2025年度济宁市兖州区社会治理服务中心单位决算

目　录

第一部分 单位概况

一、单位职责

二、机构设置

第二部分 2025年度单位决算表

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 2025年度单位决算情况说明

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

单位概况

一、单位职责

（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

2025年度单位决算表

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　　单位：万元

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	156.88	一、一般公共服务支出	32	136.81
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	9.36
	9		九、卫生健康支出	40	4.18
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	6.53
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	156.88	**本年支出合计**	58	156.88
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总计	31	156.88	**总计**	62	156.88

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

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心

单位：万元

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	156.88	156.88					
201	一般公共服务支出	136.81	136.81					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	68.93	68.93					
2010301	行政运行	68.93	68.93					
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	67.88	67.88					
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	67.88	67.88					
208	社会保障和就业支出	9.36	9.36					
20805	行政事业单位养老支出	9.36	9.36					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	8.89	8.89					
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	0.47	0.47					
210	卫生健康支出	4.18	4.18					
21011	行政事业单位医疗	4.18	4.18					
2101102	事业单位医疗	4.18	4.18					
221	住房保障支出	6.53	6.53					
22102	住房改革支出	6.53	6.53					
2210201	住房公积金	6.53	6.53					

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　　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	156.88	89.00	67.88			
201	一般公共服务支出	136.81	68.93	67.88			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	68.93	68.93				
2010301	行政运行	68.93	68.93				
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	67.88		67.88			
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	67.88		67.88			
208	社会保障和就业支出	9.36	9.36				
20805	行政事业单位养老支出	9.36	9.36				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	8.89	8.89				
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	0.47	0.47				
210	卫生健康支出	4.18	4.18				
21011	行政事业单位医疗	4.18	4.18				
2101102	事业单位医疗	4.18	4.18				
221	住房保障支出	6.53	6.53				
22102	住房改革支出	6.53	6.53				
2210201	住房公积金	6.53	6.53				

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　　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	156.88	一、一般公共服务支出	33	136.81	136.81		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	9.36	9.36		
	9		九、卫生健康支出	41	4.18	4.18		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51	6.53	6.53		
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	156.88	本年支出合计	59	156.88	156.88		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	156.88	总计	64	156.88	156.88		

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　　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
	合计	156.88	89.00	67.88
201	一般公共服务支出	136.81	68.93	67.88
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	68.93	68.93	
2010301	行政运行	68.93	68.93	
20131	党委办公厅（室）及相关机构事务	67.88		67.88
2013199	其他党委办公厅（室）及相关机构事务支出	67.88		67.88
208	社会保障和就业支出	9.36	9.36	
20805	行政事业单位养老支出	9.36	9.36	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	8.89	8.89	
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	0.47	0.47	
210	卫生健康支出	4.18	4.18	
21011	行政事业单位医疗	4.18	4.18	
2101102	事业单位医疗	4.18	4.18	
221	住房保障支出	6.53	6.53	
22102	住房改革支出	6.53	6.53	
2210201	住房公积金	6.53	6.53	

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　　单位：万元

科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	87.07	302	商品和服务支出	1.93	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	48.56	30201	办公费	0.87	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴		30202	印刷费		30702	国外债务付息	
30103	奖金	5.01	30204	手续费		310	资本性支出	
30106	伙食补助费		30205	水费		31001	房屋建筑物购建	
30107	绩效工资	12.00	30206	电费		31002	办公设备购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	8.89	30207	邮电费	0.22	31003	专用设备购置	
30109	职业年金缴费	0.47	30208	取暖费		31005	基础设施建设	
30110	职工基本医疗保险缴费	4.18	30209	物业管理费		31006	大型修缮	
30111	公务员医疗补助缴费		30211	差旅费		31007	信息网络及软件购置更新	
30112	其他社会保障缴费		30212	因公出国（境）费用		31008	物资储备	
30113	住房公积金	7.96	30213	维修（护）费		31009	土地补偿	
30114	医疗费		30214	租赁费		31010	安置补助	
30199	其他工资福利支出		30215	会议费		31011	地上附着物和青苗补偿	
303	对个人和家庭的补助		30216	培训费		31012	拆迁补偿	
30301	离休费		30217	公务接待费		31013	公务用车购置	
30302	退休费		30218	专用材料费		31019	其他交通工具购置	
30303	退职（役）费		30224	被装购置费		31021	文物和陈列品购置	
30304	抚恤金		30225	专用燃料费		31022	无形资产购置	
30305	生活补助		30226	劳务费		31099	其他资本性支出	
30306	救济费		30227	委托业务费		399	其他支出	
30307	医疗费补助		30228	工会经费	0.85	39907	国家赔偿费用支出	
30308	助学金		30229	福利费		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30309	奖励金		30231	公务用车运行维护费		39909	经常性赠与	
30310	个人农业生产补贴		30239	其他交通费用		39910	资本性赠与	
30311	代缴社会保险费		30240	税金及附加费用		39999	其他支出	
30399	其他对个人和家庭的补助		30299	其他商品和服务支出				
人员经费合计		87.07	公用经费合计					1.93

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　　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							

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　　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				

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

单位：济宁市兖州区社会治理服务中心　　单位：万元

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

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

2025年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2025年度收、支总计均为156.88万元。与2024年相比，收、支总计各减少180万元，下降53.43%。主要是2025年5月机构改革，相关职能分别划转至区政府办和区委政法委，相关资金同步划转至承接单位。

