

2024 年度南京市数据局 —南京市“12345”政务热线服务中心 部门整体绩效自我评价报告

一、单位概况

（一）单位基本情况

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。中心隶属于南京市数据局，系财政二级预算管理单位，执行事业单位会计制度。

中心设有四个科室：综合科、运行管理科、协调办理科、信息技术科。2024 年底核定人员编制 14 名，实际在编人数为 13 人。编外聘用人数(话务员)为 183 人。总资产 1798.61 万元，其中流动资产 3.93 万元，固定资产 192.86 万元，无形资产 1601.82 万元。

（二）单位收支情况

2024 年初单位预算情况：收入预算 3342.54 万元，全部为财政拨款收入。支出预算 3342.54 万元，其中基本支出 2133.54 万元，项目支出 1209 万元。

2024 年单位收入情况：总收入 3089.65 万元，其中财政拨款收入 3086.64 万元，其他收入 3.01 万元。年初结转和结余 3.69 万元。

2024 年单位支出情况：总支出 3089.41 万元，其中基本支出

2117.35 万元，项目支出 972.06 万元。年末结转和结余 3.93 万元。
2024 年全年预算执行率 95.04%。

（三）单位绩效目标

中长期目标：按照国办、全省一体化、市委市政府重点工作部署，坚持高质量发展理念，紧紧围绕“以人民为中心”，坚持“便民、智能、高效、创新”工作理念、围绕“标准化、智能化、数字化”建设持续发力、不断提升热线“在线解答、接诉即办、未诉先办、数据治理”能力，努力建设高效便捷的综合性服务平台，12345 热线接得更快、分得更准、办得更实。

年度目标：2024 年，市 12345 热线将把握热线高质量发展的时代机遇，着力打造泛在可及、智慧便捷、公平普惠的政务服务热线体系，以数字化、智慧化手段推动特大城市治理体系和治理能力现代化，让“数智化”应用真正服务“数治化”建设。

二、评价结论

2024 年，市 12345 热线中心紧紧围绕市委、市政府工作要求，以“先解决问题再说”理念为引领，充分发挥创新引领和数字赋能作用，持续“畅渠道、优服务、促办理、强协同、防风险”，以更高站位、更强担当、更实举措推动企业群众诉求“一线应答”，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。在第八届全国热线年会上，南京 12345 热线服务质量测评位列副省级、省会城市组第三名，获评“为民惠企十佳典范单位”称号。

2024 年，南京市“12345”政务热线服务中心整体预算绩效自

评价得分为 99.5 分。

三、部门履职成效

根据 2024 年工作目标，热线中心认真履行职责，较好地完成了各项工作任务：

2024 年，市 12345 热线共受理各类诉求 424.76 万件，较 2023 年同期（383.75 万件）增加 10.69%，其中咨询类 159.99 万件、求助（投诉）类 259.10 万件、建议及其他类 5.67 万件；群众诉求 414.09 万件、企业诉求 10.68 万件；电话渠道 340.18 万件、互联网渠道 73.68 万件、承办转办 10.91 万件，热线诉求办理满意率 96.83%。

围绕优化营商环境、提升服务效能，市 12345 热线优化升级“亲清·一企来”企业服务热线专区，现有人社、公安等 8 家重点涉企部门驻场办公，联动市区 48 家单位 305 名政策专员，为企业群众提供专业、高效的在线咨询解答服务。同时，创新“企业投诉一日达”工作机制，部分涉企诉求办理时限缩短至 1 个工作日内。全年共受理企业诉求 10.68 万件，综合满意率 98.1%。

在提升热线办理质效方面，市 12345 热线强化市区联动、实时跟踪、闭环处置，充分发挥联通联办机制效能，促进协同共治“连得更紧”“高效处置”，在清明祭扫、“五一”“十一”大客流、防台防汛、中高考、南京马拉松等重要时点强化实战能力。

在热线智能化建设方面，2024 年顺利完成江苏 12345“民声智慧听”一体化平台上线运行工作，全面融入全省“五位一体”运

行体系。积极探索智能应用场景，在全省各设区市中率先上线智能回访功能，智能派单和智能归口两项应用纳入全省试点范围，推动热线从“传统人工型”向“人机交互智能型”升级，为企业群众带来更加高效、便捷的热线服务体验。

