

苏州市市级预算部门（单位）整体支出预算绩效自评报告

（2022 年度）

一、预算部门名称：苏州市便民服务中心

二、年度履职目标完成情况：

2022 年，我中心全力以赴高效运行疫情防控市民服务电话专班，持续推进政务服务便民热线归并优化，高质量完成年初制定的各项目标任务。全年全市累计受理各类有效服务诉求 1703.24 万件，同比增长 34.74%，及时处办率 99.39%，累计办结率 98.22%，抽查满意率 97.58%；其中疫情类诉求 579.65 万件，占总量的 34.03%；“寒山闻钟”论坛访问量达 1679.26 万次，处理反映事项 13.78 万件。相关年度履职目标完成情况如下：

1. 全力畅通疫情诉求“主入口”。一是确保“接得通”。设置疫情诉求“1 号”专用键，探索上线“黄码”“核酸”自助语音服务“0 号键”，加强话务数据分析研判，实现全市话务的科学调度。通过购买第三方服务加强支援力量，保障群众疫情诉求的渠道畅通。二是确保“答得好”。针对随时更新的疫情信息，明确专人负责梳理，以“一问一答”的形式建立疫情信息“知识库”，优化“黄码”等疫情诉求处置流程，做好热点诉求分析研究，确保及时回应群众和社会关切。三是确保“办得实”。建立全市重要紧急诉求应急处置和“急诉即报”机制，强化与应急机制专班、市疫情指挥部督查组的对接联动，确保“件件有人跟，事事有落实”。截至 2022 年 12 月，共形成简报 311 期，更新疫情信息 4818 条，及时处置重要紧急诉求 7178 件。

2. 全面落实全年重点发展任务。一是实现归并热线集中一个场地办公。我中心半月营办公场地正式投用，实现所有归并热线集中一个场地办公，设置人社、医保、公积金、交通和综合服务等 5 个专区共 120 个座席，实现系统对接和数据共享，发挥“12345 一个号码服务”的成效。二是开通“尚贤”人才服务热线。根据省政务办统一部署，2022 年 7 月 6 日起在全市各级平台开通“尚贤”人才服务热线，设立服务专席，建立专家连线机制，为政府部门与广大人才搭建了沟通桥梁。截至 2022 年 12 月，全市累计受理人才服务 4143 件，共有政策专员 301 人，梳理人才信息 1645 条。三是打造全

省“12345 热线百科”。进一步完善全市政务信息工作网络，加强政务信息质量检查，根据省“热线百科”主题计划工作要求，配合编制全省政务信息“大辞典”，实现政策咨询一键直达。截至 2022 年 12 月，全市共报送省标政务信息问答 41321 条，发布“热线百科”信息问答 40026 条。

3. 全方位持续优化热线服务举措。一是优化升级信息系统。高效完成寒山闻钟论坛和“苏周到”自助挪车服务升级，2022 年 12 月 1 日论坛接入“苏周到”APP，自助挪车接入“苏服办”APP，持续做好“苏商通”APP 有关问题的诉求接处，全面推进“12345”热线一体化升级，不断提升群众和部门的使用体验。全年全市累计提供自助挪车服务 158.4 万件。二是提升热线服务能力。2022 年 10 月上线“话务满意度”参评功能，通过回访“不满意”电话，针对性改进座席代表服务中的不足。截至 2022 年 12 月，共获得有效评价 8.8 万次，满意率达 98.1%。对全市 11 个“12345”热线平台、归并热线以及 8 条市级公共事业服务热线开展第三方测评，组织全省政务热线业务骨干以及全市便民服务员技能提升培训，提升座席代表整体服务素质。三是持续深化平台合作。高效对接省“监督一点通”平台，加强国务院“互联网+督查”留言平台交办单办理。截至 2022 年 12 月，共办理省“监督一点通”平台工单 1388 件、国务院“互联网+督查”工单 8723 件。深化与数字城管、“331”治理机制、污染防治、安全生产等平台的对接，持续为市域社会治理作出贡献。全年累计受理“331”治理机制举报事项 7773 件。