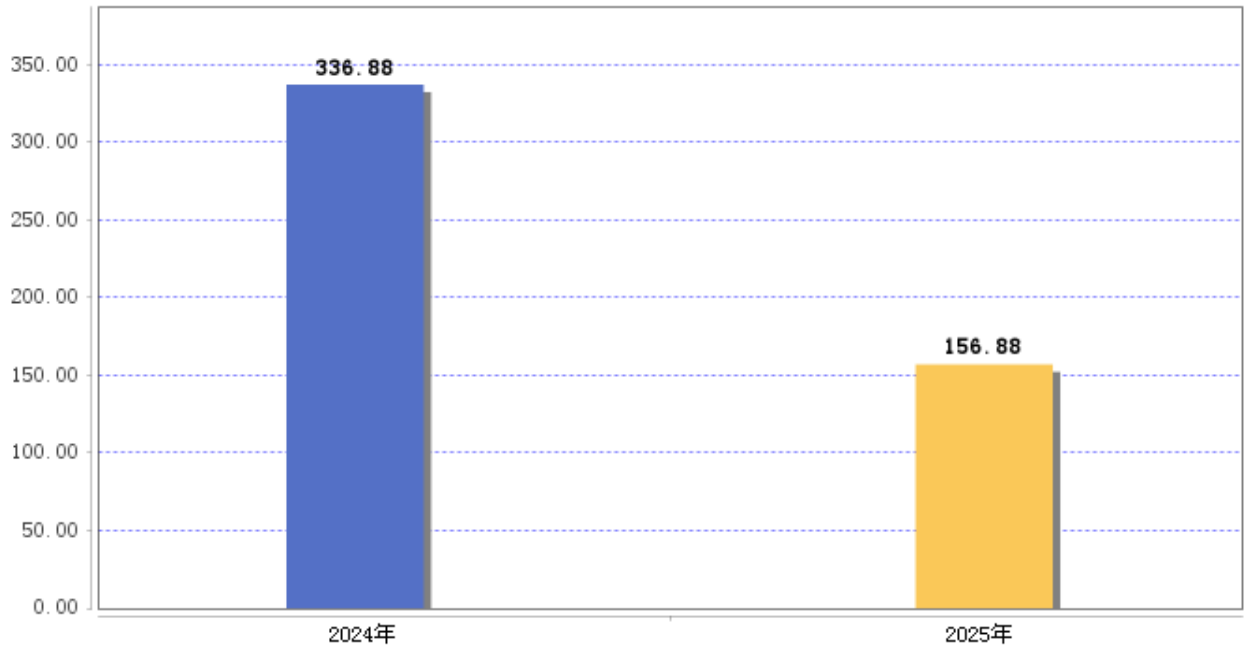

图1：收、支决算总计变动情况图（单位：万元）

二、收入决算情况说明

（一）收入决算结构情况

2025年度收入合计156.88万元，其中：财政拨款收入156.88万元，占100%。

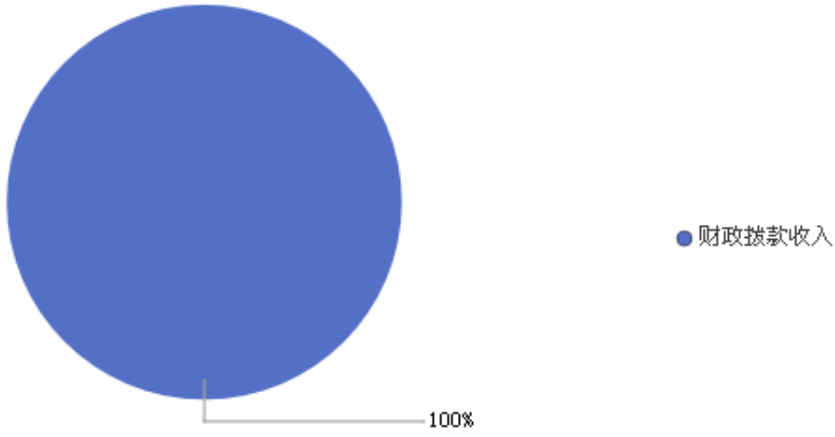

图2：收入决算结构图

（二）收入决算具体情况

财政拨款收入156.88万元。与2024年度相比，减少180万元，下降53.43%。主要是2025年5月机构改革，相关职能分别划转至区政府办和区委政法委，相关资金同步划转至承接单位。

三、支出决算情况说明

（一）支出决算结构情况

2025年度支出合计156.88万元，其中：基本支出89万元，占56.73%；项目支出67.88万元，占43.27%。

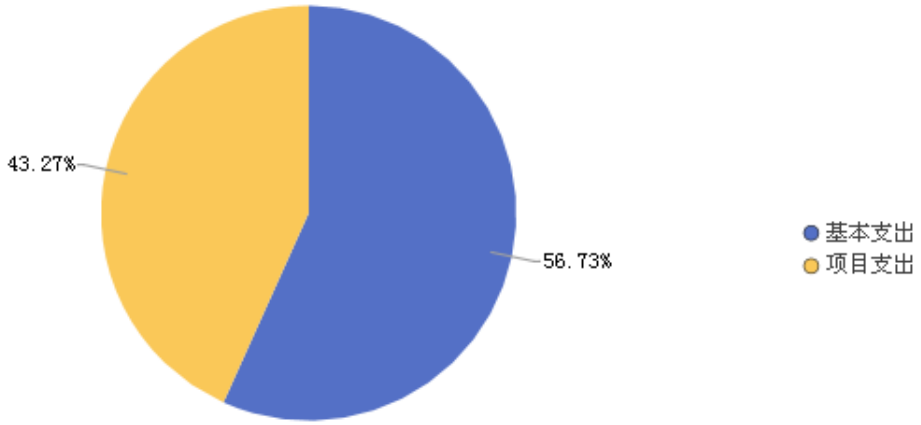

图3：支出决算结构图

（二）支出决算具体情况

1.基本支出89万元。与2024年度相比，减少111.55万元，下降55.62%。主要是2025年5月机构改革，相关职能分别划转至区政府办和区委政法委，相关资金同步划转至承接单位。

