

**2023 年度**  
**枣庄市人民政府办公室**  
**部门决算**

# 目 录

## 第一部分 部门概况

- 一、部门职责
- 二、机构设置

## 第二部分 2023 年度部门决算表

- 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 2023 年度部门决算情况说明

- 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

## 部门概况

## 一、部门职责

（一）协助市政府领导同志审核或者组织起草市政府、市政府办公室发布的文电；负责承办各级各类文电、文稿的收发、传阅、报批、归档管理以及保密工作。

（二）负责市政府会议的准备和会务工作，组织起草市政府领导同志讲话以及其他综合性文稿，协助市政府领导同志组织会议决定事项的实施。

（三）负责市政府重大活动的组织统筹、市政府领导同志政务活动的组织安排工作，负责或者参与有关重大接待活动的组织协调工作。

（四）负责市政府值班工作，及时向市政府领导同志报告重要情况，传达并督查落实市政府领导同志批示要求。

（五）承办市政府各部门和各区（市）政府请示市政府的事项，提出审核（拟办）意见，报市政府审批。

（六）根据市政府领导同志的批示要求，对市政府部门间出现的争议问题提出处理意见，报市政府领导决定。

（七）协助市政府领导同志调度掌握全市工作情况，根据市政府领导同志批示要求对重要工作部署进行综合协调。

（八）督促检查市政府各部门和各区（市）政府贯彻落实市政府公文、会议决定事项及市政府领导同志批示要求的

情况，及时向市政府领导同志报告并提出有关建议。

（九）根据市政府领导同志批示要求，负责组织或者参与对全市经济社会发展重大问题的调查研究和政策咨询，起草市政府工作报告和重要综合性文稿等。对市政府重大战实施、重大决策落实情况进行跟踪调研。综合分析研判全市经济社会发展形势，提出意见建议，为市政府决策提供参考。

（十）负责收集、整理、分析、报送重要信息，履行市政府新闻发言人职责。

（十一）负责组织协调、督促检查有关人大代表建议、政协提案的办理工作。

（十二）负责推进、指导、协调、监督全市政府信息公开和政务公开工作，承担市政府政务公开领导小组的日常工作。

（十三）负责统筹研究推进政府职能转变和放管服改革的政策措施并组织实施。牵头推进行政审批制度改革和政府职能转变工作。协调指导全市政务服务体系建设，监督指导运行市政务服务中心和市级政务服务热线，推进市级政务服务事项上网运行并进行电子监察。承担市推进政府职能转变和放管服改革协调小组日常工作。

（十四）负责牵头制定并组织实施全市大数据发展应用规划和政策措施，加快建设“智慧城市”和“互联网+政务服

务”。统筹规划大数据基础设施建设，负责电子政务云平台、第5页，共70页电子政务外网等统一基础设施的规划、建设、协调、管理，建立完善数据开放平台和标准体系，推动政府数据开放共享利用，承担政务服务平台建设管理工作。指导协调大数据产业发展，健全大数据安全保障体系等。指导全市电子政务以及内网的应用管理，监督指导全市政府网站建设。

（十五）负责组织协调打击走私综合治理、口岸（建设管理）、通关（便利化）等方面工作；负责外地驻枣办事机构登记备案、节能管理等工作。

（十六）管理市信访局。

（十七）承办市委、市政府交办的其他事项。

## 二、机构设置

从单位构成看，枣庄市人民政府办公室部门决算包括：本级决算、所属2个事业单位决算。

纳入枣庄市人民政府办公室2023年度部门决算编制范围的二级预算单位包括：

- 1、枣庄市人民政府办公室本级
- 2、枣庄市大数据中心
- 3、枣庄市人民政府决策研究中心

## 第二部分

# 2023 年度部门决算表

# 收入支出决算总表

公开 01 表

部门：枣庄市人民政府办公室

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	5,780.69	一、一般公共服务支出	32	5,013.30
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	1,612.41	二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	2.93
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	376.39
	9		九、卫生健康支出	40	169.31
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	1,612.41
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	220.20
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
<b>本年收入合计</b>	27	7,393.10	<b>本年支出合计</b>	58	7,394.53
使用非财政拨款结余（含专用结余）	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29	1.43	年末结转和结余	60	
	30			61	
<b>总计</b>	31	7,394.53	<b>总计</b>	62	7,394.53

注：1. 本表反映部门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。

# 收入决算表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 02 表  
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
科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合 计		7,393.10	7,393.10					
201	一般公共服务支出	5,011.86	5,011.86					
20101	人大事务	76.48	76.48					
2010101	行政运行	52.23	52.23					
2010150	事业运行	24.25	24.25					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4,935.38	4,935.38					
2010301	行政运行	1,319.03	1,319.03					
2010302	一般行政管理事务	1,746.08	1,746.08					
2010350	事业运行	889.79	889.79					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	980.48	980.48					
205	教育支出	2.93	2.93					
20508	进修及培训	2.93	2.93					
2050803	培训支出	2.93	2.93					

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
科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
208	社会保障和就业支出	376.39	376.39					
20805	行政事业单位养老支出	360.34	360.34					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	240.22	240.22					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	120.12	120.12					
20808	抚恤	16.05	16.05					
2080801	死亡抚恤	16.05	16.05					
210	卫生健康支出	169.31	169.31					
21011	行政事业单位医疗	169.31	169.31					
2101101	行政单位医疗	64.71	64.71					
2101102	事业单位医疗	44.81	44.81					
2101103	公务员医疗补助	59.79	59.79					
212	城乡社区支出	1,612.41	1,612.41					
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	1,612.41	1,612.41					
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	1,612.41	1,612.41					
221	住房保障支出	220.20	220.20					
22102	住房改革支出	220.20	220.20					
2210201	住房公积金	220.20	220.20					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

# 支出决算表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 03 表  
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
科目编码	科目名称						
栏 次		1	2	3	4	5	6
合 计		7,394.53	3,054.12	4,340.41			
201	一般公共服务支出	5,013.30	2,285.30	2,728.00			
20101	人大事务	76.48	76.48				
2010101	行政运行	52.23	52.23				
2010150	事业运行	24.25	24.25				
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4,936.81	2,208.81	2,728.00			
2010301	行政运行	1,319.03	1,319.03				
2010302	一般行政管理事务	1,747.52		1,747.52			
2010350	事业运行	889.79	889.79				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	980.48		980.48			
205	教育支出	2.93	2.93				
20508	进修及培训	2.93	2.93				
2050803	培训支出	2.93	2.93				

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
科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
208	社会保障和就业支出	376.39	376.39				
20805	行政事业单位养老支出	360.34	360.34				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	240.22	240.22				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	120.12	120.12				
20808	抚恤	16.05	16.05				
2080801	死亡抚恤	16.05	16.05				
210	卫生健康支出	169.31	169.31				
21011	行政事业单位医疗	169.31	169.31				
2101101	行政单位医疗	64.71	64.71				
2101102	事业单位医疗	44.81	44.81				
2101103	公务员医疗补助	59.79	59.79				
212	城乡社区支出	1,612.41		1,612.41			
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出	1,612.41		1,612.41			
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出	1,612.41		1,612.41			
221	住房保障支出	220.20	220.20				
22102	住房改革支出	220.20	220.20				
2210201	住房公积金	220.20	220.20				

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

# 财政拨款收入支出决算总表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 04 表  
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款	政府性基金预算财政拨款	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	5,780.69	一、一般公共服务支出	33	5,013.30	5,013.30		
二、政府性基金预算财政拨款	2	1,612.41	二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37	2.93	2.93		
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	376.39	376.39		
	9		九、卫生健康支出	41	169.31	169.31		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43	1,612.41		1,612.41	
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				

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款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51	220.20	220.20		
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
<b>本年收入合计</b>	27	7,393.10	<b>本年支出合计</b>	59	7,394.53	5,782.12	1,612.41	
年初财政拨款结转和结余	28	1.43	年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29	1.43		61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
<b>总计</b>	32	7,394.53	<b>总计</b>	64	7,394.53	5,782.12	1,612.41	

注：本表反映部门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

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 05 表  
金额单位：万元

项 目		本年支出		
科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
合 计		5,782.12	3,054.12	2,728.00
201	一般公共服务支出	5,013.30	2,285.30	2,728.00
20101	人大事务	76.48	76.48	
2010101	行政运行	52.23	52.23	
2010150	事业运行	24.25	24.25	
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4,936.81	2,208.81	2,728.00
2010301	行政运行	1,319.03	1,319.03	
2010302	一般行政管理事务	1,747.52		1,747.52
2010350	事业运行	889.79	889.79	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	980.48		980.48
205	教育支出	2.93	2.93	
20508	进修及培训	2.93	2.93	
2050803	培训支出	2.93	2.93	

项 目		本年支出		
科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
208	社会保障和就业支出	376.39	376.39	
20805	行政事业单位养老支出	360.34	360.34	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	240.22	240.22	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	120.12	120.12	
20808	抚恤	16.05	16.05	
2080801	死亡抚恤	16.05	16.05	
210	卫生健康支出	169.31	169.31	
21011	行政事业单位医疗	169.31	169.31	
2101101	行政单位医疗	64.71	64.71	
2101102	事业单位医疗	44.81	44.81	
2101103	公务员医疗补助	59.79	59.79	
221	住房保障支出	220.20	220.20	
22102	住房改革支出	220.20	220.20	
2210201	住房公积金	220.20	220.20	

注：本表反映部门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明细表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 06 表  
金额单位：万元

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	2,743.23	302	商品和服务支出	216.60	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	792.00	30201	办公费	35.88	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	450.73	30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	153.28	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用	
30106	伙食补助费		30204	手续费		30704	国外债务发行费用	
30107	绩效工资	297.49	30205	水费	0.07	310	资本性支出	1.45
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	302.75	30206	电费	1.56	31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	153.99	30207	邮电费	3.18	31002	办公设备购置	1.45
30110	职工基本医疗保险缴费	96.85	30208	取暖费		31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费	46.24	30209	物业管理费	1.02	31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	21.42	30211	差旅费	24.46	31006	大型修缮	
30113	住房公积金	364.13	30212	因公出国（境）费用		31007	信息网络及软件购置更新	
30114	医疗费	13.35	30213	维修（护）费		31008	物资储备	
30199	其他工资福利支出	51.00	30214	租赁费		31009	土地补偿	
303	对个人和家庭的补助	92.84	30215	会议费		31010	安置补助	

