

2022年度济宁市兖州区社会治理 服务中心单位决算

目 录

第一部分 单位概况

一、单位职责

二、机构设置

第二部分 2022年度单位决算表

一、收入支出决算总表

二、收入决算表

三、支出决算表

四、财政拨款收入支出决算总表

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分 2022年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

二、收入决算情况说明

三、支出决算情况说明

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

十、机关运行经费支出说明

十一、政府采购支出说明

十二、国有资产占用情况说明

十三、预算绩效情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分

单位概况

一、单位职责

（一） 负责中心日常管理和挂牌、入驻机构的综合协调， 配合主管部门对挂牌、入驻机构进行考核；牵头建立社会治理信息归集、分析研判、联动办理、督查督办、回访、考评等工作机制，并组织实施。

（二） 承担接转的社会治理类事件的督查督办、反馈、通报工作，组织人员力量进行现场核查，对热点难点问题、群众反复投诉、久拖不决的问题进行跟踪督办，必要时提请区委、区政府督查机构重点督办。

（三） 负责建设社会治理综合信息系统，对接集成12345 政务服务便民热线、社会治安综合治理、网格化管理、民意“5” 来听、“镇呼区应”、阳光信访、人民建议征集、网络舆情等信息资源。

（四） 承担平台数据和各中心、入驻机构报送信息的分析 研究工作，开展风险预测预警，为化解可能影响社会稳定的重大矛盾纠纷提供决策参考和政策建议。

（五） 指导镇（街道）社会治理服务中心相关工作。

（六） 承担区委、区政府交办的其他工作任务。

二、机构设置

本单位内设6个职能科室，分别是：综合科、数据管理科、督办科、现场核验科、回访科、网格化服务管理科。

第二部分

2022年度单位决算表

收入支出决算总表

公开01表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心

金额单位：万元

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	142.20	一、一般公共服务支出	32	142.20
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	33	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	34	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	35	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	36	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	37	0.00
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	38	0.00
八、其他收入	8	0.00	八、社会保障和就业支出	39	0.00
	9		九、卫生健康支出	40	0.00
	10		十、节能环保支出	41	0.00
	11		十一、城乡社区支出	42	0.00
	12		十二、农林水支出	43	0.00
	13		十三、交通运输支出	44	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	46	0.00
	16		十六、金融支出	47	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	48	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	0.00
	19		十九、住房保障支出	50	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	51	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	0.00
	23		二十三、其他支出	54	0.00
	24		二十四、债务还本支出	55	0.00
	25		二十五、债务付息支出	56	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	0.00
本年收入合计	27	142.20	本年支出合计	58	142.20
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	59	0.00
年初结转和结余	29	0.00	年末结转和结余	60	0.00
	30			61	
总计	31	142.20	总计	62	142.20

注：1. 本表反映单位本年度的总收支和年末结转结余情况。2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算总表

公开02表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心

金额单位：万元

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合 计	142. 20	142. 20	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
201	一般公共服务支出	142. 20	142. 20	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	87. 72	87. 72	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2010301	行政运行	87. 72	87. 72	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	54. 48	54. 48	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2013101	行政运行	37. 17	37. 17	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	17. 31	17. 31	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00	0. 00

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

公开03表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心

金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合 计	142.20	129.24	12.96	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	142.20	129.24	12.96	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	87.72	87.72	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	87.72	87.72	0.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	54.48	41.52	12.96	0.00	0.00	0.00
2013101	行政运行	37.17	31.21	5.96	0.00	0.00	0.00
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	17.31	10.31	7.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

公开04表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心

金额单位：万元

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨	政府性基金预算财政拨	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	142.20	一、一般公共服务支出	33	142.20	142.20	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	0.00	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	0.00	0.00	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	0.00	0.00	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	0.00	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	44	0.00	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	0.00	0.00	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、其他支出	55	0.00	0.00	0.00	0.00
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	27	142.20	本年支出合计	59	142.20	142.20	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.00	年末财政拨款结转和结余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.00		61				
政府性基金预算财政拨款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政拨款	31	0.00		63				
总计	32	142.20	总计	64	142.20	142.20	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开05表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心

金额单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
	合计	142.20	129.24	12.96
201	一般公共服务支出	142.20	129.24	12.96
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	87.72	87.72	0.00
2010301	行政运行	87.72	87.72	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	54.48	41.52	12.96
2013101	行政运行	37.17	31.21	5.96
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	17.31	10.31	7.00

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开06表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心

金额单位：万元

人员经费			公用经费					
经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额	经济分类科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	124.73	302	商品和服务支出	4.51	307	债务利息及费用支出	0.00
30101	基本工资	70.38	30201	办公费	0.00	30701	国内债务付息	0.00
30102	津贴补贴	1.74	30202	印刷费	2.43	30702	国外债务付息	0.00
30103	奖金	1.45	30203	咨询费	0.00	30703	国内债务发行费用	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.00	30704	国外债务发行费用	0.00
30107	绩效工资	22.71	30205	水费	0.00	310	资本性支出	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	11.70	30206	电费	0.00	31001	房屋建筑物购建	0.00
30109	职业年金缴费	0.00	30207	邮电费	0.32	31002	办公设备购置	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	5.52	30208	取暖费	0.00	31003	专用设备购置	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00	31005	基础设施建设	0.00
30112	其他社会保障缴费	0.47	30211	差旅费	0.30	31006	大型修缮	0.00
30113	住房公积金	10.75	30212	因公出国（境）费用	0.00	31007	信息网络及软件购置更新	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	0.00	31008	物资储备	0.00
30199	其他工资福利支出	0.00	30214	租赁费	0.00	31009	土地补偿	0.00
303	对个人和家庭的补助	0.00	30215	会议费	0.00	31010	安置补助	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00	31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
30302	退休费	0.00	30217	公务接待费	0.00	31012	拆迁补偿	0.00
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00	31013	公务用车购置	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00	31019	其他交通工具购置	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00	31021	文物和陈列品购置	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	0.00	31022	无形资产购置	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00	31099	其他资本性支出	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	1.28	312	对企业补助	0.00
30309	奖励金	0.00	30229	福利费	0.00	31201	资本金注入	0.00
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.00	31203	政府投资基金股权投资	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	0.00	31204	费用补贴	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	0.00	30240	税金及附加费用	0.00	31205	利息补贴	0.00
			30299	其他商品和服务支出	0.17	31299	其他对企业补助	0.00
						399	其他支出	0.00
						39907	国家赔偿费用支出	0.00
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
						39909	经常性赠与	0.00
						39910	资本性赠与	0.00
人员经费合计		124.73	公用经费合计					4.51

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开07表
金额单位：万元

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
科目代码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

本单位无政府性基金预算财政拨款安排的支出。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开08表
金额单位：万元

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心

科目编码	科目名称	本年支出		
		合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		0.00	0.00	0.00

本单位无国有资本经营预算财政拨款安排的支出。

财政拨款“三公”经费支出决算表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心

公开09表
金额单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行费			公务接待费	合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行费			公务接待费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费				小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

第三部分

2022年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2022年度收、支总计142.20万元。与2021年相比，收、支总计各增加80.22万元，增长129.43%。主要是在职人员增加，造成人员经费增加。

