

2024年度济宁市兖州区社会治理 服务中心部门决算

目 录

第一部分 部门概况

一、部门职责

二、机构设置

第二部分 2024年度部门决算表

一、收入支出决算总表

二、收入决算表

三、支出决算表

四、财政拨款收入支出决算总表

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分 2024年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

二、收入决算情况说明

三、支出决算情况说明

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

十、机关运行经费支出说明

十一、政府采购支出说明

十二、国有资产占用情况说明

十三、预算绩效情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分

部门概况

一、部门职责

（一）负责中心日常管理和挂牌、入驻机构的综合协调，配合主管部门对挂牌、入驻机构进行考核；牵头建立社会治理信息归集、分析研判、联动办理、督查督办、回访、考评等工作机制，并组织实施。

（二）承担接转的社会治理类事件的督查督办、反馈、通报工作，组织人员力量进行现场核查，对热点难点问题、群众反复投诉、久拖不决的问题进行跟踪督办，必要时提请区委、区政府督查机构重点督办。

（三）负责建设社会治理综合信息系统，对接集成12345 政务服务便民热线、社会治安综合治理、网格化管理、民意“5”来听、“镇呼区应”、阳光信访、人民建议征集、网络舆情等信息资源。

（四）承担平台数据和各中心、入驻机构报送信息的分析研究工作，开展风险预测预警，为化解可能影响社会稳定的重大矛盾纠纷提供决策参考和政策建议。

（五）指导镇（街道）社会治理服务中心相关工作。

（六）承担区委、区政府交办的其他工作任务

二、机构设置

本单位内设6个职能科室，分别是：综合科、督办科、数据管理科、回访科、现场核验科、网格化服务管理科。

第二部分

2024年度部门决算表

收入支出决算总表

公开01表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心（本级）

金额单位：万元

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	336.88	一、一般公共服务支出	32	289.65
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	33	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	34	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	35	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	36	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	37	0.00
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	38	0.00
八、其他收入	8	0.00	八、社会保障和就业支出	39	21.29
	9		九、卫生健康支出	40	9.53
	10		十、节能环保支出	41	0.00
	11		十一、城乡社区支出	42	0.00
	12		十二、农林水支出	43	0.00
	13		十三、交通运输支出	44	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	46	0.00
	16		十六、金融支出	47	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	48	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	0.00
	19		十九、住房保障支出	50	16.40
	20		二十、粮油物资储备支出	51	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	0.00
	23		二十三、其他支出	54	0.00
	24		二十四、债务还本支出	55	0.00
	25		二十五、债务付息支出	56	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	0.00
本年收入合计	27	336.88	本年支出合计	58	336.88
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	59	0.00
年初结转和结余	29	0.00	年末结转和结余	60	0.00
	30			61	
总计	31	336.88	总计	62	336.88

注：1. 本表反映单位本年度的总收支和年末结转结余情况。2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

公开02表
金额单位：万元

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心（本级）

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合 计	336.88	336.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	289.65	289.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	153.33	153.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	153.33	153.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	136.32	136.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	136.32	136.32	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	21.29	21.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	21.29	21.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	20.34	20.34	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	0.96	0.96	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	9.53	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	9.53	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	9.53	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	16.40	16.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	16.40	16.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	16.40	16.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

公开03表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心（本级）

金额单位：万元

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合 计	336.88	200.55	136.32	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	289.65	153.33	136.32	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	153.33	153.33	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	153.33	153.33	0.00	0.00	0.00	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	136.32	0.00	136.32	0.00	0.00	0.00
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	136.32	0.00	136.32	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	21.29	21.29	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	21.29	21.29	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	20.34	20.34	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	0.96	0.96	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	9.53	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	9.53	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	9.53	9.53	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	16.40	16.40	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	16.40	16.40	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	16.40	16.40	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

公开04表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心（本级）

金额单位：万元

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	336.88	一、一般公共服务支出	33	289.65	289.65	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	0.00	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	21.29	21.29	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	9.53	9.53	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	0.00	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	44	0.00	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	16.40	16.40	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、其他支出	55	0.00	0.00	0.00	0.00
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	27	336.88	本年支出合计	59	336.88	336.88	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.00	年末财政拨款结转和结余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.00		61				
政府性基金预算财政拨款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政拨款	31	0.00		63				
总计	32	336.88	总计	64	336.88	336.88	0.00	0.00

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开05表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心（本级）

金额单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
		336.88	200.55	136.32
201	一般公共服务支出	289.65	153.33	136.32
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	153.33	153.33	0.00
2010301	行政运行	153.33	153.33	0.00
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	136.32	0.00	136.32
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	136.32	0.00	136.32
208	社会保障和就业支出	21.29	21.29	0.00
20805	行政事业单位养老支出	21.29	21.29	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	20.34	20.34	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	0.96	0.96	0.00
210	卫生健康支出	9.53	9.53	0.00
21011	行政事业单位医疗	9.53	9.53	0.00
2101102	事业单位医疗	9.53	9.53	0.00
221	住房保障支出	16.40	16.40	0.00
22102	住房改革支出	16.40	16.40	0.00
2210201	住房公积金	16.40	16.40	0.00

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开06表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心（本级）

金额单位：万元

人员经费			公用经费					
科目代码	科目名称	金额	科目代码	科目名称	金额	科目代码	科目名称	金额
301	工资福利支出	195.59	302	商品和服务支出	4.91	307	债务利息及费用支出	0.00
30101	基本工资	100.22	30201	办公费	0.56	30701	国内债务付息	0.00
30102	津贴补贴	19.67	30202	印刷费	1.30	30702	国外债务付息	0.00
30103	奖金	0.00	30203	咨询费	0.00	30703	国内债务发行费用	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.00	30704	国外债务发行费用	0.00
30107	绩效工资	25.70	30205	水费	0.00	310	资本性支出	0.05
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	20.34	30206	电费	0.00	31001	房屋建筑物购建	0.00
30109	职业年金缴费	0.96	30207	邮电费	0.76	31002	办公设备购置	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	9.53	30208	取暖费	0.00	31003	专用设备购置	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00	31005	基础设施建设	0.00
30112	其他社会保障缴费	0.27	30211	差旅费	0.00	31006	大型修缮	0.00
30113	住房公积金	18.89	30212	因公出国（境）费用	0.00	31007	信息网络及软件购置更新	0.05
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	0.00	31008	物资储备	0.00
30199	其他工资福利支出	0.01	30214	租赁费	0.00	31009	土地补偿	0.00
303	对个人和家庭的补助	0.00	30215	会议费	0.00	31010	安置补助	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00	31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
30302	退休费	0.00	30217	公务接待费	0.00	31012	拆迁补偿	0.00
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00	31013	公务用车购置	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00	31019	其他交通工具购置	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00	31021	文物和陈列品购置	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	0.00	31022	无形资产购置	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00	31099	其他资本性支出	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	2.29	312	对企业补助	0.00
30309	奖励金	0.00	30229	福利费	0.00	31201	资本金注入	0.00
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.00	31203	政府投资基金股权投资	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	0.00	31204	费用补贴	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	0.00	30240	税金及附加费用	0.00	31205	利息补贴	0.00
			30299	其他商品和服务支出	0.00	31299	其他对企业补助	0.00
						399	其他支出	0.00
						39907	国家赔偿费用支出	0.00
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
						39909	经常性赠与	0.00
						39910	资本性赠与	0.00
人员经费合计		195.59	公用经费合计					4.96

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开07表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心（本级）

金额单位：万元

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
科目代码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本单位没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开08表

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心（本级）

金额单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		0.00	0.00	0.00

注：本单位没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

财政拨款“三公”经费支出决算表

公开09表
金额单位：万元

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心（本级）

预算数						决算数					
合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费				小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本单位无财政拨款安排的“三公”经费支出，故本表无数据。

第三部分

2024年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2024年度收、支总计均为336.88万元。与2023年相比，收、支总计各减少60.32万元，下降15.19%。主要是压减日常开支，提高资金使用效率。

