**白沙黎族自治县政务服务中心**

**2023年便民热线白沙分平台工作经费**

**项目绩效自评报告**

 评价类型：□实施过程评价 ☑完成结果评价

 项目名称： 便民热线白沙分平台工作经费

 项目单位： 白沙黎族自治县政务服务中心

 主管部门： 白沙黎族自治县营商环境建设局

 评价时间：2024年3月21日至2024年3月22日

 组织方式：□财政部门 □主管部门 ☑项目单位

 评价机构：□中介机构 □专家组 ☑项目单位评价组

 评价单位（盖章）：白沙黎族自治县政务服务中心

上报时间：2024年3月22日

**项目基本信息**

|  |
| --- |
| **一、项目基本情况** |
| 项目实施单位 | 白沙黎族自治县政务服务中心 | 主管部门 | 白沙黎族自治县营商环境建设局 |
| 项目负责人 | 曾永军 | 联系电话 | 0898-27715001 |
| 地址 | 白沙黎族自治县牙叉镇金沙西路6号政务服务中心大楼 | 邮编 | 572800 |
| 项目类型 | 经常性项目（√） 一次性项目（ ） |
| 年初预算（万元） | 185 | 实际到位（万元） | 166.02 | 实际使用（万元） | 166.02 |
| 其中：中央资金 |  | 其中：中央资金 |  | 其中：中央资金 |  |
|  省级资金 |  |  省级资金 |  |  省级资金 |  |
|  县级资金 | 185 |  县级资金 | 166.02 |  县级资金 | 166.02 |
| **二、绩效评价指标评分** |
| **一级指标** | **分值** | **二级指标** | **分值** | **三级指标** | **分值** | **得分** |
| 项目决策 | 20 | 项目目标 | 4 | 目标内容 | 4 | 4 |
| 决策过程 | 8 | 决策依据 | 3 | 3 |
| 决策程序 | 5 | 5 |
| 资金分配 | 8 | 分配办法 | 4 | 4 |
| 分配结果 | 4 | 2 |
| 项目管理 | 25 | 资金到位 | 5 | 到位率 | 3 | 2 |
| 到位时效 | 2 | 1 |
| 资金管理 | 10 | 资金使用 | 7 | 7 |
| 财务管理 | 3 | 3 |
| 组织实施 | 10 | 组织机构 | 1 | 1 |
| 管理制度 | 9 | 7 |
| 项目绩效 | 55 | 项目产出 | 25 | 产出数量 | 11 | 11 |
| 产出质量 | 6 | 6 |
| 产出时效 | 4 | 2 |
| 产出成本 | 4 | 4 |
| 项目效益 | 30 | 经济效益 | 6 | 6 |
| 社会效益 | 6 | 6 |
| 环境效益 | 6 | 6 |
| 可持续影响 | 6 | 6 |
| 服务对象满意度 | 6 | 6 |
| 总分 | 100 |  | 100 |  | 100 | 92 |
| **评价等次** | **优秀** |
| **三、评价人员** |
| 姓 名 | 职务/职称 | 单 位 |
| 曾永军 | 中心主任 | 政务中心 |
| 冯丽莎 | 中心副主任 | 政务中心 |
| 冯 群 | 办公室主任 | 政务中心 |
| 符丽云 | 报账员 | 政务中心 |
| 项目单位负责人（签字并盖章）：2024年3月 |

**目 录**

**[一、基本情况 1](#_Toc23770)**

[（一）项目概况 1](#_Toc28343)

[（二）项目年度预算绩效目标和绩效指标设定情况 1](#_Toc24517)

**[二、项目组织实施情况 2](#_Toc20503)**

[（一）项目组织情况 2](#_Toc20064)

[（二）项目管理情况 2](#_Toc22710)

**[三、项目决策及资金使用管理情况 2](#_Toc4435)**

[（一）项目决策情况 3](#_Toc27405)

[（二）项目资金安排情况 3](#_Toc29663)

[（三）项目资金使用情况 3](#_Toc30045)

[（四）项目资金管理情况 3](#_Toc17207)

**[四、项目绩效情况 3](#_Toc12313)**

[（一）项目绩效目标完成情况 3](#_Toc15821)

[（二）项目绩效目标未完成情况及原因分析 4](#_Toc20630)