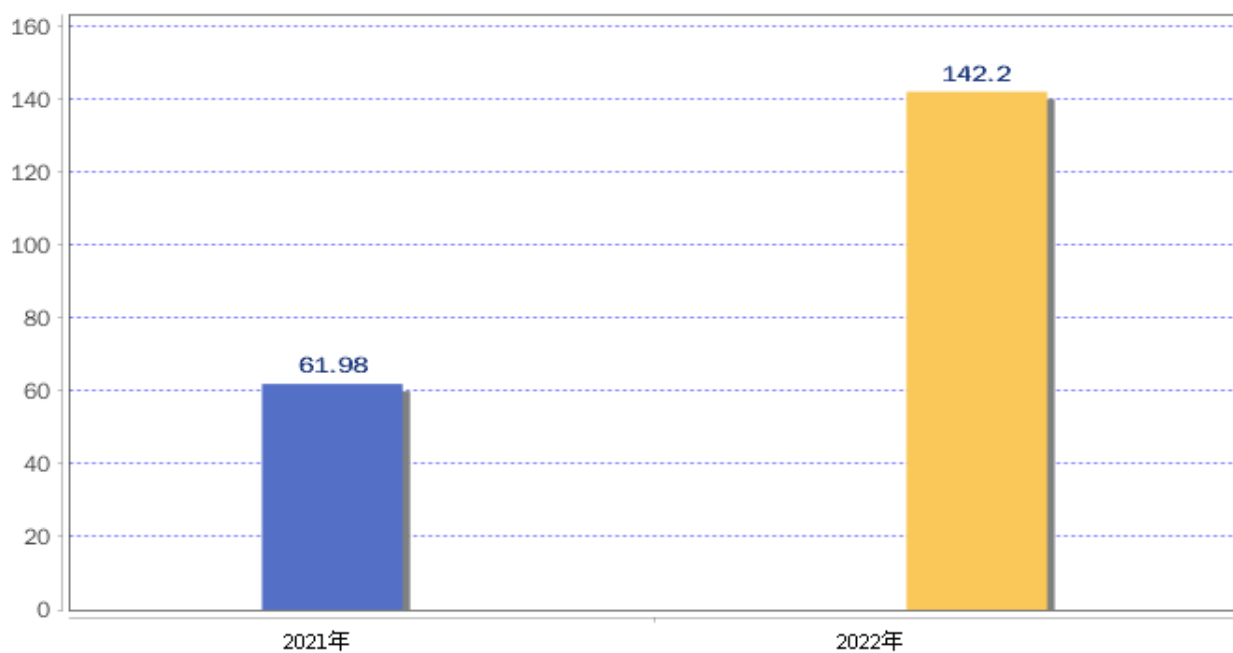
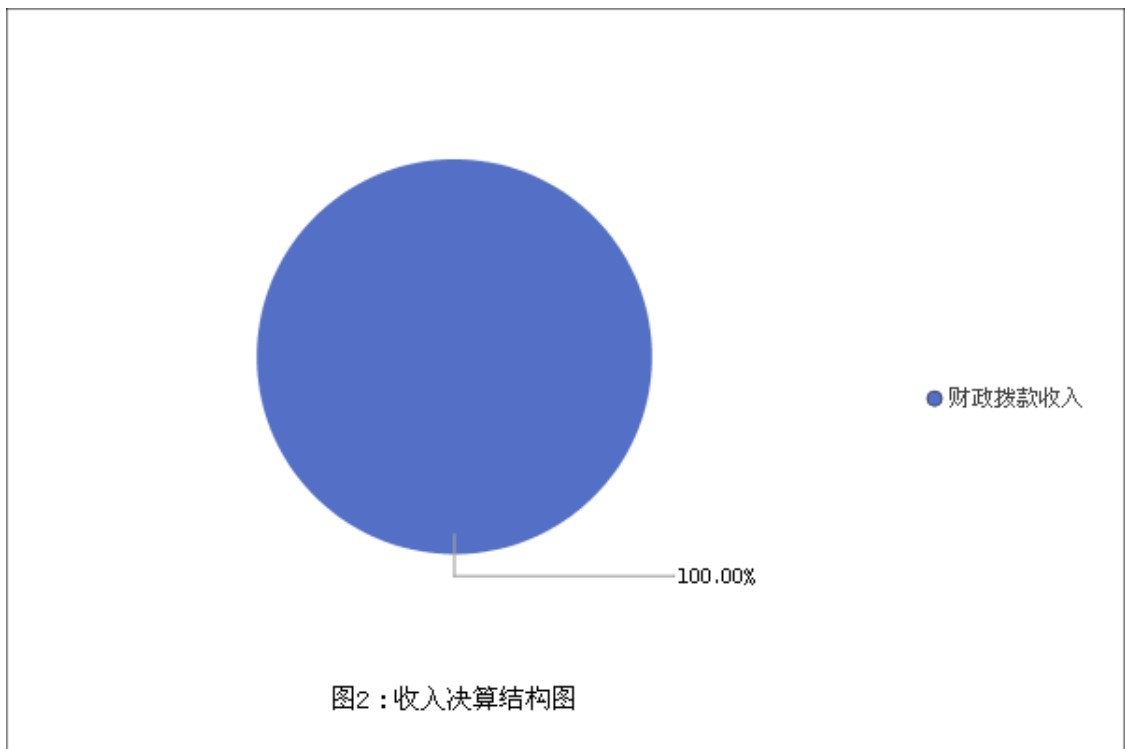


图1：收、入决算总计变动情况图

二、收入决算情况说明

(一) 收入决算结构情况

2022年度收入合计142.20万元，其中：财政拨款收入142.20万元，占100.00%。



（二）收入决算具体情况

1、财政拨款收入142.20万元。与2021年度相比，增加80.22万元，增长129.43%。主要是在职人员增加，造成人员经费增加。

2、上级补助收入0.00万元。与2021年度相比，增加0.00万元，增长0.00%。

3、事业收入0.00万元。与2021年度相比，增加0.00万元，增长0.00%。

4、经营收入0.00万元。与2021年度相比，增加0.00万元，增长0.00%。

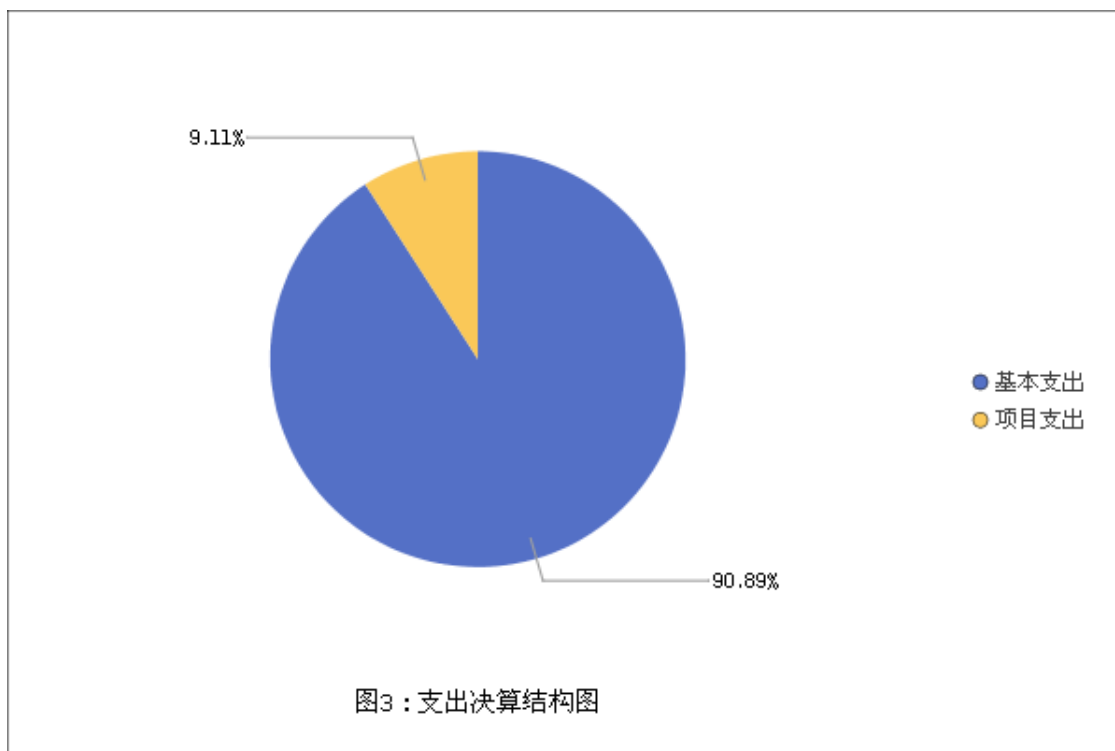
5、附属单位上缴收入0.00万元。与2021年度相比，增加0.00万元，增长0.00%。

