

2020 年度
龙岩市行政服务中心管
理委员会部门决算

目 录

第一部分 部门概况	3
一、部门主要职责	3
二、部门决算单位基本情况	4
三、部门主要工作总结.....	5
第二部分 2020 年度部门决算表	8
一、收入支出决算总表	8
二、收入决算表	9
三、支出决算表	11
四、财政拨款收入支出决算总表	12
五、一般公共预算财政拨款支出决算表	15
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算 表.....	16
七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表...	18
八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表	19
九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表.....	19

第三部分 2020 年度部门决算情况说明	20
一、收入支出决算总体情况说明	20
二、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明.....	21
三、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说 明	22
四、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明.....	22
五、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明.....	22
六、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说 明	23
七、预算绩效情况说明.....	24
八、其他重要事项情况说明.....	25
第四部分 名词解释	25
第五部分 附件	27

第一部分 部门概况

一、部门主要职责

（一）根据《中共龙岩市委机构编制委员会关于龙岩市行政服务中心管理委员会主要职责、内设机构和人员编制规定的通知》（岩编〔2015〕6号），龙岩市行政服务中心管理委员会的主要职责是：负责行政服务中心的日常管理；负责对市直部门进驻市行政服务中心的行政审批服务事项业务的指导、组织协调和监督管理；协同推进行政审批制度改革，优化审批流程，提高审批效率，推进行政服务标准化建设；负责对市直部门进驻行政服务中心的窗口及其工作人员的管理、检查、监督、培训和考核；负责对市直分中心、县、乡、村行政服务网络建设的业务指导和监督检查；完成市委、市政府交办的其他事项。

（二）根据岩编办〔2018〕2号文，龙岩市12345便民服务热线管理中心更名为龙岩市12345便民服务平台管理中心，并加挂“e 龙岩投诉受理中心”牌子。主要职责是：负责通过人工坐席（包括电话、网络、短信、QQ、微信、微博、手机APP、传真等渠道）受理群众的咨询、投诉、意见、建议等；负责把受理的诉求件转到各相关职能部门办理；协助主管部门对相关部门办理结果进行督查考核，确保群众诉求得到及时、准确回复，并对涉及多个单位的诉求件进行协调，实现职能交叉件的快速有效办理；协助主管部门对领导批示

件、疑难件进行督办，实现“事事有回音，件件有答复”的目标；对诉求群众进行回访，收集、整理、统计、分析群众反映的热点、难点问题和带有普遍性、指导性的意见建议，为市委市政府决策提供参考；协助主管部门做好市行政服务中心各项保障性事务工作；完成上级部门交办的其他工作。

（三）根据岩编办〔2018〕2 号文，将原挂牌在龙岩市 12345 便民服务热线管理中心的“龙岩市行政服务中心保障中心”改为单独设立。主要职责是：负责市（区）行政审批系统网络的的安全管理工作；承担我市协同办公系统行政服务子系统的建设、运行、维护和管理；协助开展全市行政审批系统办件数据整合和资源共享工作，提供对外信息服务；负责市（区）服务中心网络设备、终端设备的运行、维护和管理；负责市（区）服务中心系统通信及入驻各窗口专用网络的保障工作；完成上级部门交办的其他工作。

二、部门决算单位基本情况

从决算单位构成看，龙岩市行政服务中心管理委员会部门包括 6 个科室、机关党委及 2 个下属事业单位，其中：列入 2020 年部门决算编制范围的单位详细情况见下表：

单位名称	单位性质	在职人数
龙岩市行政服务中心管	行政单位	12 人

理委员会		
龙岩市 12345 便民服务平台 管理中心	事业单位	8 人
龙岩市行政 服务中心保 障中心	事业单位	6 人

三、部门主要工作总结

2020 年，龙岩市行政服务中心管理委员会部门重点完成了以下工作：

（一）深入推进审批服务便民化改革

1. 积极推行“一件事”一次办。梳理完成 101 个“一件事”套餐，“企业开办”“工程技术中级职称申报”等“一件事”套餐在线下试运行。

2. 优化提升惠企政策兑现窗口。推动惠企政策兑现流程分类简化不需现场勘察核实的，可在 e 龙岩手机端直接申报，确需现场勘察核实的，主动上门服务，现场核实、申报，审批环节简化，资金兑现提速。