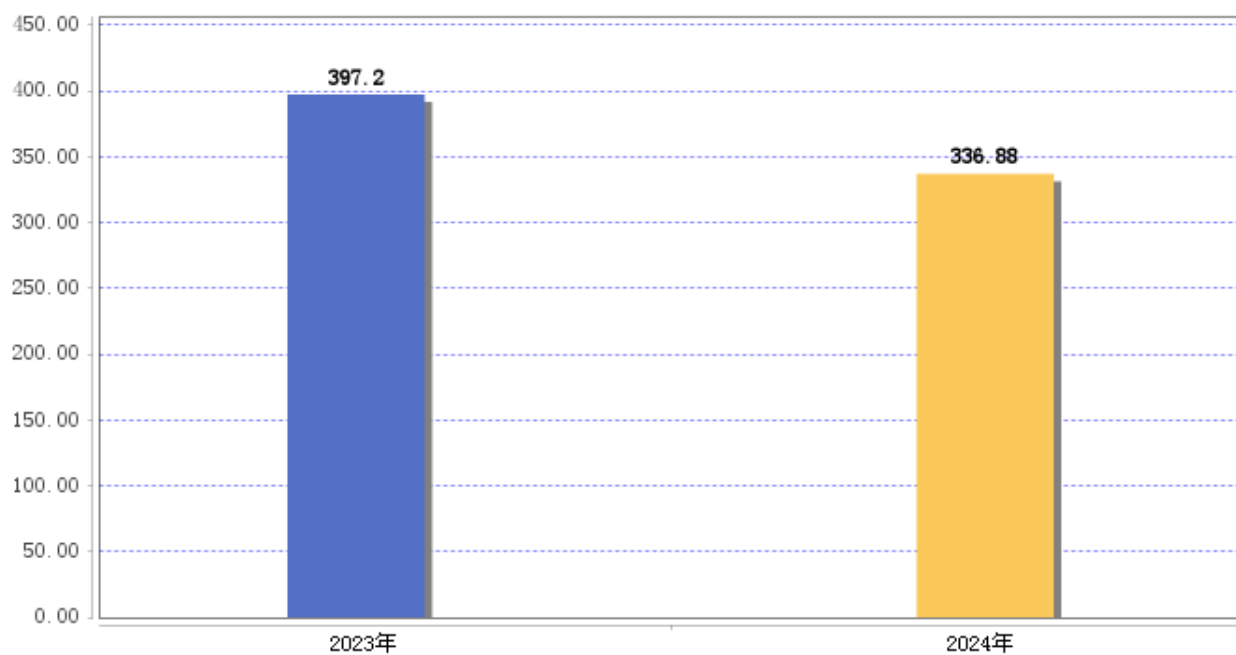


图1：收、支决算总计变动情况图（单位：万元）

二、收入决算情况说明

（一）收入决算结构情况

2024年度收入合计336.88万元，其中：财政拨款收入336.88万元，占100%。



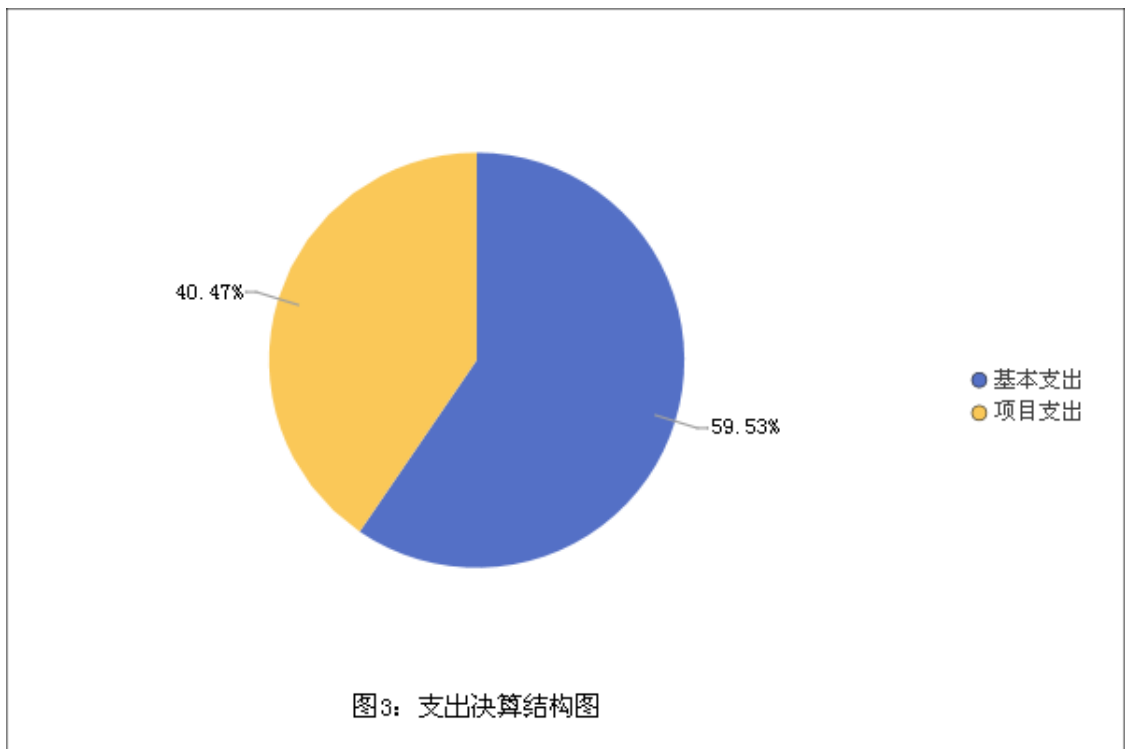
（二）收入决算具体情况

- 1、财政拨款收入336.88万元。与2023年度相比，减少60.32万元，下降15.19%。主要是压减日常开支，提高资金使用效率。
- 2、上级补助收入0万元。与2023年度相比，增加0万元，增长0.00%。
- 3、事业收入0万元。与2023年度相比，增加0万元，增长0.00%。
- 4、经营收入0万元。与2023年度相比，增加0万元，增长0.00%。
- 5、附属单位上缴收入0万元。与2023年度相比，增加0万元，增长0.00%。
- 6、其他收入0万元。与2023年度相比，增加0万元，增长0.00%。

三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

2024年度支出合计336.88万元，其中：基本支出200.55万元，占59.53%；项目支出136.32万元，占40.47%。



（二）支出决算具体情况

1、基本支出200.55万元。与2023年度相比，减少3.89万元，下降1.9%。主要是压减日常开支，提高资金使用效率。

2、项目支出136.32万元。与2023年度相比，减少56.44万元，下降29.28%。主要是压减日常开支，提高资金使用效率。

3、上缴上级支出0万元。与2023年度相比，增加0万元，增长0.00%。

4、经营支出0万元。与2023年度相比，增加0万元，增长0.00%。

5、对附属单位补助支出0万元。与2023年度相比，增加0万元，增长0.00%。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2024年度财政拨款收、支总计均为336.88万元。与2023年相比，财政拨款收、支总计各减少60.32万元，下降15.19%。主要是压减日常开支，提高资金使用效率。

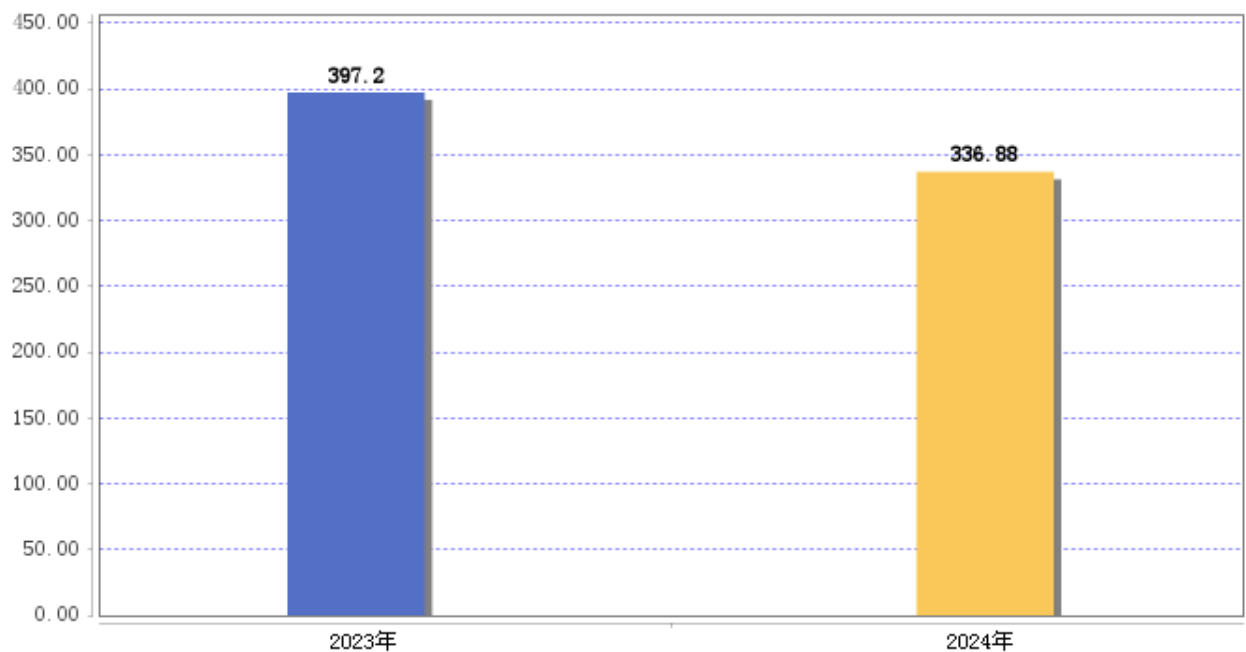


图4：财政拨款收、支决算总计变动情况图（单位：万元）

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

（一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2024年度一般公共预算财政拨款支出336.88万元，占本年支出合计的100%。与2023年度相比，一般公共预算财政拨款支出减少60.32万元，下降15.19%。主要是压减日常开支，提高资金使用效率。

