

苏州市市级部门整体预算绩效目标表

2023年度

单位名称		苏州市便民服务中心			
单位主要职能		<p>(一) 负责拟订全市便民服务工作的标准、规范，并组织实施。</p> <p>(二) 负责市“12345”政府公共服务热线的运行管理，承担与其他市级公共服务热线和服务平台的对接、联动、合作。</p> <p>(三) 负责市“12345”政府公共服务热线的诉求受理、答复，事项的交办、跟踪、督办和回复回访，协助做好承办单位的业务协调、服务质量和效果效果的监督考核工作。</p> <p>(四) 依托“12345”服务平台，开展社情民意调研、舆情分析，向公众提供相关的政务信息服务。</p> <p>(五) 参与文明创建、社会信用、城市管理、城市综合服务标准化、政风行风、作风效能、绩效管理公共事项的管理。</p> <p>(六) 参与防汛防旱、防台风、突发水污染、突发固体废物污染、食品安全等突发事件的应急管理。</p> <p>(七) 指导各市、区便民服务业务工作。</p> <p>(八) 承担“寒山闻钟”论坛的日常运行管理职能。</p>			
机构设置及人员配置		<p>(1) 机构设置：根据单位主要职责，共设4个内设机构，分别为综合科、业务科（信息科）、网络科（督查科）、热线科。</p> <p>(2) 人员配置：核定事业编制15名，现有在职人员15名。</p>			
部门整体资金（万元）	收入			全年 预算数	
		资金总额		2298.67	
		财政拨款	小计		2298.67
			一般公共预算资金		2298.67
			政府性基金		0
			财政专户管理资金		0
		国有资本金		0	
		社保基金		0	
		上年结转资金		0	
	其他资金		0		
	支出			半年 计划执行数	全年 预算数
		基本支出		285	727.18
		项目支出		593.46	1571.49
		全市便民服务人员业务技能培训		0	15.6
		呼叫平台、热线电话费等		68.7	120
		全市政务服务便民热线运行绩效第三方测评		0	22.5
		党团活动费		0	3.2
		“12345”政府公共服务热线运行经费		443	1165.62
		法律顾问		0	5
		苏州12345热线专项委托业务费		0	70
《市民手册》制作费、一般宣传材料印刷费		0	5		
“便民杯”考核经费		24.5	24.5		
“寒山闻钟”论坛日常运行费用		29.2	43.5		
热线系统软硬件维护		28.06	88.27		
体检经费		0	8.3		
中长期目标		<p>深入学习贯彻党的二十大精神，认真落实省、市决策部署，以“敢为、敢闯、敢干、敢首创”的担当作为，全力推动全市政务服务便民热线迈上新征程、谱写新篇章，在中国式现代化苏州新实践中作出“苏州12345”的引领示范。</p>			