3. 扎实推进行政审批便民化改革。大力推进“三减一提升”（行政许可事项：减时间、减材料、减跑动、提升即办件比例）工作，累计压缩时间 714 个工作日，简化材料 173 份，行政许可即办件占比 54.65%，指标均居我省前列。

（二）持续提升网上办事审批服务

1. 深入推进数据共享利用。推动政务数据共享利用，加大推广全市各级各部门电子证照调用力度，推动e龙岩实现社保、医保、不动产等证明查询下载，社保、不动产等数据在教育、公安、公积金等部门广泛运用。推进同步生成电子证照 43.9 万本，电子档案实时归档 82.41 万份，减少纸质材料 36.99 万份。

2. 优化提升网上办事。推进网上办事“场景式服务”，推广“掌上办”，推广“自助办”，完成中心城区 3 台、各县（市区）1 台自助机部署。

（三）加快推进工程建设项目审批制度改革

1. 积极探索代办服务。提请市政府出台招商引资项目审批前期事项代办服务办法，对辖区内所有招商引资项目推行代办服务，加快审批落地，完成代办服务项目 87 个。

2. 全面优化联合验收。联合出台优化房屋建筑和市政基础设施工程联合验收的具体办法，优化联合验收机制，增加联合验收内容，规范分期验收，验收部门提前介入主动服务，提高联合验收效率，完成联合验收项目 217 个。

3. 简化简易低风险项目审批。联合印发优化社会投资简易低风险工程建设项目审批服务和质量安全监管模式实施意见，明确简易低风险工程范围，精简审批事项，低风险工程免于开展交通影响评价、环境影响评价等 11 个审批事项，社会投资简易低风险项目审批时限压缩至 18 个工作日。

4. 持续拓展告知承诺制范围。对前期论证评估充分、规划条件明确的项目以及教育、医疗卫生、文化、体育、社会福利、工业厂房、政府投资等 7 类建设项目，工程规划许可实行告知承诺制。环境影响总体可控、受疫情影响较大、就业密集型等民生相关的 17 大类 44 小类行业的建设项目纳入环评告知承诺制审批改革范畴。

5. 规范市政公用服务。明确获得用水有外线工程用户办理供排水接入不超过 9 个工作日、无外线工程用户办理供排水接入不超过 4 个工作日，获得用气 2 个环节 8 个工作日完成报装接入。优化广电报装接入环节，报装和验收事项同步录入工程审批建系统管理。

（四）不断加强 12345 平台建设

1. 完善办理机制。提升快速联动机制，应急联动队伍 24 小时值班备勤，中心城区 30 分钟内到达现场，2020 年市平台共联动 3659 次。落实推诿事项裁定机制，研究裁定了 70 个推诿扯皮事项进行。建立部门现场接线机制，市、新罗区教育部门业务负责人现场接线、直接帮助解决。制定实施黑名单管理办法，共设置观察期、黑名单 280 人次。

2. 强化考评监督。突出精准、量化、电子考评，对承办单位办理随手拍情况进行逐件评价、定期考评，编发旬通报 22 期、月通报 12 期、季通报 3 期，通报问题办件 241 件。强化媒体监督，在闽西日报刊发《12345 请您来当政务服务

裁判员啦》《12345 接到投诉半夜联动，却时常扑空白跑》
信息，正面引导市民理智反映问题，合理利用政务资源。

第二部分 2020 年度部门决算表

（部门决算公开表由部门决算网络版公开任务系统导出）

一、收入支出决算总表

收入支出决算总表

部门：福建省龙岩市行政服务中心

2020 年度

金额单位：万元

收入			支出		
项目	行次	决算数	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	1,264.51	一、一般公共服务支出	32	1,169.59
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	9.33	八、社会保障和就业支出	39	30.29
	9		九、卫生健康支出	40	24.82
	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	20.40
	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	1,273.84	本年支出合计	58	1,245.10
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	17.35	年末结转和结余	60	46.09
	30			61	
总计	31	1,291.19	总计	62	1,291.19

