

2020年度咸宁市政府公共服务热线平台建设及 运维费项目自评结果

一、自评得分

根据《市财政局关于开展2020年财政项目支出和部门整改绩效自评工作的通知》（咸财绩函〔2021〕16号），成立绩效评价自评小组，结合本单位实际情况制订了自评方案，对2020年度咸宁市政府公共服务热线平台建设及运维费项目自评结果项目自评结果项目支出认真开展了绩效自评工作。通过自评，该项目支出绩效目标设置规范，资金使用规范，年度工作按计划完成，年度绩效目标完成，社会效益显著。自评分为93.8分。

二、部门整体绩效目标完成情况

（一）预算执行率情况。该项目支出预算数262万元，全年支出259.79万元，执行率99.15%。

（二）完成的绩效目标。

1. 资金到位情况。预算资金及时到位率100%，保证了该项目建设顺利实施。

2. 资金执行情况。资金使用合规，支出依据规范，无虚列支出，无截留、挤占、挪用。我单位结合本单位实际情况，制定了《财务管理制度》，包括资金收入管理、资金支出管理、审批责任和审批权限、票据、印章及现金管理、固定资产管理、差旅费管理、财务纪律及监督管理等方面的具体规定，并严格执行相关的会计核算规范。

3. 一是完成 28 家部门热线整合；二是收到市民投诉电话 12.63 万条；三是办结市民投诉电话 12.61 万条

三、存在的问题和原因

（一）预算执行情况分析。

该项目支出预算数 262 万元，全年支出 259.79 万元，执行率 99.15%。主要原因是部分话务员期间离职，话务员人数在一段时间内未配满，故购买服务的话务人员工资未全部发放。

（二）绩效目标完成情况分析。

1. 产出指标完成情况。一是完成 28 家部门热线整合；二是收到市民投诉电话 12.63 万条；三是办结市民投诉电话 12.61 万条

2. 群众满意率为 82.6%，根据国家文件，涉法涉诉类、信访类事项不在 12345 受理范围。实际运行过程中，市民有事找 12345 热线的理念深入人心，大量已纳入信访程序的诉求人拨打 12345 热线反馈问题。市 12345 热线本着尽量为群众解决问题的精神，并参照武汉市做法，对该类诉求进行了受理并派发给相关部门进行处理，但这类历史遗留问题，各级政府部门处置需要过程，因此拉低了总体满意率。今后将对系统进行二期升级改造，对该类诉求进行标记并不计入满意率统计，该做法与国务院“不片面追求”满意率的相关精神保持一致。

四、下一步拟改进措施

（一）加强绩效结果运用。对绩效进行详细分析，找出资金使用不合理之处，从源头上加强预算管理，提高资金使用

用效率，规范资金使用流程。进一步加强学习培训力度。加大组织开展相关法规、制度财务的培训力度，提高领导对全面预算管理的重视，增强相关业务人员的预算意识和能力。

（二）进一步科学合理编制预算。严格执行预算，统筹安排部门支出，完善管理制度，规范账务处理。