

苏州市市级部门整体预算绩效目标表

2026年度

单位名称		苏州市便民服务中心			
单位主要职能		（一）负责拟订全市政务服务便民热线工作的标准、规范，并组织实施。 （二）负责市级12345政务服务便民热线及归并热线的日常运行管理，指导归并热线分中心工作，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）负责市级12345政务服务便民热线各渠道来源的诉求受理、答复，事项的交办、跟踪、督办和回复回访，协助做好热线承办单位的业务协调、服务质量和效果效果的监督、绩效评估工作。 （四）负责“寒山闻钟”论坛等网络理政平台的日常运行和建设管理工作。 （五）负责12345政务服务“总客服”建设与管理，协助做好市级政务服务大厅的日常服务与管理工作。 （六）牵头做好“一企来办·苏商通”企业服务总入口的建设及管理工作，统筹做好涉企服务事项的集中及进驻，对全市企业综合服务中心进行工作指导。 （七）协调涉企服务事项跨部门业务协同、线上线下业务融合，做好涉企服务事项办理的跟踪、监督、考核等工作。 （八）负责开展对12345政务服务便民热线服务诉求的社情民意调研和舆情分析，为公众提供相关的政务信息服务，为部门提供相关数据的共享服务。 （九）参与社会治理、文明创建、社会信用、城市管理、政风行风、作风效能、绩效管理等公共事项的管理；参与防汛防旱、防台风、供水、食品安全、公共卫生等突发事件的应急管理。 （十）负责对接省12345在线平台，指导各市、区政务服务便民热线业务工作。 （十一）负责完成上级交办的其他工作。			
机构设置及人员配置		1. 机构设置：根据单位主要职责，共设6个内设机构，分别为综合科、业务科（信息科）、热线科、网络科（督查科）、企业综合服务科、政务大厅服务科。 2. 人员配置：核定事业编制人员31名，现有在职人员28名。			
部门整体资金（万元）	收入			全年 预算数	
		资金总额		3633.41	
		财政拨款	小计		3633.41
			一般公共预算资金		3633.41
			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		816.5	1426.21
		项目支出		843.2	2207.2
		呼叫平台、热线电话费等		72.39	147.19
		社情民意主题数据分析与咨询		0	9
		苏州12345平台日常设备维保项目		18.54	30.9
		“苏州12345和寒山闻钟”服务号维护费		11.2	16
		物业管理费		2.77	11.65
		市级12345热线办公场所优化整合搬迁费		68.7	137.63
		专项培训费		1.8	16.61
		市级12345热线办公场所优化整合装修改造费		78	156
		12345政府公共服务热线运行经费		589.8	1680.42
		宣传制作费		0	1.8
中长期目标		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。			
年度目标		1. 推进企业综合服务做深做实。一是建立健全线上线下工作机制。二是优化升级“苏商通”法人服务总入口。三是加强诉求闭环处置解决企业问题。 2. 推进12345热线服务做好做优。一是推进省地标项目出台。二是推动苏州12345热线提质增效举措落实。三是提升纪委驻点专班工作成效。四是提升社情民意分析专业能力。 3. 推动平台数字化智能化再升级。一是完善12345民意感知和效能监管平台功能。二是优化12345“智能话务大模型”。三是推进“苏周到”挪车服务升级。 4. 推动政务大厅服务质效再提升。一是协同优化大厅服务标准体系。二是深化延伸主动服务链条。三是强化难点堵点化解机制。			
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	中长期规划制定健全性		健全	健全
		工作计划制定健全性		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	预算编制科学性		科学	科学
		预算编制规范性		规范	规范

过程	预算执行		预算调整率	=0%	=0%
			支付进度符合率	=100%	=100%
			预算执行率	=45.68%	=100%
			预算偏差率	≤10%	≤10%
			结转结余率	=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%
			非税收入预算完成率	≥100%	≥100%
	预算管理		预算管理制度健全性	健全	健全
			资金使用合规性	合规	合规
			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
			非税收入管理合规性	合规	合规
	资产管理		资产管理制度健全性	健全	健全
			资产管理规范性	规范	规范
			固定资产利用率	=100%	=100%
	项目管理		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		人员管理制度健全性	健全	健全
			人员管理制度执行有效性	有效	有效
			在职人员控制率	=100%	=100%
	机构建设		组织建设及时性完成率	=100%	=100%
			业务学习与培训及时性完成率	=100%	=100%
			纪检监察工作有效性	有效	有效
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	负责市级12345政务服务便民热线及归并热线的日常运行管理，指导归并热线分中心工作，承担与其他市级公共服务平台的对接、联动、合作。	座席人员日常管理	劳动合同制座席人员数量	≥90人	≥90人
			热线运营服务项目座席人员数量	≥65人	≥65人
		12345热线话务稳定运行	话务平台租赁数量	=1个	=1个
			热线电话短信平台等邮电服务、话务终端设备更新	质量高	质量高
	负责市级12345政务服务便民热线各渠道来源的诉求受理、答复，事项的交办、跟踪、督办和回复回访，协助做好热线承办单位的业务协调、服务质量和绩效评价工作；负责“寒山闻钟”论坛等网络理政平台的日常运行和建设管理工作。	保障企业群众诉求办理质效	市级12345平台工单办结率	≥90%	≥95%
			热线接通率	≥80%	≥80%
		负责“苏州12345和寒山闻钟”微信服务号的日常运营	微信服务号推文	及时发布	及时发布
	负责开展对12345政务服务便民热线服务诉求的社情民意调研和舆情分析，为公众提供相关的政务信息服务，为部门提供相关数据的共享服务。	开展社情民意主题数据分析与咨询项目	短周期分析专报	≥6篇	≥12篇
			深度主题分析报告	≥2篇	≥4篇
	参与防汛防旱、防台风、供水、食品安全、公共卫生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	及时	及时

	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	对培训人员综合素质的提升	提升	提升
	牵头做好“一企来办·苏商通”企业服务总入口的建设及管理工作，统筹做好涉企服务事项的集中及进驻，对全市企业综合服务中心进行工作指导。	开展企服中心系列活动	企服活动培训人次	≤100人次	≤200人次
一级指标	二级指标		三级指标	半年指标值	全年指标值
效益指标	经济效益				
	社会效益		提升“12345”热线公众知晓度	提升	提升
	生态效益				
	可持续影响		提升企业群众的满足感、获得感	提升	提升
满意度指标	服务对象满意度		企业群众满意度	≥95%	≥95%