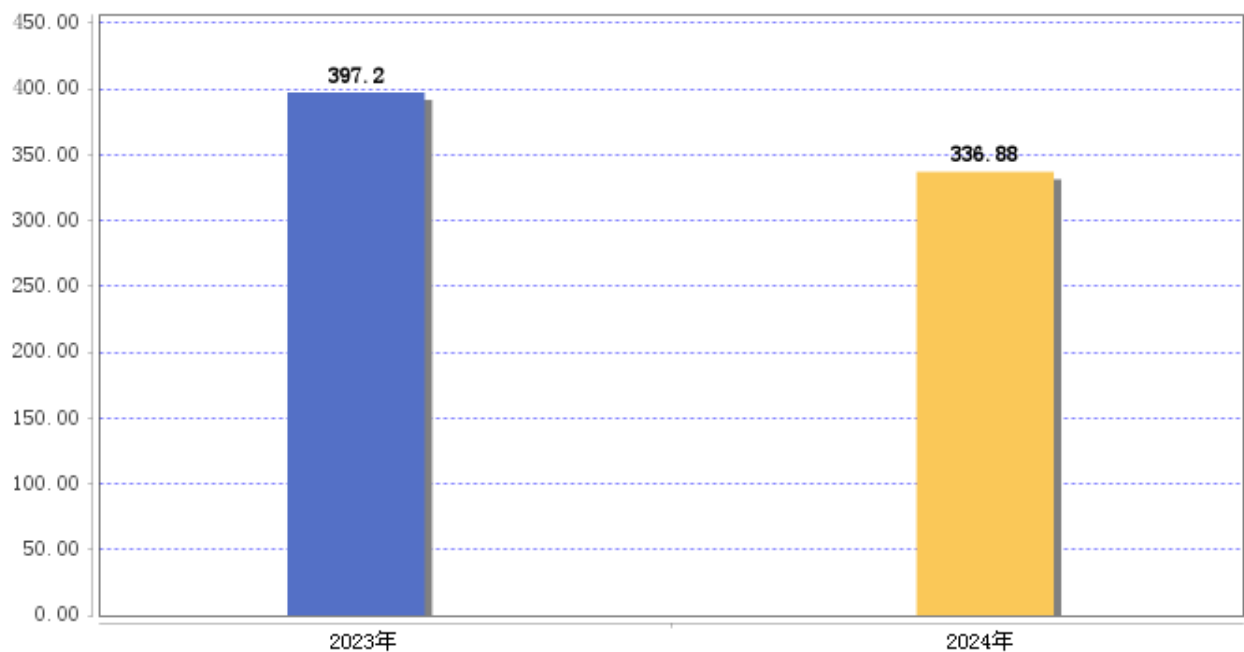
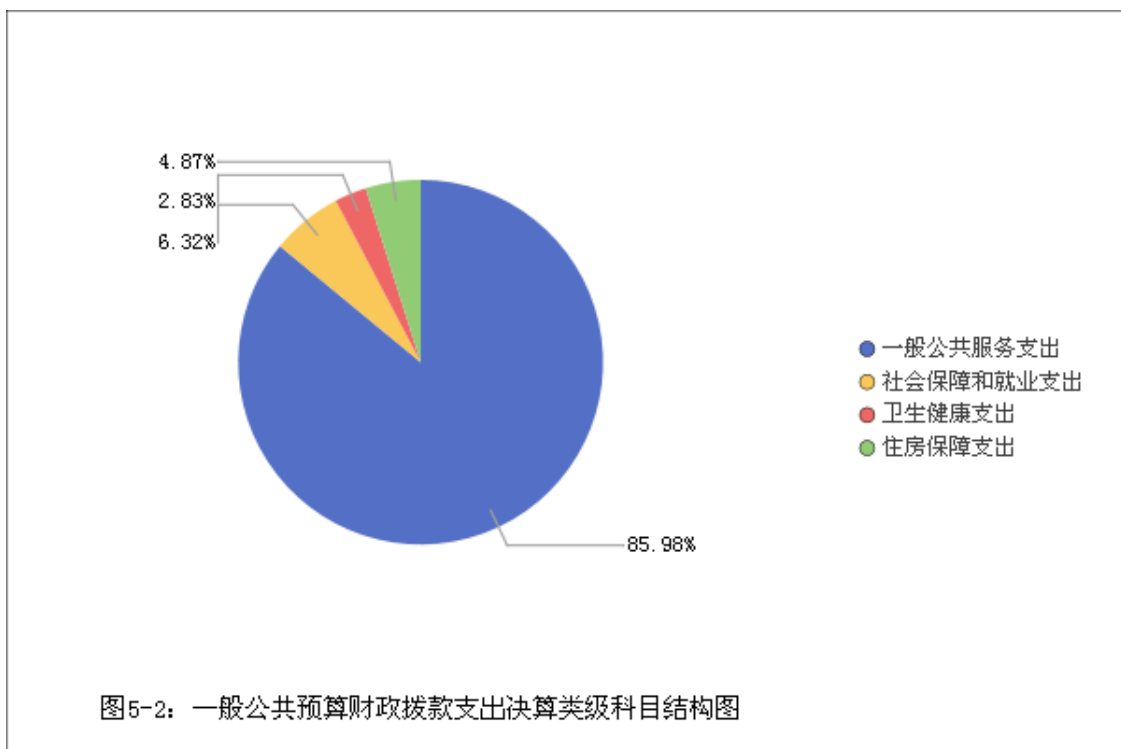


图5-1：一般公共预算财政拨款支出决算总计变动情况图（单位：万元）

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2024年度一般公共预算财政拨款支出336.88万元，主要用于以下方面：一般公共预算服务支出（类）支出289.65万元，占85.98%；社会保障和就业支出（类）支出21.29万元，占6.32%；卫生健康支出（类）支出9.53万元，占2.83%；住房保障支出（类）支出16.4万元，占4.87%。



（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2024年度一般公共预算财政拨款支出年初预算数为723.02万元，支出决算数为336.88万元，完成年初预算数的46.59%。决算数小于年初预算数，主要原因是压减日常开支，提高资金使用效率；此外，由于财政体制改革，网格化管理费用（镇街）项目经费实际由各镇街发放，我单位仅为预算单位。其中：

1、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）。年初预算数为153.33万元，支出决算数为153.33万元，完成年初预算的100%。决算数与年初预算数基本持平。

2、一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出（项）。年初预算数为136.32万元，支出决算数为136.32万元，完成年初预算的100%。决算数与年初预算数基本持平。

3、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位

位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算数为20.34万元，支出决算数为20.34万元，完成年初预算的100%。决算数与年初预算数基本持平。

4、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）。年初预算数为0.96万元，支出决算数为0.96万元，完成年初预算的100%。决算数与年初预算数基本持平。

5、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）。年初预算数为9.53万元，支出决算数为9.53万元，完成年初预算的100%。决算数与年初预算数基本持平。

6、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算数为16.4万元，支出决算数为16.4万元，完成年初预算的100%。决算数与年初预算数基本持平。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2024年度一般公共预算财政拨款基本支出决算200.55万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费195.59万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出等。

公用经费4.96万元，主要包括：办公费、印刷费、邮电费、信息网络及软件购置更新、工会经费等。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本部门没有政府性基金财政拨款收支。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本部门没有国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算总体情况说明

本部门无财政拨款安排的“三公”经费支出。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费决算数为0万元，因公出国（境）团组0个，累计0人次。

2、公务用车购置及运行维护费决算数为0万元，其中：公务用车购置费支出0万元，2024年使用财政拨款购置公务用车0辆；公务用车运行维护费0万元，2024年财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为0辆。

3、公务接待费决算数为0万元。其中：国内接待费0万元，共计接待0批次、0人次（含外事接待0批次、0人次）；国（境）外接待费0万元，共计接待0批次、0人次。

十、机关运行经费支出说明

本部门无财政拨款安排的机关运行经费支出。

十一、政府采购支出说明

2024年度政府采购支出总额7.67万元，其中：政府采购货物支出0.5万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出7.17万元。授予中小企业合同金额7.67万元，占政府采购支出总额的100%，其中：授予小微企业合同金额7.67万元，占政府采购支出总额的100%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的100%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的0%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的100%。

十二、国有资产占用情况说明

截至2024年12月31日，本部门共有车辆0辆，其中，符合规定领导干部用车0辆、机要通信用车0辆、应急保障用车0辆、执法执勤用车0辆、特种专业技术用车0辆、离退休干部用车0辆、其他用车0辆，单价100万元（含）以上设备（不含车辆）0台（套）。

十三、预算绩效情况说明

（一）预算绩效管理工作开展情况。根据预算绩效管理要求，本部门组织对2024年度区级预算项目全面开展绩效自评，其中，涵盖项目8个，涉及预算资金530.3万元，占济宁市兖州区社会治理服务中心单位预算项目支出总额的100%。

组织对“政务热线服务经费”1个项目开展了重点绩效评价，涉及预算资金54.6万元。

（二）区级预算项目绩效自评结果。济宁市兖州区社会治理服务中心2024年度区级预算绩效自评的8个项目中，5个项目自评等级为优，3个项目自评等级为良。从自评情况看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，大部分项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范，但也存在部分项目产出指标低于预期、项目实施进展慢等问题。

今年在决算中反映了2024年度全部区级预算项目绩效自评结果，以及“政务热线服务经费”等8个项目的绩效自评表。

1. 综治平台网络租赁费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为88分。全年预算数为6万元，执行数为0万元，完成预算的0%。项目绩效目标完成情况：基本完成。发现的主要问题及原因：预算执行率偏低。下一步改进措施：合理规划资金支出进度，提高资金执行率。

2. 社会治理专项经费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为93.5分。全年预算数为8万元，执行数为8万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：基本完成。发现的主要问题及原因：绩效目标设置不合理。下一步改进措施：加强工作人员绩效目标填报培训工作，根据工作实际情况随时更新调整绩效目标。