注：1. 本表反映部门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。

二、收入决算表

收入决算表

部门：福建省龙岩市行政服务中心

2020 年度

金额单位：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
功能 分类 科目 编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		1,273.84	1,264.51	0	0	0	0	9.33
201	一般公共服务支出	1,197.69	1,188.36	0	0	0	0	9.33
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,197.69	1,188.36	0	0	0	0	9.33
2010301	行政运行	611.35	602.02	0	0	0	0	9.33
2010302	一般行政管理事务	209.85	209.85	0	0	0	0	0
2010350	事业运行	183.29	183.29	0	0	0	0	0
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	193.20	193.20	0	0	0	0	0
208	社会保障和就业支出	30.58	30.58	0	0	0	0	0
20805	行政事业单位养老支出	30.58	30.58	0	0	0	0	0
2080501	行政单位离退休	0.71	0.71	0	0	0	0	0
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	27.22	27.22	0	0	0	0	0
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	2.65	2.65	0	0	0	0	0
210	卫生健康支出	25.17	25.17	0	0	0	0	0
21011	行政事业单位医疗	25.17	25.17	0	0	0	0	0
2101101	行政单位医疗	14.32	14.32	0	0	0	0	0
2101102	事业单位医疗	10.85	10.85	0	0	0	0	0
221	住房保障支出	20.40	20.40	0	0	0	0	0
22102	住房改革支出	20.40	20.40	0	0	0	0	0
2210201	住房公积金	20.40	20.40	0	0	0	0	0

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

三、支出决算表

支出决算表

部门：福建省龙岩市行政服务中心

2020 年度

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
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		1,245.10	842.05	403.05	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1,169.58	766.53	403.05	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,169.58	766.53	403.05	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	595.78	595.78	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	209.85	0.00	209.85	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	170.75	170.75	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	193.20	0.00	193.20	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	30.30	30.30	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	30.30	30.30	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	0.71	0.71	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	26.94	26.94	0.00	0.00	0.00	0.00

					0	0	0
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	2.65	2.65	0.00	0.0 0	0.0 0	0.0 0
210	卫生健康支出	24.82	24.82	0.00	0.0 0	0.0 0	0.0 0
21011	行政事业单位医疗	24.82	24.82	0.00	0.0 0	0.0 0	0.0 0
2101101	行政单位医疗	14.33	14.33	0.00	0.0 0	0.0 0	0.0 0
2101102	事业单位医疗	10.49	10.49	0.00	0.0 0	0.0 0	0.0 0
221	住房保障支出	20.40	20.40	0.00	0.0 0	0.0 0	0.0 0
22102	住房改革支出	20.40	20.40	0.00	0.0 0	0.0 0	0.0 0
2210201	住房公积金	20.40	20.40	0.00	0.0 0	0.0 0	0.0 0

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

四、财政拨款收入支出决算总表

财政拨款收入支出决算总表

部门：福建省龙岩市行政服务中心

2020 年度

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

							款	拨
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	1,264.51	一、一般公共服务支出	33	1,160.26	1,160.26	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	30.29	30.29	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	24.82	24.82	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

	5			7			00	00
	1		十六、金融支出	4	0.00	0.00	0.	0.
	6			8			00	00
	1		十七、援助其他地区支出	4	0.00	0.00	0.	0.
	7			9			00	00
	1		十八、自然资源海洋气象等支出	5	0.00	0.00	0.	0.
	8			0			00	00
	1		十九、住房保障支出	5	20.40	20.40	0.	0.
	9			1			00	00
	2		二十、粮油物资储备支出	5	0.00	0.00	0.	0.
	0			2			00	00
	2		二十一、国有资本经营预算支出	5	0.00	0.00	0.	0.
	1			3			00	00
	2		二十二、灾害防治及应急管理支出	5	0.00	0.00	0.	0.
	2			4			00	00
	2		二十三、其他支出	5	0.00	0.00	0.	0.
	3			5			00	00
	2		二十四、债务还本支出	5	0.00	0.00	0.	0.
	4			6			00	00
	2		二十五、债务付息支出	5	0.00	0.00	0.	0.
	5			7			00	00
	2		二十六、抗疫特别国债安排的支出	5	0.00	0.00	0.	0.
	6			8			00	00
本年收入合计	2	1,264	本年支出合计	5	1,235	1,235	0.	0.
	7	.51		9	.77	.77	00	00
年初财政拨款结转和结余	2	11.30	年末财政拨款结转和结余	6	40.04	40.04	0.	0.
	8			0			00	00
一般公共预算财政拨款	2	11.30		6				
	9			1				
政府性基金预算财政拨款	3	0.00		6				
	0			2				

国有资本经营预算 财政拨款	3 1	0.00		6 3				
总计	3 2	1,275 .81	总计	6 4	1,275 .81	1,275 .81	0. 00	0. 00