人员经费			公用经费						
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	
30301	离休费	0.39	30216	培训费	2.93	31011	地上附着物和青苗补偿		
30302	退休费	35.41	30217	公务接待费	2.91	31012	拆迁补偿		
30303	退职(役)费		30218	专用材料费		31013	公务用车购置		
30304	抚恤金	16.05	30224	被装购置费		31019	其他交通工具购置		
30305	生活补助	7.27	30225	专用燃料费		31021	文物和陈列品购置		
30306	救济费		30226	劳务费	2.74	31022	无形资产购置		
30307	医疗费补助		30227	委托业务费	0.08	31099	其他资本性支出		
30308	助学金		30228	工会经费	35.74	312	对企业补助		
30309	奖励金	29.56	30229	福利费	0.33	31201	资本金注入		
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	11.67	31203	政府投资基金股权投资		
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	93.67	31204	费用补贴		
30399	其他对个人和家庭的补助	4.16	30240	税金及附加费用		31205	利息补贴		
			30299	其他商品和服务支出	0.35	31299	其他对企业补助		
						399	其他支出		
						39907	国家赔偿费用支出		
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴		
						39909	经常性赠与		
						39910	资本性赠与		
						39999	其他支出		
<b>人员经费合计</b>		<b>2,836.08</b>	<b>公用经费合计</b>						<b>218.05</b>

注：本表反映部门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

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 07 表  
金额单位：万元

项 目		年初结转 和结余	本年收入	本年支出			年末结转 和结余
科目编码	科目名称			小 计	基本支出	项目支出	
栏 次		1	2	3	4	5	6
合 计			1,612.41	1,612.41		1,612.41	
212	城乡社区支出		1,612.41	1,612.41		1,612.41	
21208	国有土地使用权出让收入安排的支出		1,612.41	1,612.41		1,612.41	
2120899	其他国有土地使用权出让收入安排的支出		1,612.41	1,612.41		1,612.41	

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

# 国有资本经营预算财政拨款支出决算表

部门：枣庄市人民政府办公室

公开 08 表  
金额单位：万元

项 目		本年支出		
科目编码	科目名称	小 计	基本支出	项目支出
栏 次		1	2	3
合 计				

注：本部门没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

# 财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：枣庄市人民政府办公室

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维护费			公务 接待费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行维护费			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
69.80	17.28	21.69		21.69	30.83	69.80	17.28	21.69		21.69	30.83

注：本表反映部门本年度财政拨款“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**

# **2023 年度部门决算情况说明**

## 一、收入支出决算总体情况说明

2023 年度收、支总计均为 7,394.53 万元。与 2022 年度相比，收、支总计各减少 1,251.32 万元，下降 14.47%。主要是信息化项目建设专项资金较上年减少。

图1：收入支出决算变动情况  
(单位：万元)

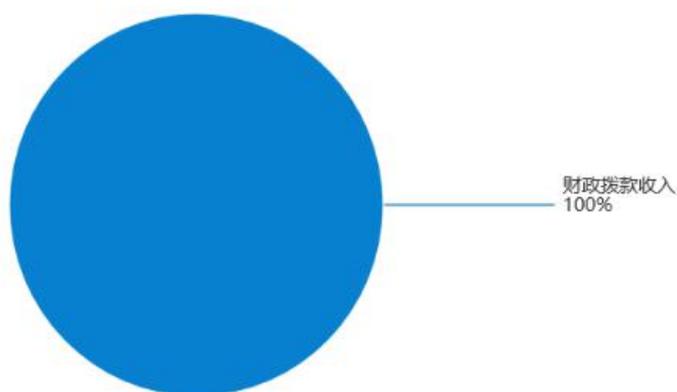


## 二、收入决算情况说明

### (一) 收入决算结构情况

2023 年度收入合计 7,393.1 万元，其中：财政拨款收入 7,393.1 万元，占 100%。

图2：本年收入构成情况



## （二）收入决算具体情况

1、财政拨款收入 7,393.1 万元。与 2022 年度相比，减少 1,249.61 万元，下降 14.46%。主要是信息化项目建设专项资金较上年减少。

2、上级补助收入 0 万元。与上年决算数一致。

3、事业收入 0 万元。与上年决算数一致。

4、经营收入 0 万元。与上年决算数一致。

5、附属单位上缴收入 0 万元。与上年决算数一致。

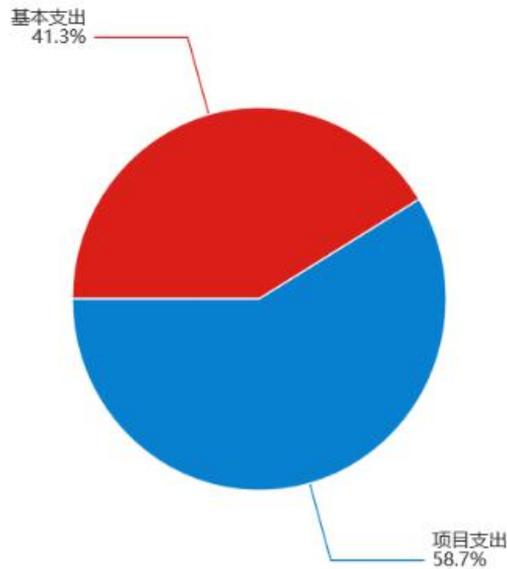
6、其他收入 0 万元。与上年决算数一致。

## 三、支出决算情况说明

### （一）支出决算结构情况

2023 年度支出合计 7,394.53 万元，其中：基本支出 3,054.12 万元，占 41.3%；项目支出 4,340.41 万元，占 58.7%。

图3：本年支出构成情况



## （二）支出决算具体情况

1、基本支出 3,054.12 万元。与 2022 年度相比，减少 103.78 万元，下降 3.29%。主要是 2023 年度部门在职人员减少。

2、项目支出 4,340.41 万元。与 2022 年度相比，减少 1,146.11 万元，下降 20.89%。主要是信息化项目建设专项资金较上年减少。

3、上缴上级支出 0 万元。与上年决算数一致。

4、经营支出 0 万元。与上年决算数一致。

5、对附属单位补助支出 0 万元。与上年决算数一致。

## 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2023 年度财政拨款收、支总计均为 7,394.53 万元。与 2022 年度相比，财政拨款收、支总计各减少 1,251.32 万元，

下降 14.47%。主要是信息化项目建设专项资金较上年减少。

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况  
(单位：万元)

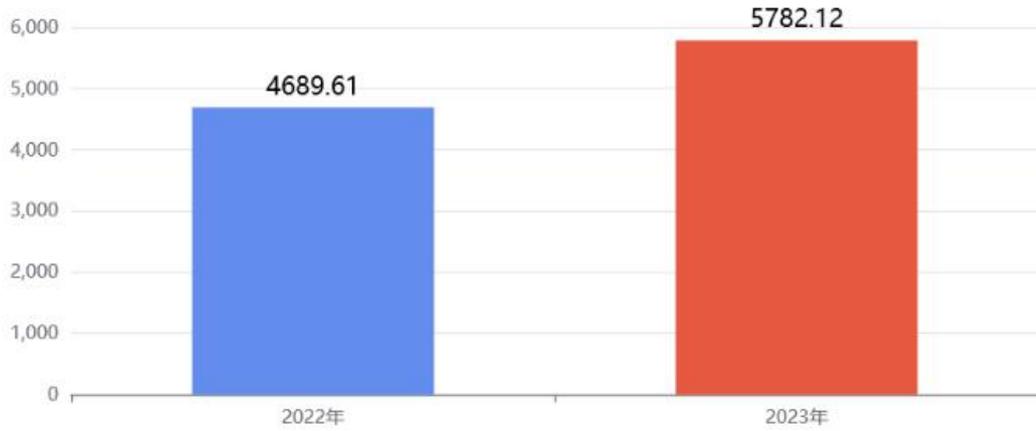


## 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

### (一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 5,782.12 万元，占本年支出合计的 78.19%。与 2022 年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加 1,092.51 万元，增长 23.3%。主要是 2023 年度市政府办增加省级“数字山东”发展资金支出、“枣解决·枣满意”工作专班专项经费支出；市大数据中心增加人员工资经费。

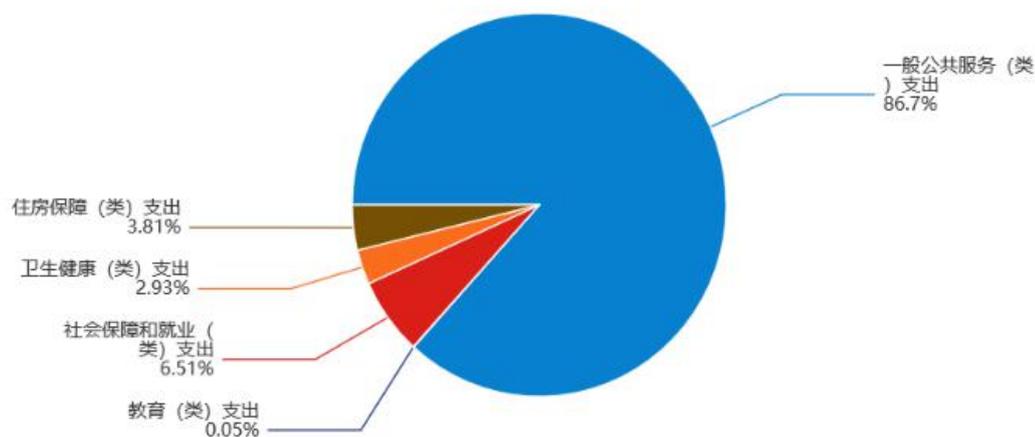
图5：一般公共预算财政拨款支出决算变动情况  
(单位：万元)



## (二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 5,782.12 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 5,013.3 万元，占 86.7%；教育（类）支出 2.93 万元，占 0.05%；社会保障和就业（类）支出 376.39 万元，占 6.51%；卫生健康（类）支出 169.31 万元，占 2.93%；住房保障（类）支出 220.2 万元，占 3.81%。

图6：一般公共预算财政拨款支出决算结构



### (三) 一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2023 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 4,628.13 万元，支出决算为 5,782.12 万元，完成年初预算的 124.93%。决算数大于年初预算数的主要原因是年中市政府办结转省级“数字山东”发展资金、追加“枣解决·枣满意”工作专班专项经费；市大数据中心追加人员工资经费。其中：

1、一般公共预算服务支出(类)人大事务(款)行政运行(项)。年初预算为 0 万元，支出决算为 52.23 万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是年中追加 2022 年度行政单位绩效考核奖金。

