

中共深圳市委深圳市人民政府信访局

2018 年度部门决算

目录

- 一、中共深圳市委深圳市人民政府信访局概况
 - (一) 部门职责
 - (二) 机构设置
- 二、中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年度部门决算表
- 三、中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年度部门决算情况说明
- 四、名词解释

一、中共深圳市委深圳市人民政府信访局概况

（一）部门职责

中共深圳市委深圳市人民政府信访局的主要职能是贯彻执行上级有关信访工作的法律、法规和政策；草拟相关地方性信访工作法规、规章和政策；负责指导、协调、督办全市信访工作，处理市委、市政府及上级单位交办的来信、来访、来电和网络信访事项；负责组织协调市委、市政府领导同志参加市信访大厅值班和“直通车”接访活动；处理信访人向市政府提出的复查、复核信访事项；组织指导对重大信访案件的公开听证。负责人民建议的征集、整理、交办、办理和督办。负责市信访大厅窗口单位的管理、协调和服务；组织指导我市信访群众越级上访的劝返工作；协助有关执法机关做好非正常上访行为的依法处置。负责市政府“12345”公开电话工作，管理公开电话系统；建立和完善信访信息报送制度；负责信访法规政策宣传；组织开展信访系统人员培训；组织实施信访工作绩效考评和信访工作责任追究制度。负责市信访稳定备用金的管理使用。

（二）机构设置

中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年共设 6 个处：办公室、综合调研处、来访接待管理处、办理处、公开电话管理处（网络信息处）、督查处。部门决算仅包括中共深圳市委深圳市人民政府信访局本级，无下属二级单位。

二、中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年度部门决算表

(一) 收入支出决算总表

公开 01 表
单位：万元

部门：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
一、财政拨款收入	1	12,821.33	一、一般公共服务支出	26	11,789.17
二、上级补助收入	2	0.00	二、外交支出	27	0.00
三、事业收入	3	0.00	三、国防支出	28	0.00
四、经营收入	4	0.00	四、公共安全支出	29	0.00
五、附属单位上缴收入	5	0.00	五、教育支出	30	109.99
六、其他收入	6	0.00	六、科学技术支出	31	0.00
	7		七、文化体育与传媒支出	32	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	33	319.37
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	34	42.01

	10		十、节能环保支出	35	0.00
	11		十一、城乡社区支出	36	0.00
	12		十二、农林水支出	37	0.00
	13		十三、交通运输支出	38	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	39	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	40	0.00
	16		十六、金融支出	41	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	42	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	43	0.00
	19		十九、住房保障支出	44	560.79
	20		二十、粮油物资储备支出	45	0.00
	21		二十一、其他支出	46	0.00
本年收入合计	22	12,821.33	本年支出合计	47	12,821.33
用事业基金弥补收支差额	23	0.00	结余分配	48	
年初结转和结余	24	4.28	年末结转和结余	49	4.28
总计	25	12,825.61	总计	50	12,825.61

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

(二) 收入决算表

公开 02 表
单位：万元

部门：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

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		12,821.33	12,821.33					
201	一般公共服务支出	11,789.17	11,789.17					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	11,740.37	11,740.37					
2010308	信访事务	11,740.37	11,740.37					
20199	其他一般公共服务支出	48.80	48.80					
2019999	其他一般公共服务支出	48.80	48.80					
205	教育支出	109.99	109.99					
20508	进修及培训	109.99	109.99					
2050803	培训支出	109.99	109.99					
208	社会保障和就业支出	319.37	319.37					
20805	行政事业单位离退休	292.89	292.89					

2080501	归口管理的行政单位离退休	70.70	70.70					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	158.72	158.72					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	63.46	63.46					
20827	财政对其他社会保险基金的补助	26.48	26.48					
2082799	其他财政对社会保险基金的补助	26.48	26.48					
210	医疗卫生与计划生育支出	42.01	42.01					
21011	行政事业单位医疗	42.01	42.01					
2101101	行政单位医疗	42.01	42.01					
221	住房保障支出	560.79	560.79					
22102	住房改革支出	560.79	560.79					
2210201	住房公积金	154.05	154.05					
2210203	购房补贴	406.74	406.74					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

(三) 支出决算表

公开 03 表
单位：万元

部门：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

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		12,821.33	2,353.60	10,467.72			
201	一般公共服务支出	11,789.17	1,431.43	10,357.74			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	11,740.37	1,431.43	10,308.94			
2010308	信访事务	11,740.37	1,431.43	10,308.94			
20199	其他一般公共服务支出	48.80	0.00	48.80			
2019999	其他一般公共服务支出	48.80	0.00	48.80			
205	教育支出	109.99	0.00	109.99			
20508	进修及培训	109.99	0.00	109.99			
2050803	培训支出	109.99	0.00	109.99			
208	社会保障和就业支出	319.37	319.37	0.00			
20805	行政事业单位离退休	292.89	292.89	0.00			

2080501	归口管理的行政单位离退休	70.70	70.70	0.00			
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	158.72	158.72	0.00			
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	63.46	63.46	0.00			
20827	财政对其他社会保险基金的补助	26.48	26.48	0.00			
2082799	其他财政对社会保险基金的补助	26.48	26.48	0.00			
210	医疗卫生与计划生育支出	42.01	42.01	0.00			
21011	行政事业单位医疗	42.01	42.01	0.00			
2101101	行政单位医疗	42.01	42.01	0.00			
221	住房保障支出	560.79	560.79	0.00			
22102	住房改革支出	560.79	560.79	0.00			
2210201	住房公积金	154.05	154.05	0.00			
2210203	购房补贴	406.74	406.74	0.00			

注：本表反映部门本年度各项支出情况

（四）财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

单位：万元

部门：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

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
栏 次		1	栏 次		2	3	4
一、一般公共预算财政拨款	1	12,821.33	一、一般公共服务支出	27	11,789.17	11,789.17	
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	28	0.00	0.00	
	3		三、国防支出	29	0.00	0.00	
	4		四、公共安全支出	30	0.00	0.00	
	5		五、教育支出	31	109.99	109.99	
	6		六、科学技术支出	32	0.00	0.00	
	7		七、文化体育与传媒支出	33	0.00	0.00	
	8		八、社会保障和就业支出	34	319.37	319.37	
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	35	42.01	42.01	
	10		十、节能环保支出	36	0.00	0.00	
	11		十一、城乡社区支出	37	0.00	0.00	
	12		十二、农林水支出	38	0.00	0.00	

	13		十三、交通运输支出	39	0.00	0.00	
	14		十四、资源勘探信息等支出	40	0.00	0.00	
	15		十五、商业服务业等支出	41	0.00	0.00	
	16		十六、金融支出	42	0.00	0.00	
	17		十七、援助其他地区支出	43	0.00	0.00	
	18		十八、国土海洋气象等支出	44	0.00	0.00	
	19		十九、住房保障支出	45	560.79	560.79	
	20		二十、粮油物资储备支出	46	0.00	0.00	
	21		二十一、其他支出	47	0.00	0.00	
本年收入合计	22	12,821.33	本年支出合计	48	12,821.33	12,821.33	
年初财政拨款结转和结余	23	4.28	年末财政拨款结转和结余	49	4.28	4.28	
一般公共预算财政拨款	24	4.28		50			
政府性基金预算财政拨款	25	0.00		51			
总计	26	12,825.61	总计	52	12,825.61	12,825.61	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

(五) 一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表
单位：万元

部门：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

项 目		本年支出		
功能分类 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		12,821.33	2,353.60	10,467.72
201	一般公共服务支出	11,789.17	1,431.43	10,357.74
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	11,740.37	1,431.43	10,308.94
2010308	信访事务	11,740.37	1,431.43	10,308.94
20199	其他一般公共服务支出	48.80	0.00	48.80
2019999	其他一般公共服务支出	48.80	0.00	48.80
205	教育支出	109.99	0.00	109.99
20508	进修及培训	109.99	0.00	109.99
2050803	培训支出	109.99	0.00	109.99
208	社会保障和就业支出	319.37	319.37	0.00

20805	行政事业单位离退休	292.89	292.89	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	70.70	70.70	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	158.72	158.72	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	63.46	63.46	0.00
20827	财政对其他社会保险基金的补助	26.48	26.48	0.00
2082799	其他财政对社会保险基金的补助	26.48	26.48	0.00
210	医疗卫生与计划生育支出	42.01	42.01	0.00
21011	行政事业单位医疗	42.01	42.01	0.00
2101101	行政单位医疗	42.01	42.01	0.00
221	住房保障支出	560.79	560.79	0.00
22102	住房改革支出	560.79	560.79	0.00
2210201	住房公积金	154.05	154.05	0.00
2210203	购房补贴	406.74	406.74	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

(六) 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

单位: 万元

部门: 中共深圳市委深圳市人民政府信访局

经济 分类 科目 编码	科目名称	决算数	经济 分类 科目 编码	科目名称	决算数	经济 分类 科目 编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	2,010.32	302	商品和服务支出	178.60	310	资本性支出	3.76
30101	基本工资	1,244.10	30201	办公费	37.01	31001	房屋建筑物购建	
30102	津贴补贴	331.03	30202	印刷费	0.56	31002	办公设备购置	3.76
30103	奖金		30203	咨询费		31003	专用设备购置	
30106	伙食补助费		30204	手续费	0.18	31005	基础设施建设	
30107	绩效工资		30205	水费		31006	大型修缮	
30108	机关事业单位基本养老保险费	151.91	30206	电费		31007	信息网络及软件购置更新	
30109	职业年金缴费	60.74	30207	邮电费	21.32	31008	物资储备	
30110	职工基本医疗保险缴费	42.01	30208	取暖费		31009	土地补偿	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费	0.03	31010	安置补助	
30112	其他社会保障缴费	26.48	30211	差旅费	0.12	31011	地上附着物和青苗补偿	
30113	住房公积金	154.05	30212	因公出国(境)费用		31012	拆迁补偿	
30114	医疗费		30213	维修(护)费	10.79	31013	公务用车购置	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费	4.04	31019	其他交通工具购置	
303	对个人和家庭的补助	160.92	30215	会议费		31021	文物和陈列品购置	