注：本表反映部门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。

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：福建省龙岩市行政服务中心

2020 年度

金额单位：万元

项目		本年支出		
功能分类 科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		1,235.77	832.72	403.05
201	一般公共服务支出	1,160.26	757.21	403.05
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,160.26	757.21	403.05
2010301	行政运行	586.46	586.46	0.00
2010302	一般行政管理事务	209.85	0.00	209.85
2010350	事业运行	170.75	170.75	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	193.20	0.00	193.20
208	社会保障和就业支出	30.30	30.30	0.00
20805	行政事业单位养老支出	30.30	30.30	0.00
2080501	行政单位离退休	0.71	0.71	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	26.94	26.94	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	2.65	2.65	0.00
210	卫生健康支出	24.82	24.82	0.00
21011	行政事业单位医疗	24.82	24.82	0.00

2101101	行政单位医疗	14.33	14.33	0.00
2101102	事业单位医疗	10.49	10.49	0.00
221	住房保障支出	20.40	20.40	0.00
22102	住房改革支出	20.40	20.40	0.00
2210201	住房公积金	20.40	20.40	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：福建省龙岩市行政服务中心

2020 年度

金额单位：万元

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	428.36	302	商品和服务支出	371.10	307	债务利息及费用支出	0.00
30101	基本工资	93.10	30201	办公费	8.02	30701	国内债务付息	0.00
30102	津贴补贴	61.48	30202	印刷费	3.10	30702	国外债务付息	0.00
30103	奖金	93.38	30203	咨询费	3.50	310	资本性支出	29.90
30106	伙食补助费	2.16	30204	手续费	0.05	31001	房屋建筑物购建	0.00
30107	绩效工资	15.50	30205	水费	14.62	31002	办公设备购置	12.92
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	26.73	30206	电费	84.59	31003	专用设备购置	0.00

30109	职业年金缴费	2.65	30207	邮电费	8.99	31005	基础设施建设	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	21.61	30208	取暖费	0.00	31006	大型修缮	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	20.75	30209	物业管理费	82.52	31007	信息网络及软件购置更新	16.98
30112	其他社会保障缴费	2.47	30211	差旅费	6.31	31008	物资储备	0.00
30113	住房公积金	33.40	30212	因公出国（境）费用	0.00	31009	土地补偿	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	1.99	31010	安置补助	0.00
30199	其他工资福利支出	55.14	30214	租赁费	0.00	31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
30303	对个人和家庭的补助	3.36	30215	会议费	0.00	31012	拆迁补偿	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.18	31013	公务用车购置	0.00
30302	退休费	0.00	30217	公务接待费	1.22	31019	其他交通工具购置	0.00
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00	31021	文物和陈列品购置	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00	31022	无形资产购置	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00	31099	其他资本性支出	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	98.66	312	对企业补助	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00	31201	资本金注入	0.00
303	助学金	0.00	302	工会经费	10.	312	政府投资基金股权投	0.00

08		0	28		66	03	资	0
303	奖励金	0.0	302	福利费	0.0	312	费用补贴	0.0
09		0	29		0	04		0
303	个人农业生产补	0.0	302	公务用车运行	0.0	312	利息补贴	0.0
10	贴	0	31	维护费	0	05		0
303	代缴社会保险费	0.0	302	其他交通费用	11.	312	其他对企业补助	0.0
11		0	39		95	99		0
303	其他对个人和家庭的补助	3.3	302	税金及附加费用	0.0	399	其他支出	0.0
99		6	40		0			0
			302	其他商品和服务支出	34.	399	赠与	0.0
			99		75	06		0
						399	国家赔偿费用支出	0.0
						07		0
						399	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.0
						08		0
						399	其他支出	0.0
						99		0
人员经费合计		431	公用经费合计					401
		.72						.0

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：福建省龙岩市行政服务中心 2020 年度 金额单位：万元

项目	行次	本年决算数
合计	1	1.22
1. 因公出国（境）费	2	0.00
2. 公务用车购置及运行维护费	3	0.00
其中：（1）公务用车购置费	4	0.00

(2) 公务用车运行维护费	5	0.00
3. 公务接待费	6	1.22

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出决算情况，包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：福建省龙岩市行政服务中心 2020 年度 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
功能分类科目编码	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：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