2、一般公共预算服务支出(类)人大事务(款)事业运行(项)。年初预算为 0 万元，支出决算为 24.25 万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是年中追加 2022 年度事

业单位绩效考核奖金。

3、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）。年初预算为 1,288.07 万元，支出决算为 1,319.03 万元，完成年初预算的 102.4%。决算数大于年初预算数的主要原因是市决策研究中心年中追加人员工资经费。

4、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）。年初预算为 1,669.6 万元，支出决算为 1,747.52 万元，完成年初预算的 104.67%。决算数大于年初预算数的主要原因是市政府办年中追加“枣解决·枣满意”工作专班专项经费。

5、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。年初预算为 828.72 万元，支出决算为 889.79 万元，完成年初预算的 107.37%。决算数大于年初预算数的主要原因是 2023 年度市政府办决算将驻外人员补贴列入此科目。

6、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）。年初预算为 84.2 万元，支出决算为 980.48 万元，完成年初预算的 1,164.47%。决算数大于年初预算数的主要原因是市政府办年中结转省级“数字山东”发展资金和缉私经费上级补

助资金。

7、教育支出（类）进修及培训（款）培训支出（项）。年初预算为 26.8 万元，支出决算为 2.93 万元，完成年初预算的 10.93%。决算数小于年初预算数的主要原因是厉行节约压缩经费，减少使用培训支出。

8、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算为 239.34 万元，支出决算为 240.22 万元，完成年初预算的 100.37%。与年初预算基本持平。

9、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）。年初预算为 119.67 万元，支出决算为 120.12 万元，完成年初预算的 100.38%。与年初预算基本持平。

10、社会保障和就业支出（类）抚恤（款）死亡抚恤（项）。年初预算为 0 万元，支出决算为 16.05 万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是 2023 年度市政府办一名离退休干部去世。

11、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）。年初预算为 64.26 万元，支出决算为 64.71 万元，完成年初预算的 100.7%。与年初预算基本持平。

12、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业

单位医疗（项）。年初预算为 44.94 万元，支出决算为 44.81 万元，完成年初预算的 99.71%。与年初预算基本持平。

13、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）。年初预算为 59.84 万元，支出决算为 59.79 万元，完成年初预算的 99.92%。与年初预算基本持平。

14、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为 202.69 万元，支出决算为 220.2 万元，完成年初预算的 108.64%。决算数大于年初预算数的主要原因是 2023 年度年中追加 2022 年度绩效考核奖金公积金。

## 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2023 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算 3,054.13 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 2,836.08 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、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、离休费、退休费、抚恤金、生活补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助等。

公用经费 218.05 万元，主要包括：办公费、水费、电费、邮电费、物业管理费、差旅费、培训费、公务接待费、劳务

费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出、办公设备购置等。

## **七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明**

2023年度政府性基金预算财政拨款年初结转和结余0万元，本年收入1,612.41万元，本年支出1,612.41万元，年末结转和结余0万元。支出具体情况如下：

（一）城乡社区支出（类）国有土地使用权出让收入安排的支出（款）其他国有土地使用权出让收入安排的支出（项）。年初预算为0万元，支出决算为1,612.41万元，年初无预算。决算数大于年初预算数的主要原因是2023年度年中信息化项目建设专项资金下达。

## **八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明**

本部门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**

2023年度财政拨款“三公”经费支出全年预算为69.8万元，支出决算为69.8万元，与2023年预算基本持平。完成全年预算的100%。

### **（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17.28万元，支出决算为17.28万元，与2023年预算基本持平。完成全年预算的

100%。全年支出涉及因公出国（境）团组 2 个，累计 4 人次。开支内容包括：相关单位工作人员公务出国（境）的国际旅费、城市间交通费、住宿费、伙食费、公杂费等支出。

2、公务用车购置及运行维护费全年预算为 21.69 万元，支出决算为 21.69 万元，与 2023 年预算基本持平。完成全年预算的 100%。其中：

公务用车购置费支出 0 万元，2023 年枣庄市人民政府办公室等单位使用财政拨款购置公务用车 0 辆。

公务用车运行维护费 21.69 万元，主要是按规定保留的公务用车的过桥过路费、保险费、维修费等支出等支出。截至 2023 年 12 月 31 日，枣庄市人民政府办公室等单位财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为 7 辆。

3、公务接待费全年预算为 30.83 万元，支出决算为 30.83 万元，与 2023 年预算基本持平。完成全年预算的 100%。其中：

国内接待费 30.83 万元，主要用于用于上级部门检查指导工作、外地市学习交流等，共计接待 98 批次、866 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、机关运行经费支出情况

2023 年度机关运行经费支出 193.68 万元，比年初预算

数增加 13.58 万元，增长 7.54%，主要原因是市政府办年中追加因公出国（境）费。

## 十一、政府采购支出情况

2023 年度政府采购支出总额 2,259.27 万元，其中：政府采购货物支出 63.86 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 2,195.41 万元。授予中小企业合同金额 531.23 万元，占政府采购支出总额的 23.51%，其中：授予小微企业合同金额 506.34 万元，占政府采购支出总额的 22.41%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 100%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 21.29%。

## 十二、国有资产占用情况

截至 2023 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 7 辆，其中，符合规定领导干部用车 1 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 6 辆，其他用车主要是驻北京办事处和驻济南办事处各有 3 辆其他用车；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，枣庄市人民政府办公室组织对 2023 年度市级预算项目全面开展绩效自评，涵盖项目 18 个，涉及预算资金 4,353.86

万元，占部门市级预算项目支出总额的 100%。

组织对 12345 市长热线运行保障经费等 1 个项目开展了部门评价，涉及预算资金 1,057.54 万元。

（二）市级预算项目绩效自评结果。枣庄市人民政府办公室 2023 年度市级预算绩效自评的 18 个项目中，18 个项目自评等级为优。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，但也存在部分项目产出指标低于预期、项目实施进展慢等问题，主要原因是部分项目绩效目标内容制定不够详细，对项目具体实施指导性不强。

今年在部门决算中反映了 2023 年度全部市级预算项目绩效自评结果，以及单位运行经费（市政府办）、单位运行经费（市大数据中心）、单位运行经费（市决策研究中心）等 3 个项目的绩效自评表。

1. 单位运行经费（市政府办）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 99.95 分。全年预算数为 388 万元，执行数为 388 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况：项目执行和完成情况较好，资金使用比较规范，绩效指标达到了预期值。

2. 单位运行经费（市大数据中心）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 99.99 分。全年

预算数为 30.98 万元,执行数为 30.98 万元,完成预算的 100%。  
项目绩效目标完成情况:项目执行和完成情况较好,资金使用比较规范,绩效指标达到了预期值。

3.单位运行经费(市决策研究中心)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 98.93 分。全年预算数为 19.5 万元,执行数为 17.41 万元,完成预算的 89.28%。项目绩效目标完成情况:项目执行和完成情况较好,资金使用比较规范,绩效指标达到了预期值。

2023 年度市级预算项目绩效自评情况汇总表和市级预算项目绩效自评表详见“第五部分 附件”。

(三)中央及省级对地方转移支付项目绩效自评结果。  
本部门无中央及省级对地方转移支付绩效自评项目。

(四)部门评价结果。

12345 市长热线运行保障经费项目,绩效评价得分为 100 分,等级为优。

部门评价报告详见“第五部分 附件”。

(五)财政评价结果。市财政局对我部门 12345 市长热线运行保障经费项目开展绩效评价。该项目绩效评价得分为 92.85 分,等级为优。

财政评价报告详见“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的金额。

**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）人大事务（款）行政运行（项）：**反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）的基本支出。

**十七、一般公共服务支出（类）人大事务（款）事业运行（项）：**反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

**十八、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）：**反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）的基本支出。

**十九、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）：**反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）未单独设置项级科目的其他项目支出。

**二十、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）：**反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

**二十一、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）：**反映除上述项目以外的其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出。

**二十二、教育支出（类）进修及培训（款）培训支出（项）：**反映各部门安排的用于培训的支出。教育部门的师资培训，党校、行政学院等专业干部教育机构的支出，以及退役士兵、转业士官的培训支出，不在本科目反映。

**二十三、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）：**反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。

**二十四、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）：**反映机关事业单位实施养老保险制度由单位实际缴纳的职业年金支出。

**二十五、社会保障和就业支出（类）抚恤（款）死亡抚恤（项）：**反映按规定用于烈士和牺牲、病故人员家属的一次性和定期抚恤金、丧葬补助费以及烈士褒扬金。

**二十六、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）：**反映财政部门安排的行政单位（包括实行公务员管理的事业单位，下同）基本医疗保险缴费经费，

未参加医疗保险的行政单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员、红军老战士待遇人员的医疗经费。

**二十七、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）**  
**事业单位医疗（项）：**反映财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的事业单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。

**二十八、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）**  
**公务员医疗补助（项）：**反映财政部门安排的公务员医疗补助经费。

**二十九、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房**  
**公积金（项）：**反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。

**三十、城乡社区支出（类）国有土地使用权出让收入安**  
**排的支出（款）其他国有土地使用权出让收入安排的支出（项）：**反映土地出让收入用于其他方面的支出。不包括市县政府当年按规定用土地出让收入向中央和省级政府缴纳的新增建设用地土地有偿使用费的支出。

## 第五部分

# 附 件

附件2

## 项目支出绩效自评结果汇总表

部门（单位）名称：枣庄市人民政府办公室

填报日期：2024年2月28日

序号	项目名称	得分
1	单位运行经费（市大数据中心）	99.99
2	优选、强基人员经费（市大数据中心）	95.34
3	单位运行经费（市政府决策研究中心）	98.93
4	财经专项经费（市政府决策研究中心）	96.26
5	宏观经济调研经费（智库专项经费）（市政府决策研究中心）	98.46
6	第一书记、“农村基层党组织建设工作队”驻村补助（市政府决策研究中心）	96.5
7	政务活动经费（市政府办）	99.4
8	信息化项目建设专项经费（市政府办）	92.27
9	“数字山东”发展资金（市政府办）	98.35
10	2022年打击走私经费（市政府办）	100
11	“枣解决·枣满意”工作专班专项经费（市政府办）	100
12	招商经费（市政府办）	100
13	单位运行经费（市政府办）	99.95
14	委托业务费（市政府办）	100
15	车辆运行维护费（市政府办）	100
16	挂职人员补助（市政府办）	98.61
17	12345市长热线运行保障经费（市政府办）	100
18	驻济办工作经费（市政府办）	99.99