6、其他收入0.00万元。与2021年度相比，增加0.00万元，增长0.00%。

三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

2022年度支出合计142.20万元，其中：基本支出129.24万元，占90.89%；项目支出12.96万元，占9.11%。



（二）支出决算具体情况

1、基本支出129.24万元。与2021年度相比，增加67.26万元，增长108.52%。主要是在职人员增加，造成人员经费增加

2、项目支出12.96万元。与2021年度相比，增加12.96万元，增长100%。主要是2022年需支付政务热线系统服务费。

3、上缴上级支出0.00万元。与2021年度相比，增加0.00万元，增长0.00%。

4、经营支出0.00万元。与2021年度相比，增加0.00万元，增长0.00%。

5、对附属单位补助支出0.00万元。与2021年度相比，增加0.00万元，增长0.00%。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2022年度财政拨款收、支总计142.20万元。与2021年相比，财政拨款收、支总计各增加80.22万元，增长129.43%。主要是在职人员增加，造成人员经费增加。

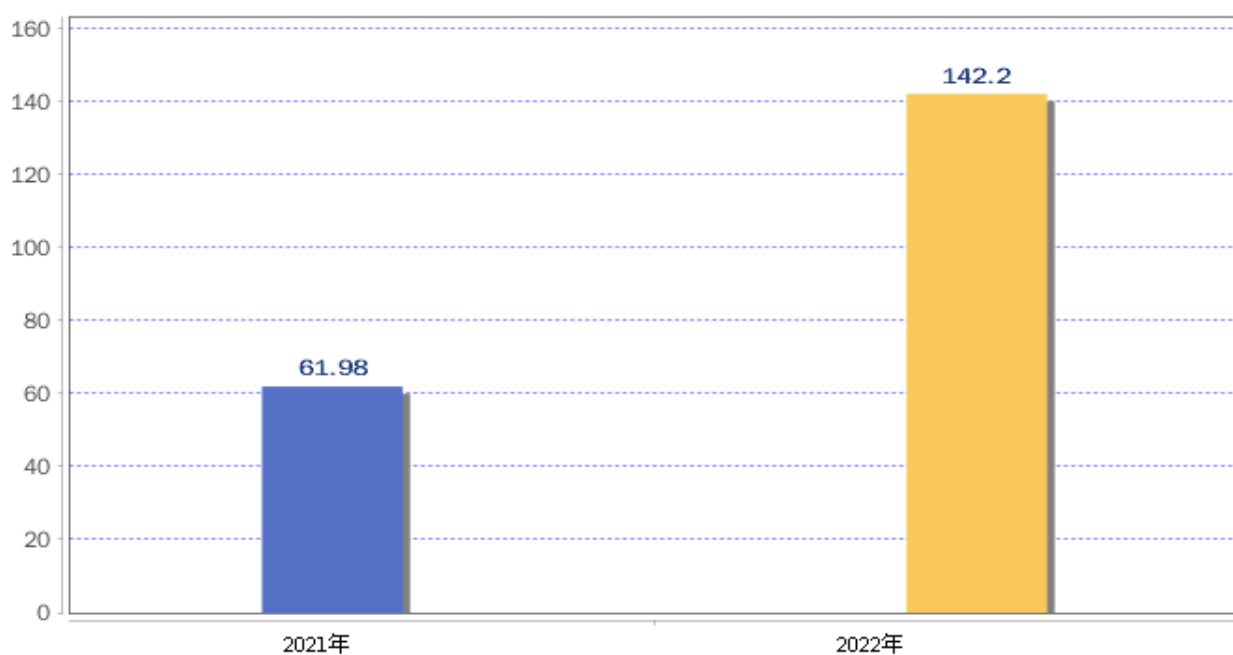


图4：财政拨款收、入决算总计变动情况图

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

（一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2022年度一般公共预算财政拨款支出142.20万元，占本年支出合计的100.00%。与2021年度相比一般公共预算财政拨款支出增加80.22万元，增长129.43%。主要是在职人员增加，造成人员经费增加。

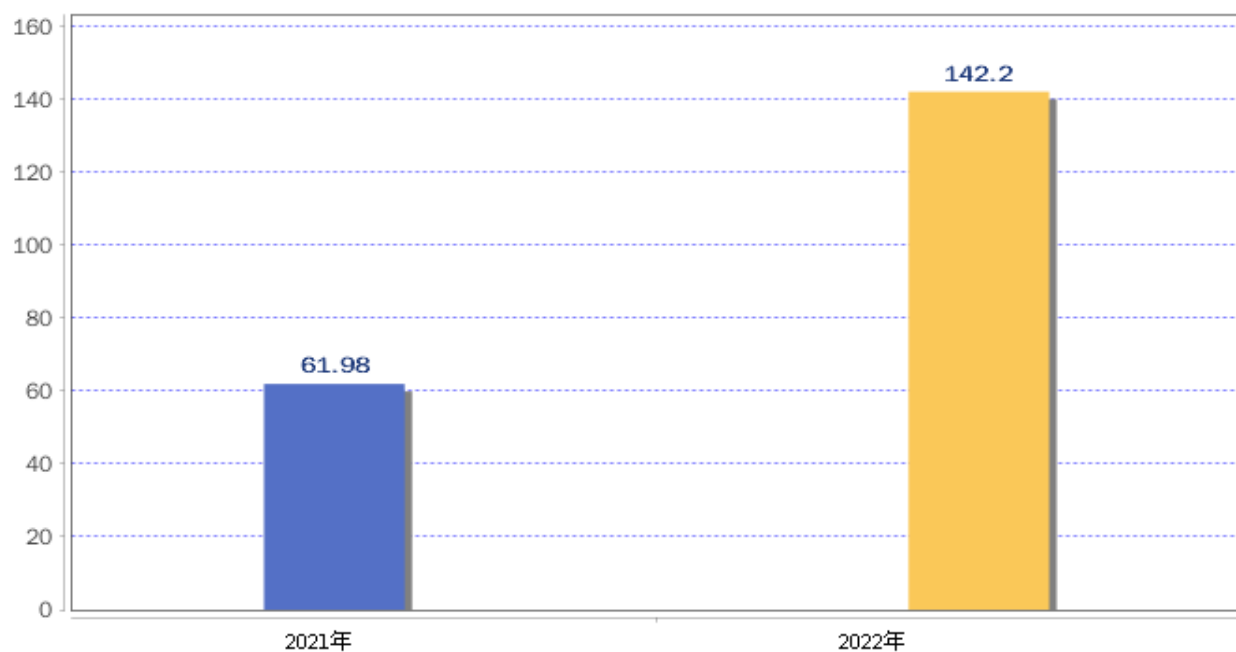


图5-1：一般公共预算财政拨款支出决算总计变动情况图

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2022年度一般公共预算财政拨款支出142.20万元，主要用于以下方面：一般公共预算服务支出（类）支出142.20万元，占100.00%。