2.项目支出67.88万元。与2024年度相比，减少68.44万元，下降50.21%。主要是2025年5月机构改革，相关职能分别划转至区政府办和区委政法委，相关资金同步划转至承接单位。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2025年度财政拨款收、支总计均为156.88万元。与2024年相比，财政拨款收、支总计各减少180万元，下降53.43%。主要是2025年5月机构改革，相关职能分别划转至区政府办和区委政法委，相关资金同步划转至承接单位。

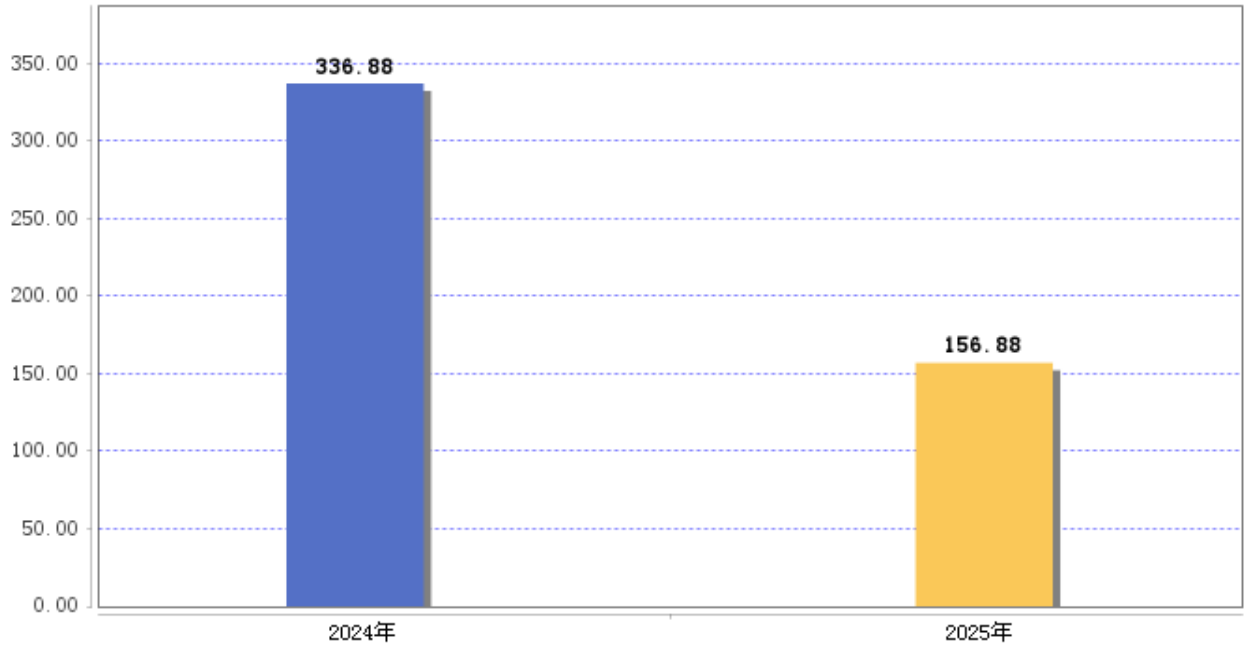

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况图（单位：万元）

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

按照党中央、国务院关于党政机关习惯过紧日子的有关要求，厉行节约办一切事业，严控一般性支出。同时坚持有保有压，优化支出结构，提高资金使用效率，合理保障政务热线服务经费、社会治理专项经费、网格化服务管理经费等重点支出，体现在有关支出科目中。按照支出功能分类，政务热线服务经费方面占财政拨款支出总额的比重较高，主要是：政务热线服务经费，2025年度决算数为37.38万元，占财政拨款支出总额的7.69%，主要用于热线平台服务费、热线回访人员服务费等方面。

（一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2025年度一般公共预算财政拨款支出156.88万元，占本年支出合计的100%。与2024年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加156.88万元，增长100%。主要是

