**益阳市政府办市长热线集中受理中心服务外包费**

**项目支出绩效评价报告**

一、单位基本情况

（一）基本职能

1.协助市人民政府领导同志审核或组织起草以市人民政府、市人民政府办公室名义发布的公文2.研究市人民政府各部门和各区县（市）人民政府请示市人民政府的事项，提出审核意见，或对市人民政府部门间的分歧事项提出处理意见，报市人民政府领导同志审批、决定。3.负责市人民政府会议的准备工作，协助市人民政府领导同志组织会议决定事项的实施。4.督促检查市人民政府各部门和各区县（市）人民政府对市人民政府决定事项及市人民政府领导同志有关指示的执行落实情况并跟踪调研，及时向市人民政府领导同志报告。5.负责市人民政府应急管理和值班工作，及时报告重要情况，传达和督促落实市人民政府领导同志指示；协助市人民政府领导同志组织处理突发事件的应急处置工作；负责市长热线工作。6.搜集、研究和综合经济社会发展的重要信息、动态，为市人民政府领导同志决策提供参考；编辑市人民政府公报；编写市人民政府大事记。7.根据市人民政府领导同志的指示和市人民政府工作部署，对全市经济社会发展和改革开放中带全局性的重大课题进行调查研究，提出政策建议。8.负责制定全市政府系统办公自动化建设、电子政务工作规划并组织实施；负责全市政府系统政务外网平台和机关内网平台的建设管理、安全保障和业务指导；负责“中国·益阳”门户网站的建设、维护工作。9.组织办理人大代表建议、政协委员提案。10.负责湖南桃花江核电项目建设的宣传、协调、督查等工作；负责市内其他核电厂址和核技术产业化基地建设的组织协调工作。11.负责市人民政府领导同志及市人民政府办公室机关内部后勤保障、财务管理和有关接待工作。12.办理市人民政府和市人民政府领导同志交办的其他事项。

（二）机构情况，包括当年变动情况及原因。

益阳市政府办内设职能科室20个：文电管理科（市政府公报编辑部）、政务一科、政务二科、政务三科、政务四科、政务五科、政务六科、政务七科、政务八科、综合信息科、放管服改革科、建议提案科、政务公开科、人事科、行政事务管理科、督查室（对外称市政府督查室）、市政府总值班室、市长热线办公室、核电工作办公室（对外称市政府核电工作办公室，挂湖南桃花江核电项目益阳市领导小组办公室牌子）、离退休人员管理服务科。二级机构四个：益阳市政府驻北京联络处、市政府驻长沙办事处、市政府驻广州办事处、市政府驻上海办事处。

本年度因单位涉改,本单位不再承担民族宗教和金融证券、政府工作报告撰写等职能。

二、项目基本情况

（一）项目基本情况简介

本项目采用购买外包服务的形式，服务内容为市长热线集中受理呼叫服务，由电信承接呼叫中心运营，组建市长热线集中受理中心呼叫平台，提供呼叫中心正常运作必要的呼叫中心人员及招聘、业务培训、排班、现场管理、质量监督等工作。本项目财政预算128万元。

（二）绩效目标设定及指标完成情况

本项目绩效目标为有效接待市民来访，达到满意度90%以上。2019年，市长热线共受理事件总量15.7万个，同比增长26%，当场答复11.1万个、形成交办工单4.6万个，办结率100%，满意率93.62%。

（三）绩效评价工作情况

1.绩效评价目的

主要目的是为了提高财政资金的使用效率和效益，提高财政资金使用的透明度，便于各方监督。

2.项目资金安排落实、总投入等情况分析，项目资金（主要是指财政资金）实际使用等情况分析。

本项目资金128万元于2019年由市财政及时予以安排落实到账。项目实际总投入128.07万元，项目公开招标后实际合同价格为128.07万元。

3.项目组织情况分析

1.严格考核督办，提高热线办结率和满意率。一是抓考核促落实。二是抓重点严督办。三是抓回访促实效。2.加强大数据应用，提高参谋辅政能力。一是热点问题定期分析。二是重点难点问题专项汇报。3.强化队伍建设，当好群众贴心人。一是充实队伍力量。二是建立培训机制。三是严格考评制度。4.创新工作方法，积极主动作为。一是把办公室搬到群众家门口。二是把评价权交到群众手中。三是把宣传精准到群众心中。

（四）项目管理情况分析

本办明确了项目管理制度、办法，比如益阳市人民政府市长热线电话工作规范、市长热线集中受理中心受理规则等，日常对项目经常进行检查、抽查和巡视，保障了项目顺利实施。

三、项目绩效情况

（一）项目的经济性分析

本项目成本控制比较合理，基本在预算范围内。

（二）项目的效率性分析

本项目完成的进度与招投标和合同约定的进度一致。

（三）项目的有效性分析

本项目资金使用效果明显，回访满意率93.62%。

（四）项目的可持续性分析

本项目资金后续有保障，人员和机构已基本固定，管理措施到位，后续工作将逐年正常开展。

四、存在的问题

（一）专项资金管理方面的问题。专项立项依据充分，有市政府的批复，有资金管理办法，实行专项专用。资金管理办法还有待进一步规范。

（二）资金分配方面的问题

资金分配合理，突出了重点，公平公正，无散小差现象；资金分配和使用方向与资金管理办法相符。

（三）资金拨付方面的问题

资金拨付及时，无滞留、闲置等现象。

（四）资金使用方面的问题

本项目资金使用合规，无截留、挪用现象，资金使用已产生社会效益和经济效益。

五、其他需要说明的问题

（一）后续工作计划

1.加大热线整合力度。2.进一步加速平台融合。3.完善知识库建设。4.升级微信公众号功能。5.加强话务员队伍建设。6.提高数据服务效能。7.提高热线办理质量。

（二）主要经验做法、改进措施和有关建议等

一是领导重视，项目建设的每一个环节，党组都进行集体开会研究决定；

二是派驻纪检组及时跟踪监督，为项目保驾护航，确保了项目招投标的公正、公开、透明，确保了干部廉洁。

六、结论

自评分100分，自评为优秀。