

附件1-1

中山市2022年度市级财政支出绩效自评表-非信息化项目

单位名称（盖章）

中山市12345投诉举报平台管理中心

填报日期：2023年4月28日

| 一、项目基本信息 | | | | | | | | | |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|---------------|-------|
| 基本情况 | 项目名称 | 12345政府服务热线外包服务项目 | 采购金额（元） | 17,160,681.00 | 主管科室 | 中山市12345投诉举报平台管理中心 | 联系人及方式 | 黄铠君, 88230215 | |
| | 项目计划起止时间 | 2020-1-1至2022-12-31 | 主管部门 | 中山市政务服务数据管理局 | | 联系人及方式 | 袁妍 89817003 | | |
| 资金构成 | 年度 | 年初预算安排数 | 预算调整额（调减金额用“负数”表示，调增金额用“正数”表示） | 全口径预算调整率（自动计算） | 实际资金支出额 | 预算执行率（自动计算） | 备注（配套资金说明，经费调整原因，如有） | | |
| | 2022年 | 17,160,681.00 | 0.00 | 0.00% | 17,160,289.87 | 100.00% | 无配套资金 | | |
| 总体绩效目标描述 | | | | 完成情况（控制在200字以内） | | | 未按期完成原因说明 | | |
| 实施周期绩效目标： 与中国电信股份有限公司中山分公司签订中山市12345政府服务热线外包服务项目合同，合同期限由2020年1月1日起至2022年12月31日止，根据合同内容，中国电信股份有限公司按委托提供该热线的建设与整体外包服务，确保12345热线服务正常运行。 | | | | 在实施周期2022年1月1日-2022年12月31日内，12345政府服务热线外包服务项目共完成： 1. 完成34个行政事业单位的60条非紧急政务热线整合工作； 2. 与110报警服务台对接，建立起12345热线与110、119、120、122平台“一键转接”工作机制，实现“一号受理、协同联动”的非警务警情高效联动机制； 3. 落实“7×24”小时企业诉求“马上办”一跟到底工作机制； 4. 创新推出“中山市‘中易办’企业服务平台”“中易办”平台特开通“书记市长直通车（重点企业诉求情况）”版块，并建立重点企业“红名单”机制； 5. 优化政务便民小助手、打造语音智能AI。 | | | 已完成 | | |
| 年度实施周期目标： 12345政府服务热线外包服务项目共分为三期（分别为2020年度、2021年度、2022年度），完成第一期热线运营工作，占总工作量33.3%；完成第二期热线运营工作，占总工作量33.3%，完成第三期热线运营工作，占总工作量33.3%，确保12345热线服务正常运行。 | | | | 根据批复的《2020年度12345政府服务热线外包服务项目绩效目标表》，2022年12345热线共受理诉求2106722件，呼入量已经超过260万件，其中转派工单326553张，转办准确率94.82%，按时办结率99.99%，满意度99.73%；共受理企业诉求数据19453件，其中转派工单3682张，转办准确率99.87%，按时办结率99.99%，满意度99.77%。 | | | 已完成 | | |
| 二、单位自评表（预算单位对所提交自评资料的真实性负责） | | | | | | | | | |
| 一级指标 | 二级指标 | 指标内容 | | | 权重 | 指标值 | 完成值 | 完成率 | 自评分 |
| 预算执行过程（20分） | 预算执行率 | 预算执行率=实际支出金额/（年初预算安排数+预算调整额）×100%，自评分按照指标值的区间对照评分。 | | | 5 | 比率≥98%的，得5分；90%≤比率<98%的，得4分；80%≤比率<90%的，得2分；70%≤比率<80%的，得1分；比率<70%的，得0分。 | 100.00% | - | 5.00 |
| | 预算调整率 | 预算调整率=（调减金额至其他项目使用金额+市财政回收金额）/项目预算批复金额×100%（数值取绝对值，调增的项目金额不纳入统计范围），自评分按照指标值的区间对照评分。 | | | 15 | 比率≤10%的，得15分；10%<比率≤15%的，得12分；15%<比率≤20%的，得9分；20%<比率≤25%的，得6分；25%<比率≤30%的，得3分；比率>30%的，得0分 其中，基建项目不考核预算调整率。 | 100% | - | 15.00 |
| 预算执行过程指标得分小计（上限不超过20分） | | | | | | | | | 20.00 |