4. 头雁领航能力再提升。一是增强指挥调度能力。在市政府疫情防控统一部署下，高效指挥市民服务电话专班，通过统筹人员、话务等各项资源，实现全市各地“12345”平台和第三方服务力量一体化高效运行，通过建立研判机制和简报制度，实现第一时间研究最新动态、开展调度部署，为全市疫情防控大局贡献热线力量。二是增强归并热线管理能力。热线归并后，尤其座席人员集中半只营场地办公以来，通过完善归并热线服务流程规范，建立健全现场运行管理规范，建立运行日报机制，创造了“12345”热线、归并热线以及电信部门之间的合作运行管理新模式，有力保障归并各热线平稳运行。三是增强内部运行管理能力。进一步优化内设科室运行管理，实行科室负责人轮岗制度，结合科室人员的优化调配，提高各科室负责人综合管理能力水平。以阶段性购买服务为契机，研究建立涉疫电话接听服务常态化溢出机制，为今后整体服务外包奠定坚实基础。

5. 创新引领能力再提升。一是创新标准化建设。在此前标准化建设工作的基础上，

2022年8月19日，由中心主导起草的市地方标准《政务服务便民热线服务测评规范》（DB3205/T 1044—2022）正式发布，为全市政务热线服务和运行管理提供了具体执行标准，加快提升我市政务服务标准化规范化便利化水平。二是创新企业服务。依托“一企来”企业服务机制开通我市“助企纾困”服务通道，高效承接省平台“纪委·助企纾困”工单，截至2022年12月，全市累计受理助企纾困工单889件，满意率98.35%。全力做好“人大代表助民企”服务诉求的受办理监督工作，为企业开通绿色通道。截止2022年9月底活动结束，累计流转办理人大代表助民企工单1155件。三是创新融合政务服务。充分发挥“一办三中心”体制优势，依托“一企来”企业服务专窗、政务服务“好差评”、“办不成事”反映窗口等，加强热线服务与政务服务的紧密合作，不断优化服务举措，提升企业和群众服务满意度。

6. 真抓实干能力再提升。一是抓处办质量。优化完善人民网领导留言板工作机制，建立回访不满意事项“二次交办”“多级研判、逐级把关”机制。截至2022年12月，全市群众满意度89.7%，较2021年度提升32.2%。对预付费卡、交通新业态、成人教育培训等三类无人无主办件形成分解方案并抓好落实，有效提高诉求流转处置效率。二是抓工作落实。坚持注重工作实效，及时研究解决问题，全年共召开党政联席会议7次，办公会32次，研判会15次。依托任务系统抓工作落实，全年共计派发任务143个，有力推动工作落地落实。三是抓工作监督。中心坚持从严从实抓好工作监督，进一步完善工作制度，强化监督手段，全年发出督办单15张、巡帖督办单134张，印发督查专报6期。坚持以考核评优为抓手，完善建立归并热线考核办法，全年开展“便民杯”优质服务竞赛考评4次。

三、部门（单位）概况

1. 机构设置。根据市编委批复，市便民服务中心隶属于市行政审批局，为副处级、公益一类、财政全额拨款事业单位，编制15名，内设综合科、业务科（信息科）、网络科（督查科）、热线科4个科室。

2. 职责任务。市便民服务中心的主要职责：一是负责拟订全市便民服务工作的标准、规范，并组织实施；二是负责市“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；三是负责市“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、服务质量和服务效果的监督考核工作；四是依托“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；五是参与文明创建、

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、绩效管理等公共事项的管理；六是参与防汛防旱、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；七是指导各市、区便民服务业务工作；八是承担“寒山闻钟”论坛的日常运行管理。

3. 运行方式。一是三级平台联网、多渠道沟通。构建三级平台工作网络，互联互通；提供电话、网络、手机短信、电子信箱等多种交互方式。二是分区接听、按责处置。根据属地受理原则按区域接听各类诉求，按照“谁主管、谁负责”的原则，交给职能部门、联动平台办理。三是分类办理、限时反馈。将需求分为“咨询、求助、投诉、举报、报修、抢修、建议、表扬、其他”9大类型，分别制定办理流程，设定反馈时限，确保服务规范、处办及时。四是全网运行、全程监察。始终坚持透明公开，从受理开始，到处办结束，系统自动详细地记下整个过程，全程跟踪服务情况，监控服务质量。