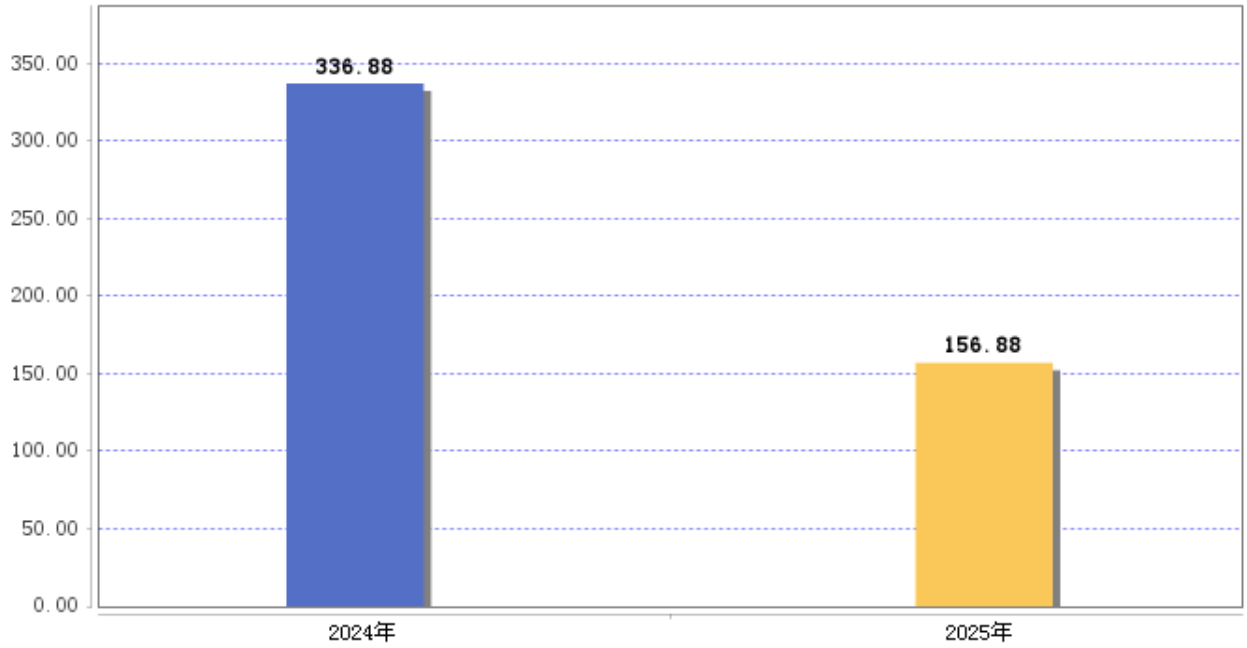

图5-1：一般公共预算财政拨款支出决算总计变动情况图（单位：万元）

（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2025年度一般公共预算财政拨款支出156.88万元，主要用于以下方面：一般公共服务支出（类）支出136.81万元，占87.21%；社会保障和就业支出（类）支出9.36万元，占5.97%；卫生健康支出（类）支出4.18万元，占2.66%；住房保障支出（类）支出6.53万元，占4.16%。

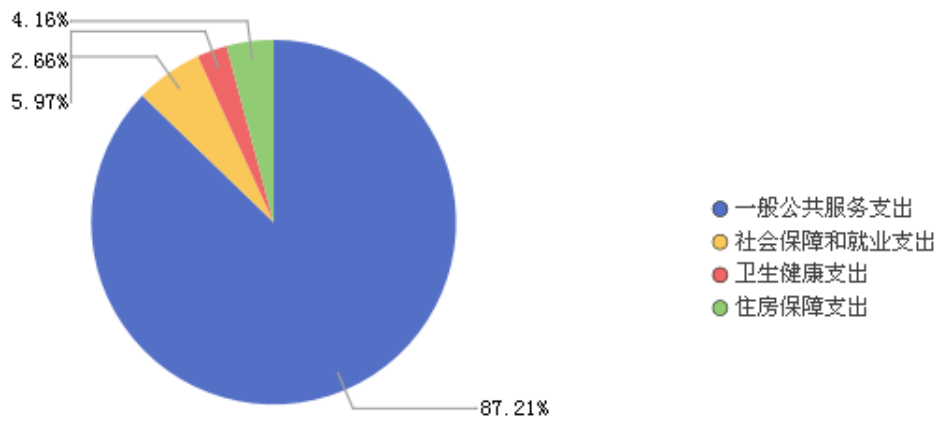

图5-2：一般公共预算财政拨款支出决算类级科目结构图

（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2025年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为0万元，支出决算为156.88万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是。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）。年初预算为0万元，支出决算为68.93万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是。

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）。年初预算为0万元，支出决算为67.88万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是。

3. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。年初预算为0万元，支出决算为8.89万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是。

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）。年初预算为0万元，支出决算为0.47万元，年初

无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是。

5. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）。年初预算为0万元，支出决算为4.18万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是。

6. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为0万元，支出决算为6.53万元，年初无预算。决算数大于年初预算数，主要原因是。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2025年度一般公共预算财政拨款基本支出决算89万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费87.07万元，主要包括：基本工资、奖金、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、住房公积金等。

公用经费1.93万元，主要包括：办公费、邮电费、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

本单位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

本单位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

本单位无财政拨款安排的“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，2025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，2025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

本单位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

2025年度政府采购支出总额0万元，其中：政府采购货物支出0万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出0万元。授予中小企业合同金额0万元，其中：授予小微企业合同金额0万元。

十二、国有资产占用情况说明

截至2025年12月31日，本单位共有车辆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、其他用车0辆，单位价值100万元以上设备（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，我单位组织对2025年度区级预算全面开展绩效自评，涵盖项目5个，涉及预算资金

486.36万元，占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55.7万元。

（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2025年度区级预算项目绩效自评的5个项目中，5个项目自评等级为“优”。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。

今年在单位决算中反映了2025年度全部区级预算项目绩效自评情况，以及“政务热线服务经费”“社会治理专项经费”等5个项目的绩效自评表。

1.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90分。全年预算数为8万元，执行数为0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：2025年5月机构改革，相关职能分别划转至区政府办和区委政法委，相关资金同步划转至承接单位。

2.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90分。全年预算数为55.7万元，执行数为37.38万元，完成预算的67.11%。项目绩效目标完成情况：基本完成。发现的主要问题及原因：2025年5月机构改革，相关职能分别划转至区政府办和区委政法委，相关资金同步划转至承接单位。

3.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92.46分。全年预算数为72.4万元，执行数为17.81万元，完成预算的24.6%。项目绩效目标完成情况：基本完成。发现的主要问题及原因：2025年5月机构改革，相关职能分别划转至区政府办和区委政法委，

相关资金同步划转至承接单位。

4.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90分。全年预算数为285.29万元，执行数为0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。

5.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91.95分。全年预算数为64.97万元，执行数为12.68元，完成预算的19.52%。项目绩效目标完成情况：基本完成。发现的主要问题及原因：2025年5月机构改革，相关职能分别划转至区政府办和区委政法委，相关资金同步划转至承接单位。

2025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的金额。

八、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到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，结转到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	社会治理专项经费	0.00%	90.00
2	济宁市兖州区社会治理服务中心	政务热线服务经费	67.11%	96.71
3	济宁市兖州区社会治理服务中心	网格化管理费用（本级）	24.60%	92.46
4	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%	90.00
5	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）	19.52%	91.95