3. 政务热线服务经费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为96.18分。全年预算数为54.6万元，执行数为33.73万元，完成预算的61.78%。项目绩效目标完成情况：基本完成。发现的主要问题及原因：预算执行率偏低。下一步改进措施：合理规划资金支出进度，提高资金执行率。

4. 网格化管理费用（本级）项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为89.09分。全年预算数为70万元，执行数为35.62万元，完成预算的50.89%。项目绩效目标完成情况：基本完成。发现的主要问题及原因：预算执行率偏低；绩效目标设置不合理。下一步改进措施：合理规划资金支出进度，提高资金执行率；根据工作实际情况随时更新调整绩效目标。

5. 群众满意度工作经费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为99.5分。全年预算数为10万元，执行数为10万元，完成预算的100%。项目绩效目标完成情况：基本完成。

6. 社会治理信息系统建设经费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为90分。全年预算数为13.4万元，执行数为0万元，完成预算的0%。项目绩效目标完成情况：基本完成。发现的主要问题及原因：预算执行率偏低。下一步改进措施：合理规划资金支出进度，提高资金执行率。

7. 网格化管理费用（镇街）——镇街网格员工资费用项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为84分。全年预算数为300.3万元，执行数为0万元，完成预算的0%。项目绩效目标完成情况：基本完成。发现的主要问题及原因：由于财政体制改革，我单位仅为预算单位，该项目资金由镇街支出。

8. 网格化管理费用（13名网格员）项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为91.2分。全年预算数为68万元，执行数为48.98万元，完成预算的72.03%。项目绩效目标完成情况：基本完成。发现的主要问题及原因：预算执行率偏低，部分网格员辞职，尚未有培训合格人员进行补充。下一步改进措施：根据实际新情况测算下年度预算金额，提高预算编制精确度。

2024年度区级预算项目绩效自评情况汇总表和区级预算项目绩效自评表详见“第五部分 附件”。

（三）重点绩效评价结果。政务热线服务经费项目，绩效评价得分为96.5分，等级为优。

重点绩效评价报告详见“第五部分 附件”。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位本年度从本级财政部门取得的财政拨款，包括一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

二、上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入；包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

四、经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

五、附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

六、其他收入：指单位取得的除上述“财政拨款收入”“上级补助收入”“事业收入”“经营收入”“附属单位上缴收入”等以外的各项收入。

七、使用非财政拨款结余：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额金额。

八、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转至本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

九、结余分配：指事业单位缴纳的所得税以及从非财政拨款结余或经营结余中提取的各类结余。

十、年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转至以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

十一、基本支出：指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出。

十二、项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

十三、经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

十四、“三公”经费：指单位用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十五、机关运行经费：指为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

十六、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项），主要用于反映本事业单位的基本支出，包括人员类经费、日常公用经费等。

十七、一般公共服务支出（类）党委办公厅（室）及相关机构事务（款）其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出（项），主要用于反映本事业单位的工作范畴内，除了已经明确列出的具体事务支出项目之外，用于保障本事业单位正常运转、履行职能、开展工作所发生的其他各类支出。

十八、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事

业单位基本养老保险缴费支出（项），主要用于反映本事业单位工作人员基本养老保险缴费支出。

十九、社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项），主要用于反映本事业单位职业年金缴费支出。

二十、卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项），主要用于反映本事业单位医疗保障支出。

二十一、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项），主要用于反映本事业单位住房公积金支出。

第五部分

附件

自评情况汇总表

序号	单位名称	项目名称	预算执行率	自评得分
1	济宁市兖州区社会治理服务中心	综治平台网络租赁费	0.00%	88.00
2	济宁市兖州区社会治理服务中心	社会治理专项经费	100.00%	93.50
3	济宁市兖州区社会治理服务中心	政务热线服务经费	61.78%	96.18
4	济宁市兖州区社会治理服务中心	网格化管理费用（本级）	50.89%	89.09
5	济宁市兖州区社会治理服务中心	群众满意度工作经费	100.00%	99.50
6	济宁市兖州区社会治理服务中心	社会治理信息系统建设经费	0.00%	90.00
7	济宁市兖州区社会治理服务中心	网格化管理费用（镇街）——镇街网格员工资费用	0.00%	84.00
8	济宁市兖州区社会治理服务中心	网格化管理费用（13名网格员）	72.03%	91.20

预算项目支出绩效自评表
(2024年度)

单位：万元

项目名称		综治平台网络租赁费						
主管部门		济宁市兖州区社会治理服务中心			实施单位	济宁市兖州区社会治理服务中心		
项目预算执行情况			年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分
		年度资金总额	6	6	0	10	0	0
		其中：当年财政拨款	6	6	0	10		0
		上年结转资金	0	0	0			
		其他资金	0	0	0			
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		通过支付高清云视讯租赁费、雪亮工程数据专线费，保障雪亮工程、视频监控等设备正常运转，加强社会治理综合治理基础建设。			各项设备全年零故障稳定运行，雪亮工程系统有效接入社会治理平台，数据专线覆盖率达100%，实时为治安防控、应急调度提供技术支撑，社会治理水平显著提升，基层治理能力进一步增强。			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	综治平台网络租赁费总成本	≤6万元	0	5	5	
			高清云视讯租赁费	≤1.2万元	0	2	2	
			雪亮工程数据专线费	≤4.8万元	0	3	3	
年度绩效指标	产出指标	数量指标	雪亮工程数据专线端口	11个	11个	20	20	
	产出指标	质量指标	设备在线联通率	≥95%	100%	18	18	
		时效指标	网络租赁费支付时间	12月31日前	未支付	2	0	原因：未到合同约定支付时间节点。改进措施：到合同约定支付时间节点时及时支付，确保执行率。
	效益指标	社会效益指标	平台对接部门数量	11个	11个	15	15	
			减少线下会议次数	≥5次	5次	15	15	
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用人员满意度	≥95%	100%	10	10	
总分			88.00					
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

预算项目支出绩效自评表
(2024年度)

单位：万元

项目名称		社会治理专项经费						
主管部门		济宁市兖州区社会治理服务中心			实施单位	济宁市兖州区社会治理服务中心		
项目预算执行情况			年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分
		年度资金总额	8	8	8	10	100.00%	10
		其中：当年财政拨款	8	8	8	10		10
		上年结转资金	0	0	0			
		其他资金	0	0	0			
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		通过支付社会治理专项经费，深化政务服务热线“多线融合”、网格化服务管理“多网融合”、一站式矛调“多元化解”、基本公共服务满意度“多方联动”，聚焦民意汇集、诉求办理、督办落实和决策服务“四项重点”，倾情倾力化解群众“急难愁盼”问题，完善社会治理体系，提升社会治理效能。			深化政务服务热线“多线融合”、网格化服务管理“多网融合”，聚焦民意汇集、诉求办理、督办落实和决策服务“四项重点”，倾情倾力化解群众“急难愁盼”问题，为全区经济社会发展创造安全稳定和谐的社会环境。			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	社会治理专项经费总成本	≤8万元	8万元	2.5	2.5	
			办公费用成本	≤3万元	2.31万元	2.5	2.5	
			印刷费用成本	≤2万元	3.72万元	2.5	2	原因：本年度实际产生印刷费用较多。改进措施：进一步加强预算编制的准确性，避免多次科目调剂。
			其他办公经费成本	≤3万元	1.97万元	2.5	2.5	
	产出指标	数量指标	现场督办次数	≥200次	67次	10	8	原因：为落实基层减负，网格化事件相关指标已不再纳入考核范围，全区网格事项上报数量减少，督办次数同步减少。改进措施：下年度及时根据上级政策合理设置绩效目标。
		质量指标	督导督办网格事项数	≥700/件	144件	10	8	原因：为落实基层减负，网格化事件相关指标已不再纳入考核范围，网格员上报的网格事项数减少。改进措施：下年度及时根据上级政策合理设置绩效目标。
		时效指标	日报、周报报送及时率	≥95%	100%	20	20	
	效益指标	社会效益指标	群众诉求办理及时率	≥95%	100%	15	15	
			督导督办各类群众诉求数	≥4500件	2520件	15	13	原因：为落实基层减负，网格化事件相关指标已不再纳入考核范围，网格员排查上报的群众诉求数减少。改进措施：下年度及时根据上级政策合理设置绩效目标。
		满意度指标	服务对象满意度指标	工作人员满意度	≥95%	100%	5	5
			服务群众满意度	≥95%	95%	5	5	
总分		93.50						
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

预算项目支出绩效自评表
(2024年度)

单位：万元

项目名称		政务热线服务经费						
主管部门		济宁市兖州区社会治理服务中心			实施单位	济宁市兖州区社会治理服务中心		
项目预算执行情况			年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率（B/A)	得分
		年度资金总额	54.6	54.6	33.73	10	61.78%	6.18
		其中：当年财政拨款	54.6	54.6	33.73	10		6.18
		上年结转资金	0	0	0			
		其他资金	0	0	0			
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		通过12345政务热线平台及时高效派单，化解群众诉求，提升群众满意度；通过及时支付话务回访工作人员服务费，保障服务人员生活质量。			今年以来，我区共受理市级转办工单5.3万件，已全部按时办结，群众诉求同比投诉量下降12.76%；回访满意率96.85%、问题解决率87.29%、企业诉求“接诉即办”平台解决率100%。			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	政务热线服务经费总成本	≤54.6万元	33.73万元	2	2	
			政务热线平台服务费	≤7万元	0万元	2	2	
			政务热线语音平台服务费	≤1万元	0万元	2	2	
			政务热线语音平台固话费	≤1.6万元	0万元	2	2	
			政务热线回访人员服务费	≤45万元	33.73万元	2	2	
年度绩效指标	产出指标	数量指标	政务热线工单月均派单数	≥4000个	4417个	20	20	
		质量指标	政务热线工单答复率	≥95%	100%	10	10	
		时效指标	诉求平均办结周期	≤3天	3天	10	10	
	效益指标	社会效益指标	群众诉求办理满意率	≥95%	96.85%	15	15	
			市民诉求办结率	≥95%	100%	15	15	
	满意度指标	服务对象满意度指标	热线回访满意度	≥95%	96.85%	5	5	
			话务回访工作人员满意度	≥95%	100%	5	5	
总分			96.18					
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