四、部门（单位）整体支出绩效实现情况

2022年，市便民服务中心紧紧围绕全中心工作，聚焦单位主要职能、狠抓工作落实，当年预算支出完成率达到95%以上，并对照2022年度目标，各项工作有力有序推进，提升了“12345”热线的公众知晓度以及广大企业群众的满足感和获得感，部门整体支出绩效实现情况如下：一是持续推动归并热线优化：通过完善归并热线服务流程规范，建立健全现场运行管理规范，建立运行日报机制，创造了“12345”热线、归并热线以及电信部门之间的合作运行管理新模式，有力保障归并各热线平稳运行，确保热线归并后的服务水平与人员素质“双提升”。二是不断加强统筹协调：高效指挥市民服务电话专班，通过统筹人员、话务等各项资源，实现全市各地“12345”平台和第三方服务力量一体化高效运行，通过建立研判机制和简报制度，实现第一时间研究最新动态、开展调度部署，为全市疫情防控大局贡献热线力量。三是助力全市政务服务：依托“一企来”企业服务专窗、政务服务“好差评”、“办不成事”反映窗口等，加强热线服务与政务服务的紧密合作，不断优化服务举措，提升企业和群众服务满意度，不断增强“12345”热线服务与政务服务的融合创新。四是提高诉求办理效能：结合热线运行实际成效，进一步优化“效能指数”公开指标，切实压实各地各部门责任，进一步改造升级“寒山闻钟”论坛，提高部门与群众使用体验，持续做好转变作风“曝光台”线索收集，倒逼相关部门不断转变工作作风，确保群众诉求“办得更实”。

五、部门（单位）整体支出绩效中存在问题及改进措施

1. 存在问题：部分绩效目标设置不够有前瞻性，设置较为保守。
2. 改进措施：不断完善预算绩效编制质量，充分发挥预算绩效编制的前瞻性和科学性。

六、绩效自评结果拟应用和公开情况

1. 绩效自评结果拟应用

通过此次绩效自评，本单位进一步掌握了解了 2022 年度部门整体资金使用情况和项目开展取得的成效，总结了资金执行与管理过程中的经验，并认识到了工作开展过程中存在的问题和不足。此次自评结果为本单位今后完善预算编制、加强资金使用管理、提高资金绩效管理提供了重要参考。

2. 绩效自评结果公开情况

将此次绩效自评结果在官网上予以公布，向社会公开。

七、预算信息

本年度预算资金（万元）	年初预算数（万元）	上年度结转及当年 预算追加追减数(万 元)	调整预算数（万元）	实际支出数（万元）	执行率（%）
预算总金额	2467.09	51.29	2518.38	2449.85	97.28%
基本支出	708.81	56.46	765.27	716.92	93.68%
项目支出	1758.28	-5.17	1753.11	1732.93	98.85%
全市便民服务人员业务技能 培训	15.6	-3.15	12.45	12.45	100.00%
全市政务服务便民热线运 行绩效第三方测评	22.5	0	22.5	22.48	99.91%
热线系统软硬件维护	71.75	0	71.75	71.75	100.00%
软件应用及开发费	278.53	0	278.53	276.78	99.37%
苏州 12345 热线专项委托业 务费	70	0	70	70	100.00%
体检经费	7.94	0	7.94	7.94	100.00%
“12345”政府公共服务热 线运行经费	1059.88	14.03	1073.91	1059.75	98.68%
“便民杯”考核经费	30.3	-10.08	20.22	20.22	100.00%

“寒山闻钟”论坛日常运行费用	43.5	0	43.5	43.45	99.89%
《市民手册》制作费、一般宣传材料印刷费	5	0	5	1.91	38.20%
党团活动费	3.2	0	3.2	2.41	75.31%
呼叫平台、热线电话费等	106.83	-5.75	101.08	100.76	99.68%
公务车辆购置	27.5	-0.22	27.28	27.28	100.00%
法律顾问	5	0	5	5	100.00%
工作服定制	10.75	0	10.75	10.75	100.00%

