

苏州市市级预算部门（单位）整体支出预算绩效自评报告

（2024 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：

2024 年，苏州市便民服务中心坚持以“一体化、高质量、大协同”为主要目标，强化 12345 热线平台功能建设，不断提升企业群众获得感、满意度。2024 年全年，全市 12345 累计受理各类有效服务诉求 1241.55 万件，“寒山闻钟”论坛访问量达 2220.43 万次，处理反映事项 16.09 万件。中心荣获“全市城市管理工作成绩突出集体”“劳动保障 A 级信誉单位”等荣誉称号。

1. 根据长三角地区 12345 热线一体化发展要求，快速部署落实域内话务呼转和业务协同等任务。2024 年，全市共转出省外来电 1.59 万个、省内市外来电 2.85 万个，转入省外来电 319 个、省内市外来电 2.78 万个，有效保障企业群众来电的高效流转。

2. 协同建设全市热线政务信息库。积极组织各市级部门、各地 12345 平台梳理录入高频政策法规、通知公告等热线政务信息，参与全省“热线百科”主题栏目编制，推动各地进一步充实“一企来办”“尚贤”人才等政策专员，实现服务触手可及、便捷高效。截至 2024 年底，全市热线政务信息库包含信息问答 60363 条，全市企业政策专员 1566 名，尚贤人才政策专员 282 名。

3. 开展优化挪车服务专项行动。赋能城市治理，印发《优化自助挪车服务专项行动工作方案》，完成全市挪车服务入口整合，并强化系统保障和数据应用，构建起全市挪车“网上一个自助入口”和“热线人工兜底接听”的便捷服务模式，提升市民出行的便利性和满意度。2024 年，全市共受理挪车服务 358.76 万件。

4. 参与各级标准规范制定研究。积极参与国家标准《政府热线服务评价》《政府热线服务规范》、省地方标准《12345 热线政务服务便民热线服务评价规范》以及《江苏省 12345 政务服务便民热线条例（草案）》的制修订工作，为热线发展贡献苏州智慧。为高效利用 12345 平台数据资源，开展电子数据档案管理标准化项目，提升电子工单档案管理规范化水平。

5. 全力提升疑难问题处办成效。为全面提升新领域、新业态相关诉求的处理效率与质量，对预付费消费工单“派不出”“办不好”的情况，组织开展专项攻坚，建立并优化我市预付费消费服务诉求办理机制，

明确职责划分，进一步优化会商协调机制，确保各部门各司其职、高效协作，有力推动各类预付式消费诉求有序流转办理，切实保障消费者权益。6. 加强平台部门合作对接联动。针对养老金、延迟退休等新政发布，全力保障人社 12333 热线接听，助力政策直达。2024 年 4 月 1 日起，市工信局“助企通”服务诉求接入 12345 平台，高效流转处置企业问题。深化与 110、数字城管、消防安全治理机制等平台的对接联动成效，2024 年，全市“12345+110”双号互转达 30.32 万件，同比上升 388.20%，累计受理消防安全治理机制举报事项 1.01 万件。

三、部门（单位）概况

1. 主要职能：一是负责拟订全市便民服务工作标准、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 service 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职能。

2. 机构设置。根据市编委批复，市便民服务中心隶属于市数据局，为副处级、公益一类、财政全额拨款事业单位，核定事业编制人员 15 名，现有在职人员 14 名，内设 4 个科室。

四、部门（单位）整体支出绩效实现情况

2024 年，苏州市便民服务中心严格落实预算支出绩效管理要求，整体支出执行情况达到预期目标，各项绩效目标实现情况良好。1. 为保障中心工作的正常开展，顺利推进各项重点工作落实到位，我中心以年初批复的整体绩效目标为抓手，突出管理效率和履职效能。预算开支严格执行相关审批程序及报账手续，按照“实事求是、勤俭节约”原则控制经费支出，并加强对各项支出预算执行过程的监督，高效完成各项工作任务。2. 本年度年初预算数 2837.52 万元，调整预算数 2924.4 万元，实际支出数 2800.73 万元，执行率 95.77%。主要用于人员经费、单位日常运转以及“12345”热线运行等经常性项目开展等。我中心严格执行财务管理制度，所有资金使用严格按审批程序办理，专项资金专款专用，操作规范，注重绩效管理，着力提升履职效能，提高

财政资金使用效益。

五、部门（单位）整体支出绩效中存在问题及改进措施

存在问题：一是年度执行率略有偏差。部分项目因资金安排和使用的不可预见性影响预算执行率，如“便民杯”项目。二是个别产出指标超过预期导致出现偏差，如“12345”热线外语服务咨询顾问项目，由于外语服务项目是首次启动的项目，先前对于外语服务诉求量的规模还处于探索阶段，因此制定的计划目标值较为保守。针对已发现的问题，我中心积极整改，并制定相关改进措施：1. 在预算编制过程中提高预算绩效管理意识，加强政策学习，结合既往的工作成效，制定科学合理，切合实际的绩效目标。2. 加强预算项目资金管理，在预算编制时提高预判性，在执行过程中提高专项资金的使用效益，将各部门预算执行情况纳入年度绩效考核范畴，推动人员工作积极性。3. 对于可预见的目标偏差较大项目及时做好绩效目标和预算经费的调整工作。