预算项目支出绩效自评表
(2024年度)

单位：万元

项目名称		网格化管理费用（本级）						
主管部门		济宁市兖州区社会治理服务中心			实施单位	济宁市兖州区社会治理服务中心		
项目预算执行情况			年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率（B/A）	得分
		年度资金总额	70	70	35.62	10	50.89%	5.09
		其中：当年财政拨款	70	70	35.62	10		5.09
		上年结转资金	0	0	0			
		其他资金	0	0	0			
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		通过进一步优化兖州区党建引领网格化服务管理信息平台的开发与提升，完成多网融合并试运行，进一步明确网格化服务管理中心规范与标准，全面提高建设质量，实现规范高效运行。			聚焦党建引领网格化服务管理工作，探索形成“1+N”多网融合模式，打造“专职+专业”网格服务队伍，精准高效化解群众急难愁盼问题，推动实现多元共治。			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	网格化管理费用（本级）总成本	≤70万元	35.62万元	5	5	
			社会治理平台系统运维费用	≤20万元	0元	2	2	
			网格员综治E端通信费用	≤50万元	35.62万元	3	3	
	产出指标	数量指标	网格指导员数量	≤14人	11人	15	15	
		质量指标	网格指导员考核合格率	≥98%	100%	15	15	
	产出指标	时效指标	网格化平台正常运转率	≥95%	95%	10	10	
年度绩效指标	效益指标	社会效益指标	矛盾纠纷排查数	≥50件/周	23件/周	10	8	原因：为落实基层减负，该项指标已不再纳入考核范围。改进措施：下年度及时根据上级政策合理设置绩效目标。
			全区事项上报总数	≥8000件/周	68件/周	10	8	原因：为落实基层减负，该项指标已不再纳入考核范围。改进措施：下年度及时根据上级政策合理设置绩效目标。
			重点群体入户走访数	≥50户/人/周	3000次/周	10	8	原因：根据上级要求，此项指标标准发生变化。改进措施：下年度及时根据上级政策合理设置绩效目标。
	满意度指标	服务对象满意度指标	网格员指导员满意度	≥95%	95%	5	5	
			服务群众满意度	≥95%	95%	5	5	
总分		89.09						
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

预算项目支出绩效自评表
 (2024年度)

单位：万元

项目名称		群众满意度工作经费							
主管部门		济宁市兖州区社会治理服务中心			实施单位	济宁市兖州区社会治理服务中心			
项目预算执行情况			年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率（B/A）	得分	
		年度资金总额	0	10	10	10	100.00%	10	
		其中：当年财政拨款	0	10	10				
		上年结转资金	0	0	0				
		其他资金	0	0	0				
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况				
		通过支付群众满意度工作经费，确保全区群众合理诉求快速解决，提升群众满意度。			认真落实市委市政府关于提升群众满意度工作部署，锚定目标，聚焦群众急难愁盼，狠抓问题整改落实，全力办好民生实事，持续提升群众幸福感、获得感和满意度。				
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	群众满意度工作经费总成本	≤10万元	10万元	5	5		
			督导车费控制金额	≤5万元	4.4万元	2.5	2.5		
			其他办公经费控制金额	≤5万元	5.6万元	2.5	2	原因：实际产生其他办公经费较多。改进措施：进一步加强预算编制的准确性。	
年度绩效指标	产出指标	数量指标	指挥部工作人员配备数量	6人	6人	5	5		
			数量指标	收集群众问题数量	≥300件/月	302件/月	5	5	
				现场督导次数	≥8次/月	8次/月	5	5	
	产出指标	质量指标	群众问题月均整改数量	≥200件	≥200件	10	10		
			群众满意度电话回访活动开展次数	≥2次/年	2次/年	10	10		
		时效指标	群众问题平均办理时效	≤3天	3天	5	5		
	效益指标	社会效益指标	群众问题整改率	≥80%	80%	10	10		
			群众问题办理满意率	≥90%	96.85%	10	10		
			入户走访数	≥200户/月	200户/月	5	5		
			全覆盖走访次数	≥2次/年	2次/年	5	5		
满意度指标	服务对象满意度指标	群众回访满意度	≥90%	96.85%	10	10			
总分			99.50						
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：									

预算项目支出绩效自评表
(2024年度)

单位：万元

项目名称		社会治理信息系统建设经费						
主管部门		济宁市兖州区社会治理服务中心			实施单位	济宁市兖州区社会治理服务中心		
项目预算执行情况		年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	执行率(B/A)	得分	
	年度资金总额	0	13.4	0	10	0	0	
	其中：当年财政拨款	0	13.4	0	10		0	
	上年结转资金	0	0	0				
	其他资金	0	0	0				
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		通过支付社会治理信息系统建设经费，实施网格通APP迁移、网格化信息平台系统升级、政务热线语音平台迁移工作，提升社会治理服务效能。			网格通APP迁移、网格化信息平台系统升级、政务热线语音平台迁移工作已完成，信息保密性加强，各项数据实现互联互通共享，社会治理服务效能大幅提升。			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	社会治理信息系统建设总成本	≤78.3万元	0元	2.5	2.5	本项目实际追加总预算为13.4万元，误将项目总成本78.3万元填列。
			网格通APP迁移费用	≤27.3万元	0元	2.5	2.5	本项目实际追加总预算为13.4万元，误将项目成本27.3万元填列。
			网格化信息平台系统升级费用	≤49.9万元	0元	2.5	2.5	本项目实际追加总预算为13.4万元，误将项目成本49.9万元填列。
			政务热线语音平台迁移费用	≤1.1万元	0元	2.5	2.5	本项目实际追加总预算为13.4万元，误将项目成本1.1万元填列。
年度绩效指标	产出指标	数量指标	政务热线工单月均派单数	≥4000个	4417个	10	10	
			矛盾纠纷排查数	≥50件/月	90余件/月	5	5	
		质量指标	政务热线工单答复率	≥95%	100%	5	5	
			网格事项按时办结率	≥95%	100%	5	5	
	网格化信息平台建成合格率		≥95%	95%	5	5		
	时效指标	网格事项办理及时率	≥95%	95%	5	5		
		群众诉求平均办结及时率	≥95%	95%	5	5		
	效益指标	社会效益指标	市民诉求办结率	≥95%	100%	10	10	
			网格化服务管理覆盖率	100%	100%	10	10	
			社会治理覆盖率	100%	100%	10	10	
满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥95%	96.85%	10	10		
总分		90.00						
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

预算项目支出绩效自评表
(2024年度)

单位：万元

项目名称		网格化管理费用（镇街）——镇街网格员工资费用						
主管部门		济宁市兖州区社会治理服务中心			实施单位	济宁市兖州区社会治理服务中心		
项目预算 执行情况			年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率 （B/A）	得分
		年度资金总额	300.3	300.3	0	10	0	0
		其中：当年财政拨款	300.3	300.3	0	10		0
		上年结转资金	0	0	0			
		其他资金	0	0	0			
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		深化网格化服务管理“多网融合”、基本公共服务满意度“多方联动”，聚焦民意汇集、诉求办理、督办落实和决策服务“四项重点”，倾情倾力化解群众“急难愁盼”问题，完善社会治理体系，提升社会治理效能。			深化网格化服务管理“多网融合”、基本公共服务满意度“多方联动”，聚焦民意汇集、诉求办理、督办落实和决策服务“四项重点”，倾情倾力化解群众“急难愁盼”问题，完善社会治理体系，提升社会治理效能。			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	镇街网格员工资费用总成本	≤300.3万元	0元	5	5	由于财政进行改革，我单位仅为预算单位，该项目资金实际由各镇街执行。
			网格员人均工资成本	≤300元/人/月	0元/人/月	5	5	由于财政进行改革，我单位仅为预算单位，该项目资金实际由各镇街执行。
	产出指标	数量指标	网格员配备数量	834人	834人	10	10	
			网格员日常巡查时长	≥2小时/人/工作日	2小时/人/工作日	10	10	
年度绩效指标	产出指标	质量指标	网格员季度考核合格率	≥95%	95%	10	10	
			时效指标	工资发放及时性	考核结果公布后45日内	考核结果公布后45日内	10	10
	效益指标	社会效益指标	矛盾纠纷排查数	≥50件/周	23件/周	10	8	原因：为落实基层减负，该项指标已不再纳入考核范围。改进措施：下年度及时根据上级政策合理设置绩效目标。
			全区事项上报总数	≥8000件/周	68件/周	10	8	原因：为落实基层减负，该项指标已不再纳入考核范围。改进措施：下年度及时根据上级政策合理设置绩效目标。
			重点群体入户走访数	≥50户/人/周	3000次/周	10	8	原因：根据上级要求，此项指标标准发生变化。改进措施：下年度及时根据上级政策调整绩效目标。
	满意度指标	服务对象满意度指标	镇街网格员满意度	≥95%	95%	5	5	
服务群众满意度			≥95%	95%	5	5		
总分			84.00					
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