八、年度重点任务

对应部门主要职责	任务名称	主要内容	完成情况
保障机构运行。	更新公务用车。	公务车辆购置	于2022年度更新购置公务用车一辆，保障了中心日常工作的正常运转。

<p>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>在突发、紧急情况下，做好大话务量涌入应急响应。</p>	<p>苏州 12345 热线专项委托业务费</p>	<p>2022 年度疫情大话务量涌入期间，启用提前预备的云座席资源，做好分流接听处置及热线服务相关工作，并关注好云座席使用情况，做好技术支撑，按需租用、灵活增减云座席资源，整体项目实施满足工作需要。</p>
<p>负责拟订全市便民服务工作的标准、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。</p>	<p>标准化建设与标准体系优化升级。</p>	<p>“12345”政府公共服务热线运行经费</p>	<p>一方面主导起草的《政务服务便民热线运行服务测评规范》正式发布实施，另一方面对照国办《指导意见》提出的新要求，结合热线归并的新变化，对现行标准体系启动了优化升级。</p>
<p>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>“12345”热线话务稳定运行。</p>	<p>呼叫平台、热线电话费等</p>	<p>2022 年度话务稳定运行完成情况如下：1、实施期间，话务平台服务项目提供的各项使用“12345”电话的呼入呼出、语音导航、排队、录音、报表等话务平台相关功能满足整体工作需要。2、质检外呼系统协议于 2022 年 4 月 30 日终止，在此之前的合同实施期间系统运行稳定，提供的号码池满足外呼拨测需要。3、苏州 12345 热线数字电路专线服务中 96333 呼叫平台业务服务已于 2022 年 8 月 1 日搬迁至苏州市市场监管局（平泷路 188 号）4 楼话务中心集中接听和运行管理。在此之前的实施期间，96333 相关数字电路及设备运行稳定，提供 7*24 小时 96333 平台专席服务等；保障 68612388 呼叫中心业务的正常运行，提供 7*24 小时 68612388 平台专席服务，主要包括：68612388 电话呼叫接入、语音交互、座席软件服务、统计报表等。4、短信平台实施期间运行稳定，满足系统短信回访等各种短信应用场景需求。5、做好中心话务设备更新维护，保障中心热线电话费、网络通讯费的正常使用。</p>

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、服务质量和服务效果的监督考核工作；承担“寒山闻钟”论坛的日常运行管理职能。	引入第三方机构对“12345平台”内诉求进行督查暗访。	“寒山闻钟”论坛日常运行费用	引入第三方机构，通过日常工单、帖子巡查，发现部门办理疑似有问题的诉求，进行暗访，对暗访中存在的问题向有关部门反映，将暗访情况和部门反馈整理形成材料，经研判确有必要的，对办理部门印发督查专报或督办单。从项目实践情况看，收到督查专报及督办单的部门均能及时反馈办整改情况。后续通过回头看等方式也可保证解决措施效果的持续性。2022年度全年通过第三方机构进行监督检查的次数为40次。
	开展市民开放日交流活动。	“寒山闻钟”论坛日常运行费用	市民开放日交流活动一方面帮助市民近距离了解、多角度体验了进驻部门的工作职责和亲民服务，提升网友满意度；另一方面帮助苏州“12345”平台听取民声，了解民意，从而进一步提升了便民服务工作水平。2022全年共进行市民开放日相关活动6次。
	负责“苏州12345和寒山闻钟”微信公众号的日常运营。	“寒山闻钟”论坛日常运行费用	微信公众号日常运营方面充分利用“12345”热线和“寒山闻钟”论坛“社情民意窗口”的功能，根据群众关切精准推送了市民关注的热点资讯信息；另一方面通过微信公众号加强了自身工作的宣传，充分展示全市便民服务队伍的良好风采，提升了苏州“12345”平台的群众影响力和知晓度，2022全年共推送推文信息48条。

	对县（市）区平台、成员单位、便民服务人员考核。	“便民杯”考核经费	根据《苏州市便民服务工作考评管理办法》第八条，对年度总评得分在同类部门中排名前 30%的，或者排名前 50%且全年无扣分情况的成员单位、县市区平台，可以考核认定为年度优胜单位、优秀单位，并颁发奖牌、证书。根据《苏州市便民服务工作考核规定（试行）》第七条对考核等次为优秀的，颁发荣誉证书，并适当进行物质奖励。2022 年度考核共评选优胜单位 8 家，优秀单位 13 家，优秀个人 272 人，对相关单位和个人颁发了奖状、奖牌及证书，并对 189 名一线人员进行了物质奖励。
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。	信息化项目建设。	软件应用及开发费	2022 年度有效进行了以下 3 项信息化项目建设：1、AI 人工智能应用（二期）项目完成了合同约定的“机器人”服务定位、“机器人”自主应答、智能座席助手、智能派单辅助（“苏周到”APP 对接）、智能监督调度平台和系统对接的建设内容，项目实施满足工作需要。2、“在线学堂”应用系统完成了“在线学堂”小程序端、“在线学堂”网页端、管理系统等建设内容，功能符合合同约定。3、“苏周到”AI 自助挪车服务项目完成了自助挪车入口、挪车管理系统、AI 自助挪车系统、数据共享等建设内容，功能符合合同约定，项目实施满足工作需要。
	软硬件运维保障和考核。	热线系统软硬件维护	2022 年度软件维护包括政务服务和网站（论坛）系统维护项目及 12345 系统运维服务。实施期间做好服务器重启、更新、备份和维护工作，保障系统（网络）持续稳定运转。2022 年度硬件维护：实施期间确保苏州市便民服务中心通用设备和安全设备运行稳定，保障信息安全和数据安全，确保便民热线平台 7*24 小时不间断稳定运行。