30301	离休费		30216	培训费		31022	无形资产购置	
30302	退休费		30217	公务招待费	1.83	31099	其他资本性支出	
30303	退职(役)费		30218	专用材料费		312	对企业补助	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31201	资本金注入	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31203	政府投资基金股权投资	
30306	救济费		30226	劳务费	7.72	31204	费用补贴	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费	18.39	31205	利息补贴	
30308	助学金		30228	工会经费	9.01	31299	其他对企业补助	
30309	奖励金	160.92	30229	福利费	2.16	313	对社会保障基金补助	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	3.50	31302	对社会保险基金补助	
30399	对其他个人和家庭的补助支出		30239	其他交通费用	37.94	31303	补充全国社会保障基金	
			30240	税金及附加费用		399	其他支出	
			30299	其他商品和服务支出	24.02	39906	赠与	
			307	债务利息及费用支出		39907	国家赔偿费用支出	
			30701	国内债务付息		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
			30702	国外债务付息		39999	其他支出	
			30703	国内债务发行费用				
			30704	国外债务发行费用				
人员经费合计		2,171.24	公用经费合计				182.36	

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。

(七) 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 07 表

部门：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

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	公务用车运行费				小计	公务用车购置费	公务用车运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
17.58		5.50		5.50	12.08	13.66	5.29	5.50		5.50	2.87

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费年初预算数，决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

（八）政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表
单位：万元

部门：中共深圳市委深圳市人民政府信访局

项 目		年初结转 和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类科 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							

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。

三、中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年度部门决算情况说明

(一) 收入支出决算总体情况说明

中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年度收入合计 12,821.33 万元，年初结转项目结余 4.28 万元（系社保历史结余），收入总计决算 12,825.61 万元。比 2017 年收入总计决算 5,765.72 万元增加 7,059.89 万元，增加 122.5%。主要原因：根据我市相关会议精神，开展市政府热线全面整合工作，将全市 11 个部门 17 条热线统一整合并入 12345 热线平台，实现“一个号码管服务”，增加市政府热线整合接听购买服务及家具采购项目预算，导致 2018 年度收支大幅增加。

中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年度支出 12,821.33 万元，年末结转项目结余 4.28 万元，支出总计决算 12,825.61 万元。比 2017 年支出总计决算 5,765.72 万元增加 7,059.89 万元，增加 122.5%。主要原因：根据我市相关会议精神，开展市政府热线全面整合工作，将全市 11 个部门 17 条热线统一整合并入 12345 热线平台，实现“一个号码管服务”，增加市政府热线整合接听购买服务及家具采购项目预算，导致 2018 年度收支大幅增加。

(二) 收入决算情况说明

中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年度收入合计 12,821.33 万元，全部为财政拨款收入，包括一般公共服

务支出 11,789.17 万元、教育支出 109.99 万元、社会保障和就业支出 319.37 万元、医疗卫生与计划生育支出 42.01 万元、住房保障支出 560.79 万元。比 2017 年收入 5,761.43 万元增加 7,059.89 万元，增加 122.5%。主要原因：根据我市相关会议精神,开展市政府热线全面整合工作,将全市 11 个部门 17 条热线统一整合并入 12345 热线平台,实现“一个号码管服务”,增加市政府热线整合接听购买服务及家具采购项目预算,导致 2018 年度收支大幅增加。

(三) 支出决算情况说明

中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年度支出 12,821.33 万元,其中,基本支出 2,353.60 万元,包括一般公共服务支出 1,431.43 万元、社会保障和就业支出 319.37 万元、医疗卫生与计划生育支出 42.01 万元、住房保障支出 560.79 万元;项目支出 10,467.72 万元,包括一般公共服务支出 10,357.74 万元、教育支出 109.99 万元。比 2017 年支出 7,059.89 万元,增加 122.5%。主要原因:根据我市相关会议精神,开展市政府热线全面整合工作,将全市 11 个部门 17 条热线统一整合并入 12345 热线平台,实现“一个号码管服务”,增加市政府热线整合接听购买服务及家具采购项目预算,导致 2018 年预算收支大幅增加。

(四) 财政拨款收入支出决算总体情况说明

中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年度收入总

计决算 12,825.61 万元，其中年初财政拨款结转和结余 4.28 万元（为社保历史结余）、一般公共预算财政拨款收入 12,821.33 万元。比年初一般公共预算财政拨款预算收入 16,445.63 万元减少 3,624.30 万元，减少 22.0%（扣除年初结转社保历史结余的 4.28 万元）。中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 支出总计决算 12,825.61 万元，其中年末结转和结余 4.28 万元（为社保历史结余）、基本支出 2,353.60 万元、项目支出 10,467.72 万元。比年初一般公共预算财政拨款预算支出 16,445.63 万元减少 3,624.30 万元，减少 22.0%。主要原因：我局通过公开招标于 2018 年 4 月及 2018 年 6 月分别和中国联合网络通信有限公司深圳市分公司签订《市政府热线整合（12345 热线接听购买服务）项目合同》（合同总价为人民币 10,666.00 万元）及《<市政府热线整合（12345 热线接听购买服务）项目合同>的补充协议》，因合同约定平台服务期限从 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日。按照合同约定付款方式，在满足付款条件下，才进行相关资金支付，剩余款项结转至 2019 年支付。

（五）一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 支出总计决算 12,825.61 万元，其中年末结转和结余 4.28 万元（为社保历史结余）；基本支出 2,353.60 万元，包括一般公共服务支出 1,431.43 万元、社会保障和就业支出 319.37 万元、医疗

卫生与计划生育支出 42.01 万元、住房保障支出 560.79 万元；项目支出 10,467.72 万元，包括一般公共服务支出 10,357.74 万元、教育支出 109.99 万元。比年初一般公共预算财政拨款预算支出 16,445.63 万元减少 3,624.30 万元，减少 22.0%。主要原因：我局通过公开招标于 2018 年 4 月及 2018 年 6 月分别和中国联合网络通信有限公司深圳市分公司签订《市政府热线整合（12345 热线接听购买服务）项目合同》（合同总价为人民币 10,666.00 万元）及《<市政府热线整合（12345 热线接听购买服务）项目合同>的补充协议》，因合同约定平台服务期限从 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日。按照合同约定付款方式，在满足付款条件情况下，才进行相关资金支付，剩余款项结转至 2019 年支付。

（六）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年度一般公共预算财政拨款基本支出合计 2,353.60 万元，包括公用经费 182.36 万元；人员支出 2,171.24 万元，其中工资福利支出（工资社保等）2,010.32 万元、对个人和家庭的补助（住房公积金等）160.92 万元。比年初预算 1,726.88 万元增加 626.72 万元，增长 36.3%。主要原因：一是国家政策及人员变动情况，增加人员支出 628.40 万元；二是减少公用经费 1.68 万元。

（七）一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年一般公共预算财政拨款“三公”经费支出共 13.66 万元，比 2017 年决算 9.14 万元增加 4.52 万元，增加 33.1%；比 2018 年初预算 17.58 万元减少 3.92 万元，减少 22.3%。具体如下：

1. 公务用车购置及运行费 2018 年支出合计 5.50 万元，其中公务用车购置费支出 0 元，公务用车运行维护费支出 5.50 万元。比 2017 年决算一致，无增减变化；与 2018 年初预算数据一致，无增减变化。2018 年汽车保有量 2 辆，为 1 辆商务车，1 辆中巴车。根据深圳市公务用车改革文件要求，中巴车已经封存，等待进行拍卖。我局 2018 年实际在用车辆 1 辆，与 2017 年对比，实际在用车辆无增减变化。

2. 公务接待费 2018 年支出 2.87 万元，比 2017 年决算减少 0.77 万元，减少 21.2%；比 2018 年初预算减少 9.21 万元，减少 76.2%。公务接待支出减少的主要原因是年度来访部门单位和人员有所减少。2018 年共接待 20 批共 223 人次。

3. 因公出国（境）2018 年经费支出 5.29 万元，比 2017 年决算增加 5.29 万元，比 2018 年初预算数据增加 5.29 万元。决算数大于预算数的主要原因：我市因公出国（境）实行外事、财政集中管理，按照要求先编制因公出国（境）预算 0.00 万元，再根据市因公出国（境）计划预审议审定的出国任务支出编制决算。全年安排因公出国（境）2 批 2 人次。

（八）政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

中共深圳市委深圳市人民政府信访局 2018 年无政府性基金预算财政拨款收入和支出。

（九）预算绩效目标编报及绩效评价开展情况说明

1. 2019 年绩效目标编报情况

我局 2019 年一级项目绩效目标共四个，包括：12345 公开电话系统运行、信访大厅运行、信访专项、信息管理。具体详见附件 1:《2019 年项目绩效目标表》。

2. 2018 年绩效自评结果

根据中共中央国务院全面实施预算绩效管理要求，我局认真组织开展 2018 年度绩效自评工作。

（1）2018 年度部门整体支出绩效自评。结合单位主要职能、2018 年市委市政府重点安排的工作，对 2018 年度部门整体支出开展绩效自评，涉及一般公共预算财政拨款支出 12,825.61 万元，自评覆盖率为 100%。我局通过抓好抓实预算执行，合理安排预算经费，严格按照财政纪律，规范使用预算资金，建立健全资金绩效考核制度。从评价情况来看，基本支出和项目支出绩效情况较为理想，整体支出达到了预期目标，我局通过加强预算绩效管理，初步构建了“预算编制有目标、预算执行有监控、项目完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果要运用”的预算绩效管理模式。

(2) 2018 年度项目绩效目标完成情况自评。 我局（各部门）结合项目预算执行和绩效完成情况，对纳入 2018 年绩效目标管理的 1 个项目支出开展绩效自评，项目预算 12,434.00 万元，项目中标金额 10,666.00 万元，实际执行 2,133.20 万元（合同时间为 2018 年 7 月至 2019 年 6 月，实际执行金额根据合同付款进度确定）。从评价情况来看，上述项目支出绩效情况部分达到项目申请时所设定的各项绩效目标。具体详见附件 2:《2018 年度项目绩效目标自评表》。

(3) 2018 年度重点项目支出绩效自评。 我局（各部门）结合重点履职或重大民生项目开展情况，选取 1 个项目支出开展重点绩效评价，市政府热线全面整合项目是重点支出项目，绩效评价结果显示：该项目主要用于开展市政府热线全面整合工作，将全市 11 个部门 17 条热线统一整合并入 12345 热线平台，实现“一个号码管服务”，项目预算 12,434.00 万元，项目中标金额 10,666.00 万元，实际执行 2,133.20 万元（合同时间为 2018 年 7 月至 2019 年 6 月，实际执行金额根据合同付款进度确定）。为保障项目落实，实现年度工作目标，我局建立了相应的管理制度并细化了工作流程，为确保项目目标任务按计划完成，我局将该项目纳入绩效目标管理，在配套资金上重点保障，围绕预算编制，对项目资金的落实、项目组织实施以及实施的效果进行自查及分析评价。总体来看，项目预算支出均按照我局相应的财