六、绩效自评结果拟应用和公开情况

通过此次绩效自评，我中心进一步掌握了解了 2024 年度部门整体预算使用情况和项目开展取得的成效，总结了预算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，为今后完善预算编制、加强资金使用管理、提高整体支出绩效管理提供了重要参考。此次绩效自评结果在官网上予以公布，向社会公开，接受公众监督。

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	2837.52	86.88	2924.4	2800.73	95.77%
基本支出	791.01	86.88	877.89	809.56	92.22%
项目支出	2046.51	0	2046.51	1991.17	97.30%
全市便民服务人员业务技能培训	15.6	0	15.6	15.6	100.00%
工作服定制	10.5	0	10.5	10.5	100.00%
热线系统软硬件维护	86.71	0	86.71	86.34	99.57%
体检经费	7.74	0	7.74	7.74	100.00%
一般宣传材料印刷费	1.67	0	1.67	0.27	16.17%
“寒山闻钟”论坛日常运行及第三方督查暗访费用	43.5	0	43.5	43.44	99.86%
“便民杯”考核经费	24.5	0	24.5	21.98	89.71%
“12345”政府公共服务热线运行经费	1663.63	0	1663.63	1630.85	98.03%

呼叫平台、热线电话费等	161.96	0	161.96	144.03	88.93%
法律顾问	5	0	5	5	100.00%
党团活动费	3.2	0	3.2	2.94	91.88%
全市政务服务便民热线运行绩效第三方测评	22.5	0	22.5	22.46	99.82%

八、年度重点任务

对应部门主要职责	任务名称	完成情况
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	大话务量涌入期间，启用提前预备的云座席资源，科学研判、精准调度，支撑全市“12345”热线持续稳定运行。同时，每季度进行一次应急演练工作。
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。	“12345”热线话务稳定运行	全年租赁呼叫平台数量为1个，并通过多媒体呼叫中心等技术手段，搭建稳定、高效、灵活、安全呼叫中心平台，实现呼入呼出、分转排队、监听监控、远程座席、调度轮值、AI接入等功能，大力提升公共服务能力与品质；确保电话接通量与短信回访量，更好地为企业群众服务。根据市政府〔2022〕15号专题会议精神，协同交通、公积金、人社等部门完成12328、12329、12333等归并热线的划转，提升归并热线运行成效。

	座席人员日常管理	针对劳动合同制座席人员,我中心于2024年修改完善了《绩效考核规范》《积分管理办法》《星级评定规范》《座席人员薪资方案》《先进评选方案》等系列制度规范,进一步加强座席人员管理工作,并对合同制座席人员按时开展考核,将考核结果作为发放工资和绩效的重要依据。2024 全年,座席人员规模较为稳定,2024 年末合同制座席人员数量为112 人,座席人员应答及时,2024 年市本级 12345 热线接通率为 94.91%,办结率、回访率、群众满意度均处于较高水平,保障了热线的稳定运行,为企业群众提供了高效便捷的服务。
	标准化建设与标准体系优化升级	对于标准化项目,严格按照标准制修订的相关流程,2024 年,我中心会同省运管中心共同推进《12345 政务服务便民热线服务评价规范》省地方标准研制项目,不断保障热线服务质效。
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;承担“寒山闻钟”论坛的日常运行管理职能。	开展市民开放日交流活动	组织论坛网友走进新区有轨电车、苏州海关、苏州健康科普馆、苏州市交通运输安全教育体验基地、苏州图书馆北馆等部门开展市民开放日活动 5 次,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。
	对县(市)区平台、成员单位、便民服务人员考核	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。2023 年度考核共评选优胜单位 8 家,优秀单位 16 家,优秀个人 267 人,对相关单位和个人颁发了奖状、奖牌及证书。
	负责“苏州 12345 和寒山闻钟”微信公众号的日常运营	委托专业机构负责“苏州 12345 和寒山闻钟”微信公众号的日常运营,充分利用微信公众号这一宣传阵地加强自身宣传,全年共计推送 48 次。