部门预算整体绩效自评表

部门名称：济宁市兖州区社会治理服务中心　　单位：万元

预算执行情况 （10分）		年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	执行率（B/A）	分值	得分	得分计算方法
	年度资金总额	708.82	709.29	156.88	22.12%	10	2.21	执行率*该指标分值，最高不得超过分值上限。
	其中：财政拨款	708.82	709.29	156.88	-	-	-	
	其他资金	-	-	-	-	-	-	

部门主要职责和年度重点任务完成情况	序号	名称	主要实施内容	预期目标	实际完成情况	未完成原因分析
	1	12345政务热线服务工作	1、聚力集中攻坚，深化源头治理。着力聚焦高频诉求领域，开展专项整治行动，加强与镇街、部门信息互通、工作联动，找准弱项短板，集中攻坚发力，全力2、加强分析研判，提供决策参考。深度梳理分析群众诉求数据信息，为党委政府科学决策、部门履行职责提供数据支撑和参考。建立重点群众诉求风险隐患台账，完善同区委区政府督查室、维稳安保指挥部的联动机制，对舆情事项及时预警。 3、强化核验督办，推进问题解决。坚持“一线工作法”，直奔现场核验督办，直至问题解决、群众满意。 4、加强业务培训，提升办理质量，有效提升了热线办理人员的工作能力和专业素养。	1、提升服务效率。及时通过系统平台进行派单，及时响应群众诉求，缩短群众诉求处理周期。 2、优化服务质量。加强话务人员培训，提升服务态度和专业水平。 3、定期数据分析。定期分析群众诉求数据，形成报告，为政府决策提供参考并及时进行舆情风险预警，不断推动社会治理精细化。	1、已实现通过系统平台快速派单与响应，群众诉求处理周期得到有效缩短。2、通过加强人员培训，话务服务态度与专业水平得到切实提升。3、定期开展诉求数据分析并形成报告，为决策提供参考，发挥了舆情预警和治理支撑作用。	
	2	网格化服务管理工作	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。	1、完善网格体系：优化网格划分，确保网格覆盖全面、边界清晰，实现“一格多员、一员多能”，提升网格化管理精细化水平。 2、提升服务效能：加强网格员培训，提升其问题发现、处置和协调能力，确保90%以上的群众诉求在网格内得到及时响应和解决。 3、强化数据支撑：推进网格化管理平台建设，实现信息采集、问题上报、任务分派、结果反馈的全流程数字化管理，提升工作效率。 4、推动多元共治：整合社区、物业、社会组织等资源，形成多方联动机制，提升基层治理合力，增强群众参与感和满意度。	1、已完成网格划分优化，实现全覆盖、边界清晰，落实“一格多员、一员多能”，网格化管理精细化水平得到提升。2、通过加强网格员培训，有效增强了其问题发现、处置与协调能力，群众诉求在网格内得到及时响应和解决。3、网格化管理平台已建成运行，实现信息采集、问题上报、任务分派、结果反馈的全流程数字化管理，工作效率明显提高。4、已整合社区、物业及社会组织等资源，建立多方联动机制，增强了基层治理合力与群众参与感、满意度。	
	3	加强基层社会治理工作	1、压实责任链条。梳理畅通热线转办、督查督办、研判分析、预警预测等职能环节，进一步明确接、转、办、督各环节工作职责。建强工单回访专线，确保群众诉求一次化解、一次满意。2、坚持全过程督办、一线督办，对职责交叉、疑难工单加强跟踪、督办提前介入，直至问题解决，不断提升群众诉求办理质效。	确保热线工单、网格事项督导、督办工作顺利开展，各项汇报材料印刷及时，为网格员、话务员培训等相关工作提供经费保障，不断推进社会治理工作精细化，提升群众幸福感、满意度。	有效保障了热线工单、网格事项的督导与督办工作顺利进行，确保了各项任务落实；及时完成了各项汇报材料的印制工作，为工作汇报与决策提供了支持；为网格员、话务员等培训工作提供了经费支持，保障了人员能力提升。经费保障到位，有力推动了社会治理工作的精细化开展，群众获得感和满意度进一步增强。	
	4	做好综合性文稿起草工作	每月按时做好一月一述职工作汇报，每月重点工作完成情况汇报，中心主要负责同志发言材料，主任办公会、理论中心组相关材料，党建、信息、改革、保密、档案、述职述廉述法等各类汇报材料。完成年度工作总结、纪委《政治监督活页》、做好半年工作情况汇报工作、撰写社会治理创新案例、做好全年工作情况汇报、全区社会治理创新情况汇报工作。	每月按时完成各类汇报材料。	每月按时完成了各类汇报材料。	

年度绩效指标（90分）	指标类型	指标名称	2025年度目标值（A）	实际完成指标值(B)	分值	得分	未完成原因分析	得分计算方法
	产出指标	受理市民诉求数量	≥4000个	4100个	8.00	8.00		定量指标计算：完成值达到指标值，记满分；未达到指标值，按B/A或A/B*该指标分值记分。 定性指标计算：根据“三档”原则分别按照指标分值的100-80%(含80%)、80-50%(含50%)、50-0%来记分。
		诉求平均办结周期	≤3天	3天	8.00	8.00		
		政务回访人员配备数量	≤8人	8人	6.00	6.00		
		基础网格数量	834个	834个	6.00	6.00		
		网格员数量	834人	834人	6.00	6.00		
		网格指导员数量	≤13人	8人	6.00	6.00		
		网格志愿服务活动数量	≥20次	20次	8.00	8.00		
		平台对接部门数量	11个	11个	6.00	6.00		
	效益指标	矛盾纠纷排查数	≥50件/月	50件/月	8.00	8.00		
		政务热线工单答复率	≥95%	100%	6.00	6.00		
		群众诉求办理满意率	≥90%	95%	8.00	8.00		
		市民诉求办结率	≥95%	100%	6.00	6.00		
		视频监控一类目标在线率	≥95%	95%	8.00	8.00		
总分			92.21					
自评总分在80分以下的部门分析原因及拟采取的措施：								