**[五、综合评价结论 4](#_Toc31169)**

**[六、其他需要说明的问题 4](#_Toc23070)**

[（一）后续工作计划 4](#_Toc25624)

[（二）主要经验及做法、存在问题和改进措施 4](#_Toc18665)

**[附件：财政支出绩效评价指标体系表](#_Toc18025) 5**

**2023年度便民热线白沙分平台工作经费 项目绩效自评报告**

根据白沙黎族自治县财政局《关于开展2023年度项目支出绩效自评工作的通知》（白财〔2024〕22号）要求，为推进预算绩效管理工作，提高财政资金使用效益，对本单位“便民热线白沙分平台工作经费”项目开展绩效自评工作。现就评价情况报告如下：

**一、基本情况**

**（一）项目概况**

**立项情况 ：**通过《中共白沙黎族自治县人民政府党组会议纪要》（〔2021〕4号），建设便民热线白沙分平台。

**实施主体：**白沙黎族自治县政务服务中心

**项目资金：**该项目年初预算计划安排一般公共预算资金185万元。

**主要内容、涉及范围：**12345热线白沙分平台工作经费，人员工资福利，热线平台专线网络租赁费。

**（二）项目年度预算绩效目标和绩效指标设定情况**

**项目年度目标：**保障热线平台话务员工资福利支出，确保接入省12345呼叫中心专用数据电路。开展热线前台人员线上集中学习培训28次，分三批次开展全县党建引领“直通联办”联络员线下课堂业务培训会和新运行管理规则业务培训会，深入11个乡镇查堵点、研究解决疑难工单，持续增强12345热线工作人员业务本领和服务意识。

**数量指标：**13人话务员工资福利支出率≥100%。

**社会效益指标：**接入省40条专用数据电路接通率≥98.02%。

**经济效益指标**：12345热线知识库，组织各职能单位上传信息368条，有效提升12345热线工单前台直接办结率。

**社会效益指标：**派发至职能单位处办11124件，已办结11124件，办结率为100.00%，回访综合满意度98.12%。

**可持续影响指标：**将全县各部门涉及民生事项便民热线整合到12345热线，推动12345热线与110“一键转接”，实现一条热线直通民生百事，增强群众“有问题拨12345热线”的意识。

**二、项目组织实施情况**

**（一）项目组织情况**

在海南省级12345平台的整体统筹及管理下，各市县分别建设二级呼叫中心架构，主要实现根据呼叫发生归属地将呼叫话路分配至相应的属地座席，为热线平台的呼叫控制核心模块。话务区域设置在指定地点，可分布式部署，也可集中式部署，根据话务情况配置若干人工话务座席终端及接入交换机、路由器、防火墙及出口设备。实现座席网络的汇聚接入后，通过专线访问统一的语音网关。

**（二）项目管理情况**

白沙县12345热线平台建设模式可采用业务平台统一利用省12345建设的业务平台进行工单流转，呼叫中心平台、网络线路、坐席场地、坐席设备和接话、处理工单人员进行服务全外包的方式进行建设。

**三、项目决策及资金使用管理情况**

**（一）项目决策情况**

该项目决策目标明确、依据充分，项目资金的及时到位也确保项目工作的顺利实施。

**（二）项目资金安排情况**

该项目年初预算计划安排一般公共预算资金185万元，含2024年1月支付资金，实际到位166.02万元，资金到位率89.74%。

**（三）项目资金使用情况**

项目资金使用按照批复预算支付，截止2023年12月份31日，资金支付166.02万元，资金使用流程符合有关财务会计管理制度的规定；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，使用效果较好。

**（四）项目资金管理情况**

被评价项目资金以《预算法》及《预算法实施条例》等相关法律法规和有关规定为资金管理依据。经费支出实行报账制，会计核算执行《政府会计准则制度》及相关管理规定。

**四、项目绩效情况**

**（一）项目绩效目标完成情况**

**1.项目的经济性分析**

2023年度预算安排财政资金185万元，截止2023年12月31日，完成预算资金支出166.02万元，该项目坚持以预算为依据，通过践行资金管理的基本原则：厉行节约，严格控制成本，降低经费支出，节约了财政资金。