# 项目支出绩效自评表

(2023 年度)

单位：万元

项目名称	单位运行经费			主管部门	枣庄市人民政府办公室			
项目预算执行情况		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	19.5	19.5	17.41	10	89.28%	8.93	
	其中：当年财政拨款	19.5	19.5	17.41	-	89.28%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	单位运行经费：1. 办公费（采购办公用品、耗材、办公设备、图书报刊资料、信息技术支持、采购办公家具设备、加班餐、书籍书刊、党建活动支出等）；2. 差旅费；3. 邮电费；4. 印刷费			已完成				
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
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	单位运行经费	≤19.5万元	17.41万元	15	15	无
	产出指标	数量指标	维修维护办公设备耗材完成率	≥90%	100%	10	10	无
		时效指标	按时完成办公设备维修维护更换	按时	按时	10	10	
		质量指标	维护产品质量符合要求（符合国家质量标准，运转使用良好）	符合	符合	10	10	
	效益指标	社会效益指标	促进贯彻落实党的二十大精神，推动政府部门工作	是	是	15	15	
		社会效益指标	改善工作人员办公环境	改善	改善	15	15	
满意度指标	服务对象满意度指标	在职人员满意度	≥90%	100%	15	15	无	
总分						100.00	98.93	

# 项目支出绩效自评表

(2023 年度)

单位：万元

项目名称	单位运行经费			主管部门	枣庄市人民政府办公室			
项目预算执行情况		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	31	31	30.98	10	99.94%	9.99	
	其中：当年财政拨款	31	31	30.98	-	99.94%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	保障单位正常运转			保障了单位的正常运转。				
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
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	单位运行经费	≤31万元	30.98万元	10.00	10	合理偏差
		产出指标	数量指标	大宗材料印刷数量	≥1批次	1批次	8	8
	数量指标		出差人数	≥80人	80人	7	7	
	时效指标		按时完成单位工作任务	按时	按时	10	10	
	质量指标		大宗材料印刷质量合格率	=100%	100%	8	8	
	质量指标		按标准支出经费	是	是	7	7	
	效益指标	社会效益指标	保障单位正常运转	保障	保障	15	15	
		可持续影响指标	保障单位正常业务的开展运行	保障	保障	15	15	
	满意度指标	服务对象满意度指标	单位职工满意度	≥90%	90%	10	10	
总分						100.00	99.99	

# 项目支出绩效自评表

(2023 年度)

单位：万元

项目名称	单位运行经费			主管部门	枣庄市人民政府办公室			
项目预算执行情况		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	388	388	388	10	100.00%	10.00	
	其中：当年财政拨款	388	388	388	-	100.00%	-	
	上年结转资金	0	0	0	-	-	-	
	其他资金	0	0	0	-	-	-	
年度总体目标	年初预期目标			目标实际完成情况				
	通过合理分配单位运行经费，保障单位正常运行，提供高质量的办公服务			切实通过合理分配单位运行经费，保障了单位正常运行，提供了高质量的办公服务				
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
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	差旅费	≤125万元	125万元	1	1	
		经济成本指标	办公经费	≤75万元	75万元	9	9	
	产出指标	数量指标	办公用品数量	≥300套	300套	6	6	
		数量指标	出差人次	≥2000人次	1988人次	9	8.95	出差人次不足
		时效指标	人员出差及时率	=100%	100%	9	9	
		时效指标	办公用品购置及时率	=100%	100%	6	6	
		质量指标	办公用品购置质量合格率	=100%	100%	9	9	
		质量指标	人员出差工作合格率	=100%	100%	1	1	
	效益指标	社会效益指标	保障办公室工作顺利开展	保障	保障	21	21	
		社会效益指标	保障办公室充分发挥效能	保障	保障	9	9	
	满意度指标	服务对象满意度指标	工作人员满意度	≥90%	90%	10	10	
	总分						100.00	99.95

# 12345市长热线运行保障经费 项目支出绩效评价报告



# 目 录

## 一、项目基本情况

- (一) 项目立项背景及实施目的
- (二) 项目预算安排和支出情况
- (三) 项目主要内容和实施情况
- (四) 项目组织管理情况

## 二、项目绩效目标

- (一) 总体绩效目标
- (二) 2023年度绩效目标

## 三、评价基本情况

- (一) 绩效评价目的
- (二) 评价对象与范围
- (二) 绩效评价依据
- (四) 评价原则、评价方法
- (五) 绩效评价指标体系
- (六) 评价人员组成
- (七) 绩效评价工作过程

## 四、评价结论及分析

- (一) 综合评价结论
- (二) 绩效分析

## 五、绩效评价指标分析

(一) 项目决策情况

(二) 项目过程情况

(三) 项目产出情况

(四) 项目效益情况

六、项目主要经验及做法

七、存在的问题及原因分析

八、意见建议

## 一、项目基本情况

### （一）项目立项背景及实施目的。

坚决贯彻落实习近平总书记“坚持以人民为中心”的发展思想，把增强人民群众的获得感、幸福感、安全感作为主要目标，以《山东省政务服务热线管理办法》为指导，整合现有群众诉求渠道，构建全市统一的“群众诉求办理服务平台”，形成“扎口受理、闭环办理、分类处置、多方联动、协调督办、反馈考核”的工作机制，立足“快、好、准、实、全”，让民意诉求更畅通、解决问题更及时、群众办事更便捷、政府决策更高效，切实提升政府公共服务水平和公众满意度，努力打造高效、务实、廉洁服务型政府的枣庄品牌、枣庄样板。

### （二）项目预算安排和支出情况。

项目预算资金：1059.5万元。

资金来源为：一般公共预算拨款。

项目支出情况：本年度已经全部支出。

### （三）项目主要内容和实施情况。

项目立项时间：2023年度。

项目批复单位：枣庄市财政局。

项目具体内容：12345热线24小时全天候人工服务。

项目所在区域：枣庄新城。

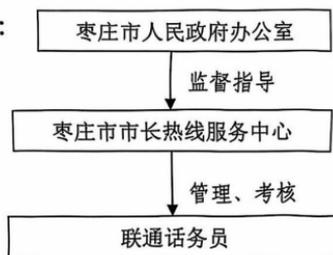
项目计划完成时间：2023年12月31日。

### （四）项目组织管理情况。

项目主管部门：枣庄市人民政府办公室。负责监督指导运行市级政务服务热线。

项目具体实施单位：枣庄市市长热线服务中心。负责受理群众的咨询、求助、投诉和建议；对群众反映的问题进行答复，对需要办理的事项转至相关单位；督促相关单位对群众反映的问题进行答复和解决。

项目组织管理架构：



项目具体实施流程：枣庄市人民政府办公室按12345市长热线坐席实际规模，将话务服务工作外包给中国联合网络通信有限公司枣庄市分公司，由该公司负责12345市长热线的来电受理、记录、整理、转办、回访、统计、分析等工作。

资金拨付流程：资金于年初全部到位，分阶段支付给中国联合网络通信有限公司枣庄市分公司，已于本年度全部拨付。

## 二、项目绩效目标

### （一）总体绩效目标。

进一步畅通群众诉求渠道，提升政府服务水平，切实提高群众满意度，积极为政府决策服务，真正把矛盾解决在萌芽状态。

### （二）2023年度绩效目标。

<b>项目名称</b>	12345热线呼叫人员外包服务		<b>项目类别</b>	业务类项目支出	
<b>主管部门</b>	枣庄市人民政府办公室				
<b>项目实施单位</b>	枣庄市市长热线服务中心				
<b>项目资金申请(万元)</b>	资金总额：		1059.50万元		
	财政拨款：		1059.50万元		
<b>项目立项依据</b>					
《山东省政务服务热线管理办法》；根据市政府的要求，市长热线接听工作委托给联通公司话务员。					
<b>项目绩效年度目标</b>					
保障市长热线畅通，民意及时得到传达。					
<b>年度绩效指标</b>	一级指标	二级指标	指标内容	指标值	备注
	成本指标	经济成本指标	12345市长热线运行保障经费	1059.5万元	
	产出指标	数量指标	工作人员数量	140人	
		时效指标	解决民生诉求及时率	90%	
		质量指标	话务员业务熟练度	90%	
	效益指标	社会效益指标	保障民意传达顺畅	保障	
		社会效益指标	提高政府公信力	提高	
	满意度指标	服务对象满意度	社会公众满意度	90%	
<b>其他需要说明的问题</b>					

### 三、评价基本情况

#### (一) 绩效评价目的。

严格执行《预算法》，提高预算管理水平和资金使用效

益，既客观评价项目绩效，又如实反映项目实施中存在的问题。强化支出责任，践行“花钱必问效、无效必问责”。

## （二）评价对象与范围。

12345热线呼叫人员外包服务。

## （三）绩效评价依据。

《山东省政务服务热线管理办法》、省政府办公厅《政务服务热线标准规范体系》。

## （四）评价原则、评价方法。

本着客观公正和有效性原则，按照设定的指标体系，抽取单位中层以上干部参与评价进行打分，由项目负责人进行梳理并整改。

## （五）绩效评价指标体系。

序号	一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	目标值	分值
1	投入	资金管理	预算执行率	预算资金执行率	100%	10
2	产出	项目产出	成本指标	12345市长热线运行保障经费	1059.5万元	10
3	产出	项目产出	数量指标	工作人员数量	140名	15
4	产出	项目产出	时效指标	解决民生诉求及时率	90%	15
5	产出	项目产出	质量指标	话务员业务熟练度	90%	10
6	效果	项目效益	社会效益	保障民意传达顺畅	保障	15
7	效果	项目效益	社会效益	提高政府公信力	提高	15

8	效果	满意度 指标	服务对象满意度	社会公众满意度	90%	10
---	----	-----------	---------	---------	-----	----

#### (六) 评价人员组成。

序号	姓名	单位及职务	负责评价内容
1	崔海鸣	枣庄市人民政府办公室主任	项目效益指标
2	闵玲玲	枣庄市人民政府办公室财务科科长	项目资金管理指标

#### (七) 绩效评价工作过程。

前期准备：成立部门绩效评价小组，学习评价指标体系和绩效相关文件通知。

组织实施：按照规定的工作程序组织绩效评价自评，注重评价质量，撰写绩效评价报告。

分析评价：对评价结果进行分析整改，充分运用分析评价的指导意义。

### 四、评价结论及分析

#### (一) 综合评价结论（附相关评分表）。

经过评价，项目得分100分，等级为优。其中：资金管理指标10分，项目产出指标50分，项目效益指标30分，满意度指标10分。

序号	一级 指标	二级指标	三级指标	四级指标	目标值	完成值	分值	得分
1	投入	资金管理	预算执行率	预算资金执行率	100%	100%	10	10
2	产出	项目产出	数量指标	12345市长热线运行保障经费	1059.5 万元	1059.5 万元	10	10

