**2023年度“政务服务与管理”**

**项目支出绩效自评报告**

一、项目概况

（一）项目基本情况

1.立项情况

为全面贯彻党的十九大和十九届四中全会精神，坚决落实习近平总书记在庆祝海南建省办经济特区30 周年大会上的重要讲话、《中共中央、国务院关于支持海南全面 深化改革开放的指导意见》的工作部署，以及《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案》(琼政务办〔2019〕3 号) 对全省 12345 平台的定位调整及《国 务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53号)、海南省人民政府办公厅关于印发《海南省进一步优化政务服务便民热线工作方案》的通知 (琼府办函〔2021〕337 号) 对 12345 工作的更高要求、更新标准，促进加快政府职能转变，形成现代化、国际化的社会治理体系，持续改善和优化营商环境，从而促进经济健康快速发展，特提出本项目。该项目符合国家法律法规和相关政策，与省委省政府高位推动政务服务发展战略相适应，立项依据充分，立项程序规范。

2.实施主体情况

预算单位省政府综合服务热线12345管理中心的项目“政务服务与管理”属于部门项目，主管部门为海南省营商环境建设厅，项目负责人黄良敏。

3.资金及主要内容

2023年“政务服务与管理”项目预算总金额为3544万元，资金来源为财政资金。

“政务服务与管理”项目主要涉及完成对“12345”政务服务便民热线的场地建设（租赁）、座席建设（租赁）、技术平台建设及维护和热线整体运营管理，包括人员招聘、管理、培训、质量控制、后台处理、流程数据建立及系统平台开发、维护、知识库建立、采编维护、网站建设和运营、微信公众号等多渠道受理、热线业务数据分析等。

（二）项目年度预算绩效目标和绩效指标设定情况

1.项目总体目标

总体目标：根据《海南省政府综合服务热线 12345 平台建设管理实施方案》(琼政务办〔2019〕3 号) 对全省 12345 平台的定位调整及《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》(国办发〔2020〕53 号)、海南省人民政府办公厅关于印发《海南省进一步优化政务服务便民热线工作方案》的通知 (琼府办函〔2021〕337 号) 等文件对 12345 热线的工作要求，为群众提供便利的同时及时发现行政管理、社会管理、公务服务等方面存在的爆弱环节和热点、难点问题，强化风险防控，提高管理和服务的针对性、有效性、为政府科学决策提供依据。

年度目标：加快转变政府职能，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以一个号码服务企业和群众为目标，进一步畅通政府与企业和群众互动渠道，提高政务服务水平，为建设效能政府、人民满意的服务型政务提供助力，推动科学民主决策，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

2.绩效指标设定情况

本项目严格按照工作计划要求，及时完成各项活动与服务工作任务及目标，项目达成预期目标。

（1）产出指标。基础建设和人员配备完成率100%；工单实际办结率100%；接通率≥90%；工单派单准确率≥95%；重点工作完成情况=95分。

（2）效益指标。热线知晓率≥10%，热线呼入增长率≥20%，使12345热线成为人民群众反映合理诉求的重要途径。

（3）满意度指标。通过多方共同努力最大限度提高各方满意度，达到群众服务满意度≥98%。

3.项目完成情况

当年年度目标已完成。

二、项目决策及资金使用管理情况

（一）项目决策情况

该项目立项符合相关文件规定，项目具有明确的政策依据和现实需求，必要性显著，申报程序健全，立项程序规范。项目绩效目标设定较为合理，符合相关政策要求、部门职能及年度工作计划，与客观实际相符。项目绩效目标进行了细化、量化，设置了较为完整的绩效指标体系，但个别指标设置的明确性仍需进一步加强。

（二）项目资金安排落实、总投入等情况

2023年度“政务服务与管理”项目年初预算为3544万元，全年预算为3544万元，预算为财政资金，经费列支由海南省人民政府综合服务热线12345管理中心实施。该项目预算金额与建设内容相匹配，预算编制科学，预算额度测算依据充分，资金分配额度合理。

（三）项目资金实际使用情况

项目严格按照中标报价表落实场地建设、坐席建设及运维服务等资金投入，项目资金总额3544万元，全年执行数3333万元，执行率为94.05%。

（四）项目资金管理情况

2023年度海南省人民政府综合服务热线12345管理中心收到项目资金3544万元。资金到位率100%，实际支出项目资金3333万元，预算执行率94.05%。资金使用合规，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，资金的拨付有完整的审批程序和手续，符合项目预算及合同规定的用途，不存在截留、挪用等情况，确保专款专用。

三、项目组织实施情况

（一）项目组织情况

海南省人民政府综合服务热线12345管理中心具有较为完善的财务和业务管理制度，制度合法、合规。项目通过政府采购-公开招标的方式，确定了中国电信股份有限公司海南公司为该项目的中标单位，负责“政务服务与管理”项目整合外包运营，该合同服务期限为一年，合同金额3544万元。项目建设始终按照招标要求，按期保质通过验收，项目招标书、合同书等资料齐全并能及时归档，项目实施过程中严格参照合同约定执行，组织实施情况良好。

（二）项目管理情况

海南省营商环境建设厅为本项目主管部门，12345热线管理中心为实施单位、全省七十多家厅级单位为主要成员的项目管理组。项目组立足本职，围绕项目总体目标和年度目标，切实加强组织领导，落实工作责任，完全完成了各项工作任务目标。为实现海南12345热线运行平稳、全面建设海南自贸港推波助澜。项目充分发挥财政职能，为促进我县经济社会发展，取得了一定经济、生态和社会效益。