**2.项目的效率性分析**

根据本单位对2023年的工作布署和资金安排计划，本项目2023年实际累计支出166.02万元，项目资金完成比例100%，项目验收手续完整，集体决策记录完善，各项工作业务经费项目按时按质完成。

**4.项目的可持续性分析**

截至2023年12月31日，海南12345热线白沙县分平台受理工单从2023年1月1日至2023年12月31日，共计26007件，其中派发至职能单位处办11124件，已办结11124件，办结率为100.00%，回访综合满意度98.12%。

**（二）项目绩效目标未完成情况及原因分析**

根据文件精神，专款专用资金，保障单位该项业务有序正常开展。

**五、综合评价结论**

## 根据县财政下达资金，资金完成使用率达100%，对该项目绩效目标完成情况及原因分析。

**项目绩效评价得分汇总表**

| **评价指标** | **分值** | **得分** | **绩效等级** | **绩效等级标准** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目决策 | 20 | 18 | 优秀 | 优秀（18-20）、良好（16-17）、 一般（14-15）、较差（13分以下） |
| 项目管理 | 25 | 23 | 优秀 | 优秀（22-25）、良好（20-21）、 一般（17-19）、较差（16分以下） |
| 项目绩效 | 55 | 51 | 优秀 | 优秀（49-55）、良好（44-48）、 一般（38-43）、较差（37以下） |
| 综合绩效 |  100 | 92 | 优秀 | 优秀（90-100）、良好（80-89）、 一般（60-79）、较差（59以下） |