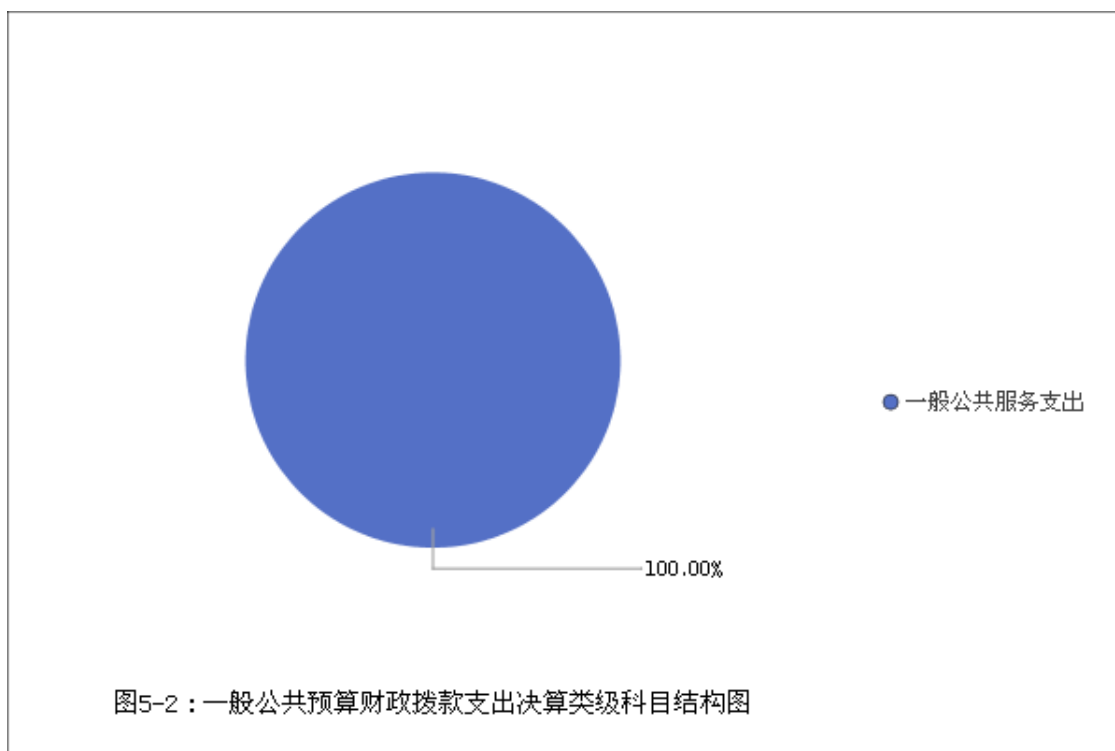


图5-2：一般公共预算财政拨款支出决算类级科目结构图

（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2022年度一般公共预算财政拨款支出全年预算为125.76万元，支出决算数为142.20万元，完成全年预算的113.07%。决算数大于全年预算。主要是在职人员增加，造成人员经费增加。其中：

1、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）。全年预算为90.65万元，支出决算数为87.72万元，完成年初预算的96.77%。决算数小于全年预算，主要原因是本年度压减开支，无公务接待，无会议费用。

2、一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）。全年预算为8.00万元，支出决算数为37.17万元，完成年初预算的464.63%。决算数大于全年预算，主要原因是包含基本工资及医疗保险、公积金。

3、一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出（项）。全年预算为27.11万元，支出决算数为17.31万元，完成年初预算的63.85%。决算数小于全年预算。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2022年度一般公共预算财政拨款基本支出决算129.24万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费124.72万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职工基本医疗保险缴费、其他社会保障缴费、住房公积金等。

公用经费4.50万元，主要包括：印刷费、邮电费、差旅费、工会经费、

其他商品和服务支出等。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位没有政府性基金财政拨款收支。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位没有国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算总体情况说明

2022年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出全年预算为1万元，支出决算数为0.00万元，完成全年预算的0.00%。比全年预算减少主要原因是我单位无公务用车及公务接待。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费全年预算为0.00万元，支出决算数为0.00万元，完成全年预算的0.00%。决算数与全年预算基本持平的主要原因是我单位无因公出国出境人员全年支出涉及因公出国（境）团组0个，累计0人次。

2、公务用车购置及运行维护费全年预算为0.00万元，支出决算数为0.00万元，完成全年预算的0.00%。决算数与全年预算基本持平的主要原因是我单位无公务用车。其中：

公务用车购置费支出0.00万元，2022年兖州区社会治理服务中心使用财政拨款购置公务用车0辆。

公务用车运行维护费支出0.00万元，主要是按规定保留的公务用车的燃料费、维修费等支出。截止2022年12月31日，区社会治理服务中心财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为0辆。

3、公务接待费全年预算为1万元，支出决算数为0.00万元，比全年预算减少的主要原因是2022年度我单位无公务接待。其中：

国内接待费0万元，共计接待0批次、0人次（含外事接待0批次、0人次）；

国（境）外接待费0万元，共计接待0批次、0人次。

十、机关运行经费支出说明

本单位无财政拨款安排的机关运行经费支出。

十一、政府采购支出说明

2022年度政府采购支出总额2.83万元，其中：政府采购货物支出2.83万元、政府采购工程支出0.0万元、政府采购服务支出0.0万元。授予中小企业合同金额2.83万元，占政府采购支出总额的100.00%，其中：授予小微企业合同金额2.83万元，占政府采购支出总额的100.00%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的100%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的0%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的0%。

十二、国有资产占用情况说明

截至2022年12月31日，部门（单位）共有车辆0辆，其中，符合规定领导干部用车0辆、机要通信用车0辆、应急保障用车0辆、执法执勤用车0辆、特种专业技术用车0辆、离退休干部用车0辆、其他用车0辆；单价100万元（含）以上设备（不含车辆）0台（套）。

十三、预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况

根据预算绩效管理要求，我单位组织对2022年度区级预算项目全面开展绩效自评，其中，区级预算项目1个，涉及预算资金7万元，占单位预算项目支出总额的100%。

组织对“政务热线平台服务费”项目开展了**重点绩效**评价，涉及预算资金7万元。

（二）区级预算项目绩效自评结果

济宁市兖州区社会治理服务中心2022年度区级预算绩效自评的1个项目中，1个项目自评等级为优，0个项目自评等级为良，0个项目自评等级为中，0个项目自评等级为差。从自评情况看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，大部分项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范。

今年在单位决算中反映了2022年度全部区级预算项目绩效自评结果，以及政务热线平台服务费项目的绩效自评表。

政务热线平台服务费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为100分。全年预算数为7万元，执行数为7万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：**高效完成**。发现的主要问题及原因：在实际运行过程中存在着一些问题，如**回复不及时**、**问题解决不彻底**等，主要原因**工作人员缺乏专业的服务意识和技能**。下一步改进措施：**加强教育培训，提高人员素质**。

2022年度区级预算项目绩效自评情况汇总表和区级预算项目绩效自评表
详见“第五部分 附件”。

（三）重点绩效评价结果

“政务热线平台服务费”项目，绩效评价得分为“100”分，等级为“优”。

重点绩效评价报告详见“第五部分 附件”。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位本年度从本级财政部门取得的财政拨款，包括一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

二、上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入；包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

四、经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

五、附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

六、其他收入：指单位取得的除上述“财政拨款收入”“上级补助收入”“事业收入”“经营收入”“附属单位上缴收入”等以外的各项收入。

七、使用非财政拨款结余：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额金额。

八、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

九、结余分配：指事业单位缴纳的所得税以及从非财政拨款结余或经营结余中提取的各类结余。

十、年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

十一、基本支出：指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发

生的各项支出。

十二、项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

十三、经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

十四、“三公”经费：指单位用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十五、机关运行经费：指为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

十六、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项），主要用于反映事业单位的基本支出。

十七、一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项），主要用于**反应事业单位的专项支出**。

十八、一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出（项），主要用于反映除上述项目以外的其他党委办公厅（室）及相关机构事务支。

