

西安市新城区人民政府办公室
12345 市民热线服务中心运行经费
重点评价报告

评价类型：财政重点评价☒ 部门单位绩效自评☐

支出项目名称：12345 市民热线服务中心运行经费

被评价单位：西安市新城区人民政府办公室

主管部门：新城区人民政府

评价部门单位（加盖公章）：

西安市新城区人民政府办公室

12345 市民热线服务中心运行经费项目

绩效自评报告

一、项目概况

（一）项目单位简况：新城区政府办是负责区政府的日常政务和事务等职能的政府部门。

（二）项目的基本情况。

12345 市民热线服务中心运行经费项目，是为了保证本年政务热线工作正常开展，积极畅通信访渠道，依法规范信访秩序，切实解决群众诉求；受理各类政策和公共信息咨询、政府公共管理和公共服务的投诉、群众日常生活非紧急类求助；受理对我区经济社会建设、公共管理和服务的意见建议等。

二、项目资金使用及管理情况

（一）财政资金实际使用情况

12345 市民热线服务中心运行经费项目预算 97.9 万元，2023 年项目实际支出 64.95 万元，其中：财政资金使用 64.95 万元，全部资金使用至该项目，资金执行率 66%。

（三）项目资金管理情况分析

一是我部门严格按照规定审核项目支出，坚决杜绝与项目无关的资金支出，确保资金安全。二是项目做到资金拨付与项目进度、检查验收合格率直接挂钩，坚决杜绝专项资金滞留、挪用行为，确保资金发挥使用效益。

三、项目组织实施情况

（一）项目组织情况分析

按文件规定，我部门及时制定了符合实际的项目实施计划，根据项目管理实际，建立了合理的项目管理措施。

（二）项目管理情况分析

建立健全了项目管理办法等多项建管制度。经费实行专账核算，无截留、挤占、挪用专项资金现象。全部支出使用合法票据，无虚列项目成本，无进行大额现金支付现象，一切支出，均按规定标准执行。

四、项目绩效情况

（一）整体评价结果

12345 市民热线服务中心运行经费项目总体得分 96 分，评价结果为“A”。项目的实施切实提高了工作效率，保证了政务热线工作正常开展。

（二）主要指标分析

1. 预算资金执行率标准分值 10 份，综合得分 7 分。年初预算为 97.9 万元，实际支出 64.95 万元，预算执行率 66%。

2. 产出类指标标准分值 60 分，综合得分 56 分。

3. 效益类指标标准分值 30 分，综合得分 30 分。

项目实施后产生的经济、社会及可持续影响，通过打造以热线电话为主、网络为辅的受理平台，有效解决群众诉求，建立工单办理情况日报机制、工单动态台账、全量回访等模式，有效提

升办理效率。

4、满意度指标标准分值 10 分，综合得分 10 分。

通过随机调查的形式，该项目的实施受益对象对项目实施过程及效果等普遍感到满意，满意度达 95%。

（三）项目绩效目标未完成原因分析。

无。

五、存在的主要问题

财务管理中存在的问题：财务管理制度执行力有待加强，资金使用计划有待细化，更贴合单位实际工作，并严格遵守，按要求执行到底。

六、改进工作的建议

对相关人员加强培训，特别是针对《预算法》《行政事业单位会计制度》等学习培训，规范部门预算收支核算，切实提高部门预算收支管理水平。强化部门内部监督机制建设；

积极推进绩效监督，绩效审计和绩效问责，逐步建立完善的绩效目标体系。

七、需要说明的其他问题

无

项目绩效自评表

(2023 年度)

项目名称		12345 市民热线服务中心运行经费						
主管部门		西安市新城区人民政府办公室			实施单位		政府办	
项目资金 (万元)			年初预算数	全年预算数 (A)	全年执行数 (B)	分值	执行率 (B/A)	得分
		年度资金总额	97.9	64.95	64.95	10	66%	7
		其中：当年财政拨款	97.9	64.95	64.95	—	66%	—
		上年结转资金				—		—
		其他资金				—		—
年度 总体 目标 完成 情况	预期目标（年初设定）				实际完成情况			
	1. 高效率服务群众，高质量办理工单。 2. 保障日常工作正常开展。 3. 发放劳务派遣人员工资、缴纳社保。				新城区成功入围西安市市民热线“接诉即办”改革试点区县。开通全省首家区县级营商环境专线，打造以热线电话为主、网络为辅的受理平台，实现了群众诉求的全渠道受理。建立工单办理情况日报机制、工单动态台账、全量回访等模式，有效提升办理效率。			
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标 (60 分)	数量指标	劳务派遣话务员人数	12 人	100%	20	20	
		质量指标	工作任务	保质保量完成	100%	20	20	
		时效指标	按时办结率	100%	100%	10	10	
		成本指标	运行经费	97.9 万元	64.95 万元	10	6	
	效益指标 (30 分)	经济效益指标	涉及营商环境类工单按时办结率	100%	100%	10	10	
		社会效益指标	打造以热线电话为主、网络为辅的受理平台，有效解决群众诉求	100%	100%	10	10	
		可持续影响指标	建立工单办理情况日报机制、工单动态台账、全量回访等模式，有效提升办理效率	100%	100%	10	10	
满意度指标 (10 分)	服务对象满意度指标	服务对象满意度	≥95%	≥95%	10	10		
总分						100	96	