3	产出	项目产出	时效指标	工作人员数量	140名	140名	15	15
4	产出	项目产出	质量指标	解决民生诉求及时率	90%	90%	15	15
5	产出	项目产出	成本指标	话务员业务熟练度	90%	90%	10	10
6	效果	项目效益	社会效益	保障民意传达顺畅	保障	保障	15	15
7	效果	项目效益	社会效益	提高政府公信力	提高	提高	15	15
8	效果	满意度指标	服务对象满意度	社会公众满意度	90%	90%	10	10
				得分分值（百分制）			100	100

## （二）绩效分析。

从评价结果看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，项目执行和完成情况较好，资金使用比较规范，但是还存在社会公众满意度没达到100%的问题，主要原因是话务员数量不足，接通率不能达到预期目标。

## 五、绩效评价指标分析

### （一）项目决策情况。

项目预算批复金额1059.5万元，预算资金执行率100%。

### （二）项目过程情况。

资金于年初全部到位，分阶段支付，未影响项目实施。

### （三）项目产出情况。

24小时全天候接听，平均每天接听电话量近3300个。

### （四）项目效益情况。

达到了汇集公众诉求和社情民意的目的；不断提高市长热线的接通率、解决率、办结率、满意率。

## 六、项目主要经验及做法

加强组织领导，建立联席会议制度，建立领导干部定期接听热点电话制度等。

## 七、存在的问题及原因分析

资金缺口较大，为满足“24小时全天候人工服务，15秒内接通率在98%以上”，需要话务员160人，且需要对标先进城市的热线平台建设内容对本市平台进行智能化升级。

## 八、意见建议

项目绩效目标内容制定不够详细，对项目具体实施指导性不强。

枣庄市人民政府办公室  
12345 市长热线运行保障经费项目

# 绩效评价报告

第三方机构名称（盖章）



项目主评人（签名）

谢时

2024年07月

# 枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目

## 目绩效评价总览表

一、项目预算资金安排和使用情况		
项目名称：12345 市长热线运行保障经费项目		
主管部门：枣庄市人民政府办公室	实施单位：枣庄市人民政府办公室	
预算安排（万元）	1059.50 万元	
其中： (可根据资金来源、性质等分项填写)	预算财政拨款： 1059.50 万元	实际财政拨款： 1059.50 万元
实际支出（万元）	1057.54 万元（预算执行率为 99.82%）	
二、项目绩效目标		
<p>(一) 绩效目标</p> <p>进一步畅通群众诉求渠道，提高政府服务水平，切实提高群众满意度，积极为政府决策服务，真正把矛盾解决在萌芽状态。</p>		
<p>(二) 主要指标</p> <p>(1) 产出目标</p> <p>数量目标：外聘工作人员数量 140 人；</p> <p>时效目标：解决民生诉求及时率 90.00%；</p> <p>质量目标：话务员业务数量度 90.00%；</p> <p>(2) 效果目标。</p> <p>社会效益目标：保障民意传达顺畅、提高政府公信力。</p>		

### 三、实施成效

启用督办系统平台，做好日常督办。对按期未办结的与合理诉求办结后不满意的工单，安排专人每天跟进督办，并要求上传现场照片或视频，避免承办单位敷衍应付、流于形式。强化督导力度，着力开展现场督办、提级督办与约谈督办。指导各区（市）、单位对热点难点问题产生的原因进行深入分析和研判，围绕解决实际问题提出有针对性的措施、建议和工作要求，督促承办单位提高工作标准。用好考核“指挥棒”，注重平时监测。对各区（市）、单位办理质效开展季度考核，对排名靠后和成绩下滑单位进行提醒约谈，保持压力传导常态化。

坚持一体协同，全面加强“枣解决·枣满意”平台的融合对接。12345热线充分发挥群众企业诉求办理制度完善、办理经验丰富的优势，积极参与“两枣”平台建设。在全面支持“两枣”办公场所建设的同时，抽调骨干力量参与“两枣”平台的流程规划、制度建设、平台搭建、人员培训等关键工作，同时抽调经验丰富的话务员负责“两枣”平台诉求办理的正常运行。“两枣”平台上线运行后，主动加强与“两枣”平台的协同合作，对“应办未办”事项开展联合研判、专项督办。

共受理来电 130.64 万件，承办中国政府网、国务院“互联网+督查”、省“接诉即办”等国家、省级网民留言 0.97 万件。来电 15 秒接通率 99.13%，按时办理率 100%，诉求办理满意率 83.34%，问题解决率 80.48%。二是完善限时办理机制，在全面落实省里提出的企业诉求“2115”工作机制基础上，自我加压、提升标杆，建立“2110”快速响应机制，较省级要求缩短 5 个工作日。响应机制实施以来，为企业配备联络员 60 余名，集中解决企业诉求 6456 件。对全市的未解决问题和不满意诉求进行梳理分析并反馈至承办单位，要求各承办单位全力推动“应办未办”事项销号清零。同时，建立分管区（市）长微信工作群，每日调度通报“回头看”进展情况，每周通报诉求办理质效，并定期向区（市）主要负责同志推送工作进度，实现压力传导。2023 年共将 8484 件不满意工单转化为满意工单。

#### 四、主要问题及有关建议

##### (一) 主要问题

- 1、绩效目标合理性与指标明确性有待加强，存在相类似的重复指标，涉及工单办理的指标可衡量程度不高。
- 2、热线工作成效距离企业和群众的期盼还有一定差距，部分领域诉求问题在治理后容易复发，常态长效化解机制有待继续健全完善。

##### (二) 有关建议

- 1、完善项目绩效目标设置加强绩效目标填报研究，科学合理设置项目绩效目标，增加可量化的指导培训工作指标，做好日常记录以备查；优化工作指标，删除重复指标；增强服务时间、工单及时转办率、工单按时回复率的可衡量程度，提升对服务单位的考核管理，每月提供人员考勤表、工单转办和回复统计表。
- 2、加强12345热线宣传力度，通过设立热线宣传平台、发放宣传单、摆放宣传展板等丰富多彩的形式向群众详细宣传、讲解“12345”政务服务便民热线的受理范围、工作流程、办理时限、注意事项及相关知识。通过与现场群众交流互动，倾听群众声音，了解群众在生产生活中的各类诉求，耐心答疑解惑，不断强化为民办实事的意识。

#### 五、评价得分和等级

一级指标	指标分值	得分	得分率(%)
决策	10.00	10.00	100.00%
过程	30.00	28.00	93.33%
产出	30.00	29.00	96.67%
效益	30.00	25.85	86.17%
合计	100.00	92.85	92.85%

绩效评价得分：92.85分      评价结果等级：优

# 目 录

一、项目基本情况	7
二、绩效评价工作开展情况	9
三、评价结论及分析	17
四、项目实施成效	25
五、发现的问题及原因分析	27
六、相关建议	27
七、评价人员	28

# 枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目绩效评价报告

## 一、项目基本情况

### （一）项目概况

#### 1. 项目背景。

坚决贯彻落实习近平总书记“坚持以人民为中心”的发展思想，把增强人民群众的获得感、幸福感、安全感作为主要目标，以《山东省政务服务热线管理办法》为指导，整合现有群众诉求渠道，构建全市统一的“群众诉求办理服务平台”，形成“扎口受理、闭环办理、分类处置、多方联动、协调督办、反馈考核”的工作机制，立足“快、好、准、实、全”，让民意诉求更畅通、解决问题更及时、群众办事更便捷、政府决策更高效，切实提升政府公共服务水平和公众满意度，努力打造高效、务实、廉洁服务型政府的枣庄品牌、枣庄样板。

#### 2. 项目主要内容。

枣庄市人民政府办公室与中国联合网络通信有限公司枣庄市分公司签订了《枣庄市 12345 政务服务便民热线运行服务合同》，服务金额为 830.04 万元。具体服务内容为：提供 7×24 小时 12 个月的电话、短信、微博、微信、手机 APP、市长信箱等多渠道的人工服务，主要包括 12345 热线受理、转办、

回访、民意调查、质检培训等相关工作；监控现场运营情况及时观察话务动态，确保 12345 热线正常运营。

### 3. 项目实施情况。

始终秉持“将小事当成大事办，让民生跟着民声走”的理念，持续在提高诉求办理满意率和问题解决率上下功夫。今年以来，共受理来电 130.64 万件，承办中国政府网、国务院“互联网+督查”、省“接诉即办”等国家、省级网民留言 0.97 万件。来电 15 秒接通率 99.13%，按时办理率 100%，诉求办理满意率 83.34%，问题解决率 80.48%。二是完善限时办理机制，在全面落实省里提出的企业诉求“2115”工作机制基础上，自我加压、提升标杆，建立“2110”快速响应机制，较省级要求缩短 5 个工作日。响应机制实施以来，为企业配备联络员 60 余名，集中解决企业诉求 6456 件，市场主体获得感不断增强，为优化营商环境作出了积极贡献。

### 4. 资金投入及使用情况。

2023 年度预算财政拨款 1059.50 万元，实际到账财政拨款 1059.50 万元，实际执行金额 1057.54 万元，执行率 99.82%。

## （二）项目绩效目标

### 1. 总体目标。

进一步畅通群众述求渠道，提高政府服务水平，切实提高群众满意度，积极为政府决策服务，真正把矛盾解决在萌芽状

态

## 2. 年度目标。

### (1) 产出目标

数量目标：外聘工作人员数量 140 人；

时效目标：解决民生诉求及时率 90.00%；

质量目标：话务员业务数量度 90.00%；

### (2) 效果目标。

社会效益目标：保障民意传达顺畅、提高政府公信力。

## 二、绩效评价工作开展情况

### (一) 评价目的、评价对象和范围

#### 1. 评价目的

通过开展 12345 市长热线运行保障经费项目资金的绩效评价，分析该项目各项指标是否达到预期完成情况，评价资金使用的规范性和有效性，并及时总结经验，分析存在问题，提出改进意见和建议，促进本单位提升财政项目资金的预算绩效管理工作水平，强化支出责任，优化资源配置效率，提高财政资金使用效益。