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

（1）项目成本（预算）控制情况

本项目在运维过程中，严格的对项目的各项成本进行控制，采取相应的技术手段及人为调控方式，实现了本项目在成本支出范围内平稳运行。

1. 项目成本（预算）节约情况

本项目贯彻落实《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》国办发〔2020〕53号文件精神，整合“123”开头政务服务便民热线及企事业单位服务热线，建立全省统一的，一号对外的政务服务便民热线，在规划上从全局出发，实现资源有效配置及成本有的放矢，避免了众多热线建立，有效节约了建设成本。

2.项目的效率性分析

项目实施进度及质量均在招标文件及合同要求期限内按期保质完成。作为项目服务运营商，中国电信股份有限公司海南公司制定多项团队管理制度，按照业务量科学合理安排人员，确保海南12345热线7x24小时不间断高质量服务群众。2023年度海南12345热线共受理群众诉求805.4万件，办结率99.64%，回访满意率97.76%。

3.项目的有效性分析

项目很好地完成了预期制定的产出指标和成效目标，完成程度100%。通过有效的外包服务项目管理及个性化指标考核设定，项目取得了显著成绩。主要体现为：一是2023年，全省12345热线全面落实首接责任制，统一全省热线规则，推进热线数据融合，整合12345热线和营商环境问题平台，不断完善热线闭环工作机制，持续提升热线办理效率和质量。全年12345热线受理诉求805.4万件。二是实现了全省12345热线数据统一汇聚，实时共享，做到了全省热线数据可看、可督、可调，同时推动热点、重点、苗头性问题的解决，持续助力提升社会治理水平。

4.项目的可持续性分析

“政务服务与管理”项目为群众提供便利的同时也是狠抓政府作风的抓手。12345热线暖心服务，早已融入到365天的日常生活中。路边乱停车、买到以次充好的商品、停电停水、房产证过户……在海南，市民游客遇到的大小麻烦事儿都可以拨打12345热线寻求帮助。“12345+营商、12345+好差评、12345+网格+直通联办”，精准帮助群众、助企纾困，为基层减负，项目真正做到了以点扩面，有限资源创造无限价值，充分发挥财政职能，为促进我省经济、社会和生态持续发展，不断释放生态、社会、和经济效应。

（二）项目绩效目标未完成情况及原因分析

本项目严格按照工作计划要求，及时完成各项活动与服务工作任务及目标，项目绩效目标达到预期效果。

五、其他需要说明的问题

（一）后续工作计划

2024年全省12345热线工作要坚持以人民为中心的发展思想，全面贯彻落实国务院《关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”的指导意见》，进一步加大改革力度，统筹抓好机制创新、系统建设、办理质量、数据治理、队伍建设、标准管理等各项工作，持续完善受理、转办、办理、督促、回访等闭环工作机制，更好发挥热线“指挥棒”“连心桥”“绣花针”的作用，打造便捷、高效、规范、智慧的海南自贸港“总客服”，推动热线工作迈上新台阶。

（二）主要经验及做法、存在问题和建议

在省财政局的指导帮助下，结合自身实际，完善绩效工作机制。加强项目实施方案的制定，增强实施方案对项目整个实施过程的指导，同时提高项目实施方案的可操作性，从而保证政府工作高效进行，建设人民满意的服务型政府。

虽然2023年度项目资金得到合规、及时使用，项目整体运营也取得了一些成绩，但在实际工作中仍存在一些问题：

1.存在问题

1. 在实际工作中还需对工作流程进一步规范，切实满足项目服务对象的需求。
2. 绩效评价方面还有待加强。对项目绩效指标体系还有待完善，绩效管理工作机制还有待进一步健全。项目支出绩效目标量化、细化不够，项目支出绩效目标跟踪管理相关工作落实有待加强。
3. 项目预算的准确性、合理性仍存在不足。仅依据项目实施内容进行估算，实际执行情况与预算存在一点差距。

2.建议举措

（1）开拓思路，以“12345+”制度创特色。持续推行“12345热线+网格+直通联办”，坚持需求导向，围绕“12345热线+网格+直通联办”机制落地各个环节，优化升级省12345平台系统，确保新机制运行顺畅、平台实用好用。结合政府数字化转型“五项攻坚行动”部署，推进12345热线平台和海南社会管理信息化平台群防群治综合管控系统互联互通互用，最大限度双向开放端口联接，提升数字治理效能，满足项目服务对象要求，以人民满意为目的。

1. 完善绩效考评体系，项目绩效目标量化，使考评有据可依。压实责任，加快资金支付进度，加强财政项目资金管理，保证项目资金使用管理的规范性、安全性和有效性。进一步加强绩效管理理念，健全完善评价机制，推进绩效自评工作，提升整体绩效管理水平，确保绩效评价结果公正、客观、精准、真实反映各项工作成效，切实将绩效评价结果运用于指导工作开展、规范单位运行。
2. 合理编制预算，加强资金管控，做好项目支出“双监控”工作。一是建议项目单位加强预算管理，提高预算编制水平。项目单位应夯实预算编制基础，根据年度工作任务分解项目内容，按照具体的项目内容细化预算支出明细，提高预算分配的科学性、合理性。二是建议项目单位加强对预算执行的控制力度，增加预算的刚性约束作用，在执行过程中，确保支出与预算指标、支出标准、支出方向的一致性，避免预算流于形式。