	引入第三方机构对 12345 平台内诉求进行督查暗访	2024 年度，12345 便民服务热线平台工单一共挑选 196 个备选专题，有效暗访 48 次，覆盖苏州大市范围 10 个区域。从项目实践情况看，收到督查专报及督办单的部门均及时反馈整改情况。后续通过回头看等方式也可保证解决措施效果的持续性。
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 etc 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	2024 年，依照《政府热线服务评价》《政府热线服务规范》两个国标和《政务服务便民热线服务测评规范》苏州市地标，以及根据《市政府办公室关于印发苏州市 12345 公共服务平台运行管理办法的通知》（苏府办〔2020〕312 号），深入优化了测评指标体系，并进一步加大了测评范围，针对性地对苏州市 11 个“12345”平台，7 条市级政务服务便民热线、12 条市级公共事业热线进行了绩效测评，发布了《关于苏州市级政务服务便民热线 2024 年度运行绩效第三方测评情况的通报》《关于苏州市 12345 政务服务便民热线 2024 年度运行绩效第三方测评情况的通报》，使得测评工作的开展更加有实效。
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	本次培训时间为 11 月 13 日~15 日，培训内容包含了专题讲座、实践教学、分享交流等环节，整体培训效果良好。在专题讲座环节，不仅有来自苏州大学的教授围绕新媒体时代的舆情危机与应对，语言艺术与沟通技巧，情绪管理与压力管理，二十届三中全会关于社会治理的解读等多个方面精心准备了相关课程，还邀请了省 12345 热线专家就热线业务进行专题讲座，课程的内容十分丰富且具有针对性。课后还有学员代表作课后小结，分享本节课的心得体会。在课程之余，学员们也在苏州大学博物馆进行了一场文化体验之旅，了解了苏州大学的深厚历史。

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%	
		中长期规划制定健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	
		绩效指标明确性	明确	明确	部门业务评判	0%	
		绩效目标合理性	合理	合理	部门业务评判	0%	
		预算编制规范性	规范	规范	部门业务评判	0%	
		预算编制科学性	科学	科学	部门业务评判	0%	
	过程	资金使用合规性	合规	合规	部门业务评判	0%	
		基础信息完善性	完善	完善	部门业务评判	0%	
		非税收入管理合规性	合规	合规	部门业务评判	0%	
		预决算信息公开	公开	公开	部门业务评判	0%	

		度					
		绩效管理覆盖率	=100%	100%	部门业务评判	0.00%	
		预算管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	
		固定资产利用率	=100%	100%	部门业务统计	0.00%	
		资产管理规范性	规范	规范	部门业务评判	0%	
		资产管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	
		项目管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	
		项目管理制度执行规范性	规范	规范	部门业务评判	0%	
		在职人员控制率	=100%	93.33%	部门业务统计	-6.67%	编制 15 名, 在职 14 名
		人员管理制度健全性	健全	健全	部门业务评判	0%	
		人员管理制度执	有效	有效	部门业务评判	0%	

		行有效性					
		纪检监察工作有效性	有效	有效	部门业务评判	0%	
		组织建设工作及时完成率	=100%	100%	部门业务统计	0.00%	
		业务学习与培训及时完成率	=100%	100%	部门业务统计	0.00%	
		“三公经费”变动率	≤0%	-3.5%	部门业务统计	100%	接待费增加,公务用车运行经费使用减少
		非税收入预算完成率	≥100	100	部门业务统计	0.00%	
		预算执行率	=100%	95.77%	部门业务统计	-4.23%	已达到95%
		公用经费控制率	≤100%	68.09%	部门业务统计	-31.91%	原公益

							性 岗 位 招 聘 计 划 调 整 导 致 相 关 公 用 经 费 支 出 减 少
		预算偏差率	≤5%	3.06%	部门业务统计	-38.80%	因 人 员 变 动 追 加 相 关 人 员 经 费
		支付进度符合率	=100%	100%	部门业务统计	0.00%	
		结转结余率	=0%	0.92%	部门业务统计	100%	
		政府采购执行率	=100%	96.1%	部门业务统计	-3.90%	服 务 外 包 项 目 因 考 核 扣 款 导

							致实际支出减少
		预算调整率	=0%	3.6%	部门业务统计	100%	因人员变动追加相关人员经费
	效益	提升“12345”热线公众知晓度	提升	提升	部门业务评判	0%	
		提升企业群众的满足感、获得感	提升	提升	部门业务评判	0%	
	满意度	企业群众满意度	≥85	96.48	部门业务统计	13.51%	经统计满意度为96.48%
	履职	对培训人员综合素质的提升	提升	提升	部门业务评判	0%	

		呼叫平台租赁、热线邮电短信保障、话务终端设备维护	质量高	质量高	部门业务评判	0%	
		大话务量涌入应急响应	及时	及时	部门业务评判	0%	
		劳动合同制座席人员数量	≤114 人	112 人	部门业务统计	-1.75%	年末合同制座席人员数量为112人
		提升影响力，增强与市民粘度	提升	提升	部门业务评判	0%	
		评审评价评估报告质量情况	合格	合格	部门业务评判	0%	
		全年开展考核次数	=4 次	4 次	部门业务统计	0.00%	
		对服务对象反映	推动	推动	部门业务评判	0%	

		的部门处办不到位事项进行督查 暗访					
		微信公众号推文	按时发布	按时发布	部门业务评判	0%	
		完善标准体系	=1 项	1 项	部门业务统计	0.00%	