发挥热线“以数辅政”作用，深度挖掘海量热线数据价值，定期向市委、市政府提供专题分析，助力科学决策、赋能基层治理。积极融入“一网统管”、网格化、市域治理等社会治理大格局，加强与网信、公安等部门合作，建立“三级分类提示”机制，做到社会风险早发现、早介入、早预防，实现从“民有所呼、我有所应”向“主动治理、未诉先办”转变。

四、存在问题及原因分析

通过此次部门整体预算绩效评价，中心在预算绩效管理方面还存在以下问题：

一是进一步提升预算编制的科学性、准确性，减少追加经费或者预算执行率低的情况；二是进一步提升项目预算执行计划性、均衡性，在执行过程中，减少项目支出进度与财政要求的序时进度之间的差距；三是进一步提升绩效目标指标体系制定的全面性、明确性、可衡量性，强化单位预算绩效管理水平。

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：

一是提高预算管理水平，科学编制预算，严格预算执行。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。

二是加强项目资金管理，强化项目实施过程监督管控，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。

三是完善单位内控管理，提升单位预算绩效管理人员的专业水平，积极参加财政部门组织的绩效管理方面的培训，提升部门绩效管理水平，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

中心通过本次单位整体预算绩效自我评价工作的开展，衡量了中心职能及重点工作任务实施的最终成效，进一步提高整体预算绩效管理水平。

本次单位整体绩效评价工作分三个阶段开展。第一阶段收集各科室重点工作任务完成情况的相关资料，对指标设置更多从职责分工、管理等具体执行层面考量，共设置一级指标 6 个、二级指标 17 个，多维度多角度多层次开展评价工作。第二阶段是分析中心重点任务和目标完成情况、管理制度健全落实情况、内部控制管理情况、预算执行情况、履职绩效情况进行评价并量化打分。第三阶段对取得的资料和打分情况进行整理，形成单位整体预算绩效自我评价报告。

附件：2024 年度南京市数据局—南京市“12345”政务热线服务中心整体预算绩效自我评价指标体系得分情况

附件 1:

2024 年度南京市数据局—南京市“12345”政务热线服务中心整体预算绩效自评价
指标体系得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	指标说明	评价要点	分值	自评分
部门决策（15 分）	决策机制（4 分）	决策制度的规范性	单位决策机制、议事规则是否合理清晰	部门决策机制、议事规则合理清晰的得 2 分，否则不得分	2	2
		决策流程的科学性	决策程序是否科学合理	决策程序科学合理的得 2 分，否则不得分	2	2
	中长期规划（4 分）	中长期规划明确性	单位中长期规划是否围绕市委市政府的中心工作要求，是否清晰、目标明确、具有可实现性	单位中长期规划围绕市委市政府的中心工作要求，并且清晰、目标明确、具有可实现性得 2 分，否则不得分	2	2
		中长期规划与部门职能的匹配性	中长期规划是否和部门三定职责紧密结合	中长期规划和部门三定职责紧密结合得 2 分，否则不得分	2	2
	年度工作计划（4 分）	年度工作计划明确性	年度工作计划是否围绕市委市政府的中心工作要求，是否清晰、目标明确、具有可实现性	年度工作计划围绕市委市政府的中心工作要求，并且清晰、目标明确、具有可实现性得 2 分，否则不得分	2	2
		年度工作计划与部门职能的匹配性	年度工作计划是否和部门三定职责紧密结合	年度工作计划和部门三定职责紧密结合的得 2 分，否则不得分	2	2
	部门预算编制（3 分）	预算编制科学规范	年末预算执行率是否合理	年度预算执行率大于 90%的得 2 分，小于 90%得 1 分	2	2
		预算编制与重点工作任务的匹配性	部门预算与部门年度重点工作任务紧密结合	部门项目预算紧紧围绕保障部门重点工作任务的得 1 分	1	1