务管理办法严格执行，项目实施程序较为规范，项目质量达标率高，项目产生效益基本达到设定目标，服务对象满意度较高。具体详见附件 3:《2018 年度重点项目支出绩效自评报告》。

(十) 其他重要事项情况说明

1. 机关运行经费支出情况说明。本部门 2018 年度机关运行经费支出 182.36 万元比年初预算数减少 1.68 万元，降低 0.9%。主要原因是：本部门根据机关例行节约的规定，减少办公经费开支，机关运行经费支出相应减少。

2. 政府采购支出情况说明。本部门 2018 年度政府采购支出总额 3,264.47 万元，其中：政府采购货物支出 73.23 万元、政府采购服务支出 3,191.24 万元。授予中小企业合同金额 468.91 万元，占政府采购支出总额的 14.4%，其中：授予小微企业合同金额 319.92 万元，占政府采购支出总额的 9.8%。

3. 国有资产占用情况说明。截至 2018 年 12 月 31 日，我局共有车辆 2 辆，全部为一般公务用车，包括 1 辆商务车，1 辆中巴车。根据深圳市公务用车改革文件要求，中巴车已经封存，等待进行拍卖。待拍卖后再行销账处置。我局 2018 年实际在用车辆 1 辆。单价 50 万元以上通用设备 1 台（套），我局无单价 100 万元以上的专用设备。

4. 部门需要说明的其他特殊事项。

根据中共深圳市委 深圳市人民政府《深圳市机构改革方案》深发〔2019〕2号文件要求，我局更名为深圳市信访局，原先“12345”公开电话管理职责，以及相关机构的信息化职责整合至新组建市政务服务数据管理局，其他职能保持不变。

四、名词解释

（一）机关运行经费支出口径为一般公共预算财政拨款基本支出中公用经费之和。

（二）“三公”经费财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。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、伙食费及培训费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、保险费、过路过桥费等支出；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。

（三）政府采购金额的计算口径为：本部门纳入 2018 年部门预算范围的各项政府采购支出金额之和，并做好与相关预算数据、统计数据的衔接。大中小微企业划分标准执行依据是工信部、国家统计局、国家发改委、财政部制定的《关于印发中小企业划型标准规定的通知》，文号为工信部联企业〔2011〕300 号。

（四）财政预算拨款收入，反映市财政当年拨付的预算

资金。

（五）上年结转和结余，反映以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

（六）培训支出，反映按照省市相关规定，对全市信访工作人员进行培训的支出。

（七）财政对其他社会保险基金的补助，反映财政对基本养老保险基金的补助支出。

（八）归口管理的行政单位离退休，反映实行归口管理的行政单位开支的离退休人员经费。

（九）行政单位医疗，反映行政部门集中安排的行政单位基本医疗保险缴费支出。

（十）住房公积金，反映按照《住房公积金管理条例》和其他相关规定，由单位及其在职职工分别按照一定比例缴存的长期住房储备。

（十一）购房补贴，反映根据国家有关规定，对住房未达标职工发放的住房货币化改革补贴资金。

（十二）年末结转和结余，反映本年度或以前年度预算安排，因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

（十三）基本支出，反映为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

（十四）项目支出，反映在基本支出之外为完成特定行

政任务和事业发展目标所发生的支出。

附件 1:

项目绩效目标表 (2019 年)

实施单位：深圳市信访局		主管单位：深圳市信访局	
项目名称	12345 公开电话系统运行		
项目类型	一般性项目支出 <input checked="" type="checkbox"/> 专项性项目支出 <input type="checkbox"/> 政府投资项目支出 <input type="checkbox"/> 政府性基金项目支出 <input type="checkbox"/>		
资金用途	业务类 <input checked="" type="checkbox"/> 政策类（转移性支出） <input type="checkbox"/> 工程及维护类 <input type="checkbox"/> 基本建设 <input type="checkbox"/> 信息化工程 <input type="checkbox"/> 设备购置及维护 <input type="checkbox"/>		
计划开始日期	2019-01-01	计划完成日期	2019-12-31
项目总金额	3,450.99 万元	本年度项目金额	3,450.99 万元
财政拨款资金	3,450.99 万元	其他资金	0.00
资产采购计划	固定资产采购金额 0.00	采购品目	无
项目概况	根据《关于深圳市人民政府 12345 公开电话系统建设的实施方案》，该项目主要内容是：1. 启用全国统一的 12345 政府热线电话号码，整合 44 个政府部门公开电话；2. 共享数字城管系统和社会资源，建立市政府 12345 公开电话受理平台；3. 建立资料库，规范来电事项处理程序。从而达到提高政府公共服务水平和行政效率，更好的为市民提供便民、利民服务。		
项目用途	该项目主要用于市政府热线全面整合接听购买服务、12345 公开电话系统运行维护以及 B 座办公楼水电费缺口的补充。		
项目总（中期）目标	整合现有的全部政府部门公开电话资源，使政府公开电话服务范围覆盖到政府公共服务的全部领域；为市民提供全方位、全天候、高效率的政府公开电话服务，做到市民只记一个电话号码，只打一次电话，就能得到政府答复和服务；市民来电在 15 秒内接通率达到 80% 以上，达到国内外通行的、市民比较满意的标准；通过党政机关专网实现政府公开电话系统与市政府应急电话系统、社会便民服务热线系统的互联互通，最大限度提高公共电话服务的覆盖率。		
年度绩效目标	全面完成 12 个局委办的 17 条热线整合工作，并按照 SZCG2018159275 号项目招标需求的各项需求，完成各项指标工作。		
目标内容	二级指标	绩效指标	指标目标值 目标值来源

产出目标	数量	座席月平均配备数	≥700 个	历史经验值
	数量	12345 运营管理机制建立数	3 套	历史经验值
	数量	话务人员月平均数	≥1,050 人	根据《市政府热线整合（12345）热线接听购买服务》项目合同规定
	质量	人工平均接通率	≥95%	根据《市政府热线整合（12345）热线接听购买服务》项目合同规定
	质量	交办单月平均成功率	≥97%	根据《市政府热线整合（12345）热线接听购买服务》项目合同规定
	质量	热线服务月平均投诉率	≤0.01%	根据《市政府热线整合（12345）热线接听购买服务》项目合同规定
	质量	投诉举报初次来电回访率	1	历史经验值
	时效	咨询即时应答率	≥95%	根据《市政府热线整合（12345）热线接听购买服务》项目合同规定
	时效	突发事件应急响应及时	及时	根据 2019 年政策目标和年度规划
	时效	手机短信、微信、APP 信访月平均受理响应时间	≤3 分钟	根据《市政府热线整合（12345）热线接听购买服务》项目合同规定
	时效	工单转办及时性	及时	根据《市政府热线整合（12345）热线接听购买服务》项目合同规定
	时效	电子邮箱月平均受理响应时间	≤24 小时	根据《市政府热线整合（12345）热线接听购买服务》项目合同规定
效果目标	社会效益	市政府整合热线（12345 热线）平台知晓率	≥80%	根据 2019 年政策目标和年度规划
	社会效益	省 12345 考核排名提高	提高	根据 2019 年政策目标和年度规划
	社会效益	上级有关单位通报次数	0	根据 2019 年政策目标和年度规划
	满意度	市政府整合热线（12345 热线）平台满意率	≥80%	根据《市政府热线整合（12345）热线接听购买服务》项目合同规定

	满意度	受话满意率	≥97%	根据《市政府热线整合（12345）热线接听购买服务》项目合同规定
--	-----	-------	------	----------------------------------

项目绩效目标表	
(2019年)	
实施单位：深圳市信访局	主管单位：深圳市信访局
项目名称	信访大厅运行

项目类型	一般性项目支出 <input checked="" type="checkbox"/> 专项性项目支出 <input type="checkbox"/> 政府投资项目支出 <input type="checkbox"/> 政府性基金项目支出 <input type="checkbox"/>			
资金用途	业务类 <input checked="" type="checkbox"/> 政策类（转移性支出） <input type="checkbox"/> 工程及维护类 <input type="checkbox"/> 基本建设 <input type="checkbox"/> 信息化工程 <input type="checkbox"/> 设备购置及维护 <input type="checkbox"/>			
计划开始日期	2019-01-01		计划完成日期	2019-12-31
项目总金额	515.94 万元		本年度项目金额	515.94 万元
财政拨款资金	515.94 万元		其他资金	0.00
资产采购计划	固定资产采购金额	10.00 万元	采购品目	1. 台式机 10 台 6 万元；2. 黑白激光打印机 20 台 4 万元。
项目概况	该项目主要是保障信访大厅日常行政运行所需的日常开支，包括物业、水电、及办公用品和人员开支。人员开支主要采用政府购买的形式购买，例如购买社工主要江社工、社会组织、社会公益力量引入信访工作，合理解决群众各种诉求特别是“信访外”诉求，以促进社会和谐稳定；例如购买法律服务，使有需求的上访群众享受更好的便民法律服务。			
项目用途	该项目主要用于办公楼物业管理、水电、办公用品及办公设备的添置、以及信访大厅运行中所需的社工、律师、保安服务等。			
项目总（中期）目标	项目为延续性的经常性项目，项目总目标为：1. 根据相关办法及协议要求，按时支付各项费用，并保证信访大厅日常工作的正常运行；2. 购买相关专业服务，联动各方力量提高信访工作效率，提高信访群众的满意度，促进社会和谐稳定。			
年度绩效目标	项目年度目标主要有，根据单位履职需求，确保各项日常开支有序进行，保障信访大厅工作的正常运行。			
目标内容	二级指标	绩效指标	指标目标值	目标值来源
产出目标	数量	社工咨询个案完成数	200 个	历史服务需求

	数量	公益组织参与宣传、帮扶活动、引进开展信访工作人员培训活动数	8 场	历史服务需求
	数量	设备购置完成数	30 台	年初预算计划
	质量	信访大厅社工持证率	100%	历史服务需求
	质量	设备验收合格率	100%	历史服务需求
	时效	信访大厅上岗及时率	100%	历史服务需求
效果 目标	社会效益	信访窗口信访数量下降	下降	根据 2019 年政策目标和年度规划
	社会效益	依靠购买社工建立市 57 个街道信访工作联络机制覆盖率	1	根据 2019 年政策目标和年度规划
	满意度	信访大厅购买社工服务满意度	≥80%	根据 2019 年政策目标和年度规划
	满意度	信访大厅购买律师服务满意度	≥80%	根据 2019 年政策目标和年度规划