第五部分

附件

2022 年度项目支出绩效自评情况汇总表

部门：兖州区社会治理服务中心

序号	项目名称	资金使用单位	自评得分	自评等级
1	政务热线平台服务费	兖州区社会治理服务中心	100	优

区级预算项目支出绩效自评表

(2022 年度)

单位：万元

项目名称		政务热线平台服务费			主管部门	兖州区社会治理服务中心		
项目实施单位		济宁市兖州区社会治理服务中心			联系电话	3416926		
项目预算 执行情况 (10分)			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	7.00	7.00	7.00	10	100.00%	10.00
		其中：当年财政拨款	7.00	7.00	7.00	-	-	-
		上年结转资金	0.00	0.00	0.00	-	-	-
		其他资金	0.00	0.00	0.00	-	-	-
年度总体 目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		通过12345政务热线平台及时高效派单，化解群众诉求，提升群众满意度。			充分发挥12345政务热线平台高效派单作用，化解群众诉求，群众满意度得到了显著提升。			
年度绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值 （A）	实际完成指标值 （B）	分值	得分	偏差原因分析及 改进措施
	产出指标	数量指标	政务热线工单月均派单数	≥ 4000个	4700个	10	10	
		质量指标	政务热线工单月均答复率	≥ 95%	100%	10	10	
		时效指标	工作完成及时率	≥95%	100%	10	10	
			政务热线工单平均办结时限	≤ 3天	2.9天	10	10	
		成本指标	政务热线平台服务费	≤ 7万元	7万元	10	10	
	效益指标	社会效益指标	群众诉求办理满意度	≥ 90%	99%	10	10	
			政务热线工单月均办结率	≥ 95%	100%	10	10	
		可持续影响指标	发挥12345热线作用，社会治理能力提升率	≥90%	95%	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥95%	99%	10	10	
总分		100.00						
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

济宁市兖州区社会治理服务中心政务热线平台服务费项目绩效评价报告

项目主管部门： 济宁市兖州区社会治理服务中心

项 目 单 位 ： 济宁市兖州区社会治理服务中心

2023年6月

目 录

一、基本情况	1
(一) 项目背景	1
(二) 项目主要内容及实施情况	1
(三) 资金投入及使用情况	2
(四) 项目组织管理	4
二、项目绩效目标	4
(一) 长期目标	4
(二) 年度目标	4
三、绩效评价工作开展情况	5
(一) 评价目的	5
(二) 评价对象与范围	5
(三) 评价依据	5
(四) 评价原则、评价方法	6
(五) 绩效评价指标体系	7
(六) 评价人员组成	9
(七) 绩效评价工作过程	9
四、综合评价情况及评价结论	11
五、绩效评价指标分析	12
(一) 项目决策情况	12
(二) 项目过程情况	13
(四) 项目效益情况	15
(五) 项目满意度情况	16
六、主要经验做法、存在的问题及原因分析	16
(一) 主要经验做法	16
(二) 存在问题	17
(三) 原因分析	17
七、有关建议	17
八、其他需要说明的问题	17

济宁市兖州区项目支出绩效评价报告

根据《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）、《山东省人民政府关于深化预算管理制度改革的实施意见》（鲁政发〔2014〕20号）等有关文件的精神，我单位于2023年6月对政务热线平台服务费项目开展绩效评价。

现将本次绩效评价情况报告如下：

一、基本情况

（一）项目背景

12345政务服务便民热线是由各地市人民政府设立的公共服务平台，提供“7×24小时”全天候人工服务。此热线可以通过电话、网络等方式受理各类热线事项，包括咨询行政职能职责、政策规定、办事流程和其他公共服务信息，投诉以及提出意见和建议，以及举报危害群众生命财产安全、危害公共财产安全、影响经济社会发展的违法违规行为等。

为深入贯彻落实《关于优化社会治理服务体制机制调整有关机构编制事项的通知》（济兖编〔2021〕47号），实施政务热线平台服务费项目，通过12345政务热线平台及时高效派单，进一步化解群众诉求，全面提升群众满意度。

（二）项目主要内容及实施情况

该项资金于2021年11月，由济宁市兖州区社会治理服务中心向济宁市兖州区政府申请并得到批复，计划用于1个项目，项目主要实施内容及实施进度见表1。

表 1. 项目实施情况明细表

项目类别	项目名称	项目主要内容	2022年底项目实施进度
其他运转类 项目	政务热线平台 服务费	推进政务热线建设，提高政府服务质量和效率，满足人民群众的需求	充分发挥了12345政务热线平台高效派单作用，化解群众诉求，群众满意度得到了显著提升。

（三）资金投入及使用情况

1.资金来源

济宁市兖州区政务热线平台服务费项目2021年计划投入资金7万元，其中区级财政计划投入资金为7万元。

2.预算分配的依据及因素

济宁市兖州区政务热线平台服务费项目依据相关文件标准，结合济宁市兖州区政府采购合同书确定2022年度的预算资金额及各项目的资金分配额度。

3.项目资金投入及管理

济宁市兖州区政务热线平台服务费项目2022年实际到位资金为7万元，其中区级财政资金到位7万元。2022年实际支出7万元，其中区级财政资金支出7万元，具体支付情况详见表2。

项目资金依据区委编办、区财政局等部门相关文件以及单位内部财务制度等文件要求进行管理。

表 2. 项目预算调整及执行情况表

预算安排项目名称	年初预算	调整后预算	预算执行	备注
政务热线平台服务费	7	/	7	

预算安排项目名称	年初预算	调整后预算	预算执行	备注
合 计	7	/	7	

（四）项目组织管理

济宁市兖州区政务热线平台服务费项目的实施单位为济宁市兖州区社会治理服务中心。

政务热线平台服务费项目由区社会治理服务中心依据有关文件审核后组织实施。

二、项目绩效目标

（一）长期目标

充分发挥12345政务热线平台高效派单作用，化解群众诉求，群众满意度得到显著提升。

（二）年度目标

依据济宁市兖州区社会治理服务中心2022年《财政支出项目绩效目标申报表》，年度目标具体情况如下。

通过12345政务热线平台及时高效派单，化解群众诉求，提升群众满意度。2022年项目支出绩效目标申报表见表3。

表3. 2022年项目支出绩效目标申报表

一级指标	二级指标	指标内容	指标值
产出指标	成本指标	政务热线平台服务费	≤ 7万元
	数量指标	政务热线工单月均派单数	≥ 4000个
	质量指标	政务热线工单月均答复率	≥ 95%
	时效指标	政务热线工单平均办结时限	≤ 3天
	时效指标	工作完成及时率	≥ 95%
效益指标	社会效益指标	社会治理能力提升率	≥90%
	社会效益指标	群众诉求办理满意度	≥ 90%
	社会效益指标	政务热线工单月均办结率	≥ 95%

一级指标	二级指标	指标内容	指标值
满意度指标	服务对象满意度指标	热线回访满意度	≥ 90%

三、绩效评价工作开展情况

（一）评价目的

本次评价旨在通过对济宁市兖州区政务热线平台服务费项目绩效目标实现程度进行科学、客观、公正地衡量和评判，考核政务热线平台服务费资金支出效率和补助资金发挥的效益，查找问题，分析原因，总结项目管理与执行经验，为相关部门决策、管理提供参考依据，推动建立以绩效评价结果为导向的财政资金分配与管理制度，提升财政资金科学化、精细化管理水平，为下一步群众满意度提升工作开展提供决策依据。

（二）评价对象与范围

本次评价的评价对象为2022年1月-2022年12月政务热线平台服务费项目区级财政资金（7万元），评价范围包含：项目决策管理：涵盖项目立项情况、绩效目标设定情况、资金投入情况；项目过程管理：涵盖资金管理情况、组织实施情况；项目资金产出：涵盖产出数量、质量、时效、成本；项目效益情况：涵盖项目实施产生的经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响等以及社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。