部门管理（20分）	预算执行（4分）	部门预算执行率	部门预算执行百分比	年末预算执行率达到财政考核要求的得1分	1	1
		专项资金执行率	部门专项资金执行百分比	年末预算执行率达到财政考核要求的得1分	1	1
		“三公”经费控制率	“三公”经费使用超支扣分，若不超支则不扣分	“三公”经费使用超支扣分，若不超支则不扣分	1	1
		预决算信息公开情况	预决算是否在“双平台”进行公开，内容和时间是否符合要求	预决算公开的时效和质量符合市财政要求的得1分	1	1
	收支管理（2分）	收支管理制度健全性	是否结合财政要求和单位实际制定收支管理制度	结合财政要求和单位实际制定收支管理制度的得1分	1	1
		收支管理是否按制度执行	是否按照制度开展单位收支管理有关工作	按照制度开展单位收支管理有关工作的得1分	1	1
	资产管理（2分）	资产管理制度健全性	是否结合财政要求和单位实际制定资产管理制度	结合财政要求和单位实际制定资产管理制度的得1分	1	1
		资产管理是否按制度执行	是否按照制度开展单位资产管理有关工作	按照制度开展单位资产管理有关工作的得1分	1	1
	政府采购管理（2分）	政府采购管理制度健全性	是否按照财政要求和单位实际制定政府采购管理制度	按照财政要求和单位实际制定政府采购管理制度的得1分	1	1
		政府采购管理是否按制度执行	是否按照制度开展单位政府采购有关工作	按照制度开展单位政府采购有关工作的得1分	1	1
	内部控制管理（7分）	内部控制建设情况	是否结合市级行政事业单位内控建设工作要求及单位实际开展单位内部控制建设	有内部控制制度落实在手册等文本上的得3分	3	3
		内部控制执行情况	内控建设完成后，是否按照内控手册开展内控有关工作	按照内控手册开展内控有关工作的得2分	2	2
		内部控制监督评价	是否按照财政要求对内部控制工作开展内部监督与评价，确保	按照内控要求，开展内控评价的得2分	2	2

			内控工作落在实处			
	预算绩效管理(3分)	组织管理情况	主要包含制度建设、职能配置	建立预算绩效管理制度,配备人员开展绩效管理工作的得1分	1	1
		工作开展情况	包含事前评估、目标管理、跟踪评价、自我评价和整改落实	组织实施事前评估、目标管理、跟踪评价、自我评价和整改落实的得1分	1	0.5
		绩效信息公开	绩效信息是否按照规定的内容和时限在“双平台”进行公开	按照规定的内容和时限在“双平台”进行公开的得1分	1	1
部门履职(40分)	重点工作完成情况(40分)	服务企业群众质效双提升,推动高质量热线建设	服务企业群众质效提升情况是否按照年初工作目标有序推进,并取得良好质效	服务企业群众质效提升情况按照年初工作目标有序推进,并取得良好质效得10分	10	10
		线上线下融合发展双提升,打造智能化应用场景	线上线下融合发展提升情况是否按照年初工作目标有序推进,并取得良好质效	线上线下融合发展提升情况按照年初工作目标有序推进,并取得良好质效得10分	10	10
		诉求办理“速”“质”双提升,推动工单高效协同处置	诉求办理“速”“质”提升情况是否按照年初工作目标有序推进,并取得良好质效	诉求办理“速”“质”提升情况按照年初工作目标有序推进,并取得良好质效得10分	10	10
		数据价值应用赋能双提升,助力高质量社会治理	数据价值应用赋能提升情况是否按照年初工作目标有序推进,并取得良好质效	数据价值应用赋能提升情况按照年初工作目标有序推进,并取得良好质效得10分	10	10
履职绩效(20分)	社会效益(10分)	在优化营商环境、便民利企服务中发挥的作用	在高水平全面建设小康社会,推动高质量发展,优化营商环境中发挥的作用	在高水平全面建设小康社会,推动高质量发展,优化营商环境中发挥了应有的作用得满分	10	10
	满意度(10分)	服务对象对热线工作的满意度	包含服务对象、管理对象等	服务对象、管理对象的满意度超过90%得满分	10	10
可持续发展能	信息化建设情况	南京市12345政务热线智能化建设系统	南京市12345政务热线智能化建设系统是否按照年初工作目标	南京市12345政务热线智能化建设系统按照年初工作目标有序推进,并取	2.5	2.5

力(5分)	(2.5分)		有序推进,并取得良好质效	得良好质效得满分		
	部门创新情况 (2.5分)	工作制度、方法创新	包含制度创新、方法创新等	创新案例被官方媒体报道的加满分	2.5	2.5
加减分项(≤5分)	加分项	受嘉奖情况	部门受到国务院、省级、市级嘉奖	受到国务院嘉奖加3分,受到省级嘉奖加2分,得到市级考核一等奖加1分,得到市级考核二等奖加0.5分;同一项目工作不累计加分		
	减分项	部门或工作人员违法违纪情况	部门或工作人员违法违纪	酌情扣分		
					100	99.5