项目绩效目标表	
(2019 年)	
实施单位：深圳市信访局	主管单位：深圳市信访局

项目名称	信访专项			
项目类型	一般性项目支出 <input checked="" type="checkbox"/> 专项性项目支出 <input type="checkbox"/> 政府投资项目支出 <input type="checkbox"/> 政府性基金项目支出 <input type="checkbox"/>			
资金用途	业务类 <input checked="" type="checkbox"/> 政策类（转移性支出） <input type="checkbox"/> 工程及维护类 <input type="checkbox"/> 基本建设 <input type="checkbox"/> 信息化工程 <input type="checkbox"/> 设备购置及维护 <input type="checkbox"/>			
计划开始日期	2019-01-01		计划完成日期	2019-12-31
项目总金额	492.18 万元		本年度项目金额	492.18 万元
财政拨款资金	492.18 万元		其他资金	0.00
资产采购计划	固定资产采购金额	0.00	采购品目	
项目概况	按照国家信访局和省信访局的部署和要求，深办发[2009]18号文件等文件精神以及单位履职需求，认真抓好信访矛盾化解攻坚工作，维护我市社会和谐稳定，以有效应对和化解该类矛盾问题，项目主要是针对赴省进京上访，及信访日常中的调研、培训等工作，为党分忧、为民解难。			
项目用途	根据相关办法及单位履职需求，我局新增信访维稳专项经费，主要用于深湘两地联合工作组的相关工作经费；延续上年项目的信访专项项目主要用于信访工作中的日常会议、培训、调研等相关的支出；延续上年项目的信访维稳专项主要用于驻京、驻穗工作组经费等；延续上年项目的培训项目主要用于入驻大厅的工作人员的上岗培训及大厅所有人员的应急处置培训。			
项目总（中期）目标	做好日常信访工作，提高进京上访劝返效率，降低进京上访数量，为党分忧、为民解难。			
年度绩效目标	做好日常信访工作，提高进京上访劝返效率，降低进京上访数量，为党分忧、为民解难。			
目标内容	二级指标	绩效指标	指标目标值	目标值来源
产出目标	数量	入驻大厅接访工作人员参加上岗培训率	100%	根据2019年政策目标和年度规划
	数量	大厅应急处置培训参与度	大厅所有工作人员	根据2019年政策目标和年度规划

	质量	入驻大厅接访工作人员培训上岗合格率	100%	根据 2019 年政策目标和年度规划
	质量	“三跨三分离”案件办案及督办有效性	有效	根据 2019 年政策目标和年度规划
	时效	上岗培训开展及时性	及时	根据 2019 年政策目标和年度规划
	时效	“三跨三分离”案件办案及督办及时性	及时	根据 2019 年政策目标和年度规划
效果目标	社会效益	参加应急培训知识知晓率	≥80%	根据 2019 年政策目标和年度规划
	社会效益	上岗培训参与率	提高	根据 2019 年政策目标和年度规划
	社会效益	进京上访数降低	降低	根据 2019 年政策目标和年度规划
	满意度	入驻大厅接访工作人员参加上岗培训满意率	≥80%	根据 2019 年政策目标和年度规划

项目绩效目标表	
(2019 年)	
实施单位：深圳市信访局	主管单位：深圳市信访局

项目名称	信息管理			
项目类型	一般性项目支出 <input checked="" type="checkbox"/> 专项性项目支出 <input type="checkbox"/> 政府投资项目支出 <input type="checkbox"/> 政府性基金项目支出 <input type="checkbox"/>			
资金用途	业务类 <input checked="" type="checkbox"/> 政策类(转移性支出) <input type="checkbox"/> 工程及维护类 <input type="checkbox"/> 基本建设 <input type="checkbox"/> 信息化工程 <input type="checkbox"/> 设备购置及维护 <input type="checkbox"/>			
计划开始日期	2019-01-01		计划完成日期	2019-12-31
项目总金额	182.18 万元		本年度项目金额	182.18 万元
财政拨款资金	182.18 万元		其他资金	0.00
资产采购计划	固定资产采购金额	0.00	采购品目	
项目概况	该项目主要为市信访相关信息系统的安全加固、运维、升级改造。			
项目用途	该项目主要用于市信访网上信访信息系统、电子政务系统等的运维服务支出；部分系统的升级及改造。			
项目总(中期)目标	做好各信息系统的加固、升级改造及部分系统的日常维护工作，确保信访信息系统网络安全、提高工作效率。			
年度绩效目标	完成各项信息系统或设备的日常运维工作，确保系统日常正常运行；完成信息系统安全加固，创造安全、可靠的网络工作环境；			
目标内容	二级指标	绩效指标	指标目标值	目标值来源
产出目标	数量	市网上信访信息系统运行维护完成率	100%	年度规划
	数量	电子政务内网(保密室改造)完成率	100%	年度规划
	数量	电子政务内网电子交换系统建设完成数	≥1	年度规划

	数量	电子政务内网耗材采购完成率	100%	年度规划
	数量	信息系统安全加固设备采购完成率	100%	年度规划
	质量	市网上信访信息系统故障率	0	年度规划
	质量	电子政务内网（保密室改造）验收合格率	100%	年度规划
	质量	电子政务内网电子交换系统建设验收合格率	100%	年度规划
	质量	电子政务内网耗材验收合格率	100%	年度规划
	时效	市网上信访信息系统运行维护及时性	及时	年度规划
	时效	电子政务内网（保密室改造）完成及时性	2019年12月	年度规划
	时效	系统平台建设完成及时性	2019年12月	年度规划
	时效	电子政务内网耗材采购及时性	2019年12月	年度规划
	时效	市网上信访信息系统三个平台改造完成及时性	2019年12月	年度规划
效果目标	社会效益	信息事故发生数	减少	根据2019年政策目标和年度规划
	社会效益	系统安全率提高	提高	根据2019年政策目标和年度规划
	社会效益	工作效率有所提升	提升	满意度调查
	满意度	系统用户使用满意度	≥80%	满意度调查
	满意度	电子政务内网用户使用满意度	≥80%	满意度调查

附件 2:

深圳市信访局项目绩效目标自评表（2018 年）

项目主管部门（公章）：深圳市信访局

项目名称	市政府热线全面整合(12345 热线接听购买服务)	项目类别	常规	√	一次性		追加	
项目主管部门	深圳市信访局	项目实施单位	深圳市信访局					
项目周期	1 年	项目属性	新增	√	延续			
预算金额	12,434.00 万元	其中：财政拨款	12,434.00 万元	其它资金				
中期目标总体描述	整合全市 12 个部门 17 条政务服务热线，形成 12345 统一政务服务平台，完成 12345 平台 700 个座席及 1084 人的接听服务人员和管理支撑人员配备，完成全市政府服务热线整合工作，建立 12345 运营管理机制，建立 12345 宣传推广机制，12345 平台试运营，统一使用 12345 一个热线号码对市民服务。							
年度目标总体描述	全面落实国家“互联网+政务服务”、省“两建”工作部署，在新型智慧城市、电子政务整体框架下，以 12345 热线平台为基础，实现市级部门非紧急服务热线电话“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”，建立国内领先的统一政府咨询投诉平台，提升各部门专业化服务水平，优化办理流程，完善管理体制，不断提升人民群众满意度，建立 12345 考核管理办法和其他完善工作。							
绩效内容	目标内容			目标完成情况		未完成的原因及改进措施		
投入目	资金支出进度 2018 年第一季度 2486.8 万元			未完成		原因详见重点项目自评报告		
	资金支出进度 2018 年第四季度 3,730.2 万元			支付 2,133.20 万元，未完成				

标	资金支出进度 2019 年第二季度 4,973.6 万元	支付 3,199.80 万元, 未完成	
	资金支出进度 2019 年第三季度 1,243.4 万元	未完成	
产出目标	数量目标: 人工接听座席 700 席、话务员 1050 人 管理支撑团队人员 34 人、12345 运营管理机制一套、12345 业务考核机制一套、12345 宣传推广机制一套、12345 平台约 6,000 平米的办公配套。	负责 12345 项目专项运营人员共计人工接听坐席 437 个, 管理支撑团队 38 人、话务员 1053 人, 12345 运营管理机制一套、12345 运营管理机制一套、12345 业务考核机制一套、12345 宣传推广机制一套	
	质量目标: 7*24 小时服务、15 秒内人工接通率 95%、咨询类来电一次性解答率要求不低于 95%; 投诉举报初次来电回访率要求达到 100%。短信、微信、APP、网站等其他渠道受理响应时间不超过 3 分钟; 电子信箱受理响应时间不超过 24 小时。 退单率(工单记录错误等原因后台退给前台的工单占转后台处理总工单数的比例≤3%)、受话满意率≥97%、受理单质量差错率≤3%、乙方责任投诉率≤0.1‰、平均事后处理时间≤90 秒、普通工单转办时效≤1 工作日、复杂工单转办时效≤2 工作日、紧急、特级工单转办延时率≤30 分钟	达标	
	工作时效: 2018 年 4 月底前完成 12345 运营管理机制、宣传推广机制和业务考核机制建设、2018 年 5 月 12345 正式运营。	未完成	接听服务项目采购活动曾出现不可预见性情况, 在按照政府采购相关流程要求处置后, 合同正式签署时间已被迫延后至 2018 年 6 月中旬。我局组织承接方迅速进入各整合平台开展话务承接工作, 全力推进原平台人员承接、新员工培

			训等工作,在各平台原主管单位的积极配合下,大大压缩了准备期,6月1日承接原信访局12345平台,7月1日承接其他热线平台。后期场地整合、系统平台建设受施工方案多次调整、热线主管部门变更等影响,未能如期完成。
	服务对象满意度: 服务对象满意度达到 97%	服务对象满意度 99.99%	
效益目标	<p>效益: 促进深圳市服务型政府建设进度,推进政府职能转变。提高政府服务热线服务的管理水平和监管力度。督促政府工作人员提高市民投诉、举报案件处理效率;向市民提供电话、短信、网站、微信公众号、手机APP等全渠道的政务服务,提升公共服务能力。促进各市直部门转变工作作风,更切实的为市民服务。促进政务公开,提升各市直部门的政务透明度。集约化配置全市政务服务热线资源,节约行政运营成本。提升政府公共服务能力。目前深圳市各市直部门热线人工话务接通率平均在70%的水平,甚至个别部门话务接通率只有50%。深圳市政府热线整合暨优化咨询投诉服务体系采购项目验收上线后能够提供7*24小时全天候服务,有效综合利用人工座席资源,将人工话务接通率提升到95%的水平。</p>	基本完成,自2018年12月起,整体接通率稳定保持在90%以上	