（三）评价依据

- 1.《中华人民共和国预算法》；
- 2.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）；
- 3.中共山东省委 山东省人民政府《关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2号）；

4.《中共济宁市委 济宁市人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（济发〔2019〕21号）；

5.《中共济宁市兖州区委 济宁市兖州区人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（济兖发〔2020〕14号）；

6.项目立项申请及批复文件、项目方案、招投标文件及相关合同、预算指标下达（调整）、项目资金管理文件、项目收支账簿、凭证、审计及监督检查报告、项目绩效目标、项目绩效自评报告（表）等资料；

7.满意度调查等与绩效相关的其他材料。

（四）评价原则、评价方法

1.绩效评价原则

（1）科学规范原则。本次绩效评价注重提升群众满意度的落实情况，侧重测算依据及各项政策发挥的效益，本次评价采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开原则。本次绩效评价采用客观、公正、统一的评价标准，公正公开并接受监督。

（3）绩效相关原则。本次绩效评价针对项目支出及其产出绩效进行，评价结果反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2.绩效评价方法

本次绩效评价工作采用比较法、因素分析法和公众评议等方法相结合的方式。

（1）比较法。是指通过比较以及项目计划达到的实施效果与项目实际达到的实施效果的比较，综合分析绩效目标实现程度。此评价方法主要用于实际完成率、质量达标率、社会效益等指标。

（2）因素分析法。是指通过综合分析影响政务热线平台服务费项目绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。主要用于项目决策、项目过程等指标。

（3）公众评判法。是指通过受益对象问卷等对政务热线平台服务费项目实施效果进行调查时，主要采用调查问卷的方式收集信息，形成评价结论。主要用于社会公众或受益对象满意度。

（五）绩效评价指标体系

根据《关于印发<济宁市兖州区区级项目支出绩效单位自评工作规程>和<济宁市兖州区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程>的通知》（兖财字〔2020〕35号）等文件要求，绩效评价项目组遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，依据“绩效导向、突出结果”的评价思路，从项目实施的全过程出发重点结合“绩”“效”两要素和相关文件要求进行指标体系设计。指标权重按照自上而下的层次分步确定。将座谈结果与文案研究、数据判断、社会调查等多种渠道来获取信息，对信息进行综合定性分析后得出结论。

1. 决策类指标（20分）

（1）项目立项，设置立项依据充分性、立项程序规范性等2项指标，用以反映和考核项目立项依据情况和项目立项的规范情况。

（2）绩效目标，设置绩效目标合理性、绩效指标明确性等2项指标，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况和项目预算编制的科学性、合理性等情况。

（3）资金投入，设置预算编制科学性指标和资金分配合理性等2项指标，用以反映和考核项目预算编制和预算资金分配的

科学性、合理性情况。

2. 过程类指标（20分）

（1）资金管理，设置资金到位率、预算执行率、资金使用合规性等3项指标，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、项目预算执行情况以及项目资金的规范运行情况。

（2）组织实施，设置管理制度健全性和制度执行等2项指标，用以反映和考核财务、业务管理制度对项目顺利实施的保障情况以及相关制度的有效执行情况，包括项目是否进行了公示、档案资料是否齐全、是否进行了考核评估等。

3. 产出类指标（30分）

（1）产出数量，设置政务热线工单月均派单数1个指标，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。

（2）产出质量，设置政务热线工单月均答复率1个指标，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。

（3）产出时效，设置政务热线工单平均办结时限1个指标，用以反映和考核反映群众诉求的平均办结周期情况。

（4）产出成本，设置政务热线平台服务费1个指标，用以反映和考核政务热线平台服务费成本的控制情况。

（5）完成及时率，设置工作完成及时率1个指标，用以反映和考核群众诉求按时受理情况。

4. 效益指标（15分）

（1）社会效益，设置群众诉求办理满意度、政务热线工单月均办结率2项指标，用以反映和考核政务热线平台服务费是否达到政策的目标要求。

(2) 可持续影响，设置了发挥12345热线作用，社会治理能力提升率1项指标，用以反映和考核政务热线平台服务费项目是否提高了社会治理能力。

5. 满意度指标(5分)设置了热线回访满意度1项指标，用以反映和考核服务对象满意度情况。

(六) 评价人员组成

为做好政务热线平台服务费项目绩效评价工作，根据《关于印发<济宁市兖州区区级项目支出绩效单位自评工作规程>和<济宁市兖州区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程>的通知》(兗财字〔2020〕35号)、《关于印发<济宁市兖州区区级项目支出第三方机构绩效评价工作规程(试行)>的通知》(兗财字〔2020〕31号)等文件要求，区社会治理服务中心成立了绩效评价项目组，负责绩效评价的实施工作。

(七) 绩效评价工作过程

1. 前期准备

(1) 绩效评价工作组成立后，由项目负责人带领评价工作组成员认真学习项目相关政策文件：财政部《关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》(财预〔2020〕10号)、《中共济宁市委 济宁市人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》(济发〔2019〕21号)、《中共济宁市兖州区委 济宁市兖州区人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》(济兗发〔2020〕14号)、《关于印发<济宁市兖州区区级项目支出绩效单位自评工作规程>和<济宁市兖州区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程>的通知》(兗财字〔2020〕35号)等，根据政策文件总结开展本次绩效评价的有关要求和相关注意事项。

(2) 评价工作组成员与区社会治理服务中心政务热线平台服务费项目相关工作人员进行访谈、沟通，了解被评价项目的相关情况，查阅和收集项目立项、预算安排、组织管理、绩效目标、项目完成情况和实施效果等相关基础资料，为制定工作方案提供依据。

2.现场评价

绩效评价工作组于 2022 年 12 月 1 日-12 月 31 日对项目实施情况等进行现场评价。

(1) 调研访谈。评价工作组全员与政务热线平台服务费项目负责人员进行座谈，了解被评价项目相关情况，包括项目立项、预算安排、实施内容、组织管理、绩效目标设置等内容，明确项目完成情况、资金拨付情况、实施过程中存在的问题等。

(2) 资料核查。评价工作组现场考察项目实施情况，与政务热线平台服务费项目负责人员进行座谈交流，对获取的资料进行复核，以确保数据资料的准确性。

(3) 实地勘察及现场访问。评价工作组按照计划现场考察活动开展情况、实施效果及满意度等。社会调查部分主要通过问卷调查方式完成，充分了解服务对象对项目的知晓度、满意度和改进意见。

(4) 梳理问题清单。评价工作组成员在现场审核及勘察中，及时做好问题汇总，详细列明现场评价和非现场评价发现的问题，并向项目实施部门就问题的真实性等征询意见，并做好记录。

(5) 分析评价。评价工作组以现场收集资料和调查问卷等相关资料为基础，对项目进行分析评价，形成评价结果。

3.综合分析

评价工作组所有人员共同对现场评价情况进行梳理、汇总、分析，对项目总体情况进行综合评价，对评价的重点、难点和疑点问题进行讨论，在此基础上形成评价结论。

4.撰写报告

在认真梳理、研究、分析现场评价情况的基础上，本着依据充分、真实完整、数据准确、分析透彻、逻辑清晰、客观公正的原则，项目负责人按照规定格式撰写绩效评价报告，并提出有针对性、可行性和应用性的意见，与被评价部门单位充分交换意见，形成报告初稿。