	座席人员日常管理。	“12345”政府公共服务热线运行经费	2022年末中心座席人员数稳定在112人，并做好对相关座席人员的日常管理，保障了“12345”政务服务便民热线的平稳运行。
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。	免费发放《市民手册》，向公众提供实用信息。	《市民手册》制作费、一般宣传材料印刷费	2022年度《市民手册》主办单位未组织制作和印发2022年度《苏州市民手册》；一般宣传材料制作印刷方面，用于印刷“寒山十载，情满姑苏”十周年主题征文纪念册、单位信封、人员胸牌等日常印刷物品的制作。
	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。	全市政务服务便民热线运行绩效第三方测评	2022年中心依照《政务服务便民热线服务测评规范》苏州市地标中的测评指标体系，对全市11个“12345”热线平台，以及新归并的“12315”等8条双号并行和分中心的市级政务服务便民热线，苏州水务集团“65111515”等8条市级公共事业服务热线开展了第三方测评。
指导各市、区便民服务业务工作。	对全市便民服务人员开展业务技能培训。	全市便民服务人员业务技能培训	于2022年8月24日~26日期间举办了全市便民服务人员业务技能培训，培训内容主要包括主题培训、拓展训练、主题分享三大内容。主题培训环节，重点对融媒体时代的舆情危机与引导策略内容进行了讲解，让学员们深刻理解当前新媒体带来的舆论激变主要特征，把握舆情处置基本思路，有效应对突发危机事件。拓展训练环节，通过丰富多彩的拓展游戏，增强学员们对团队的认同感、归属感和信任感。主题分享环节，有对政务服务便民热线便民服务员的沟通素养、心态塑造，以及如何做好“寒山闻钟”论坛事项办理、提升“12345”热线工单办理质量等相关专业知识分享，得到了学员们的共鸣与充分肯定，取得了良好培训效果。

九、部门整体自评表

	类别	指标名称	指标目标值	指标完成值	完成值来源	偏差情况	原因分析
分解目标	决策	工作计划制定健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	无
		中长期规划制定健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	无
		绩效指标明确性	明确	明确	部门业务评判	0%	无
		绩效目标合理性	合理	合理	部门业务评判	0%	无
		预算编制科学性	科学	科学	部门业务评判	0%	无
		预算编制规范性	规范	规范	部门业务评判	0%	无
	过程	绩效管理覆盖率	=100%	100%	部门业务统计	0.00%	无
		预决算信息公开度	公开	公开	部门业务评判	0%	无
		资金使用合规性	合规	合规	部门业务评判	0%	无
		基础信息完善性	完善	完善	部门业务评判	0%	无
		非税收入管理合规性	合规	合规	部门业务评判	0%	无
		预算管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	无
		资产管理规范性	规范	规范	部门业务评判	0%	无

	资产管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	无
	固定资产利用率	=100%	100%	部门业务统计	0.00%	无
	项目管理制度执行规范性	规范	规范	部门业务评判	0%	无
	项目管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	无
	人员管理制度执行有效性	有效	有效	部门业务评判	0%	无
	在职人员控制率	=100%	100%	部门业务统计	0.00%	无
	人员管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	无
	业务学习与培训及时完成率	=100%	100%	部门业务评判	0.00%	无
	纪检监察工作有效性	有效	有效	部门业务评判	0%	无
	组织建设工作及时完成率	=100%	100%	部门业务评判	0.00%	无
	政府采购执行率	=100%	100%	部门业务统计	0.00%	无
	支付进度符合率	=100%	100%	部门业务统计	0.00%	无
	“三公经费”变动率	=0%	447.96%	部门业务统计	100%	2022年度较2021年度新增购置了公务

							用车 1 辆，因此三公经费有较大变动。
		预算调整率	=0%	2.08%	部门业务统计	100%	主要是 2022 年度基本支出追加了人员经费。
		非税收入预算完成率	=100%	100%	部门业务统计	0.00%	无
		结转结余率	=0%	0%	部门业务统计	0%	无
		公用经费控制率	<=100%	84.71%	部门业务统计	0.00%	无
		预算执行率	=100%	97.28%	部门业务统计	-2.72%	2022 年度《市民手册》制作费、党团活动费等项目执行率

