性有待加强

根据栖霞市民生服务中心的工作职责，不仅负责上级工作机构转办事项的受理、转办、督促、回复，还承担有关事项的指导评价服务工作，因此，建议增加可量化的指导培训工作指标。同时，存在重复指标，服务时间、工单及时转办率、工单按时回复率 3 个指标的可衡量程度不高，无详细的考核材料支撑。

2、资金到位率较低

根据服务合同有关条款，每半年支付一次费用。截止尽调基准日，应支付至 35.5 万元，实际只支付了 7.1 万元，剩余应付款的审批流程已在办理。

3、公众知晓率和认可率未达到预期目标

公众知晓率 85%、公众认可率 87%均低于预期目标 96%、95%，对于 12345 热线的宣传有待继续加强。

八、意见建议

（一）完善项目绩效目标设置

加强绩效目标填报研究，科学合理设置项目绩效目标：一是增加可量化的指导培训工作指标，做好日常记录以备查；二是优化工作指标，删除重复指标；三是增强服务时间、工单及时转办率、工单按时回复率 3 个指标的可衡量程度，提升对服务单位的考核管理，每月提供人员考勤表、工单转办和回复统计表。

（二）加快预算资金支付进度

为加强预算资金执行到位、作用到位力度：一是实行预算执行按月通报制度，每月将项目支出进度情况、资金执行情况以及项目执行情况，分别向分管领导、项目负责部门进行通报，确保单位领导、项目负责部门及时掌握项目执行情况；二是对执行情况进行分析，厘清存在的问题，以帮助项目负责部门采取有效措施，制定资金支付计划；三是参照绩效目标表，了解执行中存在的困难，并协调相关部门尽早解决。

（三）加强 12345 热线宣传力度

通过设立热线宣传平台、发放宣传单、摆放宣传展板等丰富多彩的形式向群众详细宣传、讲解“12345”政务服务便民热线的受理范围、工作流程、办理时限、注意事项及相关知识。

通过与现场群众交流互动，倾听群众声音，了解群众在生产生活中的各类诉求，耐心答疑解惑，不断强化为民办实事的意识。

通过以上措施有效提高群众对“12345”政务服务便民热线的知晓率，赢得群众的积极参与和支持。

附件：

- 1.调查问卷及统计分析表
- 2.绩效评价得分表
- 3.问题清单
- 4.项目评价情况汇总表
- 5.项目评价结果汇总表
- 6.项目绩效目标修正建议及说明
- 7.绩效评价项目征求意见书
- 8.绩效评价初步清单
- 9.座谈记录
- 10.尽调记录

附件 1 调查问卷及统计分析表

序号	问题	非常了解	比较了解	一般	不太了解	非常不了解	计算值
1	您是否了解 12345 政务服务热线?	50.00%	40.00%	5.00%	5.00%	0.00%	85.00%
	公众知晓率						85.00%
序号	问题	非常认可	比较认可	一般	不太认可	非常不认可	计算值
2	您认为自己具备环保的相关知识和能力吗?	50.00%	35.00%	15.00%	0.00%	0.00%	87.00%
	公众认可率						87.00%