5.提交审核

对评价报告的完整性、合理性、充分性、逻辑性等征求意见。针对论证意见，由项目负责人补充相关资料，形成报告终稿。

6.文件归档

评价工作组成员将相关文件资料按照档案管理要求，分门别类，建立索引，装订成册，妥善保存。

四、综合评价情况及评价结论

通过非现场评价及现场评价取得的信息，政务热线平台服务费项目能够按照相关政策要求，开展绩效目标自评等工作。通过完成绩效目标自评等工作，完成了相关政策的任务目标。

使用绩效评价项目组编制的《政务热线平台服务费项目绩效评价实施方案》的指标和评分标准，对政务热线平台服务费项目进行了综合评价，评分结果为98分。评价等级为优。其中：决策类指标分值30分，得分29分，过程类指标20分，得分20分，产出类指标分值30分，得分30分；效益类指标分值15分，得分14分，满意度指标分值5分，得分5分。详见表4。

表4. 政务热线平台服务费项目绩效评分结果

指 标	分 值	得 分
决 策	30	29
过 程	20	20
产 出	30	30
效 益	15	14
满意度	5	5

五、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策包括项目立项、绩效目标和资金投入三部分，标准分值 30分，综合得分 29分。具体情况见表 5。

表5. 决策指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
立项依据充分性	5	5	100%
立项程序规范性	5	5	100%
绩效目标合理性	5	5	100%
绩效指标明确性	5	4	80%
预算编制科学性	5	5	100%
资金分配合理性	5	5	100%
合 计	30	29	96.67%

1.立项依据充分性： 分值5分，得分5分。

政务热线平台服务费项目立项依据充分。

2.立项程序规范性： 分值5分，得分5分。

政务热线平台服务费项目立项程序规范。

3.绩效目标合理性：分值5分，得分5分。

政务热线平台服务费项目绩效目标合理。

4.绩效指标明确性：分值5分，得分4分。

政务热线平台服务费项目项目推进过程中缺乏有效监管，可能导致项目存在一定隐患。

5.预算编制科学性：分值5分，得分5分。

政务热线平台服务费项目预算编制科学。

6.资金分配合理性：分值5分，得分5分。

政务热线平台服务费项目资金分配合理。

（二）项目过程情况

项目过程包括资金管理和组织实施两部分，标准分值20分，综合得分20分。具体情况见表6。

表6.过程指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
资金到位率	4	4	100%
预算执行率	4	4	100%
资金使用合规性	4	4	100%
管理制度健全性	4	4	100%
制度执行	4	4	100%
合计	20	20	100%

1.资金到位率：分值4分，得分4分。

政务热线平台服务费项目资金到位率100%。

2.预算执行率：分值4分，得分4分。

政务热线平台服务费项目预算执行率100%。

3.资金使用合规性：分值4分，得分4分。

政务热线平台服务费项目资金使用合规。

4.管理制度健全性：分值4分，得分4分。

政务热线平台服务费项目管理制度健全。

5.制度执行：分值4分，得分4分。

政务热线平台服务费项目严格按照有关规章制度执行。

（三）项目产出情况

项目产出包括产出的数量、质量、时效、成本四部分，标准分值30分，综合得分30分。具体情况见表7。

表7. 产出指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
政务热线平台服务费（成本）	6	6	100%
政务热线工单月均派单数（数量）	6	6	100%
政务热线工单月均答复率（质量）	6	6	100%
政务热线工单平均办结时限（时效）	6	6	100%
工作完成及时率（时效）	6	6	100%
合计	30	30	100%

1.政务热线平台服务费：分值6分，得分6分。

政务热线平台服务费成本控制年度指标值7万元，实际值7万元。

2.政务热线工单月均派单数：分值6分，得分6分。

政务热线工单月均派单数年度指标值 ≥ 4000 个，实际值4700个。

3.政务热线工单月均答复率：分值6分，得分6分。

政务热线工单月均答复率年度指标值 $\geq 95\%$ ，实际值100%。

4.政务热线工单平均办结时限：分值6分，得分6分。

政务热线工单平均办结时限年度指标值 ≥ 3 天，实际值2.9天。

5.工作完成及时率：分值6分，得分6分。

工作完成及时率年度指标值 $\geq 95\%$ ，实际值100%。

（四）项目效益情况

项目效益主要为产出的社会效益，分为社会治理能力提升率、群众诉求办理满意度、政务热线工单月均办结率三部分，标准分值15分，综合得分14分。具体情况见表8。

表8. 效益指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
社会治理能力提升率 (社会效益)	5	5	100%
群众诉求办理满意度 (社会效益)	5	4	80%
政务热线工单月均办结率 (社会效益)	5	5	100%
合计	15	14	93.33%

1.社会治理能力提升率：分值5分，得分5分。

发挥12345热线作用，社会治理能力提升率95%。

2.群众诉求办理满意度：分值5分，得分4分。

部分有关部门答复质量低，回复内容单一，无法精准解决群众诉求,导致群众满意度降低。

3.政务热线工单月均办结率：分值5分，得分5分。

政务热线工单月均办结率100%。

（五）项目满意度情况

项目满意度标准分值5分，综合得分5分。具体情况见表9。

表9. 满意度指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
服务对象满意度	5	5	100%

1.服务对象满意度：分值5分，得分5分。

热线回访满意度99%。

六、主要经验做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验做法

围绕全区社会治理工作，以提升群众满意度为工作主线，突出网格化服务管理和政务热线“两大抓手”，聚焦民意汇集、诉求化解、督办落实和决策服务“四项重点”，用心用力用情化解群众“急难愁盼”问题，努力打造“充速办”群众诉求办理工作品牌，全区群众获得感、幸福感、满意度不断提升。2022年，我区群众诉求办理工作年度综合得分97.22，位列全市第2位。一是狠抓群众诉求办理工作。坚持以提升群众满意度为主线，健全完善接诉即办、运转高效、快办办好的群众诉求办理机制，打响以“快速办、严肃办、高效办”为内容的“充速办”群众诉求办理工作品牌，确保群众诉求回访满意率和问题解决率实现双提升。

（二）存在问题

政务热线平台作为政府与民众沟通的桥梁，近年来得到了广泛应用。然而，在实际运行过程中，政务热线平台项目存在着一些问题，如回复不及时、问题解决不彻底等。这些问题不仅影响了政务热线的服务质量，还削弱了政府形象。

（三）原因分析

1. 技术因素：政务热线平台项目的技术设施不够完善，缺乏先进的信息管理系统，导致政务热线平台难以高效地处理公众诉求。

2. 人力因素：部分政务热线平台的工作人员缺乏专业的服务意识和技能，导致热线接听不及时、问题解决不彻底等情况。此外，部分地区还存在政务热线工作人员不足的问题。

3. 管理因素：政务热线平台项目的管理制度不够完善，对工作人员的考核评价机制不科学，导致部分工作人员缺乏责任心和服务意识。同时，缺乏有效的监督机制，导致政务热线平台项目运行过程中存在一定的不规范现象。

七、有关建议

加强组织领导，提高思想认识。

加强教育培训，提高人员素质。

加强监督管理，提高服务标准。

加强宣传引导，提高社会参与度。

加强技术支撑，提高服务效率。

加强绩效考核，提高管理效能。

八、其他需要说明的问题

1. 项目组及评价人员与项目实施单位之间不存在任何特殊

的、需要回避的利害关系，评价人员在评价过程恪守了职业道德规范。

2.本报告使用人对评价结果的把握，应建立在对本报告所提供的有关评价结果的各项条件及说明认真阅读和理解的基础之上。

3.项目实施单位的责任是提供与形成本项目绩效评价报告相关的基础工作材料和项目资金财务核算等相关资料，并对其真实性、合法性、完整性负责。

4.在社会公众或服务对象满意度进行评价的过程中，本次评价采用调查问卷的方式，但调查问卷是由调查对象根据主观感受填写，具有很强的主观性。由于上述因素的存在，本次绩效评价存在着一定的局限性。

