

南京市“12345”政务热线服务中心 2020 年度 整体绩效自我评价报告

一、单位概况

（一）基本情况

南京市“12345”政务热线服务中心为 2014 年成立的全额拨款事业单位，主要承担市“12345”政务热线的建设、运行、管理工作。是隶属于南京市政务服务管理办公室系财政二级预算管理单位，执行事业单位会计制度。

中心设有两个科室：综合科、诉求科。2020 年底核定人员编制 11 名，实际在编人数为 12 人。编外聘用人员(话务员)为 128 人。

（二）收支情况

2020 年部门收入情况：总收入为 2053.08 万元，其中财政拨款收入 2052.85 万元，包括基本支出拨款 1290.01 万元，项目支出拨款 762.84 万元。

2020 年部门支出情况：总支出为 1631.10 万元，其中基本支出 1262.39 万元，项目支出 368.71 万元，整体执行率 80.15%。

（三）单位绩效目标

中长期目标：坚持新发展理念，坚持高质量发展，积极助力优化营商环境，精心谋划、开拓创新，全力推进专业化话务团队管理、智能化信息系统升级、民生大数据提升政府治理能力等重

点工作，在智能化、专业化、特色化上进一步发力，在服务的深度、广度、精度、温度上进一步升级，努力打造助力最优政务服务的热线品牌。

年度目标：2020年，南京市“12345”政务热线服务中心紧紧围绕疫情防控重点工作，以提高群众和企业满意度为目标，以智能化建设为抓手，强化责任担当，优质高效服务，积极推动热线工作迈上新台阶。

二、评价结论

2020年，南京市12345政务热线共收到来电217.77万个，同比上升10.96%；我的南京APP、微信等多媒体渠道受理63.45万件，同比上升59.38%，全年总服务量达281.22万件，同比上升25.29%。全年热线诉求办结率99.8%，办理综合满意率为95.68%。热线在2020年全国31个省（市）344个城市12345热线的服务质量监测中，荣获全国十佳热线奖、获南京市抗击新冠肺炎疫情先进集体。2020年，南京市“12345”政务热线服务中心部门整体绩效评价自评得分为97.5分。

三、部门履职成效

2020年热线中心重点在疫情防控、服务省、市重点工作、系统智能化建设、民生数据应用四个方面实现工作再提升。

（一）围绕“疫情防控”，热线服务企业、群众更有温度

1.启动快速紧急响应，创新流程“战疫”。1月20日以来，南京市12345热线第一时间启动应急预案，迅速建立应急排班制度，

创新快速接听并进行诉求科学分类，24小时全天候为市民提供精准服务为全市疫情防控防疫诉求快速办理提供了强有力的支撑。

2.建立与疫情相适应的战时工作机制，创新机制“战疫”。建立在线精准答复机制，话务员在线答复率从平时的35%提升至44.99%的历史最高水平；建立部门领导带班机制，鼓楼区、浦口区、市发改委、教育局等多家单位领导带班接听政务热线60场次，接听电话1198个。开通企业复工复产专属服务通道，24小时受理企业有关复工复产类的咨询、投诉和意见建议，为疫情时期我市企业有序复工复产提供高效便捷的服务。

3.发挥热线数据汇集功能，实现数据“战疫”。打造疫情诉求统计分析模块，对“疫情”诉求重点标识、分类、统计、汇总，形成疫情数据分析报告。坚持疫情诉求日报。自2月5日以来，12345热线坚持每日向市政府、市疫情联防联控工作指挥部报送疫情诉求报告。1月31日，及时上报《市12345热线反映我市新型冠状病毒疫情下市民诉求主要类型及对策建议》专报，发挥热线数据辅助决策功能。

（二）围绕省、市重点工作，热线服务延伸更有广度

1.企业服务能力不断提升。进一步畅通企业诉求提交、回应、办理渠道，打造“一企来”专线，实现服务办理便捷化，全年共受理企业服务9.9万件。在APP、微信、网站增加“企业服务”受理入口，便于企业在线提交诉求；建立企业服务专项分类知识库，

