

苏州市市级项目预算绩效目标表

2026年度				
项目名称		12345政府公共服务热线运行经费		主管部门 苏州市数据局
项目类型		常年安排项目		项目级次 市本级
开始时间		2026年		完成时间 2026年
实施单位		苏州市便民服务中心		项目负责人/ 联系电话
实施可行性		1. 国办发〔2020〕53号、苏政办发〔2021〕81号、苏府办〔2020〕312号、苏府办〔2021〕223号文件指出，政务服务便民热线直接面向企业和群众，是反映问题建议、推动解决政务服务问题的重要渠道。市便民服务中心作为我市12345政务服务便民热线的管理单位，通过优化归并政府部门和有关行业单位的公共服务资源，依托统一的12345热线平台，365天×24小时为企业和群众提供热线电话和网络问政服务，座席人员作为主力军，为中心履行工作职责提供坚定支撑。另外，2021年起开始推动苏州市政务服务便民热线的归并相关工作，并从2023年起对相关双号并行热线进行座席人员的划转，已完成划转的双号并行热线以运营服务项目的方式进行管理，2026年计划继续实施运营服务项目。 2. 12345热线英语在线翻译服务：与专业英语服务机构进行了对接，通过电话转接、三方通话等途径，提供专业的英语翻译咨询服务，解决外籍人士诉求。 3. 工作服定制：用于中心编制人员及公益性岗位人员工作服定制，两年采购一次。		
项目实施内容		该项目主要包含市级“12345”政府公共服务热线日常运行相关的自聘座席人员经费、已完成划转的双号并行热线运营服务项目、工作服定制、12345英语在线翻译服务。明细如下： 1. 市级“12345”政府公共服务热线日常运行相关的自聘座席人员经费，人均经费参照财政当年核定标准，包括座席人员工资奖金、社保公积金、公用经费、体检费、党团活动经费等。 2. 12345政务服务便民热线运营服务项目：根据市政府办文件批办单（2023年180号）（2023年2267号）（2023年1296号）的领导批示要求，苏州市“12328”“12329”“12333”等双号并行热线服务外包人员已划转至“12345”热线。根据市政府办文件批办单（2022年1939号）同意，在市级平台设置3个座席12名服务代表，负责人才热线相关工作。为做好以上热线的接听运行工作，以服务外包的方式进行运行管理。 3. 12345热线英语在线翻译服务：为提升在苏外籍人士以及外籍游客的便利性，提高针对外籍游客的服务能力，同时做好优化营商环境相关工作，切实解决外商投资企业问题和诉求。通过寻求专业的英语翻译机构进行合作，为12345热线涉外诉求提供翻译、咨询等服务，拟采用三方连线专家、在线解答等方式，解决外籍人士相关诉求，提升全市“12345”平台的英语服务水平。 4. 工作服定制：用于中心编制人员及公益性岗位人员工作服定制，两年采购一次。		
项目资金 （万元）	收入			全年（程） 预算数
		资金总额		1680.42
		财政拨款	小计	1680.42
			一般公共预算资金	1680.42
			政府性基金	
			财政专户管理资金	
		国有资本金		
		社保基金		0
		上年结转资金		0
		其他资金		0
	支出			半年（程） 计划执行数
				全年（程） 预算数
		苏州12345英语在线翻译服务		0.2
		劳动合同制座席人员劳务费		394.72
		工作服定制		0
		12345政务服务便民热线运营服务项目		194.88
				649.59

年度目标		1. 市级“12345”政府公共服务热线日常运行相关的自聘座席人员经费：劳动合同制座席人员年均在职人数维持在107人左右，尽全力留住每一位为“12345”政府公共服务热线提供支撑保障的座席人员，减少流失率，支撑12345热线工作正常运转。 2. 12345政务服务便民热线运营服务项目：项目按时开展，支撑“12328”“12329”“12333”“尚贤”热线工作正常运转，平均接通率 $\geq 80\%$ ，有助于提升热线服务效率。 3. 12345热线英语在线翻译服务：服务效果好，有力提升全市“12345”平台的英语服务水平，切实受理好在苏广大外籍人士以及外商的相关诉求，提升在苏外籍人士的便利性。 4. 工作服定制：全体热线人员统一着装，均达到精神饱满的服务状态，从而提高服务质量。		
中长期目标		支撑市级12345热线工作正常运转，进一步提升热线平台服务能力和管理水平，提升座席人员的技能水平以及热线的英语服务水平，继续提高12345品牌影响力，提升热线服务质效。		
一级指标	二级指标	三级指标	半年（程）指标值	全年（程）指标值
决策	项目立项	立项依据充分性	充分	充分
		立项程序规范性	规范	规范
	绩效目标	绩效指标明确性	明确	明确
		绩效目标合理性	合理	合理
	资金投入	资金分配合理性	合理	合理
		预算编制科学性	科学	科学
过程	资金管理	预算执行率	=35.1%	=100%
		资金到位率	序时进度	100%
		资金使用合规性	合规	合规
	组织实施	制度执行有效性	有效	有效
		管理制度健全性	健全	健全
产出指标	数量指标	外籍人士诉求件数	≥ 45 件	≥ 90 件
		热线运营服务项目座席人员数量	≥ 65 人	≥ 65 人
		制服配发数	=0套	=67套
		市12345平台劳动合同制人数	≥ 90 人	≥ 90 人
	质量指标	热线接通率	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$
		市级12345平台办结率	$\geq 90\%$	$\geq 95\%$
		外籍人士诉求受理质量	质量高	质量高
	时效指标	项目完成及时性	及时	及时
		座席人员应答及时性	及时	及时

效益指标	经济效益			
	社会效益	热线运行效率提升	提升	提升
		热线服务外包对热线服务的提升	提升	提升
	生态效益			
	可持续影响			
满意度指标	服务对象满意度	话务服务满意度	≥95%	≥95%