							较低，影响了整体执行率低于100%。
效益	提升“12345”热线公众知晓度	提升	提升	部门业务评判	0%	无	
	提升企业群众的满足感和获得感	提升	提升	部门业务评判	0%	无	
满意度	群众满意度	>=85%	97.21%	部门业务统计	0.00%	无	
履职	提升影响力，增强与市民粘度	提升	提升	部门业务评判	0%	无	
	参与主导编写的地方标准数量	=1个	1个	部门业务统计	0.00%	无	
	培训考试通过率	>=95%	100%	部门业务统计	0.00%	无	
	按照《苏州市便民服务工作考评管理办法》进行考核，考评管理办法的执行情况	较好	较好	部门业务评判	0%	无	
	升级改造信息系统数量	>=3个	3个	部门业务统计	0.00%	无	
	大话务量涌入应急响应相关信息	及时	及时	部门业务评判	0%	无	

		系统故障修复响应及时性					
		完成大话务量涌入应急响应应急演练工作报告	=2 份	2 份	部门业务统计	0.00%	无
		大话务量涌入应急响应：普通话语音识别、知识库范围内常见节点问答准确情况	准确	准确	部门业务评判	0%	无
		对行政运行效率的提升	提升	提升	部门业务评判	0%	无
		完成评审评价评估项目数量	=1 个	1 个	部门业务统计	0.00%	无
		评审评价评估报告质量合格情况	合格	合格	部门业务评判	0%	无
		《市民手册》印刷数量	<=1000000 册	0 册	部门业务统计	0.00%	《市民手册》主办单位未组织制作和印发 2022 年度《苏州市民手册》。
		《市民手册》、一般宣传材料等宣传印刷品验收合格情况	合格	合格	部门业务评判	0%	无

	提升公众政策点、知识点、相关制度及 12345 热线宣传的知晓与普及	提升	提升	部门业务评判	0%	无
	培训完成时间	及时	及时	部门业务评判	0%	无
	对培训人员综合素质的提升	提升	提升	部门业务评判	0%	无
	对应急响应能力的提升	提升	提升	部门业务评判	0%	无
	监督检查次数	=40 次	40 次	部门业务统计	0.00%	无
	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	部门业务评判	0%	无
	形成第三方暗访相关专报质量	质量高	质量高	部门业务评判	0%	无
	提升公众知晓度	提升	提升	部门业务评判	0%	无
	项目完成及时性	按时发布	按时发布	部门业务评判	0%	无
	微信公众号被通报率	=0%	0%	部门业务统计	0%	无
	计划通过微信公众号推送信息条数或个数	=48 条	48 条	部门业务统计	0.00%	无
	项目计划完成时间	每年 12 月 31 日前完成	每年 12 月 31 日前完成	部门业务评判	0%	无

	力争高质量圆满完成	高质量	高质量	部门业务评判	0%	无
	信息系统日常维护、硬件维护合格情况	合格	合格	部门业务评判	0%	无
	信息系统故障与硬件故障修复响应时间	及时	及时	部门业务评判	0%	无
	呼叫平台等租赁服务、热线电话等邮电服务、话务终端设备更新质量	质量高	质量高	部门业务评判	0%	无
	租赁平台数量	>=1 个	1 个	部门业务统计	0.00%	无
	系统维护项目日常维护信息系统数量	>=6 个	10 个	部门业务统计	0.00%	无
	硬件维护项目安全维护月度分析报告	<=12 份	12 份	部门业务统计	0.00%	无
	劳动合同制座席人员数量	<=114 人	112 人	部门业务统计	0.00%	无
	部门工作积极性的提升	提升	提升	部门业务评判	0%	无
	市级 12345 平台热线接通率	>=80%	70.15%	部门业务统计	-9.85%	2022 年度因疫情影响，12345

							热线话务量激增，接通率受影响。
		车辆购置采购数量	=1 辆	1 辆	部门业务统计	0.00%	无
		举办活动场次	>=1 次	6 次	部门业务统计	0.00%	无
		开展考核及时性	及时	及时	部门业务评判	0%	无
		对便民中心标准化体系进行优化升级的项目数量	=1 个	1 个	部门业务统计	0.00%	无
		全年开展考核次数	=4 次	4 次	部门业务统计	0.00%	无