#### 2. 评价对象

本次评价通过引入第三方客观公正地核查枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目，此次评价对象为枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目预

算资金 1059.50 万元。

### 3. 评价范围

- (1) 绩效目标与战略发展规划的适应性；
- (2) 财政资金使用情况、财务管理状况；
- (3) 为加强管理所制定的相关制度、采取的措施等；
- (4) 绩效目标的实现程度，包括是否达到预定产出和效果等；

(5) 需要评价的其他内容。

### (二) 评价思路、评价重点、评价指标体系和评价标准

#### 1. 评价思路。

##### (1) 评价原则

本次绩效评价采用目的性与系统性相结合、全面性与精简性相结合、科学性与可操作性相结合、定量分析与定性分析相结合的原则。

#### 2. 评价重点。

①项目目标与预期成果：首先，我们需要明确 12345 市长热线运行保障经费项目的目标是什么，以及预期的成果是什么。评价时应关注项目是否按照既定的目标顺利进行，以及是否能够达到预期的成果。

②数据质量与准确性：12345 市长热线运行保障经费项目的主要任务是收集和整理经济数据。因此，评价时应关注数据

的质量是否达到要求，数据是否准确反映了实际情况，以及是否存在数据遗漏或错误。

③项目执行与管理：评价的重点之一是项目的执行和管理情况。这包括评估项目是否按照既定的计划和流程进行，是否有效地管理和监督了项目的实施，以及是否及时解决了项目过程中出现的问题。

④资源利用与效率：评价的重点之一是项目是否有效地利用了资源，以及资源的利用效率如何。这包括评估项目是否合理分配了人力、物力和财力资源，以及资源的使用是否达到了最大化的效益。

⑤影响与效益：评价的重点之一是项目对经济和社会的影响以及带来的效益。这包括评估项目是否对经济发展产生了积极的影响，是否提高了经济效益和社会效益，以及是否对相关行业和领域产生了积极的推动作用。

综上所述，评价 12345 市长热线运行保障经费项目时，我们应该重点关注项目目标与预期成果的实现、数据质量与准确性、项目执行与管理、资源利用与效率以及项目的影响与效益等方面。这些评价重点将有助于全面了解和评估 12345 市长热线运行保障经费项目的成效和价值。

### 3. 评价指标体系。

评价指标的权重根据各项指标在评价体系中的重要程度

确定，应当突出结果导向，原则上产出、效益指标权重不低于60%。同一评价对象处于不同实施阶段时，指标权重应体现差异性，其中，实施期间的评价更加注重决策、过程和产出，实施期结束后的评价更加注重产出和效益。

我们根据现在所了解的项目实际情况，以财政部预算支出项目绩效评价共性指标体系为基础，分别设定了适用的个性指标，进而对指标体系进行了调整完善。

#### 4. 评价标准。

根据财政部《预算绩效评价共性指标体系框架》（财预〔2020〕10号）等文件精神，秉承“以结果为导向”的理念，本次绩效评价指标根据项目内容和特点，结合实际情况按照“决策”、“过程”、“产出”和“效益”设置4个一级指标，同时，在一级指标下设置“项目立项”、“资金落实”、“业务管理”“财务管理”、“项目产出”、“项目效益”6个二级指标及20个三级指标，按照不同权重对项目绩效进行量化评价。

项目按照项目决策指标、项目过程指标、项目产出指标、项目效益指标四项一级指标分别下设相应的二级和三级指标进行绩效评价。评分分为优秀、良好、中等和差四个等次。满分100分，分数在90分(含90分)以上评优秀；分数在80(含80分)-90之间评良好；分数在60(含60分)-80分为中；60分以下评差。

### （三）评价组织实施与评价方法

#### 1. 评价组织实施。

根据第三方绩效评价组织实施工作流程要求及项目具体情况，本次枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目绩效评价日程计划如下：

1、5 个工作日，向枣庄市财政局预算绩效管理科及具体实施单位沟通，做好前期调查，并收集项目的相关资料；

2、5 个工作日，拟订项目实施方案和绩效评价指标体系，并和枣庄市财政局预算绩效管理科及具体实施单位充分交流、研究、修改评价实施方案、绩效评价指标体系，并组织评价前培训；

3、5 个工作日，评价组对项目进行现场核查评价、询问查证、座谈、问卷调查等；现场评价具体工作包括：

#### （1）基础数据的收集与整理

基础资料收集主要通过项目主管部门的相关项目主管科室取得联系，收集项目管理资料、项目实施方案、工作计划等与业务相关文件资料、以及项目支出财务资料等，尽可能了解主管部门项目资金使用情况。

#### （2）开座谈会

通过座谈会的方式与主管部门审计科、财务科及项目相关科室的领导、财务人员及其他相关人员进行交流，听取各方人

员对项目实施情况的陈述与分析，总结项目实施成果和存在的不足，并针对项目实施情况及预算资金支出提出问题，及时与相关领导进行有效沟通、洽谈，听取意见和建议，从而为后面进行绩效评价和撰写绩效评价报告奠定坚实的基础。

### （3）实地调研

通过赴项目实施单位、项目实施现场核实项目的实施情况，对项目进行实地测评，查看其资金使用情况。并在反复沟通中了解预算资金管理方法、项目实施过程存在的问题和实施成果，查看财政预算资金收付凭证，核实款项报账手续、项目资金使用情况与产生的效益，使绩效评价量化指标更充分，也确保绩效评价与项目的衔接度更高。

### （4）问卷发放

我们为了充分了解项目的实施情况及效果，针对具体项目设计了调查问卷，每个项目问卷数量为 20 份。采用现场调查的方式，通过实地调研模式进行下发，调查对象为辖区居民，主要调查受益人员对项目实施的满意程度。

4、5 个工作日，评价组汇总整理资料、评价分析、撰写评价报告，形成初稿；具体工作包括：

#### （1）数据整理分析

现场评价之后我们对所收集到的统计数据和调查数据进行分析计算。我们首先将收集到的资料、数据根据评价分析的

要求进行汇总，形成汇总资料库，之后对评价资料、调查问卷进行多轮复核，逻辑查错，清理，分类，形成评价个性资料库。

## （2）赋值打分及结果分析

在将数据资料汇总结束后，我们召集全部参与绩效评价的人员，并根据评价资料库、指标体系，对各项目进行赋值打分。之后讨论形成绩效评价分析结果、评价结论、经验教训和建议。参照财政部的绩效评价评价规程，将得分分为四个级别：优（成效显著）、良（成效明显）、中（成效一般）、差（成效较差）。

## （3）报告撰写

依据综合评价结果，按照规定要求和文本格式撰写评价报告，形成报告初稿后，交由所内进行三级复核；送项目部门征询意见；送财政局预算绩效管理科审核。

5、3个工作日，项目组根据各方提出的意见，对评价报告修改和完善，形成评价报告终稿，在规定时间内提交财政局预算绩效管理科。

## 6、归集档案

对本项目的评价项目基本情况和相关文件、评价工作方案、委托评价协议（合同）、基础数据报表、数据核查确认报告及相关证明材料、评价工作底稿及附件、绩效评价指标体系及评价结果、绩效评价报告等进行妥善地处理，确保档案资料的完

整、原始和安全。

## 2. 评价方法。

绩效评价技术方法主要有成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法等。政策绩效评价方法的选用应当坚持简便 有效的原则，评价时可根据对象的具体情况，采用一种或多种方法进行绩效评价，本次绩效评价拟采取以下几种方法。

①比较法。是指通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出的比较，综合分析绩效目标实现程度。

②因素分析法。是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

③公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对预算支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

④邀请相关专家对较难量化的指标进行分析研究，通过磋商、调研、协调最终确定该类指标的标杆值、评分标准和统计口径。

⑤对受益对象进行问卷、访谈、座谈等形式的调研，了解其对项目的看法和建议，分析其对项目的满意度，直接反映项目的现实状况和具体效果。

⑥其他能为评价结果提供支撑的方法。

根据评价对象的具体情况，本次主要采用比较法和公众评判法进行评价。

### 三、评价结论及分析

#### （一）综合评价结论

该项目绩效评价得分 92.85 分，得分率 92.85%（详见绩效评价得分情况表），评价结果为“优”。

#### 枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目

绩效评价得分情况表

一级指标	指标分值	得分	得分率
决策	10.00	10.00	100.00%
过程	30.00	28.00	93.33%
产出	30.00	29.00	96.67%
效益	30.00	25.85	86.17%
合计	100.00	92.85	92.85%

#### （二）指标分析

##### 1. 决策指标分析

项目决策满分 10 分，得分 10 分，得分率 100.00%；包括：项目立项、资金落实 2 个二级指标，下设 5 个三级指标。

项目决策指标设置及得分表

二级指标（分值）	三级指标	分值	得分	得分率（%）
项目立项（7分）	项目立项规范性	1	1	100.00%

	绩效目标合理性	2	2	100.00%
	绩效指标明确性	4	4	100.00%
资金落实 (3分)	资金到位率	1	1	100.00%
	到位及时率	2	2	100.00%
合计		10	10	100.00%

## 1. 项目立项

### (1) 立项程序规范性

该指标分值 1 分，评价得分 1 分。该指标主要评价项目的申请、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。

经核查，该项目是常年延续项目，早期已做项目申请及设立，因是常年延续项目，后续年限不需要对项目在进行申请及其他设立手续。

### (2) 绩效目标合理性

该指标 2 分，得分 2 分；主要评价项目所设定的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。

经核查，该项目有绩效目标，项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，项目预期产出效益和效果符合正常水平，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。

### (3) 绩效指标明确性

该指标 4 分，得分 4 分；主要评价依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量，用以反映和考核项目目标细化分解情况。

经核查，项目实施计划将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，并通过清晰、可衡量的指标值予以体现，与项目目标任务数或计划数相对应。预算确定的项目投资额或资金量相匹配。

## 2. 资金落实

### （1）资金到位率

该指标 1 分，得分 1 分。该指标主要评价项目实际到位资金与计划投入资金的比率，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。

经核查，该项目实际到位资金与计划投入资金的比率相符，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。

### （2）到位及时率

该指标 2 分，得分 2 分；主要评价项目及时到位资金与应到位资金的比率，用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。