预算项目支出绩效自评表
(2025年度)

单位：万元

<table>
<tr><td colspan="2">项目名称</td><td colspan="7">社会治理专项经费</td></tr>
<tr><td colspan="2">主管部门</td><td colspan="3">济宁市兖州区社会治理服务中心</td><td>实施单位</td><td colspan="3">济宁市兖州区社会治理服务中心</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="5">项目预算
执行情况</td><td></td><td>年初预算数</td><td>全年预算数（A）</td><td>全年执行数（B）</td><td>分值</td><td>执行率
(B/A)</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额</td><td>8</td><td>8</td><td>0</td><td>10</td><td>0</td><td>0</td></tr>
<tr><td>其中：当年财政拨款</td><td>8</td><td>8</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>上年结转资金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>其他资金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">年度总体目标</td><td colspan="3">年初预期目标</td><td colspan="4">目标实际完成情况</td></tr>
<tr><td colspan="3">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。</td><td colspan="4">深化了“多网融合”，健全了矛调纠纷多元化解机制，推动了基本公共服务满意度提升。有效解决了一批群众“急难愁盼”问题，社会治理体系得到优化，治理效能显著增强。</td></tr>
<tr><td></td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td>三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成指标值</td><td>分值</td><td>得分</td><td>偏差原因分析及改进措施</td></tr>
<tr><td>年度绩效指标</td><td rowspan="4">成本指标</td><td rowspan="4">经济成本指标</td><td>社会治理专项经费总成本</td><td>≤8万元</td><td>0万元</td><td>5</td><td>5</td><td>由于职能划转，该项目已于2025年5月划转至区委政法委。</td></tr>
<tr><td></td><td>工单督导公车租赁费</td><td>≤3万元</td><td>0万元</td><td>5</td><td>5</td><td>由于职能划转，该项目已于2025年5月划转至区委政法委。</td></tr>
<tr><td></td><td>材料印刷费</td><td>≤3万元</td><td>0万元</td><td>5</td><td>5</td><td>由于职能划转，该项目已于2025年5月划转至区委政法委。</td></tr>
<tr><td></td><td>网格化业务经费</td><td>≤2万元</td><td>0万元</td><td>5</td><td>5</td><td>由于职能划转，该项目已于2025年5月划转至区委政法委。</td></tr>
</table>

	产出指标	数量指标	现场督办次数	≥200次	200次	10	10	
			督导督办网格事项数	≥50件/月	50件/月	10	10	
			督导督办各类群众诉求数	≥200件/月	200件/月	10	10	
		质量指标	群众诉求问题办结率	≥95%	100%	5	5	
		时效指标	日报报送时限	≤1天	1天	10	10	
			周报报送时限	≤7天	7天	10	10	
	效益指标	社会效益指标	群众诉求办理及时率	≥95%	95%	3	3	
			群众诉求问题解决率	≥95%	95%	3	3	
			社会治理覆盖率	100%	100%	3	3	
	满意度指标	服务对象满意度指标	工作人员满意度	≥95%	95%	3	3	
年度绩效指标			服务群众满意度	≥95%	95%	3	3	
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
(2025年度)

单位：万元

<table>
<tr><td colspan="2">项目名称</td><td colspan="7">政务热线服务经费</td></tr>
<tr><td colspan="2">主管部门</td><td colspan="3">济宁市兖州区社会治理服务中心</td><td>实施单位</td><td colspan="3">济宁市兖州区社会治理服务中心</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="5">项目预算
执行情况</td><td></td><td>年初预算数</td><td>全年预算数（A）</td><td>全年执行数（B）</td><td>分值</td><td>执行率
(B/A)</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额</td><td>55.7</td><td>55.7</td><td>37.38</td><td>10</td><td>67.11%</td><td>6.71</td></tr>
<tr><td>其中：当年财政拨款</td><td>55.7</td><td>55.7</td><td>37.38</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>上年结转资金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>其他资金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">年度总体目标</td><td colspan="3">年初预期目标</td><td colspan="4">目标实际完成情况</td></tr>
<tr><td colspan="3">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。</td><td colspan="4">全年通过12345平台实现高效派单，群众诉求化解率同比上升，话务回访人员服务费均按月足额支付，保障团队稳定运转，服务质效持续优化。</td></tr>
<tr><td></td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td>三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成指标值</td><td>分值</td><td>得分</td><td>偏差原因分析及改进措施</td></tr>
</table>

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	≤55.7万元	37.38万元	5	5	
			政务热线平台服务费成本	≤7万元	0万元	5	5	
			政务热线语音平台云服务费成本	≤2.1万元	2.1万元	5	5	
			政务热线语音平台固话费成本	≤1.6万元	1.6万元	5	5	
			政务热线回访人员服务费成本	≤45万元	33.68万元	5	5	
			政务热线回访人员服务费标准	≤4700元/月/人	4685元/月/人	5	5	
	产出指标	数量指标	政务热线工单月均派单数	≥4000个	4100个	10	10	
			话务人员配备数量	8人	8人	10	10	
		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%	95%	5	5	
			市民诉求办结率	≥95%	100%	5	5	
	满意度指标	服务对象满意度指标	热线回访满意度	≥95%	95%	5	5	
年度绩效指标			话务回访工作人员满意度	≥95%	100%	5	5	
总分			96.71					

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
(2025年度)

