

市级财政支出项目绩效自评基础信息表

填报单位名称： 韶关市政务服务数据管理局 金额单位：万元

基本情况	项目名称	韶关市12345政府服务热线（网络问政）平台话务系统租赁服务项目		评价年度	2021年		评价金额	32.4	
	联系人	李世鸿		联系电话	0751-8877716		联系邮箱	zsjaqk@sg.gov.cn	
	项目开始时间	2022-03-30			项目完成时间		2021-12-31		
	实施文件依据	《关于下达2021年度市级部门预算的通知》（韶财预〔2021〕10号），韶关市政务服务数据管理局项目支出预算明细表							
资金概况	资金安排情况	分年度明细	年度	预算安排额度					
				中央及省级资金	市本级资金	转移支付至县（市、区）	资金合计		
			2021		32.4		32.4		
			0						
	资金使用情况	实际明细支出	年度	中央及省级支出	市本级支出	转移支付县（市、区）支出	资金合计		
			2021		32.4		32.4		
			0						
			0						
		按方向划分	年度	资金使用方向		支出额度			
			2021	支付韶关市12345政府服务热线（网络问政）平台话务系统租用费用		32.4			
			0						
			0						
绩效目标情况	预期总体目标	通过购买服务方式采购30条话务热线服务，实现市12345投诉举报平台（政务服务热线平台）提供7*24小时不间断人工接听服务，解决企业群众诉求。			是否如期实现预期总体目标	是			
	预期阶段性目标	采购30个话务热线坐席服务		实际完成情况	按计划完成				
		话务平台系统全年运行稳定率99%			按计划完成				
	产出指	数量指标	绩效指标	指标名称	指标计算公式	评价年度预期值	评价年度实现值	未完成原因说明	
			热线坐席数量	租用坐席账号数	50个	50个	/		
			热线并发线路数量	租用坐席并发线路数	30条	30条			
			接听电话数量	接听电话数量	15万通	53.2万通			
		质量指标	话务系统正常运行率	话务平台运行稳定率	95%	99%	/		

绩效目标	绩效指标情况	标						
			时效指标	系统运维响应速度	话务系统运行维护响应速度情况	2小时	1小时	/
		成本指标	热线座席成本	热线座席平均成本	1200元/条/月	1200元/条/月	/	
		效益指标	经济效益指标					
			社会效益指标		通过建设12345政务服务热线话务平台，为解决企业和群众诉求提供了沟通交流平台，提升了政府公共服务能力和群众咨询投诉满意度。			
				公共服务能力		提升	提升	
			环境效益指标					
			可持续发展指标					
		满意度指标	服务对象或公众满意度	热线平台使用单位满意度	热线平台使用单位满意度	90%	100%	
				群众满意度情况	群众满意度情况	90%	99.62%	
单位需要说明的其他情况								

备注：附件2-1、2-2、3在附件中上传。