预算项目支出绩效自评表
(2024年度)

单位：万元

项目名称		网格化管理费用（13名网格员）						
主管部门		济宁市兖州区社会治理服务中心			实施单位	济宁市兖州区社会治理服务中心		
项目预算执行情况			年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	执行率（B/A）	得分
		年度资金总额	68	68	48.98	10	72.03%	7.2
		其中：当年财政拨款	68	68	48.98	10		7.2
		上年结转资金	0	0	0			
		其他资金	0	0	0			
年度总体目标		年初预期目标			目标实际完成情况			
		通过进一步优化兖州区党建引领网格化服务管理信息平台的开发与提升，完成多网融合并试运行，进一步明确网格化服务管理中心规范与标准，全面提高建设质量，实现规范高效运行。			聚焦党建引领网格化服务管理工作，探索形成“1+N”多网融合模式，打造“专职+专业”网格服务队伍，精准高效化解群众急难愁盼问题，推动实现多元共治。			
	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	网格化管理费用（14名网格员）项目总成本	≤68万元	48.98万元	5	5	
			网格指导员人均工资成本	≤4.86万元	4.45万元	5	5	
	产出指标	数量指标	网格指导员数量	≤14人	11人	10	10	
		质量指标	网格指导员考核合格率	≥98%	100%	15	15	
年度绩效指标	产出指标	时效指标	网格化平台正常运转率	≥95%	95%	15	15	
	效益指标	社会效益指标	矛盾纠纷排查数	≥50件/周	23件/周	10	8	原因：为落实基层减负，该项指标已不再纳入考核范围。改进措施：下年度及时根据上级政策合理设置绩效目标。
			全区事项上报总数	≥8000件/周	68件/周	10	8	原因：为落实基层减负，该项指标已不再纳入考核范围。改进措施：下年度及时根据上级政策合理设置绩效目标。
			重点群体入户走访数	≥50户/人/周	3000次/周	10	8	原因：根据上级要求，此项指标标准发生变化。改进措施：下年度及时根据上级政策调整绩效目标。
	满意度指标	服务对象满意度指标	网格员指导员满意度	≥95%	95%	5	5	
			服务群众满意度	≥95%	95%	5	5	
总分			91.20					
总分在80分以下的项目未实现绩效目标的原因分析及拟采取的措施说明：								

政务热线服务经费项目支出 绩效评价报告

项目主管部门： 济宁市兖州区社会治理服务中心

项 目 单 位： 济宁市兖州区社会治理服务中心

2025年6月

目 录

一、项目基本情况	1
(一) 项目立项	1
(二) 项目预算	1
(三) 项目计划实施内容	3
(四) 项目组织管理	3
二、项目绩效目标	3
(一) 长期目标	3
(二) 年度目标	4
三、评价基本情况	4
(一) 评价目的	5
(二) 评价对象与范围	5
(三) 评价依据	5
(四) 评价原则、评价方法	6
(五) 绩效评价指标体系	7
(六) 评价人员组成	9
(七) 绩效评价工作过程	9
四、评价结论及分析	11
五、 绩效评价指标分析	12
(一) 项目决策情况	12
(二) 项目过程情况	13
(三) 项目产出情况	14
(四) 项目效益情况	15
(五) 项目满意度情况	16
六、 项目主要经验及做法	17
七、存在的问题及原因分析	17
八、意见建议	17

正文部分

一、项目基本情况

（一）项目立项

政务热线是区委区政府密切联系群众、倾听民意诉求、解决急难愁盼问题的重要桥梁，是提升政府服务效能、优化营商环境、推进治理能力现代化的关键抓手。本项目旨在保障区级政务热线平台稳定、高效运行，确保群众诉求渠道畅通、响应迅速、处置有力、反馈及时，不断提高政务服务质量与群众满意度。

（二）项目预算

1.资金来源

济宁市兖州区政务热线服务经费项目2024年计划投入资金54.6万元，其中区级财政计划投入资金为54.6万元。

2.预算分配的依据及因素

济宁市兖州区政务热线服务经费项目依据相关文件标准，结合济宁市兖州区政府采购合同书确定2024年度的预算资金额及各项目的资金分配额度。

3.项目资金投入及管理

济宁市兖州区政务热线服务经费项目2024年实际到位资金为54.6万元，其中区级财政资金到位54.6万元。2024年实际支出54.6万元，其中区级财政资金支出54.6万元，具体支付情况详见表1。

项目资金依据区委编办、区财政局等部门相关文件以及单位内部财务制度等文件要求进行管理。

表 1. 项目预算调整及执行情况表

预算安排项目名称	年初预算	调整后预算	预算执行	备注
政务热线服务经费	54.6	/	33.73	
合 计	54.6	/	33.73	

（三）项目计划实施内容

该项资金于2023年11月，由济宁市兖州区社会治理服务中心向济宁市兖州区政府申请并得到批复，计划用于1个项目，项目主要实施内容及实施进度见表1。

表 2. 项目实施情况明细表

项目类别	项目名称	项目主要内容	2024年底项目实施进度
其他运转类项目	政务热线服务经费	推进政务热线建设，提高政府服务质量和效率，满足人民群众的需求	充分发挥了12345政务热线平台高效派单作用，2024年我区共受理市级转办工单5.3万件，已全部按时办结，群众诉求同比投诉量下降12.56%，群众满意度96.85%

（四）项目组织管理

济宁市兖州区政务热线服务经费项目的实施单位为济宁市兖州区社会治理服务中心。

政务热线服务经费项目由区社会治理服务中心依据有关文件审核后组织实施。

二、项目绩效目标

（一）长期目标

- 1.保障政务热线平台及语音平台稳定、安全、7×24小时不间断运行。
- 2.确保充足、专业的政务服务人员（坐席、回访员等）提供规范、热情、高效的咨询、求助、投诉受理服务。
- 3.保障热线电话通信线路通畅，满足回访需求。

4.通过有效回访，核实诉求办理情况，评估群众满意度，形成闭环管理，促进问题解决和质效提升。

（二）年度目标

依据济宁市兖州区社会治理服务中心2024年《财政支出项目绩效目标申报表》，年度目标具体情况如下。

通过12345政务热线平台及时高效派单，化解群众诉求，提升群众满意度；通过及时支付话务回访工作人员服务费，保障服务人员生活质量。2024年项目支出绩效目标申报表见表3。

表3. 2024年项目支出绩效目标申报表

一级指标	二级指标	指标内容	指标值
成本指标	经济成本指标	政务热线服务经费总成本	≤54.6万元
		政务热线平台服务费	≤7万元
		政务热线语音平台服务费	≤1万元
		政务热线语音平台固话费	≤1.6万元
		政务热线回访人员服务费	≤45万元
产出指标	数量指标	政务热线工单月均派单数	≥4000个
	质量指标	政务热线工单月均答复率	≥95%
	时效指标	诉求平均办结周期	≤3天
效益指标	社会效益指标	群众诉求办理满意率	≥95%
		市民诉求办结率	≥95%
满意度指标	服务对象满意度指标	热线回访满意度	≥95%
		话务回访工作人员满意度	≥95%

三、评价基本情况

（一）评价目的

本次评价旨在通过对济宁市兖州区政务热线服务经费项目绩效目标实现程度进行科学、客观、公正地衡量和评判，考核政务热线服务经费资金支出效率和补助资金发挥的效益，查找问题，分析原因，总结项目管理与执行经验，为相关部门决策、管理提供参考依据，推动建立以绩效评价结果为导向的财政资金分配与管理制度，提升财政资金科学化、精细化管理水平，为下一步群众满意度提升工作开展提供决策依据。

（二）评价对象与范围

本次评价的评价对象为2024年1月-2024年12月政务热线服务经费项目区级财政资金（54.6万元），评价范围包含：项目决策管理：涵盖项目立项情况、绩效目标设定情况、资金投入情况；项目过程管理：涵盖资金管理情况、组织实施情况；项目资金产出：涵盖产出数量、质量、时效、成本；项目效益情况：涵盖项目实施产生的经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响等以及社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。

（三）评价依据

- 1.《中华人民共和国预算法》；
- 2.中共中央 国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；
- 3.中共山东省委 山东省人民政府《关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2号）；
- 4.《中共济宁市委 济宁市人民政府关于全面落实预算绩效管

理的实施意见》（济发〔2019〕21号）；

5.《中共济宁市兖州区委 济宁市兖州区人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（济兖发〔2020〕14号）；

6.项目立项申请及批复文件、项目方案、招投标文件及相关合同、预算指标下达（调整）、项目资金管理文件、项目收支账簿、凭证、审计及监督检查报告、项目绩效目标、项目绩效自评报告（表）等资料；

7.满意度调查等与绩效相关的其他材料。

（四）评价原则、评价方法

1.绩效评价原则

（1）科学规范原则。本次绩效评价注重提升群众满意度的落实情况，侧重测算依据及各项政策发挥的效益，本次评价采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开原则。本次绩效评价采用客观、公正、统一的评价标准，公正公开并接受监督。