部门：福建省龙岩市行政服务中心 2020 年度 金额单位：万元

项目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计				

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

第三部分 2020 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2020 年本部门年初结转和结余 17.35 万元，使用非财政拨款结余 0.00 万元，本年收入 1,273.84 万元，本年支出 1,245.10 万元，结余分配 0.00 万元，年末结转和结余 46.09 万元。

（一）2020 年收入 1,273.84 万元，比上年决算数增加 121.87 万元，增长 10.58%，具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 1,264.51 万元。
2. 政府性基金预算财政拨款收入 0.00 万元。
3. 国有资本经营预算财政拨款收入 0.00 万元。
4. 上级补助收入 0.00 万元。
5. 事业收入 0.00 万元。
6. 经营收入 0.00 万元。
7. 附属单位上缴收入 0.00 万元。
8. 其他收入 9.33 万元。

（二）2020 年支出 1,245.10 万元，比上年决算数减少 1105.61 万元，下降 47.03%，具体情况如下：

1. 基本支出 842.05 万元。其中，人员支出 441.05 万元，公用支出 401.00 万元。
2. 项目支出 403.05 万元。

3. 上缴上级支出 0.00 万元。
4. 经营支出 0.00 万元。
5. 对附属单位补助支出 0.00 万元。

二、一般公共预算拨款支出决算情况说明

2020 年一般公共预算拨款支出 1,235.77 万元，比上年决算数减少 1114.94 万元，下降 47.43%，具体情况如下(按项级科目分类统计)：

(一) 行政运行 586.46 万元，较上年决算数增加 338.17 万元，增长 136.2%。主要原因是在职人员的工资福利支出较上年有所增长，增发了政府购买服务人员经费等。

(二) 一般行政管理事务 209.85 万元，较上年决算数减少 20.72 万元，下降 8.99%。主要原因是今年据实结算的 12345 便民服务热线系统开发及运行服务项目运行维护费用较上年减少。

(三) 事业运行 170.75 万元，较上年决算数增加 48.52 万元，增长 39.7%。主要原因是在职人员的工资福利支出较上年有所增长。

(四) 其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出 193.2 万元，较上年决算数减少 148.19 万元，下降 43.41%。主要原因是上年度财政追加管委会本级业务经费，用于支付通用审批系统提升改造项目费用，今年无此部分支出。

（五）行政单位离退休 0.71 万元，较上年决算数增加 0.15 万元，增长 26.79%。主要原因是管委会本级 2020 年 10 月份新增退休人员一名。

（六）机关事业单位基本养老保险缴费支出 26.94 万元，较上年决算数增加 0.86 万元，增长 3.3%。主要原因是人员增加。

（七）机关事业单位职业年金缴费支出 2.65 万元，较上年决算数增加 0.81 万元，增长 44.02%。主要原因是人员增加。

（八）行政单位医疗 14.33 万元，较上年决算数减少 3.68 万元，下降 20.43%。主要原因是当年有人员退休及年度缴交基数变更。

（九）事业单位医疗 10.49 万元，较上年决算数增加 0.82 万元，增长 8.48%。主要原因是人员增加。

（十）住房公积金 20.4 万元，较上年决算数增加 2.34 万元，增长 12.96%。主要原因是人员增加。

三、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明

本部门 2020 年度没有使用政府性基金预算财政拨款安排的支出。

四、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本部门 2020 年度没有使用国有资本经营预算财政拨款安排的支出。

五、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2020 年度一般公共预算财政拨款基本支出 832.72 万元，其中：

（一）人员经费 431.72 万元，主要包括：基本工资 93.1 万元、津贴补贴 61.48 万元、奖金 93.38 万元、伙食补助费 2.16 万元、绩效工资 15.5 万元、机关事业单位基本养老保险缴费 26.73 万元、职业年金缴费 2.65 万元、职工基本医疗保险缴费 21.61 万元、公务员医疗补助缴费 20.75 万元、其他社会保障缴费 2.47 万元、其他工资福利支出 55.14 万元、住房公积金 33.4 万元、其他对个人和家庭的补助支出 3.36 万元。

（二）公用经费 401.00 万元，主要包括：办公费 8.02 万元、印刷费 3.1 万元、咨询费 3.5 万元、手续费 0.05 万元、水费 14.62 万元、电费 84.59 万元、邮电费 8.99 万元、物业管理费 82.52 万元、差旅费 6.31 万元、维修（护）费 1.99 万元、培训费 0.18 万元、公务接待费 1.22 万元、劳务费 98.66 万元、工会经费 10.66 万元、其他交通费用 11.95 万元、其他商品和服务支出 34.75 万元、办公设备购置 12.92 万元、信息网络及软件购置更新 16.98 万元。