附件 3:

2018 年度重点项目支出 绩效评价报告

项目名称：市政府热线全面整合（12345 热线接听购买服务）

主管部门（公章）：深圳市信访局（原中共深圳市委深圳市人民政府信访局）

项目负责人： 罗志威

填报人： 莫小瑜

一、项目概况

(一) 项目背景、立项依据、目的。

1. 项目背景、立项依据:

随着城市规模的扩大以及人民生活水平的不断提高，人们对建设服务型政府的需求不断加大，为加强公共服务，最大限度地服务于市民，国内各地陆续开通了市民服务热线。近年来，深圳市政府为加强公共服务建设，先后开通并设立了各类政务服务热线。这些热线在服务市民、发挥很大作用的同时，也遇到了“热线太多，不方便市民记忆和反映问题”、“热线分属于不同条块，遇到跨部门问题难以协调落实”、“缺乏统一的管理机制和服务标准，热线服务质量参差不齐”以及“热线功能有限，缺乏必要的协调和联动”等问题。为了科学整合并有效利用各类行政资源，最大限度地方便市民咨询、求助和反映问题，及时解决市民诉求，提高政府办事效率，进一步提高深圳市政府热线服务水平，根据《国务院关于促进市场公平竞争维护市场正常秩序的若干意见》(国发〔2014〕20号)相关要求和省“两建”工作部署及市政府六届八十七次常务会议精神，开展市政府热线全面整合工作，将全市 11 个部门 17 条热线统一整合并入 12345 热线平台，实现“一个号码管服务”，特设立“市政府热线全面整合”项目。

2. 项目立项目标:

全面落实国家、“省互联网+政务服务”和省“两建”工作部署，在新型智慧城市、电子政务整体框架下，以 12345 平台

为基础，实现全市市级部门非紧急服务热线电话“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”，建成国内领先的统一政府咨询投诉平台，完善管理体制，优化办理流程，改善全市政府热线电话服务体验，不断提升人民群众满意度。

（二）项目管理的组织架构和职责分工。

1. 项目组织结构：

根据《深圳市人民政府办公厅关于印发市政府热线全面整合暨优化咨询投诉服务体系工作方案的通知》（深府办〔2018〕5号）文件精神，市政府成立市政府热线整合建设工作领导小组，由刘庆生常委任组长，李廷忠秘书长任常务副组长，杨修友副秘书长、市信访局主要负责同志任副组长，成员包括市编办、市信访局、政府办公厅、经贸信息委、财政委、规划国土委、市场和质量监管委、人居环境委、交通运输委、卫生计生委、民政局、人力资源保障局、住房建设局、地税局、安全监管局、城管局、法制办、政务办等单位分管负责人。领导小组办公室设在市信访局，负责日常工作。市信访局分管负责人任办公室主任，市编办、财政委、“两建”办相关领导任副主任，办公室成员由领导小组成员单位各派一名处级干部参加。

市政府热线全面整合项目的组织机构主要由市政府热线整合建设工作领导小组、领导小组办公室、“市政府热线全面整合”项目承办单位：市信访局和市政府热线全面整合项目运营中心（中国联合网络通信有限公司深圳市分公司）组

成。

2. 工作分工

(1) 梳理各部门热线服务业务，汇总各部门热线接听、工单派送等个性化需求，按照平台国内领先、专业服务水平优良的要求，参照国家标准，明确 12345 平台系统功能，坐席规模，工单处理人员数量、场地规模等需求，编制 12345 平台年度经费预算。（市信访局负责，市经贸信息委、规划国土委、人居环境委、交通运输委、卫生计生委、市场和质量管理委、民政局、人力资源保障局、住房建设局、安全监管局、城管局、政务办配合）

(2) 12345 平台系统建设必须满足上级部门的数据规范要求，与省 12345 投诉举报平台数据分析研判中心实现对接（市信访局负责）

(3) 明确坐席接电人员基本素质要求，进行行为规范、工作纪律、保密要求、业务知识与服务技能等多方面岗前培训、合格后上岗，确保接听服务质量（市信访局牵头，各有关部门负责本部门的业务培训、考核，来电接听由承担单位具体承办。）

(4) 新建 12345 系统投入试运行，实现工单智能化派发、与各部门系统的数据共享，初步完成全市政府非紧急电话热线接听全面整合工作。（市信访局负责，市规划国土委、人居环境委、交通运输委、卫生计生委、市场和质量管理委、民政局、人力资源保障局、住房建设局、安全监管局、城管

局配合)

(5) 集约配置政府热线服务资源。根据热线整合需要, 理顺 12345 平台管理机构的职能职责、人员编制、经费渠道等; 合理安排各部门热线接听经费, 强化后台处理资源配置。

(市编办、市信访局、财政委、政务办负责, 市规划国土委、人居环境委、交通运输委、卫生计生委、市场和质量监管委、民政局、人力资源保障局、住房建设局、安全监管局、城管局配合)

(6) 与深圳网上办事大厅平台互联互通, 将 12345 平台打造成为全市“互联网+政务服务”综合咨询投诉平台; 建立全市政务服务咨询信息知识库, 与各部门现有知识资源互联互通, 动态更新, 实时同步。(市信访局、政务办负责, 各部门配合)

(7) 顺应时代潮流, 不断拓展网站、微信等咨询投诉渠道, 支持语音、视频、文字、图像等多媒体方式受理, 并与 12345 平台同步, 形成政府咨询投诉综合服务体系。(市信访局负责)

(8) 按照省“两建”工作标准, 完善现有 12345 热线系统功能、数据对接、工作机制, 确保在省 12345 投诉举报平台考核中成绩名列前茅。(市信访局、“两建”办负责)

(9) 完善机制, 保障运行顺畅。完善 12345 平台运行管理协调联动、人员培训、知识库更新、绩效考核、效能监察、大数据分析等工作机制, 制定相关管理办法。(市信访局、政务办负责)

(10) 做好各热线接听服务等合同变更和相关资产处置工作。整合前后，妥善处理好各热线平台原接听服务、系统建设维护等事宜。各单位现有热线的服务合同如到期，续签合同期限不应超过 2018 年 4 月底（个别单位如有特殊情况，另行申报）；各单位提前结束服务合同如发生违约赔偿或离职补偿，相关费用列入部门预算；各单位系统、设备招标工作应立即停止，避免重复建设和浪费。市法制办为各单位提供法律指导。（市信访局、规划国土委、人居环境委、交通运输委、卫生计生委、市场和质量监管委、民政局、市人力资源保障局、住房建设局、安全监管局、城管局负责，市法制办、市财政配合）

(11) 做好接听服务场地选址工作。12345 平台接听服务场所选址在同心路 1 号 A、B 座，将市信访局以外有关单位人员部分迁至其他场所办公，满足接听服务场地需求。请市机关事务管理局做好外迁单位办公安置工作；市信访局根据 12345 平台接听服务场地需求，对同心路 1 号 A、B 座进行相关投资施工建设、所需资金报市发展改革委审核，请市发展改革委预拨部分项目经费；建立市发展改革委、财政委、住房建设局、规划国土委审计局、公安局、建筑工务署、机关事务管理局等多部联合审批制度和例会制度，确保场地改造工作加快推进。（同心路 1 号 AB 座有关人员外迁安置工作由市机关事务管理局负责，市信访局配合；场地改造和配套设施建设由市信访局负责、市发展改革委、财政委、住房建设局、规划国土委、审计局、公安局、建筑工务署配合）

（三）项目资金管理情况。

1. 项目资金预算和分配情况。

根据市政府六届八十七次常务会议精神，市政府热线全面整合项目 2018 年度财政年初预算为 12,434.00 万元，预算资金由市财政承担。

2. 项目资金管理和使用情况。

根据《市信访局财务管理规定》、《市信访局采购管理规定》、《合同签订管理暂行规定》等相关内部控制管理制度规定，项目资金支出严格按照先申报、后开支原则进行管理，支出发生后，需严格按照费用报销程序办理报账手续。市政府热线全面整合项目资金预算 12,434.00 万元，经市政府采购中心网上公开招标，根据深圳市网上政府采购中标通知书（项目编号：SZCG2018159275）结果，市信访局分别于 2018 年 4 月及 2018 年 6 月和中国联合网络通信有限公司深圳市分公司签订《市政府热线整合（12345 热线接听购买服务）项目合同》（合同总价为人民币 10,666.00 万元）及《〈市政府热线整合（12345 热线接听购买服务）项目合同〉的补充协议》。因合同约定平台服务期限从 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日。按照合同约定付款方式，在满足付款条件情况下，截至 2018 年 12 月 31 日，项目资金支出：2,133.20 万元。

（四）项目绩效目标及实现情况。

1. 项目绩效目标。

（1）项目总目标。

①中期目标：整合全市 12 个部门 17 条政务服务热线，形成 12345 统一政务服务平台，完成 12345 平台 700 个座席及 1,084 人的接听服务人员和管理支撑人员配备，完成全市政府服务热线整合工作，建立 12345 运营管理机制，建立 12345 宣传推广机制，12345 平台试运营，统一使用 12345 一个热线号码对市民服务。

②年度目标：全面落实国家“互联网+政务服务”、省“两建”工作部署，在新型智慧城市、电子政务整体框架下，以 12345 热线平台为基础，实现市级部门非紧急服务热线电话“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”，建立国内领先的统一政府咨询投诉平台，提升各部门专业化服务水平，优化办理流程，完善管理体制，不断提升人民群众满意度，建立 12345 考核管理办法和其他完善工作。

（2）年度绩效目标。

根据 2018 年市信访局市政府热线全面整合项目预算申报过程中设置的绩效目标，结合市信访局委托中国联合网络通信有限公司深圳市分公司的外包业务合同中的指标要求，对项目的绩效目标进行了重新梳理，分为以下三个方面：

①产出目标：

数量目标：人工接听座席 700 席、话务员 1,050 人管理支撑团队人员 34 人、12345 运营管理机制一套、12345 业务考核机制一套、12345 宣传推广机制一套、12345 平台约 6,000 平米的办公配套。

