

2025 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

1. 部门（单位）职能

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，为公益一类事业单位。根据《关于将南京市政务服务信息中心更名为南京市“12345”政务热线服务中心及有关机构编制事项调整的通知》（宁编字[2014]6 号），南京市“12345”政务热线服务中心单位职能主要包括：承担市“12345”政务热线的建设、运行、管理工作。

2. 机构设置

南京市“12345”政务热线服务中心内设四个科室，分别是综合科、运行管理科、协调办理科、信息技术科。

3. 人员配置

2025 年，南京市“12345”政务热线服务中心核准事业编制 14 人。截止 2025 年 12 月，南京市“12345”政务热线服务中心共有事业在职人员 13 人，编外聘用人数(话务员)为 192 人；另有离退休 1 人。

附件2

4.部门资产

总资产 1796.74 万元，其中流动资产 3.91 万元，固定资产 151.01 万元，无形资产 1641.82 万元。

(二) 单位资金情况

1. 部门收支情况

2025 年初单位预算情况：收入预算 2853.94 万元，全部为财政拨款收入。支出预算 2853.94 万元，其中基本支出 2118.14 万元，项目支出 735.8 万元。

2025 年单位收入情况：总收入 2697.80 万元，其中财政拨款收入 2697.83 万元，其他收入 3.00 万元。年初结转和结余 3.93 万元。

2025 年单位支出情况：总支出 2697.83 万元，其中基本支出 2137.19 万元，项目支出 560.64 万元。年末结转和结余 3.91 万元。2025 年全年预算执行率 94.53%。

表 1 2025 年市 12345 政务热线服务中心部门预算安排与支出情况

单位: 万元				
支出类别	年初预算数	调整后预算数	实际支出数	预算执行率
基本支出	2118.14	2137.19	2137.19	101%
项目支出	735.80	560.64	560.64	76.19%
合计	2853.94	2697.83	2697.83	94.53%

2. 三公经费情况

附件2

三公经费的预算安排数 1.43 万元，决算支出数 0，预算执行率 0%。

3. 专项资金情况

2025 年单位无专项资金。

（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：2025 年，市 12345 热线中心将紧扣市委、市政府部署，以提升质效为抓手，深挖服务潜能，聚力营商服务，优化机制措施，精准汇聚民声，以更加积极主动的姿态，实干笃行、奋勇争先，推动热线工作再上新台阶，力促服务效能稳步进阶，打造更优质高效的热线服务。

二、评价结论

（一）评价对象与范围

本次评价对象为南京市“12345”政务热线服务中心部门整体资金 2697.83 万元，包括基本支出和项目支出。评价时段为 2025 年 1 月 1 日至 12 月 31 日。

（二）绩效评价结论

附件2

经综合评价，2025 年度南京市“12345”政务热线服务中心整体绩效评价得分 99 分。

三、部门履职成效

根据 2025 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：

2025 年我市 12345 热线共受理各类诉求 419 万件，较 2024 年同期（424.8 万件）下降 1.37%，其中咨询类 173.9 万件、求助（投诉）类 238.6 万件、建议及其他类 6.5 万件；群众诉求 404.4 万件、企业诉求 14.6 万件；电话渠道 352 万件、互联网渠道 59.6 万件、承办转办 7.4 万件，热线诉求办理满意率 90.1%。

2025 年，市 12345 热线紧紧围绕市委、市政府及省数据局部署要求，通过破解久拖不决难题、完善长效治理机制、促进跨部门联动协同、提示预警风险隐患，积极响应企业群众需求诉求，促进“接得更快、分得更准、办得更实”，增强热线高水平服务民生和发展、高质量助力社会治理的能力。组织《政风热线·市长上线》南京专场活动，聚焦新就业群体“临停”难题、红山动物园“邻里纠纷”等，现场回应企业群众关切，推动问题整改落实。

持续拓展多元化诉求渠道，打造“宁诉办”网络服务专区，推出全省首个 DeepSeek 数字人智能客服，提供全天在线、高并发、秒级响应、人智协同的智能服务，覆盖“我的南京”“宁企通”、微信公众号及小程序等线上渠道，实现 AI 惠民全域触达。

附件2

“宁诉办”平台上线以来共进行 12.3 万轮对话，提交工单 18.3 万件，该平台获 2025 年“数据要素×”大赛江苏分赛“数据要素×城市治理”赛道三等奖。

助力优化营商环境，健全企业诉求反馈直达机制，上线“企业诉求网上速办”专区，为企业在线提供“快捷、便利、高效、互动”服务。形成“驻场服务+应急响应”的企业服务模式，邀请人社、医保、公安、电信等部门进驻专区，联动 65 家单位 595 名政策专员提供在线咨询服务，集成 1.8 万条企业服务专项信息库热点问答，全年共受理企业诉求 14.6 万件，办理满意率 90.8%。

不断健全协同监管工作体系，会同市纪委监委联合印发《12345 热线联办督办五项机制》，建立会商研判、分类督办、抽查回访、监测约谈、移送问责机制。充分发挥“12345+”协同治理优势，进一步完善诉求闭环处置流程和工作机制，参与“五一”“十一”大客流、钟山风景区交通提升攻坚行动、“苏超”赛事、2025 南京世界田联室内锦标赛、糖酒会等重大活动任务保障。

强化热线数据赋能、以数辅政，建立 12345 热线诉求动态专报制度，深度盘活海量热线数据资源，常态化向市委、市政府报送专题研判分析，为科学决策提供支撑。加强与网信、信访、公安等部门合作，落实舆情风险评估会商、敏感诉求风险预警等机制，不断增强社会治理的事先预警能力和风险排查能力，为基层治理注入动能。

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

（一）绩效评价工作情况

1.评价思路及方法

围绕“12345”政务热线的建设、运行、管理工作的单位职责，以及2025年度工作目标，统筹考虑资产和业务活动，从运行成本、管理效率、履职效能、社会效应、可持续发展能力和服务对象满意度等方面，对单位预算整体绩效进行分析。

评价方法有公众评判法、因素分析法、成本效益分析法等。

2.评价过程

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，设置多级评价指标，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。

3.评价指标体系

2025年南京市“12345”政务热线服务中心部门整体绩效评价指标体系共设计一级指标6个、二级指标17个、三级指标33个。详见《2025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2

附件：指标体系得分情况

附件2

2025 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

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

附件2

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

附件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	1
		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)	聚焦提速度、优服务,持续增强“一线应答”能力	“一线应答”能力增强情况是否按照年初工作目标有序推进,并取得良好质效	“一线应答”能力增强情况按照年初工作目标有序推进,并取得良好质效得20分	20	20
		围绕聚合力、解难题,不断提升“助企惠民”水平	“助企惠民”水平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	“助企惠民”水平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
		着力强平台、促应用,深入释放数据要素价值	数据要素价值释放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
履职绩效(20分)	社会效益(10分)	提升助企惠民的服务水平	提升助企惠民的服务水平中发挥的作用	在提升助企惠民的服务水平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
可持续发展能力(5分)	信息化建设情况(2.5分)	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有序推进,并取得良好质效	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,并取得良好质效得满分	2.5	2.5
	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得满分	2.5	1.5

附件2

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