该项目预算资金 1059.50 万元。资金实际到位 1059.50 万元。到位率为 100.00%。

### （二）过程指标分析

项目过程满分 30 分，得分 28 分，得分率 93.33%。包括

业务管理和财务管理 2 个二级指标，下设 8 个三级指标。

项目过程指标设置及得分表

二级指标 (分值)	三级指标	分值	得分	得分率 (%)
业务管理 (18分)	管理制度健全性	4	4	100.00%
	制度执行有效性	5	5	100.00%
	项目质量可控性	5	5	100.00%
	资金分配合理性	2	2	100.00%
	预算执行率	2	2	100.00%
财务管理 (12分)	管理制度健全性	3	1	33.33%
	资金使用合规性	5	5	100.00%
	财务监控有效性	4	4	100.00%
合计		30	28	93.33%

## 1. 业务管理

### (1) 管理制度健全性

该指标 4 分，得分 4 分；主要评价项目实施单位的业务管理制度是否健全，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。

该项目实施单位已制定相应的业务管理制度；业务管理制度合法、合规、完整。。

### (2) 制度执行有效性

该指标 5 分，得分 5 分；主要评价项目实施是否符合相关

业务管理规定,用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。

实施单位项目实施符合相关业务管理规定,用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。

### (3) 项目质量可控性

该指标 5 分,得分 5 分;主要评价项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施,用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。

该项目已在合同里约定项目质量要求,对应采取了相应的项目质量检查、验收等必须得控制措施或手段。

### (4) 资金分配的合理性

该指标 2 分,得分 2 分;主要评价项目资金分配方案是否充分,分配标准是否合理、明确;分配结果是否公开、透明  
该项目未制定相关质量要求或标准。

经核查该项目资金支出全部用于项目支出,分配结果公开、透明。

### (5) 预算执行率

该指标 2 分,得分 2 分;主要评价项目资金考察项目预算执行的进度。

该项目预算资金 1059.50 万元,实际拨付到位资金 1059.50 万元。到位率为 100.00%。实际支付项目资金 1057.54 万元。执行率  $99.82\% = (1057.54/1059.50) * 100\%$ 。

## 2. 财务管理

### (1) 管理制度健全性

该指标 3 分，得分 1 分；主要评价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。

该项目实施单位未制定相应的项目资金管理办法。

### (2) 资金使用合规性

该指标 5 分，得分 5 分；主要评价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。

在项目实施规程中，项目资金使用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。

### (3) 财务监控有效性

该指标 4 分，得分 4 分；主要评价项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。

项目实施单位是为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。

## (三) 产出指标分析

项目产出满分 30 分，得分 29 分，得分率 96.67%；包括

项目产出 1 个二级指标，下设 4 个三级指标。

项目产出指标设置及得分表

二级指标 (分值)	三级指标	分值	得分	得分率 (%)
项目产出 (30分)	完成数量	10	10	100.00%
	完成及时性	4	4	100.00%
	质量达标率	12	12	100.00%
	资金变动率	4	3	75.00%
合计		30	29	96.67%

### 1. 产出数量

该指标分值 10 分，评价得分 10 分。该指标主要考察项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。经过实地核查，项目计划目标全部完成，产出数量与计划数量相符，完成率达 100%。

### 2. 产出及时性

该指标分值 4 分，评价得分 4 分。该指标主要考察项目实际提前完成时间与计划完成时间的比率，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。经核查，该项目严格按照项目进度计划实施，在规定时间内完成各项工作任务，完成及时性较好。

### 3. 产出质量

该指标分值 12 分，评价得分 12 分。该指标主要考察项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核

项目产出质量目标的实现程度。经核查，该项目中，所有的指标都达到验收标准，验收合格，质量达标率 100%。

#### 4. 资金变动率

该指标分值 4 分，评价得分 3 分。该指标主要考察完成项目完成项目计划工作目标的变动成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的变动程度。经核查，项目变动率为  $-0.18\% = [(1057.54 - 1059.50) / 1059.50] \times 100\%$ 。

#### (四) 效益指标分析

项目产出满分 30 分，得分 25.85 分，得分率 86.17%；包括：项目效益 1 个二级指标，下设 3 个三级指标。

项目效益指标设置及得分表

二级指标 (分值)	三级指标	分值	得分	得分率 (%)
项目效益 (30分)	社会效益	10	8	80.00%
	可持续影响	10	8	80.00%
	服务对象满意度	10	9.85	98.50%
合计		30	25.85	86.17%

1. 社会效益。该指标分值 10 分，评价得分 8 分。项目的实施，搭起了政府部门联系人民群众的桥梁，是发扬民主、体察民情、接受群众监督的重要渠道，是人民群众获取信息、反映合理诉求的重要途径，同时，有助于各级政府服务主管部

门及时掌握情况，为相关部门妥善解决公众问题、应对和处理紧急突发事件提供决策支持，为维护社会稳定、构建和谐社会发挥着重要而积极的作用。

2. 可持续影响。该指标分值 10 分，评价得分 8 分。通过优化工作流程、引入智能化手段等，提高热线服务效率，减少运营成本。加大政府对 12345 市长热线的支持力度，确保热线在民生服务中的重要作用得到充分发挥。完善经费保障机制、提高服务效率以及广泛的社会参与，确保 12345 市长热线在民生服务领域发挥更大作用。

### 3. 服务对象满意度。

服务对象满意度，该指标分值 10 分，评价得分 9.85 分。该项目共发放满意度问卷 40 份，回收有效问卷 36 份，总体满意度得分为 85.00%。

## 四、项目实施成效

启用督办系统平台，做好日常督办。对按期未办结的与合理诉求办结后不满意的工单，安排专人每天跟进督办，并要求上传现场照片或视频，避免承办单位敷衍应付、流于形式。强化督导力度，着力开展现场督办、提级督办与约谈督办。指导各区（市）、单位对热点难点问题产生的原因进行深入分析和研判，围绕解决实际问题提出有针对性的措施、建议和工作要求，督促承办单位提高工作标准。用好考核“指挥棒”，注重

平时监测。对各区（市）、单位办理质效开展季度考核，对排名靠后和成绩下滑单位进行提醒约谈，保持压力传导常态化。

坚持一体协同，全面加强“枣解决·枣满意”平台的融合对接。12345 热线充分发挥群众企业诉求办理制度完善、办理经验丰富的优势，积极参与“两枣”平台建设。在全面支持“两枣”办公场所建设的同时，抽调骨干力量参与“两枣”平台的流程规划、制度建设、平台搭建、人员培训等关键工作，同时抽调经验丰富的话务员负责“两枣”平台诉求办理的日常工作。“两枣”平台上线运行后，主动加强与“两枣”平台的协同合作，对“应办未办”事项开展联合研判、专项督办。

共受理来电 130.64 万件，承办中国政府网、国务院“互联网+督查”、省“接诉即办”等国家、省级网民留言 0.97 万件。来电 15 秒接通率 99.13%，按时办理率 100%，诉求办理满意率 83.34%，问题解决率 80.48%。二是完善限时办理机制，在全面落实省里提出的企业诉求“2115”工作机制基础上，自我加压、提升标杆，建立“2110”快速响应机制，较省级要求缩短 5 个工作日。响应机制实施以来，为企业配备联络员 60 余名，集中解决企业诉求 6456 件。对全市的未解决问题和不满诉求进行梳理分析并反馈至承办单位，要求各承办单位全力推动“应办未办”事项销号清零。同时，建立分管区（市）长微信工作群，每日调度通报“回头看”进展情况，每周通报

诉求办理质效，并定期向区（市）主要负责同志推送工作进度，实现压力传导。2023年共将8484件不满意工单转化为满意工单。

## 五、发现的问题及原因分析

1、绩效目标合理性与指标明确性有待加强，存在相类似的重复指标，涉及工单办理的指标可衡量程度不高。

2、热线工作成效距离企业和群众的期盼还有一定差距，部分领域诉求问题在治理后容易复发，常态长效化解机制有待继续健全完善。

## 六、相关建议

1、完善项目绩效目标设置加强绩效目标填报研究，科学合理设置项目绩效目标，增加可量化的指导培训工作指标，做好日常记录以备查；优化工作指标，删除重复指标；增强服务时间、工单及时转办率、工单按时回复率的可衡量程度，提升对服务单位的考核管理，每月提供人员考勤表、工单转办和回复统计表。

2、加强12345热线宣传力度，通过设立热线宣传平台、发放宣传单、摆放宣传展板等丰富多彩的形式向群众详细宣传、讲解“12345”政务服务便民热线的受理范围、工作流程、办理时限、注意事项及相关知识。通过与现场群众交流互动，倾听群众声音，了解群众在生产生活中的各类诉求，耐心答疑解

惑，不断强化为民办实事的意识。

## 七、评价人员组成

评价机构项目人员明细表

序号	姓名	职务	拟在本项目中承担工作
1	谢梦	项目主评人	掌握项目总体进度和质量
2	刘金泉	项目经理—注册会计师	负责整个绩效评价工作的监督和管理，把控阶段性成果及最终成果的质量
3	沈玉良	项目助理—注册会计师	协助项目经理完成评价工作
4	任晓莲	项目助理—会计师	协助项目经理完成评价工作
5	丁晨	项目助理	协助项目经理完成评价工作

附件：1. 枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目绩效评价指标体系

2. 枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目绩效评价得分表

3. 枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目问题清单

附件 1:

## 枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目绩效评价指标体系

一级指标		二级指标		三级指标		指标解释及评价要点	评分规则
名称	分值	名称	分值	名称	分值		
决策	10	项目 立项	7	项目立项 规范性	1	项目的申请、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文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等。	一项不符合扣 0.5 分，严重的此项完全不得分。
				绩效目标 合理性	2	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是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策； ②是否与项目实施单位或委托单位职责密切相关； ③项目是否为促进事业发展所必需； ④项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平。	一项不符合扣 0.5 分，严重的此项完全不得分。
				绩效指标 明确性	4	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分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目年度任务数或计划数相对应； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	一项不符合扣 1 分，严重的此项完全不得分。
		资金 落实	3	资金到位 率	1	实际到位资金与计划投入资金的比率，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/计划投入资金）×100%。	资金到位率大于 90%的得满分，每少 5 个百分点扣 0.5 分，扣完为止。
				到位及时 率	2	及时到位资金与应到位资金的比率，用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。 到位及时率=（及时到位资金/应到位资金）×100%。	到位及时率大于 90%的得满分，每低 5 个百分点，扣 1 分，扣完为止。