质量目标：7*24 小时服务、15 秒内人工接通率 95%、咨询类来电一次性解答率要求不低于 95%；投诉举报初次来电回访率要求达到 100%、短信、微信、APP、网站等其他渠道受理响应时间不超过 3 分钟、电子信箱受理响应时间不超过 24 小时。退单率（工单记录错误等原因后台退给前台的工单占转后台处理总工单数的比例 $\leq 3\%$ ）、受话满意率 $\geq 97\%$ 、受理单质量差错率 $\leq 3\%$ 、乙方责任投诉率 $\leq 0.1\%$ 、平均事后处理时间 ≤ 90 秒、普通工单转办时效 ≤ 1 工作日、复杂工单转办时效 ≤ 2 工作日、紧急、特级工单转办延时率 ≤ 30 分钟。

工作时效：2018 年 4 月底前完成 12345 运营管理机制、宣传推广机制和业务考核机制建设、2018 年 5 月 12345 正式运营。

效益目标：促进深圳市服务型政府建设进度，推进政府职能转变。提高政府服务热线服务的管理水平和监管力度。督促政府工作人员提高市民投诉、举报案件处理效率；向市民提供电话、短信、网站、微信公众号、手机 APP 等全渠道的政务服务，提升公共服务能力。促进各市直部门转变工作作风，更切实的为市民服务。促进政务公开，提升各市直部门的政务透明度。集约化配置全市政务服务热线资源，节约

行政运营成本。提升政府公共服务能力。目前深圳市各市直部门热线人工话务接通率平均在 70%的水平，甚至个别部门话务接通率只有 50%。深圳市政府热线整合暨优化咨询投诉服务体系采购服务项目验收上线后能够提供 7*24 小时全天候服务，有效综合利用人工座席资源，将人工话务接通率提升到 95%的水平。

服务对象满意度：服务对象满意度达到 97%。

2. 项目绩效实现情况。

为确保项目目标任务按计划完成，市信访局将该项目纳入绩效目标管理，在配套资金上重点保障，围绕预算编制，对项目资金的落实、项目组织实施以及实施的效果进行自查及分析评价。总体来看，项目预算支出均按照市信访局相关财务管理办法严格执行，项目实施程序较为规范，项目质量达标率高，项目产生效益基本达到设定目标，服务对象满意度较高。

二、项目绩效评价结论和分析

（一）项目绩效评价目的。

财政支出绩效评价旨在通过评价改善预算单位的财政支出管理，优化资源配置及提高公共服务水平，根据《深圳市人民政府关于加强财政预算绩效管理工作的意见》（深府〔2013〕23号）和《深圳市财政局关于开展2018年度绩效自评工作的通知》（深财绩〔2019〕2号）及相关文件的要

求，本次绩效评价的目的是对市政府热线全面整合项目的财政资金使用效率和效益进行评价分析，从中总结出项目实施过程中所开展管理工作的经验和不足之处，提出改善项目管理的建议和措施，帮助提高项目实施单位的管理水平。通过绩效评价，有效推进财政预算管理的科学化、精细化、逐步建立预算管理的支出标准体系，提高财政资金使用效益；同时探索我市预算绩效管理的科学方法和有效措施，为逐步构建市信访局预算绩效管理指标体系奠定基础。具体目标如下：

1. 通过评价，了解市政府热线全面整合项目的基本情况，对项目背景、项目意义、项目现状和项目内容做深入调研和分析。

2. 通过评价，了解市政府热线全面整合项目的产出和效果情况以及整体绩效状况。

3. 通过评价，梳理市政府热线全面整合项目的资金使用情况，从绩效角度发现该项目决策、实施和管理过程中存在的问题并寻求解决方案，以促进其管理水平的不断提高。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表1）、评价方法。

1. 评价原则。

（1）科学规范原则。绩效评价应当严格执行规定的程序，按照科学可行的要求，采用定量与定性分析相结合的方法。

(2) 公正公开原则。绩效评价应当符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督。

(3) 分级分类原则。绩效评价由各级财政部门、各预算部门根据评价对象的特点分类组织实施。

(4) 绩效相关原则。绩效评价应当针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果应当清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2. 评价指标体系（附表1）。

依据《深圳市市级财政项目支出绩效评价工作规程（试行）》文件要求，以项目资金分配、管理和使用的绩效情况为核心，以全过程预算绩效管理的理念和思路，按照“项目决策-项目管理-项目绩效”设计评价指标体系，对项目支出进行绩效分析。

3. 评价方法。

(1) 成本效益分析法。将一定时期内的总成本与总效益进行对比分析，以评价绩效目标实现程度。

(2) 调查取证法。收集绩效评价所需的预算绩效管理和深圳市政协办公厅的相关文件、数据等资料，按有关政策规定和绩效评价的方法进行整理和分析。

（三）项目绩效评价结论。

根据绩效评价指标体系，对市政府热线全面整合项目进行绩效评价，评价小组从项目决策、项目管理及项目绩效三

个方面进行客观评价，绩效总分为 85.76 分，项目绩效情况“良”。其中，项目决策总分 25.00 分，得分为 24.00，得分率为 96.00%；项目管理总分 25.00 分，得分为 22.00 分，得分率为 88.00%；项目绩效总分 50.00 分，得分为 39.76 分，得分率为 79.52%。

总体来看，2018 年市信访局市政府热线全面整合项目整体处于良好水平。

在项目决策方面：与国家政策、省“两建”工作部署、市政府文件精神相符，立项依据充分，立项程序规范，进行了绩效目标申报，指标设置具体细化可衡量，且年度任务与计划对应。

在项目管理方面：财务管理制度健全、资金使用合规、财务监控有效，但在项目执行进度匹配性、资金支付进度匹配性、项目实施内容匹配性有待提高；

在项目绩效方面：热线接通率、一次性解决率、投诉举报初次来电回访率、有责退单率、有责投诉率、受理单质量差错率、紧急、特级工单转办延时率、短信、微信、APP、网站等其他渠道受理响应时间标准、电子信箱受理响应时间标准；平均事后处理时间标准、普通工单转办时效标准；复杂工单转办时效标准均达到要求标准，市民满意度评价较好，运营管理机制、宣传推广机制和业务考核机制健全，但在工作时效性有待提高。

（四）项目绩效分析。

1. 从项目决策角度分析。

依据明确：根据《国务院关于促进市场公平竞争维护市场秩序的若干意见》（国发〔2014〕20号）相关要求和省“两建”工作部署及市政府六届八十七次常务会议精神，开展市政府热线全面整合工作，将全市 11 个部门 17 条热线统一整合并入 12345 热线平台，实现“一个号码管服务”，设立“市政府热线全面整合（12345 热线接听购买服务）”项目。市政府热线全面整合与市信访局（原中共深圳市委深圳市人民政府信访局）的职责密切相关，且该项目的实施有充分的政策依据，项目立项依据充分，且能提供有关资料佐证相关依据，根据评价标准，该指标权重分 5 分，实得 5 分。

目标明确：市政府热线全面整合项目纳入深圳市政协办公厅部门预算绩效管理，并及时编制“项目支出绩效目标申报表”，并设置绩效目标，总体规划目标、年度实现目标明确，投入、产出目标明确，项目预期产出效益和效果目标明确，根据评价标准，该指标权重分 6 分，实得 6 分。

制度保障：我局建立了以班子成员为领导的内部控制委员会，局办公室为内部控制牵头部门，纪检小组为内控评价与监督部门的内部控制体系，构建了健康的权利运行机制，确保决策权、执行权、监督权相互制约、相互协调，并制订了一系财政资金业务管理内部控制制度，加强内部管理。健全议事会议制度，凡属“三重一大”事项一律提交局务会议集

体表决通过，依据制度规范财务管理和会计核算，以《深圳市人民政府办公厅关于印发市政府热线全面整合暨优化咨询投诉服务体系工作方案的通知》（深府办〔2018〕5号）为工作指导，确保项目资金专款专用，但未建立较为全面绩效管理制度，根据评价标准，该指标权重分6分，实得5分。

人财物保障：在人员上，市信访局经市政府采购中心网上公开招标中国联合网络通信有限公司深圳市分公司于签订委托服务合同，通过购买外包服务满足项目各类人员需求；资金上，足额申请了该项目所需要经费预算，满足项目所需的资金；资产配置上，以《深圳市人民政府办公厅关于印发市政府热线全面整合暨优化咨询投诉服务体系工作方案的通知》（深府办〔2018〕5号）为工作指导，各部门协助提供满足项目所需的资产配置，根据评价标准，该指标权重分3分，实得3分。

实施方案保障：《深圳市人民政府办公厅关于印发市政府热线全面整合暨优化咨询投诉服务体系工作方案的通知》（深府办〔2018〕5号）文件明确了工作目标、工作内容、职责分工，有清晰的工作程序，并对时间进行了合理的安排，根据评价标准，该指标权重分5分，实得5分。

2. 从项目管理角度分析。

项目执行进度匹配性：市信访局市政府热线全面整合项目申报的绩效目标中设定的工作时效与实际工作的时效性

不相符，原因：项目原采购的接听服务时间为 2018 年 6 月 1 日至 2019 年 5 月 30 日。但接听服务项目采购活动出现不可预见性情况，在按照政府采购相关流程要求处置后。2019 年 5 月 4 日，热线整合接听服务项目政府采购活动继续进行。由于项目政府采购活动中止期较长，中标供应商联通公司无法按期完成项目履行必要的人员招聘、培训、通信资源调配等前期准备工作，因此无法自 6 月 1 日起，全面履行承接项目合同范围内的所有政府服务热线平台的接听服务。因此经研究，为确保项目实施质量和全市政府服务热线接听服务平稳过度，经请示原市财政委同意，市信访局变更与联通公司签订的 2018 年市政府热线整合（12345 热线接听购买服务）项目合同平台服务期内容，项目的平台服务期限从 2018 年 6 月 1 日至 2019 年 5 月 31 日，调整为 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日。2018 年 6 月 1 日至 2018 年 6 月 30 日的 12345 热线 100 个座席的接听服务，采用自行采购方式委托新供应商中国联通公司承接，经费预算 109 万元（上年度即 2017 年度总价 1,308 万元 ÷ 12 个月）。至 2018 年 6 月起，中国联通接听团队根据《市政府热线整合（12345 热线接听购买服务）项目合同》约定，市信访局组织承接方迅速进入各整合平台开展话务承接工作，全力推进原平台人员承接、新员工培训等工作，在各平台原主管单位的积极配合下，到七月底初步完成整合工作。