1. **其他需要说明的问题**
2. **后续工作计划**

## 继续加强年初预算合理编制，对预算执行率进行监督。根据相关文件文件精神，专款专用资金。

**（二）主要经验及做法、存在问题和改进措施**

**1.主要经验及做法**

（1）积极编制预算项目，并组织开展各项工作，保障项目按时进行实施，顺利开展；

（2）资金使用符合规定并达到预期效果，费用控制较好，项目预算完成率100%。

**2.存在问题**

资金没及时到位，影响支付进度。

**3.改进措施**

在项目申报时应更加仔细填写项目基本信息表、绩效目标表等，详细设定项目绩效目标，加强项目绩效考核。

**便民热线白沙分平台工作经费项目绩效评价指标体系表**

单位：白沙黎族自治县政务服务中心 **绩效等级： 良**

| **一级指标** | **分值** | **二级指标** | **分值** | **三级指标** | **分值** | **指标解释** | **评价标准** | **评价依据** | **得分** | **小计** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目决策 | 20 | 项目目标 | 4 | 目标内容 | 4 | 目标是否明确、细化、量化 | 目标明确（1分），目标细化（1分），目标量化（2分） | 目标明确、细化、量化，该指标得4分。 | 4 | 18 |
| 决策过程 | 8 | 决策依据 | 3 | 项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。 | 项目符合经济社会发展规划和部门年度工作计划（2分），根据需要制定中长期实施规划（1分） | 项目立项符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。该指标得3分。 | 3 |
| 决策程序 | 5 | 项目是否符合申报条件；申报、批复程序是否符合相关管理办法；项目调整是否履行相应手续 | 项目符合申报条件（2分），申报、批复程序符合相关管理办法（2分），项目实施调整履行相应手续（1分） | 项目符合申报条件；申报、批复程序符合相关管理办法；项目调整履行相应手续。该指标得5分。 | 5 |
| 资金分配 | 8 | 分配办法 | 4 | 是否根据需要制定相关资金管理办法，并在管理办法中明确资金分配办法；资金分配因素是否全面、合理 | 办法健全、规范（1分），因素选择全面、合理（3分） | 本项目为2023年度预算项目；资金分配因素全面、合理。该指标得4分。 | 4 |
| 分配结果 | 4 | 资金分配是否符合相关管理办法；分配结果是否合理 | 项目符合相关分配办法（1分），资金分配合理（3分） | 本项目资金分配符合预算法、相关资金管理办法；经本单位党组会议讨论通过。该指标得2分。 | 2 |
| 项目管理 | 25 | 资金到位 | 5 | 到位率 | 3 | 实际到位/计划到位×100% | 根据项目实际到位资金占计划的比重计算得分（3分） | 实际到位/计划到位89.74%。该指标得2分。 | 2 | 23 |
| 到位时效 | 2 | 资金是否及时到位；若未及时到位，是否影响项目进度 | 及时到位（2分），未及时到位但未影响项目进度（1.5分），未及时到位并影响项目进度（0-1分）。 | 资金不及时到位，影响项目进度，该指标得1分。 | 1 |
| 资金管理 | 10 | 资金使用 | 7 | 是否存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况；是否存在截留、挤占、挪用项目资金情况；是否存在超标准开支情况 | 虚列（套取）扣4-7分，支出依据不合规扣1分，截留、挤占、挪用扣3-6分，超标准开支扣2-5分 | 不存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况；不存在截留、挤占、挪用项目资金情况；不存在超标准开支情况。该指标得7分。 | 7 |
| 财务管理 | 3 | 资金管理、费用支出等制度是否健全，是否严格执行；会计核算是否规范 | 财务制度健全（1分），严格执行制度（1分），会计核算规范（1分）。 | 资金管理、费用支出等制度健全，严格执行，规范核算。该指标得3分。 | 3 |
| 组织实施 | 10 | 组织机构 | 1 | 机构是否健全、分工是否明确 | 机构健全、分工明确（1分） | 机构健全、分工明确。该指标得1分。 | 1 |
| 管理制度 | 9 | 是否建立健全项目管理制度；是否严格执行相关项目管理制度 | 建立健全项目管理制度（2分）；严格执行相关项目管理制度（7分） |  本单位以《政府会计制度—行政事业单位会计制度》、《白沙黎族自治县财政专项资金报账制管理办法》及《特许经营服务协议》《委托营运服务协议》作为项目管理制度及依据；并严格执行相关管理制度及协议对项目进行管理。本指标得7分。 | 7 |
| 项目绩效 | 55 | 项目产出 | 25 | 产出数量 | 11 | 项目产出数量是否达到绩效目标 | 对照年初或调整后的绩效目标评价产出数量（每个子项目1分，子项目得分=各子项完成率\*对应分数，完成率超过100%的按100%计算。本指标总分等于各子项目得分之和，满分11分） | 项目产出数量已达到绩效目标。该指标得11分。 | 11 | 53 |
| 产出质量 | 6 | 项目产出质量是否达到绩效目标 | 对照年初或调整后的绩效目标评价产出质量（按优6分、良4分、中2分、差1分进行评分） | 项目产出质量达到绩效目标。该指标得6分。 | 6 |
| 产出时效 | 4 | 项目产出时效是否达到绩效目标 | 对照年初或调整后的绩效目标评价产出时效（按优4分、良2分、中1分、差0分进行评分） | 项目产出时效达到绩效目标良。该指标得4分。 | 2 |
| 产出成本 | 4 | 项目产出成本是否按绩效目标控制 | 对照年初或调整后的绩效目标评价产出成本（按优4分、良2分、中1分、差0分进行评分） | 项目产出成本按绩效目标控制。该指标得4分。 | 4 |
| 项目效果 | 30 | 经济效益 | 6 | 项目实施是否产生直接或间接经济效益 | 对照年初或调整后的绩效目标评价经济效益（6分） | 此项指标未设置，按满分6分 | 6 |
| 社会效益 | 6 | 项目实施是否产生社会综合效益 | 对照年初或调整后申报的绩效目标评价社会效益（6分） | 项目实施产生社会综合效益。该指标得6分。 | 6 |
| 环境效益 | 6 | 项目实施是否对环境产生积极或消极影响 | 对照年初或调整后申报的绩效目标评价环境效益（6分） | 未设置此指标，按满分6分 | 6 |
| 可持续影响 | 6 | 项目实施对人、自然、资源是否带来可持续影响 | 对照年初或调整后申报的绩效目标评价可持续影响（6分） | 项目实施对人带来可持续影响，能解决群众各类问题。指标得6分。 | 6 |
| 服务对象满意度 | 6 | 项目预期服务对象对项目实施的满意程度 | 对照年初或调整后申报的绩效目标评价服务对象满意度（6分） | 项目预期服务对象对项目实施的满意程度98.12%。指标得6分 | 6 |
| **总分** | **100** |  | **100** |  | **100** |  |  |  | 92 | 92 |