部分调查问卷

社会调查问卷

栖霞市民生服务中心主要负责 12345 热线、网上民声有关群众诉求，进行受理、转办、督办、回访。

为了对 12345 热线服务情况进行客观评价，特进行此次调查问卷，感谢您的支持。

1、您是否了解 12345 政务服务热线？

◎非常了解 ◎比较了解 一般 ◎不太了解 ◎非常不了解

2、您是否认可 12345 政务服务热线这种问题诉求渠道？

◎非常认可 比较认可 ◎一般 ◎不太认可 ◎非常不认可

3、您对 12345 政务服务热线有哪些建议？

畅通保畅通

社会调查问卷

栖霞市民生服务中心主要负责 12345 热线、网上民声有关群众诉求，进行受理、转办、督办、回访。

为了对 12345 热线服务情况进行客观评价，特进行此次调查问卷，感谢您的支持。

1、您是否了解 12345 政务服务热线？

非常了解 比较了解 一般 不太了解 非常不了解

2、您是否认可 12345 政务服务热线这种问题诉求渠道？

非常认可 比较认可 一般 不太认可 非常不认可

3、您对 12345 政务服务热线有哪些建议？

① 电话打不通

② 问题解决不及时

社会调查问卷

栖霞市民生服务中心主要负责 12345 热线、网上民声有关群众诉求，进行受理、转办、督办、回访。

为了对 12345 热线服务情况进行客观评价，特进行此次调查问卷，感谢您的支持。

1、您是否了解 12345 政务服务热线？

◎非常了解 比较了解 ◎一般 ◎不太了解 ◎非常不了解

2、您是否认可 12345 政务服务热线这种问题诉求渠道？

◎非常认可 ◎比较认可 ◎一般 ◎不太认可 ◎非常不认可

3、您对 12345 政务服务热线有哪些建议？

应快速解决居民的急难问题。

附件 2 绩效评价得分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
决策 (20)	项目立项 (8)	立项依据充分性与流程规范性 (4)	项目立项是否符合部门职责，立项过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项依据和流程情况。	评价要点： 1.项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需；(2分) 2.项目是否按照规定的程序申请设立。(2分)	4	立项依据充分，流程规范。	12345 热线服务外包申请文件 (附件 9)	资料收集
		政府采购程序规范性 (4)	政府采购过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目政府采购规范情况。	评价要点： 1.项目是否按照规定的程序进行政府采购；(2分) 2.备案资料是否齐全。(2分)	4	政府采购程序规范。	12345 热线服务外包项目备案资料 (附件 9)	资料收集
	绩效目标 (8)	绩效目标合理性 (4)	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目	评价要点：(如未设置预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标) 1.项目是否设有绩效目标；(1分) 2.绩效目标与实际工作内容具有相关性；(1.5分) 3.绩效目标是否充分，覆盖主要职	3.5	绩效目标基本合理，缺少量化的指导培训工作指标。	预算管理系统中项目绩效表	现场尽调

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
			实施的相符情况。	责。(1.5分)				
		绩效指标明确性(4)	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	评价要点: 1.是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标;(1分) 2.是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现;(3分)	2	绩效指标基本明确,存在重复指标,服务时间、工单及时转办率、工单按时回复率3个指标的可衡量程度不高,无详细的考核材料支撑。	预算管理系统中项目绩效表	现场尽调
	资金投入(4)	预算编制科学性(4)	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准,资金额度与年度目标是否相适应,用以反映和考核项目预算编制的科学性、合	评价要点: 1.预算编制是否经过科学论证,且测算依据充分,按照标准编制;(1.5分) 2.预算内容与项目内容是否匹配;(1.5分) 3.预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。(1分)	4	1.预算编制的依据充分; 2.预算内容与项目内容匹配; 3.预算确定的资金量与工作任务相匹配。	尽调记录(附件9)	资料收集

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
			理性情况。					
过程 (20)	资金管理 (14)	资金到位率 (4)	项目实施单位实际到位资金与预算资金的比率,用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	得分=(实际到位资金/预算资金)×100%×4分。 实际到位资金:一定时期(本年度或项目期)内落实到项目的资金。 预算资金:一定时期(本年度或项目期)内预算安排到具体项目的资金。	0.8	资金到位率 20%	座谈记录 (附件 8) 尽调记录 (附件 9)	资料收集
		预算执行率 (6)	项目预算资金是否按照计划执行,用以反映或考核项目预算执行情况。	得分=(实际支出资金/实际到位资金)×100%×4分,预算执行率超标按相应比例扣分。 实际支出资金:一定时期(本年度或项目期)内项目实际拨付的资金。	6	预算执行率 100%	座谈记录 (附件 8) 尽调记录 (附件 9)	资料收集
		资金使用合规性(4)	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	评价要点: 1.资金的拨付有完整的审批程序和手续;(1分) 2.符合项目预算批复或合同规定的用途;(1分) 3.不存在截留、挤占、挪用、虚列	4	1.资金的拨付有完整的审批程序和手续; 2.符合项目预算批复的用途; 3.不存在截留、	会计凭证	现场尽调