序号	单位	热线号码	整合情况
1	深圳市规划和	12336	已于 2017 年 7 月 31 日整合至 12345 承接。

2	国土资源委员会	96508888	2018年7月1日完成整合。因12345办公场地处于装修期间，联通接听团队派驻人员在深圳市福田区新浩E都B座2楼提供接听服务。
3	深圳市市场和质量监督管理委员会	12315	2018年7月1日完成整合。因12345办公场地处于装修期间，联通接听团队派驻人员在深圳市福田区竹子林益华大厦2楼提供接听服务。
4		12358	
5		12365-1	
6		12330	
7	深圳市信访局	12345	于2018年6月1日完成整合。
8	深圳市公积金管理中心	12329	2018年7月1日完成整合。因12345办公场地处于装修期间，联通接听团队派驻人员在深圳市龙岗区天安数码新城3栋B座2楼提供接听服务。
9	深圳市安全生产监督管理局	12350	12345办公场地处于装修期间，且12350热线涉及消防业务不在整合范围，经原中共深圳市委市政府信访局与原市安全生产监督管理局协商，其话务仍由原市安全生产监督管理局自行承接，暂未纳入整合实施范围。
10	深圳市人居环境委员会	12369	于2018年8月2日完成话务接听及办公场地整合工作。
11	深圳市交通运输委员会	12328	于2018年7月1日完成整合。因12345办公场地处于装修期间，联通接听团队派驻人员在深圳市福田区竹子林福田交通枢纽中心3楼提供接听服务。
12		83228000	
13	深圳市人力资源和社会保障局	12333	于2018年7月1日完成整合。因12345办公场地处于装修期间，联通接听团队派驻人员在深圳市福田区岗厦海天综合大厦19楼提供接听服务。

14	深圳市城市管理局	12319	于 2018 年 7 月 1 日完成话务整合，后因深圳市城市管理局热线预估话务量与实际承接话务量差距较大，在现有场地资源情况下，暂无法承接运营，经原中共深圳市委市政府信访局与深圳市城市管理局协商，在场地、系统平台建设整合未完成前，于 2018 年 8 月 7 日将其话务进行剥离，仍由深圳市城市管理局自行承接。
15	深圳市民政局	12349	于 2018 年 7 月 1 日完成话务整合。
16	深圳市卫生和计划生育委员会	12320	于 2018 年 7 月 1 日完成话务整合。
17	深圳市地税局	12366-2	因涉及国税、地税合并机构调整事宜，12366 热线由税务局独立承接，12345 同步承接税务相关投诉举报话务。

根据评价标准，该指标权重分 3 分，实得 2 分。

资金支付进度匹配性：市信访局市政府热线全面整合项目申报的绩效目标中设定的支付进度与实际支付进度不相符，原因：在实际项目开展过程，市信访局于 2018 年 4 月及 2018 年 6 月才分别和中国联合网络通信有限公司深圳市分公司签订《市政府热线整合（12345 热线接听购买服务）项目合同》（合同总价为人民币 10,666.00 万元）及《<市政府热线整合（12345 热线接听购买服务）项目合同>的补充协议》，因合同约定平台服务期限自 2018 年 7 月 1 日至 2019 年 6 月 30 日。按照合同约定付款方式，在满足付款条件情

况下，进行相关资金支付，根据评价标准，该指标权重分 3 分，实得 2 分。

项目实施内容匹配性：因暂未实现系统及办公场地的统一，数量指标 12345 平台约 6000 平米的办公配套偏离预期设定，根据评价标准，该指标权重分 3 分，实得 2 分。

监控措施、效果：市信访局对项目实施过程实行监控，并定期归集相关监控数据、资料。以确保项目符合预期计划设定执行，项目执行过程中，未出现需要进行调整控制的情形，根据评价标准，该指标权重分 6 分，实得 6 分。

业务管理、资金管理规范性：市信访局项目管理过程中严格按照厉行节约的原则进行，经费支出严格按照“事前申请、事中控制、事后监督”的机制，符合《市信访局财务管理规定》、《市信访局采购管理规定》、《合同签订管理暂行规定》等工作制度和业务管理制度规定，财务人员加强审核报销明细，层层把关，确保钱花到实处，无截留、挤占、挪用、虚列支出等问题，根据评价标准，该指标权重分 6 分，实得 6 分。

3. 从项目绩效角度分析。

预算支出完成率：市政府热线全面整合项目资金预算 12,434.00 万元，截至 2018 年 12 月 31 日，项目资金实际支出 2,133.20 万元，支出完成率=17.16%，根据评价标准，该指标权重分 10 分，实得 1.76 分。

项目数量完成率：基本完成，该指标权重分 10 分，实得 9 分。

项目质量达标率：根据市信访局与中国联合网络通信有限公司深圳市分公司签订《市政府热线整合（12345 热线接听购买服务）项目合同》，对项目质量检查及验收，市政府热线 7*24 小时服务时间，15 秒内人工接通率每日 $\geq 95\%$ 、咨询类来电一次性解答率因系统平台建设暂未完成，相关数据暂无法评估、投诉举报初次来电回访率达到 100%、短信、微信、APP、网站等其他渠道受理响应时间因系统平台建设暂未完成，相关数据暂无法评估。电子信箱受理响应时间每月平均 ≤ 24 小时。退单率（工单记录错误等原因后台退给前台的工单占转后台处理总工单数的比例每月平均 $\leq 3\%$ ）、受话满意率每月 $\geq 97\%$ 、受理单质量差错率每月平均 $\leq 3\%$ 、乙方责任投诉率每月 \leq 受理总量 0.1%、平均事后处理时间 ≤ 90 秒、普通工单转办时效 ≤ 1 工作日、复杂工单转办时效 ≤ 2 工作日、紧急、特级工单转办延时率 ≤ 30 分钟，根据评价标准，该指标权重分 10 分，实得 10 分。

社会效益：

①经济效益方面：

自整合运营以来，话务量较承接前上涨近 51.76%（其中信访 12345 话务量上涨超 130%）。在话务量大幅增加的情况下，仍保持了接通率的稳定增长，自 2018 年 12 月起，整体接通率稳定保持在 90%以上，集约化配置全市政务服务热线资源，提升政府公共服务能力节约行政运营成本。

②社会效益方面：

服务对象满意度。12345 接听团队积极主动配合政务热

线管理处建立“营商环境服务”专席及制定《12345 政务服务热线营商环境专席服务规范》。专席按照 7×24 小时服务时间承接话务。截止 2018 年 12 月 31 日，专席合计承接话务 3836367 次。

可持续影响。“深圳 12345 热线”自整合以来的运营期间，大力加强平台建设，通过有限的技术和资源，实现政务热线服务简易热点问题线上智能应答，提高线上服务功能，有效实现热线话务线上引流，提高政务热线的服务能力，为后续服务功能拓展奠定基础。并开发微信公众号；设计开发在线客服自动交互功能；重新建立、开发及运营深圳 12345 官方网站；对现有坐席机器人知识库功能进行优化，重新建立深圳 12345 热线知识库；邀请专业设计师，设计深圳 12345 政务服务热线专属 LOGO 标识。促进深圳市服务型政府建设进度，推进政府职能转变；提高政府服务热线服务的管理水平和监管力度，督促政府工作人员提高市民投诉、举报案件处理效率，促进各市直部门转变工作作风，更切实的为市民服务。

根据评价标准，该指标权重分 12 分，实得 11 分。

服务对象满意度：市民满意度评价达到 99.99%，根据评价标准，该指标权重分 3 分，实得 3 分。

绩效评价：市信访局开展了 2018 年绩效自评，自评质量达到了财政部门的要求，且对项目开展了重点绩效评价，针对绩效评价结果进行了整改反馈，根据评价标准，该指标权重分 5 分，实得 5 分。

三、取得的成效

“深圳 12345 热线”自整合以来的运营期间，取得数个重量级荣誉，提升了政府热线的公信力和社会认可度。

1. 2018 年 10 月，由 4PS 国际标准组织、中国呼叫中心与 BPO 产业联盟主办的“第十一届中国最佳客户联络中心与卓越客户体验颁奖典礼”在山东淄博举行，深圳市 12345 政务服务热线荣获“金音奖 2018 中国最佳客户联络中心奖”荣誉称号。该称号是深圳市 12345 政务服务热线自成立以来第一次获得此殊荣。

2. 整合以来运营二个考核周期（2018 年第 3、第 4 季度）接听服务质量考核指标均满分、全省排名第一。

四、存在的问题

（一）管理制度有待健全。

1. 未制定较为全面预算绩效管理制度，可能无法保障项目绩效管理工作的有效推进。

2. 未制定相关项目管理制度，以加强市民服务热线知识库管理。

（二）项目调整时未制定详细实施方案

市政府热线全面整合项目预算申报是依据市政府六届八十七次常务会议精神，市信访局负责，市经贸信息委、规划国土委、人居环境委、交通运输委、卫生计生委、市场和质量监管委、民政局、人力资源保障局、住房建设局、安全监管局、城管局、政务办配合完成，在市政府热线全面整合项目实际实施过程中，根据实际需求，在项目计划进行了调整，并依据管理办法实施相关内控审批，由于未制定详细的变更后实施方案，未细化实施进度、预算明细，造成预算实际支出与项目支出绩效目标表申报不符、预算执行率偏低、实际实施进度与计划进度不符。

五、相关建议和整改措施

（一）进一步完善工作制度和管理流程。

总结工作经验，进一步完善各项工作制度和管理流程。

1. 制定预算绩效管理制度，强化项目实施监管，稳步提升绩效目标完成率。

2. 建议制定相关管理制度，加强市民服务热线知识库管理：

（1）规范市民服务热线知识库信息的采集、审核、发布等工作，确保知识库内容权威、格式规范性，提高信息使用的及时性和准确性；

（2）规范知识库信息的内容、工作原则、职责分工、信息统计、知识库完善等内容，以及一般信息管理和紧急信息管理的相关事项；

（3）规范信息采编、信息审核、查无纠错审核、信息分析与数据统计、系统开发需求管理等日常维护；

（4）规范分库的组成、管理职责、工作等。

3. 强化结果应用，将事前评估、绩效评价及监督检查结果与下年度部门预算编制、项目申报、绩效考核等紧密挂钩，对监督检查发现严重问题的项目，督促落实整改，并对下年度部门预算编制、资金申请等进行重点审核，相应扣减预算安排规模。

（二）项目调整应及时制定详细实施方案。

项目在年中发生变更时，应同步制定详细的实施方案，明确调整后的预算明细、实施进度，涉及预算调整的，应及时申报预算调整，重新编制项目绩效目标，测算资金需求，提高项目绩效目标的科学性、合理性以及与项目预算的匹配