| 一级指标 | 二级指标 | 指标内容 (对照批复的绩效目标表填报具体指标名称) | 权重 40/m (m为产出指标总数) | 指标值 | 完成值 | 完成率 (定量指标=完成值/指标值*100%;定性指标自行表述) | 自评分 (定量指标得分=完成率*权重;定性指标按照完成情况自行评分) |
|---------------------|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----|-----|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 产出指标 (40分) | 数量指标 | 1. 培训场次: 114次 2. 月均话务量: 175560次 | 40/3=13.33 | 100 | 100 | 100.00% | 13.33 |
| | 质量指标 | 1. 投诉举报类工单质检率: 99.73% 2. 系统故障率: 0% 3. IVR互损率: 0% | 40/3=13.33 | 100 | 100 | 100.00% | 13.33 |
| | 时效指标 | 1. 准确派单率: 94.82% 2. 人工接通率: 72.95% 3. 平均处理时长: 153.33秒 4. 逾期追责率: 100% 5. 15秒接通率: 71.17% | 40/3=13.33 | 100 | 60 | 60.00% | 8.00 |
| | 成本指标 | 无 | | | | | |
| 产出指标得分小计 (上限不超过40分) | | | | | | | 34.66 |
| 一级指标 | 二级指标 | 指标内容 (对照批复的绩效目标表填报具体指标名称) | 权重 40/k (k为效益指标总数) | 指标值 | 完成值 | 完成率 (定量指标=完成值/指标值*100%;定性指标自行表述) | 自评分 (定量指标得分=完成率*权重;定性指标按照完成情况自行评分) |
| 效益指标 (40分) | 经济效益指标 | 无 | | | | | |
| | 社会效益指标 | 1. 及时派单率100%; 2. 话务应答情况录音率: 100% 3. 数据资料完备率: 100%; 4. 及时解答率98.93% | 20 | 100 | 100 | 100.00% | 20.00 |
| | 生态效益指标 | 无 | | | | | |
| | 可持续发展影响指标 | 无 | | | | | |
| | 服务对象满意度指标 | 1. 群众满意度: 99.73%; 2. 工单处理满意度90.32%。 | 20 | 100 | 100 | 100.00% | 20.00 |
| 效益指标得分小计 (上限不超过40分) | | | | | | | 40.00 |
| 自评分数小计 | | | | | | | 94.66 |
| 导向指标 | 政府采购执行情况 | 用以反映所有应采取政府采购的项目是否都按要求进行政府采购, 采购过程是否合法合规, 否则-10分。 | -10 | - | - | 未发生扣分行为。 | 0.00 |
| | 自评工作质量 | (1) 项目绩效目标和指标是否根据年初事前绩效评审意见进行调整, 否则-5分; (2) 是否按照按时按质提交自评材料, 否则-5分。 | -10 | - | - | 未发生扣分行为。 | 0.00 |

| | | | | | | | |
|-------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|------|------|---------|-------------|
| 逆向指标 (-30分) | 预决算信息公开情况 | 主要考核部门(单位)在被评价年度是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息,用以反映部门(单位)预决算管理的公开透明情况,(注:涉密内容不要求公开相关信息),否则-10分。 | -10 | - | - | 未发生扣分行。 | 0.00 |
| | 一票否决扣分项 | 主要考核项目实施过程中是否涉及违法违规违纪违规情况,是否产生负面影响,以及不配合开展自评核查工作的,如有该项目自评绩效等级直接降级为“差”。 | — | - | - | 未发生扣分行。 | 0.00 |
| 逆向指标得分小计 | | | | | | | 0.00 |
| 自评分数合计(自评分数小计+逆向指标小计) | | | | | 自评总分 | 94.66 | 自评绩效等级:优 |
| 自评绩效等级:分数≥90分为优、80≤分数<90分为良、60分≤分数<80分为中、分数<60分为差 | | | | | | | |
| 自评结论 | 主要成效 | 12345热线项目主要解决负外部性问题,是全市群众使用最频繁、最信赖、最大规模的线上政务便民服务平台,主要满足市民投诉、举报、建议的综合性平台。 | | | | | |
| | 存在问题 | 近年来12345热线话务量不断创历史新高高品质智能AI客服养护成本较高,短期内较难实现“自然、精准、流畅”的人机互动。同时,群众尤其是老年群体对智慧政务系统、智能化应用操作平台不熟悉、不愿用,仍主要采取电话咨询形式。因此,以现有话务团队的人员规模,如话务量持续增长,将难以确保电话接通效率; | | | | | |
| | 改进建议 | 优化管内部理体系;全面压实热线平台运营管理责任,严格执行项目验收标准,把好质量关;创新建立热线大数据监测中心。为扎实做好12345热线诉求处置工作,提升诉求办理质效,12345管理中心将建立12345热线大数据监测中心,借助科技手段,全面提升热线服务智能化水平;打造综合型热线智能客服平台。为进一步提升12345热线系统智能性、高效性、便利性效能,12345管理中心将着力打造综合型热线智能客服平台 | | | | | |
| 三、主管部门审核情况(预算单位对所提交自评资料的真实性负责,但主管部门仍须尽到尽职审核责任) | | | | | | | |
| 主管部门审核意见 | 审核分数 | | | 核定等级 | | | |
| | 投入产出合理性审核意见 | ①在目标既定的条件下,投入产出因果逻辑关系是否合理;项目是否比其他类似项目好; ②实施方案是否最优,做到科学合理和最经济; ③是否存在设立目标接近、使用方向类同、支持对象相近、资金管理方式相近的其他类似或相近的政策项目。 | | | | | |
| | 改进建议 | 包括管理优化、绩效提升,自评工作完善及预算调整等 | | | | | |
| | 对下年度预算安排建议(请选择) | | | | | | |