单位：万元

<table>
<tr><td colspan="2">项目名称</td><td colspan="7">网格化管理费用（本级）</td></tr>
<tr><td colspan="2">主管部门</td><td colspan="3">济宁市兖州区社会治理服务中心</td><td>实施单位</td><td colspan="3">济宁市兖州区社会治理服务中心</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="5">项目预算
执行情况</td><td></td><td>年初预算数</td><td>全年预算数（A）</td><td>全年执行数（B）</td><td>分值</td><td>执行率
(B/A)</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额</td><td>72.4</td><td>72.4</td><td>17.81</td><td>10</td><td>24.60%</td><td>2.46</td></tr>
<tr><td>其中：当年财政拨款</td><td>72.4</td><td>72.4</td><td>17.81</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>上年结转资金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>其他资金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="3">年度总体目标</td><td colspan="3">年初预期目标</td><td colspan="4">目标实际完成情况</td></tr>
<tr><td colspan="3">目标1：通过网格化信息系统的维护升级和租赁网络专线，确保监控设备正常运转，保障数据安全与系统稳定，提升社区安全防范能力，便于深入开展多网融合工作。 目标2：通过支付综治E端通信费，确保网格员能及时上传信息、接收指令，使网格事项在各部门间顺利流转，提高工作效率。</td><td colspan="4">完成系统升级与专线部署，监控稳定运行，数据安全无事故，支撑了安全防控与多网融合。保障通信费支付，网格员信息实时上传、指令及时接收，部门协同流畅，处置效率明显提升。</td></tr>
<tr><td></td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td>三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成指标值</td><td>分值</td><td>得分</td><td>偏差原因分析及改进措施</td></tr>
</table>

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	≤92.5万元	17.81万元	3	3	
			联通网格化平台维护费	≤20万元	0万元	3	3	
			鲁南院社会治理智能化指挥平台项目维护费用	≤10万元	0万元	3	3	
			网络租赁费	≤8.5万元	0万元	3	3	
			网格化系统网络安全续保费	≤11万元	0万元	3	3	
			网格员综治E端通信费用	≤43万元	17.81万元	3	3	
			按效付费执行情况	严格执行按效付费	严格执行按效付费	3	3	
	产出指标	数量指标	网格指导员数量	≤13人	8人	5	5	
			网格员数量	834人	834人	5	5	
			网格志愿服务活动数量	≥20次	20次	10	10	
		质量指标	网格员考核合格率	≥95%	100%	5	5	
			网格化平台正常运转率	≥95%	95%	5	5	
			网格化服务管理覆盖率	100%	100%	5	5	
		时效指标	网格事项上报期限	≤24小时	24小时	5	5	
			网格事项办理期限	≤3天	3天	5	5	

	效益指标	社会效益指标	矛盾纠纷排查数	≥50件/月	50件/月	5	5	
			全区网格事项上报总数	≥1000件/月	1000件/月	5	5	
			网格事项按时办结率	≥95%	100%	5	5	
			发现安全隐患即时整改率	≥95%	95%	5	5	
年度绩效指标	满意度指标	服务对象满意度指标	服务群众满意度	≥95%	95%	4	4	
总分			**92.46**					
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
(2025年度)

单位：万元

<table>
<tr><td colspan="2">项目名称</td><td colspan="7">网格化管理费用（镇街）——镇街网格员工资费用</td></tr>
<tr><td colspan="2">主管部门</td><td colspan="3">济宁市兖州区社会治理服务中心</td><td>实施单位</td><td colspan="3">济宁市兖州区社会治理服务中心</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="5">项目预算
执行情况</td><td></td><td>年初预算数</td><td>全年预算数（A）</td><td>全年执行数（B）</td><td>分值</td><td>执行率
(B/A)</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额</td><td>285.29</td><td>285.29</td><td>0</td><td>10</td><td>0</td><td>0</td></tr>
<tr><td>其中：当年财政拨款</td><td>285.29</td><td>285.29</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>上年结转资金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>其他资金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">年度总体目标</td><td colspan="3">年初预期目标</td><td colspan="4">目标实际完成情况</td></tr>
<tr><td colspan="3">通过城乡网格员补贴，保障全区网格员日常工作的开展，完成上报网格事项，处理网格内大小事务，解决网格内群众反映的问题等工作。</td><td colspan="4">城乡网格员补贴足额按时发放，全区网格员日常工作顺利开展，保质保量完成上报网格事项，处理网格内大小事务，解决网格内群众反映的问题等工作。</td></tr>
<tr><td></td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td>三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成指标值</td><td>分值</td><td>得分</td><td>偏差原因分析及改进措施</td></tr>
<tr><td rowspan="2">年度绩效指标</td><td rowspan="2">成本指标</td><td rowspan="2">经济成本指标</td><td>镇街网格员工资费用总成本</td><td>≤285.29万元</td><td>0万元</td><td>5</td><td>5</td><td></td></tr>
<tr><td>网格员人均工资成本</td><td>≤285.29元/人/月</td><td>0元/人/月</td><td>5</td><td>5</td><td></td></tr>
</table>

	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	
		质量指标	网格员季度考核合格率	≥95%	100%	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/月	50件/月	10	10	
			全区网格事项上报总数	≥1000件/月	1000件/月	10	10	
			网格事项按时办结率	≥95%	100%	5	5	
			发现安全隐患即时整改率	≥95%	95%	5	5	
	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	
年度绩效指标			服务群众满意度	≥95%	95%	5	5	
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
(2025年度)