性

六、其他需说明的问题。

无。

附表 1 绩效评价指标体系

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
项目决策	25	明确性	11	依据明确	5	项目预算编制是否有明确的依据。 项目预算编制明确的评价要点在于： 是否有相应的法律法规/文件要求/规划依据/ 会议决议/事业发展需求以及支撑项目立项的 其他资料等。	1、有依据（2分） 2、能提供有关资料佐证相关依据（3分）	5
				目标明确	6	项目是否有明确的目标即是否设定绩效目标， 未设定绩效目标的需补充申报绩效目标后再 予以评定。 绩效目标明确的评价要点在于： （1）总体规划目标是否明确； （2）年度实现目标是否明确； （3）投入产出具体目标是否明确； （4）项目预期产出效益和效果是否明确。	1、已有绩效目标（2分），补充 设定绩效目标（1分） 2、已有/补充设定的绩效目标： （1）总体规划目标明确（1分） （2）年度实现目标明确（1分） （3）投入产出具体目标明确（1 分） （4）项目预期产出效益和效果 明确（1分）	6
		可行性	14	制度保障	6	项目的制度是否健全。 制度保障健全的评价要点在于： （1）是否有与项目相应的管理制度和业务流程； （2）是否有与项目相关的资金管理办法； （3）是否有项目质量要求或标准；	1、有管理制度和业务流程（1 分） 2、有资金管理办法（1分） 3、有项目质量要求或标准（1 分）	5

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
						(4) 是否有与项目相关的监管机制或内控制度; (5) 是否有项目实施方案; (6) 是否有绩效管理制度。	4、有监管机制或内控制度 (1分) 5、有项目实施方案 (1分) 6、有绩效管理制度 (1分)	
				人财物保障	3	对项目在人、财、物上的保障是否充分。人财物保障充分的评价要点在于: (1) 人员保障: 是否能提供满足项目所需的各类人员, 具体指人员数量、资质等; (2) 资产配置保障: 是否提供满足项目所需的资产配置, 具体指场地、仪器设备、物资等; (3) 资金保障: 是否能提供项目所需的资金, 具体指资金数量、类型、来源等。	人、财、物保障各占1分, 其中: 1、人员保障充分 (1分), 保障不充分但不影响项目 (0.5分), 保障不充分且影响项目 (0分) 2、资产配置保障充分 (1分), 保障不充分但不影响项目 (0.5分), 保障不充分且影响项目 (0分) 3、有资金保障 (1分), 保障不充分但不影响项目 (0.5分), 保障不充分且影响项目 (0分)	3
				实施方案保障	5	项目的实施方案是否具体。 实施方案具体的评价要点在于: (1) 是否有明确的工作目标; (2) 是否有明确的工作内容; (3) 是否有明确的职责分工; (4) 是否有清晰的工作程序; (5) 是否有合理的时间安排。	实施方案中: 1、有明确的工作目标 (1分) 2、有明确的工作内容 (1分) 3、有明确的职责分工 (1分) 4、有清晰的工作程序 (1分) 5、有合理的时间安排 (1分)	5

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
项目管理	25	匹配性	9	项目执行进度匹配性	3	项目执行进度与预期设定的时间进度是否相匹配。项目执行进度匹配的评价要点在于： （1）申报了绩效目标的项目，是否与申报的绩效目标中设定的工作实效相匹配； （2）未申报绩效目标的，是否与项目实施方案或项目合同中设定的时间进度相匹配。	1、与预期设定的时间进度完全匹配（3分） 2、偏离预期设定的时间进度： （1）有合理解释或理由充分（2分） （2）无合理解释或理由不充分（0分）	2
				资金支付进度匹配性	3	项目资金支付进度与预期设定的支付进度是否相匹配。资金支付进度匹配的评价要点在于： （1）申报了绩效目标的，是否与申报的绩效目标中设定的年度资金使用进度安排相匹配； （2）未申报绩效目标的，是否与项目实施方案或合同中设定的支付条款中相应的时间进度相匹配。	1、与预期设定的支付进度完全匹配（3分） 2、偏离预期设定的支付进度： （1）有合理解释或理由充分（2分） （2）无合理解释或理由不充分（0分）	2
				项目实施内容匹配性	3	项目实施内容与预期设定的项目实施内容是否相匹配。 项目实施内容匹配的评价要点在于： （1）申报了绩效目标的，是否与申报的绩效目标中设定的投入、产出、效益相匹配； （2）未申报绩效目标的，是否与项目实施方案或合同中设定的具体实施内容、阶段性交付成果相匹配。	1、与预期设定的项目内容完全匹配（3分） 2、偏离预期设定的实施内容： （1）申报了绩效目标的，偏离绩效目标设定中的投入、产出、效益，每偏离一项扣1分； （2）未申报绩效目标的，偏离实施方案或合同中设定的具体	2

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
							实施内容、计划、阶段性交付成果，每偏离一项扣1分。	
		可控性	6	监控措施	3	<p>在项目执行过程中是否采取措施对项目进行监督管控。</p> <p>项目监控措施的评价要点在于：</p> <p>(1) 是否定期对项目实施过程实行监控，能提供相关控制文档记录；</p> <p>(2) 是否定期归集相关监控数据、资料。</p>	<p>1、能提供相关记录证实有定期对项目实施过程实行监控(2分)</p> <p>2、定期归集相关监控数据、资料(1分)</p>	3
				监控效果	3	<p>在项目执行过程中是否采取措施对项目进行调整控制。项目监控效果的要点在于：(1) 是否及时对监控数据、资料进行分析；(2) 是否及时对偏离项目预期设定的情况及时采取了调整或补救措施，并能提供绩效监控报告、整改方案、预算及绩效目标调整等过程文档记录予以佐证。</p>	<p>1、项目执行过程中，符合预期计划设定，未出现需要进行调整控制的情形(3分)</p> <p>2、项目执行过程中，偏离预期计划设定，出现需要进行调整控制的情形：</p> <p>(1) 及时对监控数据、资料进行分析(1分)</p> <p>(2) 能提供相关文档记录证实有及时针对监控情况采取调整或补救措施(2分)</p>	3
		规范性	10	业务管理规范	4	<p>业务管理是否规范。</p> <p>业务管理规范的评价要点在于：</p> <p>(1) 相关各项工作制度和业务管理制度是否执行到位；</p> <p>(2) 相关项目资料是否齐全并及时归档。</p>	<p>1、工作制度和业务管理制度执行到位(2分)，执行不到位但不影响项目(1分)，执行不到位且影响项目(0分)；</p> <p>2、项目相关资料齐全(1分)，</p>	4

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
							及时归档（1分）	
				资金管理规范性	6	资金管理是否规范。 资金管理规范的评价要点在于： （1）资金管理与使用是否符合国家财经法规、财务管理制度和资金管理办法； （2）资金支付和调整是否有完整的审批程序和手续； （3）是否符合项目预算批复和合同规定的用途； （4）是否堵住截留、挤占、挪用、虚列支等问题漏洞。	1、资金管理与使用符合国家财经法规、财务管理制度和资金管理办法（2分） 2、资金支付和调整有完整的审批程序和手续（2分） 4、符合项目预算批复和合同规定的用途（1分） 5、无截留、挤占、挪用、虚列支出等问题（1分）	6
项目绩效	50	完成率	20	预算支出完成率	10	支出完成率=（项目实际预算支出数/项目预算总金额）×100%。	得分=计算得出的支出完成率×10	1.76
				项目数量完成率	10	数量完成率=（项目实际产出的产品或服务的数量/项目原定计划产出的产品或服务的数量）×100%。	得分=计算得出的数量完成率×10	9
		达标率	10	项目质量达标率	10	质量达标率=（项目实际达到既定质量标准的产品或服务的数量/项目实际产出的产品或服务的数量）×100%。	得分=计算得出的质量达标率×10	10

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
		效益性	12	社会效益	12	项目实施是否产生直接或间接社会效益/生态效益/经济效益。评价要点在于：结合项目依据、实施方案、绩效目标等，对照项目实际完成情况，并根据绩效目标设立情况有选择的进行设置，并将其细化为对应的个性化指标。明确该项目是否产生了社会效益/生态效益/经济效益，产生了怎样的社会效益/生态效益/经济效益。	促进深圳市服务型政府建设进度，推进政府职能转变。提高政府服务热线服务的管理水平和监管力度。督促政府工作人员提高市民投诉、举报案件处理效率；向市民提供电话、短信、网站、微信公众号、手机 APP 等全渠道的政务服务，提升公共服务能力。促进各市直部门转变工作作风，更切实的为市民服务。促进政务公开，提升各市直部门的政务透明度。集约化配置全市政务服务热线资源，节约行政运营成本。提升政府公共服务能力。目前深圳市各市直部门热线人工话务接通率平均在 70% 的水平，甚至个别部门话务接通率只有 50%。深圳市政府热线整合暨优化咨询投诉服务体系采购项目验收上线后能够提供 7*24 小时全天候服务，有效综合利用人工座席资源，将人工话务	11
				经济效益				
				生态效益				

评价指标						指标解释	评分标准	得分
一级指标		二级指标		三级指标				
名称	权重	名称	权重	名称	权重			
							接通率提升到 95%的水平。全部满足得满足，只有部分指标体现效果的，酌情扣分。	
		满意度	3	服务对象满意度	3	项目服务对象对项目实施及效果的满意程度。服务对象满意度的评价要点在于： （1）项目直接服务对象如项目直接受益者或所服务的部门（单位）、群体或个人对项目实施效果的满意程度或投诉上访次数； （2）项目间接服务对象例如社会公众满意程度（问卷调查情况），人大代表、政协委员提案意见情况，新闻媒体曝光次数等； （3）是否有采取问卷调查、抽样访谈等手段专门开展满意度调查或测评。	服务对象满意程度的高低（0-2分，根据实际情况酌情计分），有采取问卷调查、抽样访谈等手段专门开展满意度调查或测评（1分）	3
		绩效评价	5	绩效评价	5	是否有对项目进行绩效评价。绩效评价的评价要点在于：1、是否有开展绩效自评，自评质量是否达到财政部门要求 2、是否组织开展绩效再评价或重点绩效评价 3、绩效评价结果是否公开 4、是否有针对绩效评价结果进行整改反馈	1、有开展绩效自评（1分），自评质量达到财政部门要求（1分） 2、有组织开展绩效再评价或重点绩效评价（1分） 3、绩效评价结果有公开（1分） 4、有针对绩效评价结果进行整改反馈（1分）	5
合计	100		100		100			85.76