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
				支出等情况。(2分)		挤占、挪用情况。		
	组织实施 (6)	管理制度健全性(4)	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全,用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点: 1.已制定或具有相应的财务和业务管理制度等;(2分) 2.财务和业务管理制度合法、合规、完整。(2分)	4	财务和业务管理制度健全。	相关制度	现场尽调
		制度执行有效性(2)	项目实施是否符合相关管理规定,用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	评价要点: 是否符合财务和业务管理制度等;(2分)	2	项目实施符合相关管理制度规定。	相关制度	现场尽调
产出 (30)	产出数量 (10)	服务时间 (10)	用以反映和考评12345热线服务时间情况。	评价要点: 每天24小时服务,每出现1次无人 在岗,扣1分,扣完为止。	10	每天24小时服务	12345政务服务服务热线系统	现场尽调

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
	产出时效 (20)	工单及时转办率(10)	用以反映和考评工单及时转办情况。	评价要点： 上级工作机构转办的事项及时转办给本级政府工作部门、镇（街）和本辖区承担公共服务职能的事业、企业单位，每出现 1 次未及时转办情况，扣 1 分，扣完为止。	10	工单及时转办率 100%	12345 政务服务热线系统	现场尽调
		工单按时回复率(10)	用以反映和考评工单按时回复情况。	评价要点： 按时答复、反馈上级工作机构转办的事项，每出现 1 次未及时转办情况，扣 1 分，扣完为止。	10	工单按时回复率 100%	12345 政务服务热线系统	现场尽调
效益 (30)	社会效益 (20)	公众知晓率 (10)	用以反映和考评群众对 12345 热线的了解程度。	评价要点： 通过问卷调查，得出公众知晓程度，等级从非常了解到非常不了解的权重分别为 100%、80%、60%、30%、0%。 公众知晓率=（非常了解的人数*100%+比较了解的人数*80%+一般的人数*60%+不大了解的人数*30%+非常不了解的人数*0%）/问	8.8 5	公众知晓率 85%	调查问卷统计分析表（附件 1）	问卷调查

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
				卷调查总人数*100%。 得分=公众知晓率/96%*10分 (超过10分按10分计)				
		公众认可率 (10)	用以反映和考评群众对12345热线问题诉求渠道的认可程度。	评价要点： 通过问卷调查，得出公众认可程度，等级从非常认可到非常不认可的权重分别为100%、80%、60%、30%、0%。 公众认可率=(非常认可的人数*100%+比较认可的人数*80%+一般的人数*60%+不大认可的人数*30%+非常不认可的人数*0%)/问卷调查总人数*100%。 得分=公众认可率/95%*10分 (超过10分按10分计)	9.16	公众认可率87%	调查问卷统计分析表(附件1)	问卷调查
	满意度 (10)	服务对象满意度(10)	用以反映和考评群众对12345热线的满意度。	评价要点： 满意度=烟台市2022年1月-9月热线考核结果中热线服务满意率得分均值/30*100%	10	服务对象满意度95.53%	烟台市热线考核(附件9)	资料收集

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
				得分=服务对象满意度/92%*10分 (超过10分按10分计)				
合计					92.31			

附件 3 问题清单

问题分类	序号	项目责任单位	问题描述
项目绩效目标存在的问题	1	栖霞市民生服务中心	绩效目标基本合理,缺少量化的指导培训工作指标。
	2	栖霞市民生服务中心	绩效指标基本明确,存在重复指标,服务时间、工单及时转办率、工单按时回复率 3 个指标的可衡量程度不高,无详细的考核材料支撑。
资金管理存在的问题	1	栖霞市财政局	资金到位率 20%远低于 100%
项目效益存在的问题	1	栖霞市民生服务中心	公众知晓率 85%低于预期 96%
	2	栖霞市民生服务中心	公众认可率 87%低于预期 95%
其他问题	1	-	无
备注:			

附件 4 项目评价情况汇总表

项目名称	栖霞市民生服务中心 12345 政务服务热线绩效评价
项目（预算）主管部门	栖霞市民生服务中心
资金预算金额（万元）	71.6
资金涉及区市个数	1
项目个数或资金使用单位数	1
现场评价项目或资金使用单位数	1
现场评价项目预算金额（万元）	71.6
现场评价项目金额占预算金额%	100
项目开始时间	2022.1.1
项目计划完成时间	2022.12.31
项目实际完成时间	
截止 2021 年底项目实际完成率	0%
至评价基准日项目实际完成率	83.33%
项目完成及时率	100%
项目质量达标率	100%
资金到位及时率	20%
截止 2021 年底资金财政支出进度	0%
截止评价基准日资金财政支出进度	20%