（3）绩效相关原则。本次绩效评价针对项目支出及其产出绩效进行，评价结果反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2.绩效评价方法

本次绩效评价工作采用比较法、因素分析法和公众评议等方法相结合的方式。

（1）比较法。是指通过比较以及项目计划达到的实施效果与项目实际达到的实施效果的比较，综合分析绩效目标实现程度。此评价方法主要用于实际完成率、质量达标率、社会效益等

指标。

（2）因素分析法。是指通过综合分析影响政务热线服务经费项目绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。主要用于项目决策、项目过程等指标。

（3）公众评判法。是指通过受益对象问卷等对政务热线服务经费项目实施效果进行调查时，主要采用调查问卷的方式收集信息，形成评价结论。主要用于社会公众或受益对象满意度。

（五）绩效评价指标体系

根据《关于印发<济宁市兖州区区级项目支出绩效单位自评工作规程>和<济宁市兖州区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程>的通知》(兖财字〔2020〕35号)等文件要求，绩效评价项目组遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，依据“绩效导向、突出结果”的评价思路，从项目实施的全过程出发重点结合“绩”“效”两要素和相关文件要求进行指标体系设计。指标权重按照自上而下的层次分步确定。将座谈结果与文案研究、数据判断、社会调查等多种渠道来获取信息，对信息进行综合定性分析后得出结论。

1. 决策类指标（20分）

（1）项目立项，设置立项依据充分性、立项程序规范性等2项指标，用以反映和考核项目立项依据情况和项目立项的规范情况。

（2）绩效目标，设置绩效目标合理性、绩效指标明确性等2项指标，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况和

项目预算编制的科学性、合理性等情况。

（3）资金投入，设置预算编制科学性指标和资金分配合理性等2项指标，用以反映和考核项目预算编制和预算资金分配的科学性、合理性情况。

2. 过程类指标（20分）

（1）资金管理，设置资金到位率、预算执行率、资金使用合规性等3项指标，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度、项目预算执行情况以及项目资金的规范运行情况。

（2）组织实施，设置管理制度健全性和制度执行等2项指标，用以反映和考核财务、业务管理制度对项目顺利实施的保障情况以及相关制度的有效执行情况，包括项目是否进行了公示、档案资料是否齐全、是否进行了考核评估等。

3. 产出类指标（30分）

（1）产出数量，设置政务热线工单月均派单数1个指标，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。

（2）产出质量，设置政务热线工单答复率1个指标，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。

（3）产出时效，设置诉求平均办结周期1个指标，用以反映和考核反映群众诉求的平均办结周期情况。

（4）产出成本，设置政务热线服务经费总成本、政务热线平台服务费、政务热线语音平台服务费、政务热线语音平台固话费、政务热线回访人员服务费4个指标，用以反映和考核政务热

线服务经费总成本和各分项成本的控制情况。

4. 效益指标（15分）

（1）社会效益，设置群众诉求办理满意率、市民诉求办结率2项指标，用以反映和考核政务热线服务经费是否达到政策的目标要求。

5. 满意度指标（5分）设置了热线回访满意度、话务回访工作人员满意度2项指标，用以反映和考核服务对象满意度情况。

（六）评价人员组成

为做好政务热线服务经费项目绩效评价工作，根据《关于印发<济宁市兖州区区级项目支出绩效单位自评工作规程>和<济宁市兖州区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程>的通知》（兗财字〔2020〕35号）、《关于印发<济宁市兖州区区级项目支出第三方机构绩效评价工作规程（试行）>的通知》（兗财字〔2020〕31号）等文件要求，区社会治理服务中心成立了绩效评价项目组，负责绩效评价的实施工作。

（七）绩效评价工作过程

1.前期准备

（1）绩效评价工作组成立后，由项目负责人带领评价工作组成员认真学习项目相关政策文件：财政部《关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》（财预〔2020〕10号）、《中共济宁市委 济宁市人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（济发〔2019〕21号）、《中共济宁市兖州区委 济宁市兖州区人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（济兗发

〔2020〕14号）、《关于印发<济宁市兖州区区级项目支出绩效单位自评工作规程>和<济宁市兖州区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程>的通知》(兖财字〔2020〕35号)等，根据政策文件总结开展本次绩效评价的有关要求和相关注意事项。

(2) 评价工作组成员与区社会治理服务中心政务热线服务经费项目相关工作人员进行访谈、沟通，了解被评价项目的相关情况，查阅和收集项目立项、预算安排、组织管理、绩效目标、项目完成情况和实施效果等相关基础资料，为制定工作方案提供依据。

2.现场评价

绩效评价工作组于2024年12月1日-12月31日对项目实施情况等进行现场评价。

(1) 调研访谈。评价工作组全员与政务热线服务经费项目负责人员进行座谈，了解被评价项目相关情况，包括项目立项、预算安排、实施内容、组织管理、绩效目标设置等内容，明确项目完成情况、资金拨付情况、实施过程中存在的问题等。

(2) 资料核查。评价工作组现场考察项目实施情况，与政务热线服务经费项目负责人员进行座谈交流，对获取的资料进行复核，以确保数据资料的准确性。

(3) 实地勘察及现场访问。评价工作组按照计划现场考察活动开展情况、实施效果及满意度等。社会调查部分主要通过问卷调查方式完成，充分了解服务对象对项目的知晓度、满意度和改进意见。

（4）梳理问题清单。评价工作组成员在现场审核及勘察中，及时做好问题汇总，详细列明现场评价和非现场评价发现的问题，并向项目实施部门就问题的真实性等征询意见，并做好记录。

（5）分析评价。评价工作组以现场收集资料和调查问卷等相关资料为基础，对项目进行分析评价，形成评价结果。

3.综合分析

评价工作组所有人员共同对现场评价情况进行梳理、汇总、分析，对项目总体情况进行综合评价，对评价的重点、难点和疑点问题进行讨论，在此基础上形成评价结论。

4.撰写报告

在认真梳理、研究、分析现场评价情况的基础上，本着依据充分、真实完整、数据准确、分析透彻、逻辑清晰、客观公正的原则，项目负责人按照规定格式撰写绩效评价报告，并提出有针对性、可行性和应用性的意见，与被评价部门单位充分交换意见，形成报告初稿。

5.提交审核

对评价报告的完整性、合理性、充分性、逻辑性等征求意见。针对论证意见，由项目负责人补充相关资料，形成报告终稿。

6.文件归档

评价工作组成员将相关文件资料按照档案管理要求，分门别类，建立索引，装订成册，妥善保存。

四、评价结论及分析

通过非现场评价及现场评价取得的信息，政务热线服务经费

项目能够按照相关政策要求，开展绩效目标自评等工作。通过完成绩效目标自评等工作，完成了相关政策的任务目标。

使用绩效评价项目组编制的《政务热线服务经费项目绩效评价实施方案》的指标和评分标准，对政务热线服务经费项目进行了综合评价，评分结果为96.5分。评价等级为优。其中：决策类指标分值20分，得分20分，过程类指标20分，得分18分，产出类指标分值30分，得分28.5分；效益类指标分值20分，得分20分，满意度指标分值10分，得分10分。详见表4。

表4. 政务热线服务经费项目绩效评分结果

指 标	分 值	得 分
决 策	20	20
过 程	20	18
产 出	30	28.5
效 益	20	20
满 意 度	10	10
合 计	100	96.5

五、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策包括项目立项、绩效目标和资金投入三部分，标准分值 20 分，综合得分 20 分。具体情况见表 5。

表5. 决策指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
立项依据充分性	4	4	100%
立项程序规范性	4	4	100%

指标	分值	得分	得分率
绩效目标合理性	4	4	100%
绩效指标明确性	4	4	100%
预算编制科学性	2	2	100%
资金分配合理性	2	2	100%
合 计	20	20	100%

1.立项依据充分性：分值4分，得分4分。

政务热线服务经费项目立项依据充分。

2.立项程序规范性：分值4分，得分4分。

政务热线服务经费项目立项程序规范。

3.绩效目标合理性：分值4分，得分4分。

政务热线服务经费项目绩效目标合理。

4.绩效指标明确性：分值4分，得分4分。

政务热线服务经费项目绩效指标明确。

5.预算编制科学性：分值2分，得分2分。

政务热线服务经费项目预算编制科学。

6.资金分配合理性：分值2分，得分2分。

政务热线服务经费项目资金分配合理。

（二）项目过程情况

项目过程包括资金管理和组织实施两部分，标准分值20分，综合得分18分。具体情况见表6。

表6.过程指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
----	----	----	-----

指标	分值	得分	得分率
资金到位率	4	3	75%
预算执行率	4	3	75%
资金使用合规性	4	4	100%
管理制度健全性	4	4	100%
制度执行	4	4	100%
合计	20	18	90%

1.资金到位率：分值4分，得分3分。

政务热线服务经费项目资金到位率61.78%。

2.预算执行率：分值4分，得分3分。

政务热线服务经费项目预算执行率61.78%。

3.资金使用合规性：分值4分，得分4分。

政务热线服务经费项目资金使用合规。

4.管理制度健全性：分值4分，得分4分。

政务热线服务经费项目管理制度健全。

5.制度执行：分值4分，得分4分。

政务热线服务经费项目严格按照有关规章制度执行。

（三）项目产出情况

项目产出包括产出的数量、质量、时效、成本四部分，标准分值30分，综合得分28.5分。具体情况见表7。

表7. 产出指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
政务热线服务经费总成本	6	4.5	75%
政务热线工单月均派单数（数量）	8	8	100%