单位：万元

<table>
<tr><td colspan="2">项目名称</td><td colspan="7">网格化管理费用（13名网格员）</td></tr>
<tr><td colspan="2">主管部门</td><td colspan="3">济宁市兖州区社会治理服务中心</td><td>实施单位</td><td colspan="3">济宁市兖州区社会治理服务中心</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="5">项目预算
执行情况</td><td></td><td>年初预算数</td><td>全年预算数（A）</td><td>全年执行数（B）</td><td>分值</td><td>执行率
(B/A)</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额</td><td>64.97</td><td>64.97</td><td>12.68</td><td>10</td><td>19.52%</td><td>1.95</td></tr>
<tr><td>其中：当年财政拨款</td><td>64.97</td><td>64.97</td><td>12.68</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>上年结转资金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>其他资金</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">年度总体目标</td><td colspan="3">年初预期目标</td><td colspan="4">目标实际完成情况</td></tr>
<tr><td colspan="3">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。</td><td colspan="4">兖州区党建引领网格化服务管理信息平台进一步开发与提升，完成多网融合并试运行，明确网格化服务管理中心规范与标准，全面提高建设质量，实现了规范高效运行。</td></tr>
<tr><td></td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td>三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成指标值</td><td>分值</td><td>得分</td><td>偏差原因分析及改进措施</td></tr>
<tr><td rowspan="2">年度绩效指标</td><td rowspan="2">成本指标</td><td rowspan="2">经济成本指标</td><td>网格指导员工资成本</td><td>≤64.97万元</td><td>12.68万元</td><td>5</td><td>5</td><td></td></tr>
<tr><td>网格指导员人均月工资成本</td><td>≤4165元/月/人</td><td>4165元/月/人</td><td>5</td><td>5</td><td></td></tr>
</table>

	产出指标	数量指标	网格指导员数量	≤13人	8人	5	5	
			网格志愿服务活动数量	≥20次	20次	5	5	
		质量指标	网格员考核合格率	≥95%	100%	5	5	
			网格化平台正常运转率	≥95%	95%	5	5	
			网格化服务管理覆盖率	100%	100%	5	5	
		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	5	5	
			网格事项上报期限	≤24小时	24小时	5	5	
			网格事项办理期限	≤3天	3天	5	5	
	效益指标	社会效益指标	矛盾纠纷排查数	≥50件/月	50件/月	10	10	
			全区网格事项上报总数	≥1000件/月	1000件/月	10	10	
			网格事项按时办结率	≥95%	100%	5	5	
			发现安全隐患即时整改率	≥95%	95%	5	5	
	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	
年度绩效指标			服务群众满意度	≥95%	95%	5	5	
总分			91.95					

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：	

济宁市兖州区社会治理服务中心
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

评 价 机 构 ： 济宁市兖州区社会治理服务中心

2026年4月

目　录

一、项目基本情况 1
（一）项目名称 1
（二）项目立项 1
（三）项目预算 1
（四）项目计划实施内容 3
（五）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 4
（二） 评价依据 5
（三）评价原则、评价方法 5
（五）绩效评价指标体系 6
（五）评价人员组成 9
（六）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 16
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）项目名称

1.项目：政务热线服务经费。

2.项目主管部门：济宁市兖州区社会治理服务中心。

3.项目实施单位：济宁市兖州区社会治理服务中心

（二）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。

（三）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2025年计划投入资金55.7万元，其中区级财政计划投入资金为55.7万元。

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2025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2025年实际到位资金为37.38万元，其中区级财政资金到位37.38万元。2025年实际支出37.38万元，其中区级财政资金支出37.38万元，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	55.7	/	37.38	2025年5月，政务热线职能划转至区政府办，项目剩余资金同步划转，由政府办支付。
合 计	55.7	/	37.38	

（四）项目计划实施内容

该项资金于2024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	2025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，2025年我区共受理市级转办工单5万件，已全部按时办结，群众诉求同比投诉量下降，回访满意率95%以上、问题解决率85%以上、企业诉求“接诉即办”平台解决率100%。

（五）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、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2025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。2025年项目支出绩效目标申报表见表3。

表3. 2025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	≤55.7万元
		政务热线平台服务费成本	≤7万元
		政务热线语音平台云服务费成本	≤2.1万元
		政务热线语音平台固话费成本	≤1.6万元
		政务热线回访人员服务费成本	≤45万元
		政务热线回访人员服务费标准	≤4700元/月/人
产出指标	数量指标	政务热线工单月均派单数	≥4000个
		话务人员配备数量	8人
	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、项目收支账薄、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。

（三）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法等方法相结合的方式进行。

（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、话务人员配备数量2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成本、政务热线语音平台云服务费成本、政务热线语音平台固话费成本、政务热线回访人员服务费成本、政务热线回访人员服务费标准6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。

（五）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》(兖财字〔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》（兖财字〔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。

（六）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》（济兖发〔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2025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%
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
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67.11%。

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67.11%。

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）	4	4	100%
话务人员配备数量（数量）	4	4	100%
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55.7万元，实际值37.38万元。

2.政务热线工单月均派单数：分值4分，得分4分。

政务热线工单月均派单数年度指标值≥4000个，实际值4100个。

3.话务人员配备数量：分值4分，得分4分。

话务人员配备数量年度指标值8人，实际值8人。

4.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≥95%，实际值100%。

5.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%
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95%。

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95%。

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“兖速办”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。

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

附件1

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、绩效评估、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	兖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	2025年项目应付费用共计55.7万元。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2025年度实际支付资金37.38万元，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55.7万元，实际拨付37.38万元。资金到位率67.11%。	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37.38万元。	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以 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(4分)	政务热线工单月均派单数(4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。	4	绩效年度考核统计数据	绩效年度考核统计数据	内部统计
	产出数量(4分)	话务人员配备数量 （4分）	反映话务人员配备数量情况	达到目标值得满分，低于目标值10%不得分，否则按比例得分。	4	内部统计	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	在规定时限内按时办结得满分，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
项目立项存在的问题	1	--	--
资金管理存在的问题	1	--	--
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67.11%，预算执行进度滞后。
项目效益存在的问题	1	--	--
备注：			