年度目标		<p>1. 肩负新时代政治责任，落实全局重点发展任务。一是坚决扛起疫情防控责任。贯彻落实上级各项决策部署，高效运行市民服务电话专班，研究制定涉疫电话接听服务常态化溢出机制，全力畅通群众疫情诉求“主入口”，及时回应群众关切，重点保障重要紧急诉求处置，提升热线服务能力和突发应对水平。二是贯彻落实国办任务要求。根据国务院以及省工作要求，协同全市各级平台部署开展与110报警服务台高效对接联动，印发苏州方案，创新苏州特色，为推进社会治理现代化贡献热线更多力量。三是积极参与建设全省重点工作。积极为全省“12345”一体化平台建设出谋划策，持续配合打造全国首部政务信息“热线百科”，推进全省数据信息共享，助力全省数字政府建设。</p> <p>2. 构建新时期发展蓝图，完善热线发展顶层设计。一是推动一体化改革实施。推动我市“12345”热线一体化改革实施，理顺工作机制，发挥“1+5+5”一体化发展“苏州模式”更多优势。二是健全热线管理体系。立足全市政务服务便民热线新格局，将学习贯彻党的二十大精神融入到对全市政务热线优化的全过程，推动建立联席会议制度，织密部门单位工作协调联系网络，实现全市政务热线高质量发展。三是转变运行管理模式。以涉疫诉求常态化溢出机制为基础，推动归并热线人员运行经费划转与整体服务外包落地，建立健全服务流程规范与管理运行制度，推动热线服务迈上新征程。</p> <p>3. 树立高质量发展目标，追求热线服务更高品质。一是提升话务服务水平。大力拓展12345“在线学堂”和话务满意度评价功能在全市各地平台以及归并热线之间的使用范围，加强热线话务接听和工单质量监管，促进座席代表服务能力水平提升。二是提升信息系统支撑。最大程度发挥信息系统技术“生产力”转化作用，通过统筹信息系统整体规划，加强话务调度支撑，提升“知识库”“专家库”使用成效，打造“12345”数字热线。通过探索更多机器人智能服务，减轻人工压力，增强热线服务力量。三是提升诉求办理成效。充分发挥考核“指挥棒”作用，持续跟踪发现无人无主办件落实，进一步优化完善人民网领导留言板机制，提升群众诉求问题解决率。</p> <p>4. 挖掘创新性发展优势，打造行业领域最新标杆。一是服务企业方法再创新。优化运行“一企来”企业服务平台和“尚贤”人才服务热线，保障助企纾困服务通道畅通，通过不断创新服务企业新举措，为企业提供更优营商环境。二是完善标准化体系再发力。对照热线归并和融合运行管理要求，优化完善现有服务规范标准体系结构，推动更多服务规范制度化、标准化，更好地发挥标准化工作的指导引领作用。三是助力政务服务再开新思路。充分借鉴政务服务成功经验，探索打造热线“帮代办”、在线查询政务服务进度等创新服务功能，依托政务服务“好差评”、“办不成事”反映窗口等工作，加强热线服务与政务服务的紧密合作，提升企业和群众服务满意度。</p>			
一级指标	二级指标	三级指标	半年指标值	全年指标值	
决策	计划制定	工作计划制定健全性	健全	健全	
		中长期规划制定健全性	健全	健全	
	目标设定	绩效目标合理性	合理	合理	
		绩效指标明确性	明确	明确	
预算编制	预算编制规范性	规范	规范		
	预算编制科学性	科学	科学		
过程	预算执行	支付进度符合率	=100%	=100%	
		预算执行率	=38%	=100%	
		预算调整率	=0%	=0%	
		公用经费控制率	≤100%	≤100%	
		“三公经费”变动率	≤0%	≤0%	
		政府采购执行率	=100%	=100%	
		结转结余率	=0%	=0%	
		预算偏差率	=0%	=0%	
	预算管理	非税收入预算完成率	≥100%	≥100%	
		预算管理制度健全性	健全	健全	
		绩效管理覆盖率	=100%	=100%	
		基础信息完善性	完善	完善	
		预决算信息公开度	公开	公开	
		资金使用合规性	合规	合规	
	资产管理	非税收入管理合规性	合规	合规	
		固定资产利用率	=100%	=100%	
		资产管理规范性	规范	规范	
	项目管理	资产管理制度健全性	健全	健全	
		项目管理制度健全性	健全	健全	
		项目管理制度执行规范性	规范	规范	
	人员管理	在职人员控制率	=100%	=100%	
		人员管理制度执行有效性	有效	有效	
		人员管理制度健全性	健全	健全	
	机构建设	纪检监察工作有效性	有效	有效	
业务学习与培训及时完成率		=100%	=100%		
组织建设工作及时完成率		=100%	=100%		
一级指标	二级指标	重点工作	三级指标	半年指标值	全年指标值

履职	负责拟订全市便民服务工作标准、规范，并组织实施；负责市“12345”政府公共服务热线的运行管理，承担与其他市级公共服务热线和服务平台的对接、联动、合作。	座席人员日常管理	劳动合同制座席人员数量	≤114人	≤114人
		标准化建设与标准体系优化升级完善	完善标准体系	=0项	=1项
		“12345”热线话务稳定运行	呼叫平台等租赁服务、热线电话短信平台等邮电服务、话务终端设备更新质量	质量高	质量高
	负责市“12345”政府公共服务热线的诉求受理、答复，事项的交办、跟踪、督办和回复回访，协助做好承办单位的业务协调、服务质量和效果监督考核工作；承担“寒山闻钟”论坛的日常运行管理职能。	对县（市）区平台、成员单位、便民服务人员考核	全年开展考核次数	=2次	=4次
		开展市民开放日交流活动	提升影响力，增强与市民粘度	提升	提升
		负责“苏州12345和寒山闻钟”微信公众号的日常运营	计划通过微信公众号推送信息条数或个数	=24条	=48条
		引入第三方机构对12345平台内诉求进行督查暗访	对服务对象反映的部门处办不到位的事项的推动作用	推动	推动
		依托“12345”服务平台，开展社情民意调研、舆情分析，向公众提供相关的政务信息服务；参与文明创建、社会信用、城市管理、城市综合服务标准化、政风行风、作风效能、绩效管理公共事项的管理。	依照国标和测评指标体系，对全市政务服务便民热线和市级部分公共事业服务热线开展第三方测评	评审评价评估报告质量合格情况	合格
	参与防汛防旱、防台风、突发水污染、突发固体废物污染、食品安全等突发事件的应急管理。	在突发、紧急情况下，做好大话务量涌入应急响应	大话务量涌入应急响应相关信息系统故障修复响应及时性	及时	及时
	指导各市、区便民服务工作。	对全市政务服务便民热线座席代表开展业务技能培训	对培训人员综合素质的提升	提升	提升

一级指标	二级指标	三级指标	半年指标值	全年指标值
效益	经济效益			
	社会效益	提升“12345”热线公众知晓度	提升	提升
		提升企业群众的满足感和获得感	提升	提升
	生态效益			
	可持续影响			
满意度	服务对象满意度	企业群众满意度	≥80%	≥80%