- 附件：
1. 绩效评价得分表
 2. 问题清单
 3. 调查问卷

区级预算支出项目绩效评价得分表

项目名称：政务热线平台服务费

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
决策指标 (30分)	项目立项 (10分)	立项依据充分性（5分）	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。	①项目立项是否符合法律法规、国民经济发展规划、行业发展规划和相关政策（1分）；②项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需（1分）；③项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则（1分）；④项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	5	项目立项属于部门履职范围，建设内容和项目功能与其他项目不重复。	三定方案	三定方案
		立项程序规范性（5分）	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目是否按照规定的程序申请设立（2分）；②审批文件、材料是否符合相关要求（1分）。③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	5	项目立项审批手续齐全，程序规范。	内部统计	内部统计
	绩效目标 (10分)	绩效目标合理性（5分）	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实施的相符情况。	①项目是否有绩效目标（2分）；②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性（1分）；③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	5	充分发挥12345政务热线平台高效派单作用，化解群众诉求，群众满意度得到了显著提升。	内部统计	内部统计
		绩效指标明确性（5分）	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。	①是否将项目绩效目标细化解为具体的绩效指标（2分）；②是否通过清晰、可衡量的指标值体现（1分）；③是否与项目年度任务数或计划数对应（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	4	充速办社会治理平台正常投入使用。	内部统计	内部统计
	资金投入 (10分)	预算编制科学性（5分）	项目预算编制（主体是指项目资金管理使用单位，下同）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、合理性情况。	①预算编制是否经过科学认证，预算额度测算依据是否充分（1分）；②预算内容与项目内容是否匹配（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	5	2022年项目应付费用共计7万元。区社会治理服务中心据此编制了财政资金预算申请。	预算批复	预算批复

区级预算支出项目绩效评价得分表

项目名称：政务热线平台服务费

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
	(10分)	资金分配合理性（5分）	项目预算资金分配是否有依据，是否属于优先支持或保障的预算支出，资金分配额度是否合理。用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	①预算资金分配依据是否充分（1分）；②资金分配额度是否合理，与项目实际需要是否相适应（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	5	该项目2022年度实际支付资金7万元实际未见超额拨款的相关依据。	支付凭证	支付凭证
过程指标 (20分)	资金管理 (12分)	资金到位率（4分）	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。	资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金；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。资金到位率为100%得4分，不符合则每少5个百分点扣1分，扣完为止。	4	预算7万元，实际拨付7万元。资金到位率100%。	预算一体化系统	预算一体化系统
		预算执行率（4分）	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。	预算执行率=（实际支出资金/预算资金）×100%，实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）项目实际拨付的资金。预算执行率为100%得4分，不满100不得分。	4	通过“财政一体化管理信息系统”直接支付7万元。	支付凭证	支付凭证
		资金使用合规性（4分）	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。	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定（2分）；②是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况（2分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	4	项目资金使用符合国家财经法规，区社会治理服务中心财务制度。	内部统计	内部统计
	组织实施 (8分)	管理制度健全性（4分）	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。	①项目实施单位是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度（2分）；②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整（2分）。符合则按照各项分值得分；不符合按影响程度扣分，扣完为止。	4	①项目资金使用符合国家财经法规、实施主体制定的财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，资金用途明确。②未发现截留、挤占、挪用、虚列项目支出等情况。	内部统计	内部统计
		制度执行有效性（4分）	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。	项目安全管理有效，无安全生产隐患（4分），发生重大安全或环保责任事故，本项得0分。	4	区社会治理服务中心制定了有关财务和业务管理制度，现行财务制度合法、合规，但业务管理制度不够齐全、完善，如未见有关项目管理方面规定和工作程序等。	内部统计	内部统计

区级预算支出项目绩效评价得分表

项目名称：政务热线平台服务费

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
产出指标 (30分)	产出成本 (6分)	政务热线平台服务费 (6分)	反映政务热线平台服务费成本的控制情况	低于目标值得满分，否则不得分	6	预算一体化系统实际支付值	合同	财务报表
	完成及时率 (6分)	工作完成及时率 (6分)	反映群众诉求按时受理情况	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	6	绩效年度考核统计数据	绩效年度考核统计数据	内部统计
	产出数量 (6分)	政务热线工单月均派单数 (6分)	反映热线诉求受理数量完成情况	政务热线工单月均派单数超过4000个的满分，低于3000个不得分，否则按照比例得分。得分=（政务热线工单月均派单数-3000）/（4000-3000）*100%*分值。	6	绩效年度考核统计数据	绩效年度考核统计数据	内部统计
	质量指标 (6分)	政务热线工单月均答复率 (6分)	反映群众诉求答复情况	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	6	绩效年度考核统计数据	绩效年度考核统计数据	内部统计
	时效指标 (6分)	政务热线工单平均办结时限 (6分)	反映群众诉求的平均办结周期情况	在规定时限内按时办结得满分，每出现延迟2天扣10%的权重分。	6	绩效年度考核统计数据	绩效年度考核统计数据	内部统计
效益指标 (15分)	社会效益指标 (5分)	社会治理能力提升率 (5分)	发挥12345热线作用，社会治理能力提升	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	5	绩效年度考核统计数据	绩效年度考核统计数据	内部统计
	社会效益指标 (5分)	群众诉求办理满意度 (5分)	反映和考核群众诉求办理情况	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	4	年度绩效考核发展要求	年度绩效考核发展要求	年度考核结果
	社会效益指标 (5分)	政务热线工单月均办结率 (5分)	反映和考核政务热线工单办结情况	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	5	绩效年度考核统计数据	绩效年度考核统计数据	内部统计
满意度指标 (5分)	服务对象满意度 指标 (5分)	热线回访满意度 (5分)	用以反映和考核热线回访满意度情况	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	5	话务员电话回访调查	调查结果统计	内部统计

政务热线平台服务费项目问题清单

问题分类	序号	问题描述	项目责任单位
项目立项存在的问题	1	项目推进过程中缺乏有效监管，导致项目存在一定隐患。	济宁市兖州区社会治理服务中心
资金落实存在的问题	1	无	济宁市兖州区社会治理服务中心
业务管理存在的问题	1	办理流程较复杂，办理环节多，可能会导致群众诉求办理不及时，降低群众满意度。	济宁市兖州区社会治理服务中心
项目产出存在的问题	1	部分有关部门答复质量低，回复内容单一，无法精准解决群众诉求。	济宁市兖州区社会治理服务中心
项目效益存在的问题	1	缺乏有效的评估、监督机制，无法对平台服务质量进行科学评估，无法对服务质量进行及时监控和调整。	济宁市兖州区社会治理服务中心
备 注：			

附件 3

济宁市兖州区政务热线平台服务费项目 居民满意度调查问卷

——调查对象：项目覆盖区域居民

尊敬的女士/先生：

您好！感谢您抽出宝贵时间参与我们的问卷调查。现对济宁市兖州区政务热线平台服务费项目居民满意度进行问卷调查。整份问卷的填写采用不记名方式，请根据您的个人真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对您的个人信息将予以严格保密。感谢您的支持配合！

2023 年 5 月

- 您对政务热线平台项目的总体满意度为（ ）
A.非常满意 B.满意 C.一般 D.不满意
- 您对政务热线平台的响应速度满意度为（ ）
A.每月至少一次 B.每年
- 您对政务热线平台服务态度满意度为（ ）
A.非常满意 B.满意 C.一般 D.不满意
- 您对政务热线平台的服务质量满意度为（ ）
A.非常满意 B.满意 C.一般 D.不满意
- 您是否愿意推荐政务热线平台给他人使用？（ ）
A.非常愿意 B.愿意 C.一般 D.不愿意
- 您认为政务热线平台还需要哪些改进？（ ）