提升在线服务能力；积极配合市疫情联防联控指挥部、市发改委等部门，做好涉企诉求数据统计分析，发挥热线数据价值，提升企业的获得感和满意度。

2.全省一体化服务水平不断提升。全面做好“一号答”、“好差评”、国家政务平台、长三角区域一体化等工作；重点保障国务院“互联网+督查”诉求的受理、交办、反馈工作，确保件件有落实；2020年，共计承办省级工单约4.034万件，接听省级电话20.82万个，其中长三角电话约4338件。承接省级政务服务好差评回访工作，共计约14000件。2020年，热线综合服务能力测评始终保持在全省第一方阵。

3.热线整合工作不断推进。6月30日正式开通市12350安全生产有奖举报平台，积极服务全市安全生产保障工作。承担12380组织部门举报热线的受理交办工作。承担市公安局非警务类诉求、群租房诉求受理工作。

4.积极服务全市“突出民生问题排查”、文明城市创建、“先解决问题再说”等重点工作。设立主题分析模块，每月向市委、市政府上报热线数据报告，定期为市委政法委、市发改委、市公安局、市城管局等部门提供主题数据统计报告，有效发挥热线数据价值，推进重点民生问题解决。

（三）坚持开拓创新，热线智慧运行更有深度

1.持续推进智能化建设。按照市委领导提出的提升热线系统智能化工作指示要求，结合工作实际，联合市大数据局共同推进

智能化建设项目立项工作，着重智能应答功能实现和智能监管功能的微服务建设，完成《南京市 12345 政务热线智能化建设项目可研报告》的编制工作。

2.智能化应用，辅助热线诉求高效办理。智能座席助手、智能回访助手、智能派单助手等应用功能不断优化，智能派单的准确率保持在 90%，智能回访的识别准确率维持在 86%，充分发挥智能化应用在辅助人工、精准派单、提升有效评价、缓解诉求受理压力等方面的积极作用。

3.服务基层，关注数据汇集和共享。结合省市信息化工作要求进一步规范 12345 综管平台数据标准，落实与省安委办的数据汇聚工作；按照区网格化工作要求，与建邺区、六合区共同研究数据共享新需求；持续做好数据共享服务，完善数据对接流程和成效反馈机制，2020 年已与 12 家单位（6 家行政区、6 家市级单位）建立各种形式的数据共享 420 万余条次。

（四）关注社情民意，热线决策参谋更有高度

1.优化数据分析平台功能。研发完成“民生反映突出问题专项行动”、“南京市公共医疗主题地图”、“南京市群租房主题地图”、“南京市安全生产主题地图”等专题数据展示模块，及时准确地发现及分析问题，发掘数据背后的潜在规律，提高热线数据分析的实用性、便捷性。

2.发挥热线数据价值。围绕疫情防控、物业管理、垃圾分类等重点民生问题撰写数据分析报告 20 余篇，并获市委、市政府主要领导签批，为党委政府决策提供支持。

3.推动数据科学分类和分析应用。坚持数据科学、精准分类，探索与各职能部门对接，对物业管理、消费维权、房屋质量等热点民生诉求进行精准分类，为深度分析热线数据提供支撑。强化数据应用，透过民生诉求中职能盲区等问题的探索，揭示数据背后深层次治理问题，以热线的高质量发展运行，努力提升政府治理体系和治理能力现代化水平。

四、存在问题及原因分析

通过此次绩效评价，中心在预算支出管理方面还存在以下问题：

1.单位预算绩效管理有待进一步加强。当前中心预算绩效管理仍处于摸索研究阶段，对预算绩效的相关指标还需要进一步深入理解、运用。

2.部分项目资金支付进度滞后，项目预算执行计划性、均衡性有待加强。在执行过程中，项目支出进度与财政要求的序时进度存在差距。

3.内控工作需进一步完善，随着财务工作的高要求、高标准，需进一步加强中心内控管理，强化财务约束监督体制。

五、有关建议

针对上述存在的问题及整体支出管理工作的需要，现提出以下建议：

1.科学合理编制预算，严格预算执行，提高预算绩效管理质量。进一步提高部门整体绩效评价指标设定的科学性、规范性、合理性，结合中心中长期规划和年度工作计划，提炼核心关键性指标，实现中心职责、年度计划以及预算资金的有机结合，提高预算绩效管理质量。

2.加强项目资金管理。强化项目实施过程管控，严格按照项目计划推进项目实施，定期对工作项目进度进行绩效跟踪，及时调整偏差，提高项目资金的使用效益。

3.进一步完善单位内控管理，更好地履职尽责，提升热线工作效能。

六、评价工作开展情况及其他需说明的情况

无。