过程	30	业务管理	18	管理制度健全性	4	项目实施单位的业务管理制度是否健全,用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。 ①是否已制定或具有相应的业务管理制度; ②业务管理制度是否合法、合规、完整。	一项不符合扣2分,严重的此项完全不得分。
				制度执行有效性	5	项目实施是否符合相关业务管理规定,用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。 ①是否遵守相关法律法规和业务管理规定; ②项目调整及支出调整手续是否完备; ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档; ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。	一项不符合扣1分,严重的此项完全不得分。
				项目质量可控性	5	项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施,用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。 ①是否已制定或具有相应的项目质量要求或标准; ②是否采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段。	一项不符合扣2.5分,严重的此项完全不得分。
				资金分配的合理性	2	资金分配及结果。 ①资金分配方案是否充分,分配标准是否合理、明确; ②分配结果是否公开、透明。	一项不符合扣一分,严重的此项完全不得分。
				预算执行率	2	考察项目预算执行的进度。 预算执行率=实际支出金额/项目预算金额×100%。	预算执行率95%以上,得满分;低于95%,每下降1%扣权重1%;预算执行率60%以下,不计分
				管理制度健全性	3	项目实施单位的财务制度是否健全,用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。 ①是否已制定或具有相应的项目资金管理办法; ②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。	一项不符合扣一分,严重的此项完全不得分。
	财务管理	12	资金使用合规性	5	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资金的拨付是否有完整的审批程序和手续; ③项目的重大开支是否经过评估认证; ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途; ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	一项不符合扣一分,严重的此项完全不得分。	

				财务监控 有效性	4	项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施，用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。 ①是否已制定或具有相应的监控机制； ②是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。	一项不符合扣二分，严重的此项完全不得分。
产出	30	项目 产出	30	完成数量	10	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	一项不符合扣2分，与目标严重不符不得分。
				完成及时性	4	项目实际提前完成时间与计划完成时间的比率，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	一项不符合扣1分，严重的此项完全不得分。
				质量达标率	12	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	项目验收通过率达95%及以上，得满分；未通过一个扣一分，扣完为止。
				资金变动率	4	完成项目计划工作目标的变动成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的变动程度。	变动率=[(实际成本-计划成本)/计划成本]×100%。
效益	30	项目 效益	30	社会效益	10	项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响情况。	对照绩效目标，按社会效益实现程度计算得分。
				可持续影响	10	项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。	对照绩效目标，按可持续影响实现程度计算得分。
				服务对象满意度	10	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	采取社会调查的方式，社会公众满意度大于90%的得满分，每少1个百分点扣0.3分，扣完为止。

附件 2:

枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目绩效评价得分表

一级指标	二级指标	三级指标	得分	得分率	评分依据	依据来源
决策（10分）	项目立项（7分）	项目立项规范性（1分）	1	100.00%	项目的申请、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文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等。	经核查，该项目是常年延续项目，早期已做项目申请及设立，因是常年延续项目，后续年限不需要对项目在进行申请及其他设立手续。 《关于印发山东省省级政务服务投诉热线管理办法的通知》（鲁政办字[2017]60号）； 《山东省人民政府办公厅关于印发山东省政务服务热线管理办法的通知》（鲁政办字[2019]211号）； 《枣庄市人民政府办公室关于进一步健全完善群众诉求受理处置机制的通知》（枣政办字[2020]54号）； 市政府办公室《关于进一步健全完善群众诉求受理处置机制的汇报》（2020年12月6日）； 枣庄市人民政府常务会议纪要[2020]15号； 枣庄市人民政府办公室党组会议纪要（2023）第4号。
		绩效目标合理性（2分）	2	100.00%	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是否符合国家相关法律法规、国民经济发展规划和党委政府决策； ②是否与项目实施单位或委托单位职责密切相关； ③项目是否为促进事业发展所必需； ④项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平。	经核查，该项目有绩效目标，项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，项目预期产出效益和效果符合正常水平，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。
		绩效指标明确性（4分）	4	100.00%	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分解为具体的绩效	经核查，项目实施计划将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，并通过清晰、可衡量的指标值予以体现，与项目目标任务数或计划数相对应。预算确定的项目投资额或资金量相匹配

					指标; ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现; ③是否与项目年度任务数或计划数相对应; ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	
	资金落实 (3分)	资金到位率(1分)	1	100.00%	实际到位资金与计划投入资金的比率,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/计划投入资金)×100%。	经核查,该项目实际到位资金与计划投入资金的比率相符,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。
		到位及时率(2分)	2	100.00%	及时到位资金与应到位资金的比率,用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。 到位及时率=(及时到位资金/应到位资金)×100%。	该项目预算资金 1059.50 万元。资金实际拨付 1059.50 万元。到位率为 100.00%。
过程(30分)	业务管理 (18分)	管理制度健全性 (4分)	4	100.00%	项目实施单位的业务管理制度是否健全,用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。 ①是否已制定或具有相应的业务管理制度; ②业务管理制度是否合法、合规、完整。	实施单位已制定相应的业务管理制度; 业务管理制度合法、合规、完整。
		制度执行有效性 (5分)	5	100.00%	项目实施是否符合相关业务管理规定,用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。 ①是否遵守相关法律法规和业务管理规定; ②项目调整及支出调整手续是否完备; ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档; ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。	实施单位项目实施符合相关业务管理规定,用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。
		项目质量可控性 (5分)	5	100.00%	项目实施单位是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施,用以反映和考核项目实施单位对项目质量的控制情况。 ①是否已制定或具有相应的项目质量要求或标准; ②是否采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段。	该项目已在合同里约定项目质量要求,对应采取了相应的项目质量检查、验收等必须得控制措施或手段。

		资金分配的合理性 (2分)	2	100.00%	资金分配及结果。 ①资金分配方案是否充分, 分配标准是否合理、明确; ②分配结果是否公开、透明。	经核查该项目资金支出全部用于项目支出, 分配结果公开、透明。
		预算执行率 (2分)	2	100.00%	考察项目预算执行的进度。 预算执行率=实际支出金额/项目预算金额×100%。	该项目预算资金 1059.50 万元, 实际拨付到位资金 1059.50 万元。到位率为 100.00%。实际支付项目资金 1057.54 万元。99.82%=1057.54/1059.50*100%。
	财务管理 (12分)	管理制度健全性 (3分)	1	33.33%	项目实施单位的财务制度是否健全, 用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。 ①是否已制定或具有相应的项目资金管理办法; ②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。	该项目实施单位未制定相应的项目资金管理办法。
		资金使用合规性 (5分)	5	100.00%	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资金的拨付是否有完整的审批程序和手续; ③项目的重大开支是否经过评估认证; ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途; ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	项目资金使用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。
		财务监控有效性 (4分)	4	100.00%	项目实施单位是否为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施, 用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。 ①是否已制定或具有相应的监控机制; ②是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。	项目实施单位是为保障资金的安全、规范运行而采取了必要的监控措施, 用以反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。

产出 (30分)	项目产出 (30分)	完成数量 (10分)	10	100.00%	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率,用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	共受理来电 130.64 万件, 承办中国政府网、国务院“互联网+督查”、省“接诉即办”等国家、省级网民留言 0.97 万件。来电 15 秒接通率 99.13%, 按时办理率 100%, 诉求办理满意率 83.34%, 问题解决率 80.48%。完善限时办理机制, 在全面落实省里提出的企业诉求“2115”工作机制基础上, 自我加压、提升标杆, 建立“2110”快速响应机制, 较省级要求缩短 5 个工作日。响应机制实施以来, 为企业配备联络员 60 余名, 集中解决企业诉求 6456 件。
		完成及时性(4分)	4	100.00%	项目实际提前完成时间与计划完成时间的比率,用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	该项目严格按照项目进度计划实施, 在规定时间内完成各项工作任务,完成及时性较好。
		质量达标率 (12分)	12	100.00%	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率,用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	经核查, 该项目中, 所有的指标都达到验收标准, 验收合格, 质量达标率 100%。
		资金变动率(4分)	3	75.00%	完成项目计划工作目标的变动成本与计划成本的比率, 用以反映和考核项目的变动程度。	经核查, 项目变动率为-0.18%=[(1057.54-1059.50)/1059.50]×100%。
效益 (30分)	项目效益 (30分)	社会效益 (10分)	8	80.00%	项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响情况。	项目的实施, 搭起了政府部门联系人民群众的桥梁, 是发扬民主、体察民情、接受群众监督的重要渠道, 是人民群众获取信息、反映合理诉求的重要途径, 同时, 有助于各级政府服务主管部门及时掌握情况, 为相关部门妥善解决公众问题、应对和处理紧急突发事件提供决策支持, 为维护社会稳定、构建和谐社会发挥着重要而积极的作用。
		可持续影响 (10分)	8	80.00%	项目后续运行及成效发挥的可持续影响情况。	通过优化工作流程、引入智能化手段等, 提高热线服务效率, 减少运营成本。加大政府对 12345 市长热线的支持力度, 确保热线在民生服务中的重要作用得到充分发挥。完善经费保障机制、提高服务效率以及广泛的社会参与, 确保 12345 市长热线在民生服务领域发挥更大作用。
		服务对象满意度 (10分)	9.85	80.00%	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	该项目共发放满意度问卷 40 份, 回收有效问卷 36 分, 总体满意度得分为 85.00%

附件 3:

## 枣庄市人民政府办公室 12345 市长热线运行保障经费项目问题清单

问题分类	序号	项目责任单位	问题描述
决策			
过程	1	枣庄市人民政府办公室	该项目实施单位未制定相应的项目资金管理办法。
产出	1	枣庄市人民政府办公室	完成项目计划工作目标的变动成本与计划成本的比率,用以反映和考核项目的变动程度。经核查,项目变动率为 $-0.18\% = [(1057.54 - 1059.50) / 1059.50] \times 100\%$ 。
效益	1	枣庄市人民政府办公室	项目的实施,搭起了政府部门联系人民群众的桥梁,是发扬民主、体察民情、接受群众监督的重要渠道,是人民群众获取信息、反映合理诉求的重要途径,同时,有助于各级政府服务主管部门及时掌握情况,为相关部门妥善解决公众问题、应对和处理紧急突发事件提供决策支持,为维护社会稳定、构建和谐社会发挥着重要而积极的作用。
	2	枣庄市人民政府办公室	通过优化工作流程、引入智能化手段等,提高热线服务效率,减少运营成本。加大政府对 12345 市长热线的支持力度,确保热线在民生服务中的重要作用得到充分发挥。完善经费保障机制、提高服务效率以及广泛的社会参与,确保 12345 市长热线在民生服务领域发挥更大作用。
	3	枣庄市人民政府办公室	该项目共发放满意度问卷 40 份,回收有效问卷 36 份,总体满意度得分为 85.00%。
其他问题			
备注:			