指标	分值	得分	得分率
政务热线工单答复率（质量）	8	8	100%
诉求平均办结周期（时效）	8	8	100%
合计	30	28.5	95%

1.政务热线服务经费总成本：分值6分，得分4.5分。

政务热线服务经费成本控制年度指标值54.6万元，实际值33.73万元。

2.政务热线工单月均派单数：分值8分，得分8分。

政务热线工单月均派单数年度指标值 ≥ 4000 个，实际值4417个。

3.政务热线工单答复率：分值8分，得分8分。

政务热线工单月均答复率年度指标值 $\geq 95\%$ ，实际值100%。

4.诉求平均办结周期：分值8分，得分8分。

政务热线工单平均办结时限年度指标值 ≥ 3 天，实际值3天。

（四）项目效益情况

项目效益主要为产出的社会效益，分为社会治理能力提升率、群众诉求办理满意度、政务热线工单月均办结率三部分，标准分值20分，综合得分20分。具体情况见表8。

表8. 效益指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
群众诉求办理满意率 （社会效益）	10	10	100%

指标	分值	得分	得分率
市民诉求办结率 (社会效益)	10	10	100%
合计	20	20	100%

1.群众诉求办理满意率：分值10分，得分10分。

群众诉求办理满意率96.85%。

2.市民诉求办结率：分值10分，得分10分。

市民诉求办结率100%。

(五) 项目满意度情况

项目满意度标准分值10分，综合得分10分。具体情况见表9。

表9. 满意度指标绩效评价得分表

指标	分值	得分	得分率
热线回访满意度	5	5	100%
话务回访工作人员满意度	5	5	100%
合计	10	10	100%

1.热线回访满意度：分值5分，得分5分。

热线回访满意度96.85%。

2.话务回访工作人员满意度:分值5分，得分5分。

话务回访工作人员满意度100%。

六、项目主要经验及做法

围绕群众诉求办理工作，健全完善接诉即办、运转高效、快办办好的群众诉求办理机制，打响以“快速办、高效办、满意办”为内容的“究速办”群众诉求办理工作品牌。聚焦高频诉求领域，组织开展专项整治行动，通过解决“一个问题”，进而解决“一类问题”，找准弱项短板，集中攻坚发力，全力推进热点诉求降温减量。今年以来，我区共受理市级转办工单5.3万件，已全部按时办结，群众诉求同比投诉量下降12.76%；回访满意率96.85%、问题解决率87.29%、企业诉求“接诉即办”平台解决率100%。

七、存在的问题及原因分析

1.面对大量工单，人力有限导致回访深度与及时性不足，影响闭环管理。主要原因是：市民诉求量增长快，话务回访人员数量有限，面对海量工单人员力量不够；缺乏智能回访系统等自动、高效的辅助工具。

2.项目实际支出低于预算金额，预算执行进度有所滞后。主要原因是：部分合同款项的支付节点因系统对接调试周期超出预期时间而延后，导致未能如期支付完毕。

八、意见建议

1.引入智能回访系统处理简单事项，节约人力专注解决复杂诉求，提升回访效率与深度，利用数据分析识别重点工单，把回

访力量用在最需要的地方，提高解决率和满意度。

2.优化合同支付条款并加强对接协调，确保按时付款，提高预算执行精准度。

附件： 1. 区级预算项目支出绩效评价得分表
2. 政务热线服务经费项目问题清单

区级预算支出项目绩效评价得分表

项目名称：政务热线服务经费

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
决策指标 (20分)	项目立项 (8分)	立项依据充分性（4分）	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项是否符合法律法规、国民经济发展规划、行业发展规划和相关政策（1分）；②项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需（1分）；③项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则（1分）；④项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	4	项目立项属于部门履职范围，建设内容和项目功能与其他项目不重复。	三定方案	三定方案
		立项程序规范性（4分）	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目是否按照规定的程序申请设立（2分）；②审批文件、材料是否符合相关要求（1分）。③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评价、集体决策（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	4	项目立项审批手续齐全，程序规范。	内部统计	内部统计
	绩效目标 (8分)	绩效目标合理性（4分）	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	①项目是否有绩效目标（2分）；②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性（1分）；③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	4	通过12345政务热线平台及时高效派单，化解群众诉求，提升群众满意度；通过及时支付话务回访工作人员服务费，保障服务人员生活质量。	内部统计	内部统计
		绩效指标明确性（4分）	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标（2分）；②是否通过清晰、可衡量的指标值体现（1分）；③是否与项目年度任务数或计划数对应（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	4	尧速办社会治理平台正常投入使用。	内部统计	内部统计
	资金投入 (4分)	预算编制科学性（2分）	项目预算编制（主体是指项目资金管理使用单位，下同）是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算编制是否经过科学认证，预算额度测算依据是否充分（1分）；②预算内容与项目内容是否匹配（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	2	2024年项目应付费用共计54.6万元。区社会治理服务中心据此编制了财政资金预算申请。	预算批复	预算批复
		资金分配合理性（2分）	项目预算资金分配是否有依据，是否属于优先支持或保障的预算支出，资金分配额度是否合理。用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	①预算资金分配依据是否充分（1分）；②资金分配额度是否合理，与项目实际需要是否相适应（1分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	2	该项目2024年度实际支付资金33.73万元，实际未见超额拨款的相关依据。	支付凭证	支付凭证

项目名称：政务热线服务经费

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
过程指标 (20分)	资金管理 (12分)	资金到位率（4分）	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金；预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。资金到位率为100%得4分，不符合则每少5个百分点扣1分，扣完为止。	3	预算54.6万元，实际拨付33.73万元。资金到位率61.78%。	预算一体化系统	预算一体化系统
		预算执行率（4分）	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=（实际支出资金/预算资金）×100%，实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）项目实际拨付的资金。预算执行率为100%得4分，不满100不得分。	3	通过“财政一体化管理信息系统”直接支付33.73万元。	支付凭证	支付凭证
		资金使用合规性（4分）	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定（2分）；②是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况（2分）。符合则按照各项分值得分，不符合则按照各项分值扣分，扣完为止。	4	项目资金使用符合国家财经法规，区社会治理服务中心财务制度。	内部统计	内部统计
	组织实施 (8分)	管理制度健全性（4分）	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①项目实施单位是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度（2分）；②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整（2分）。符合则按照各项分值得分；不符合按影响程度扣分，扣完为止。	4	①项目资金使用符合国家财经法规、实施主体制定的财务管理制度及有关专项资金管理办法的规定，资金用途明确。②未发现截留、挤占、挪用、虚列项目支出等情况。	内部统计	内部统计
		制度执行有效性（4分）	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	项目安全管理有效，无安全生产隐患（4分），发生重大安全或环保责任事故，本项目得0分。	4	区社会治理服务中心制定了有关财务和业务管理制度，现行财务制度合法、合规，但业务管理制度不够齐全、完善，如未见有关项目管理方面规定和工作程序等。	内部统计	内部统计
产出指标 (30分)	产出成本 (6分)	政务热线服务经费总成本 (6分)	反映政务热线服务经费成本的控制情况	低于目标值得满分，否则不得分	4.5	预算一体化系统实际支付值	合同	财务报表
	产出数量 (8分)	政务热线工单月均派单数 (8分)	反映热线诉求受理数量完成情况	政务热线工单月均派单数超过4000个的满分，低于3000个不得分，否则按照比例得分。得分=（政务热线工单月均派单数-3000）/（4000-3000）*100%*分值。	8	绩效年度考核统计数据	绩效年度考核统计数据	内部统计
	质量指标 (8分)	政务热线工单月均答复率 (8分)	反映群众诉求答复情况	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	8	绩效年度考核统计数据	绩效年度考核统计数据	内部统计

项目名称：政务热线服务经费

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
	时效指标 (8分)	诉求平均办结周期 (8分)	反映群众诉求的平均办结周期情况	在规定时间内按时办结得满分，每出现延迟2天扣10%的权重分。	8	绩效年度考核统计数据	绩效年度考核统计数据	内部统计
社会效益指标 (20分)	社会效益指标 (10分)	群众诉求办理满意度 (10分)	反映和考核群众诉求办理情况	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	10	年度绩效考核发展要求	年度绩效考核发展要求	年度考核结果
	社会效益指标 (10分)	政务热线工单月均办结率 (10分)	反映和考核政务热线工单办结情况	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	10	绩效年度考核统计数据	绩效年度考核统计数据	内部统计
满意度指标 (10分)	服务对象满意度 指标 (10分)	热线回访满意度 (5分)	用以反映和考核热线回访满意度情况	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	5	话务员电话回访调查	调查结果统计	内部统计
		话务回访工作人员满意度 (5分)	用以反映和考核话务回访工作人员满意度情况	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	5	话务员电话回访调查	调查结果统计	内部统计
合计					96.5			

附件2

政务热线服务经费项目问题清单

问题分类	序号	项目责任单位	问题描述
业务管理存在的问题	1	济宁市兖州区社会治理服务中心	面对大量工单，人力有限导致回访深度与及时性不足，影响闭环管理
项目产出存在的问题	1	济宁市兖州区社会治理服务中心	预算执行率61.78%，预算执行进度滞后。
备注：			