六、一般公共预算拨款“三公”经费支出决算情况说明

2020 年度“三公”经费财政拨款支出 1.22 万元，比年初预算的 3 万元下降 59.33%。主要原因是公务接待费支出较年初预算下降较大。具体情况如下：

（一）因公出国（境）费支出 0.00 万元，比年初预算的

0 万元下降 0%。全年安排本部门组织的出国团组 0 个，参加其他部门出国团组 0 个；全年因公出国（境）累计 0 人次。主要是 2020 年我单位无因公出国（境）情况。

（二）公务用车购置及运行费支出 0.00 万元，比年初预算的 0 万元下降 0%，主要是我单位无公车，2020 年无此项费用。其中：

公务用车购置费支出 0.00 万元，比年初预算的 0 万元下降 0%，2020 年公务用车购置 0 辆。

公务用车运行费支出 0.00 万元，比年初预算的 0 万元下降 0%。截至 2020 年 12 月 31 日，本部门公务用车保有量为 0 辆。

（三）公务接待费支出 1.22 万元，比年初预算的 3 万元下降 59.33%。主要是一方面因疫情，减少了接待批次人次；另一方面，严格按照“八项规定”接待各种学习、工作交流活动，做到既热情接待又节约开支。累计接待 12 批次、106 人次。

七、预算绩效情况说明

根据预算绩效管理要求，本部门组织对 2020 年度 2 个项目实施单位自评，分别是 12345 便民服务热线系统开发及运行服务项目、工程建设项目并联审批系统提升改造项目，涉及财政拨款资金共计 338.33 万元。（《项目支出绩效自评表》详见附件）

对 1 个项目实施部门评价，是 12345 便民服务热线系统开发及运行服务项目，涉及财政拨款资金 145.13 万元，评价

结果等次为“优”“良”“中”“差”的项目分别是 0 个、1 个、0 个、0 个。（《项目支出部门绩效评价报告》详见附件）

八、其他重要事项说明

（一）机关运行经费

2020 年度机关运行经费支出 366.60 万元，比上年决算数增长 1128.55%，主要是：较上年增加两年一度服装采购费、12345 平台运行服务费用等。

（二）政府采购情况

本部门 2020 年度没有政府采购支出。

（三）国有资产占用使用情况

截至 2020 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 0 辆，其中：副部（省）级以上领导用车 0 辆、主要领导干部用车 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 50 万元（含）以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元（含）以上专用设备 0 台（套）。

第四部分 名词解释

一、一般公共预算财政拨款收入：指市级财政当年拨付的资金。

二、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

三、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。

四、其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”等以外的收入。主要是事业单位固定资产出租收入、存款利息收入等。

五、使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

六、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。

七、结余分配：指事业单位按照会计制度规定缴纳的所得税、提取的专用结余以及转入非财政拨款结余的金额等。

八、年末结转和结余：指单位按有关规定结转至下年或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。

九、基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

十、项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

十一、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。

十二、“三公”经费：纳入市级财政预决算管理的“三公”经费，是指市级部门用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。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费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、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。

十三、机关运行经费：为保障行政单位（含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。

第五部分 附件

一、《项目支出绩效自评表》

1. 12345 便民服务热线系统开发及运行服务项目项目支出绩效单位自评表

(2020 年度)

项目名称	12345 便民服务热线系统开发及运行服务项目						
主管部门	龙岩市行政服务中心管理委员会		实施单位		龙岩市行政服务中心管理委员会		
财务负责人	刘增升		项目负责人		刘增升		
项目实施周期	2020 年 01 月 01 日- 2020 年 12 月 31 日		是否属于市级 出台政策的 关联项目		☐ 是 ☒ 否		
项目资金 (万元)		年初预 算数 (万 元) ①	全年预 算数 (万 元) ②	全年 执行 数 (万 元) ③	执行率		
					分值	执行 率 ③/ ②	得分
	年度资金总 额	191.9	145.13	145.1 3	10	100	10
	一般公共预算 拨款	191.9	145.13	145.1 3	—	—	—
	基金预算拨 款	0	0	0	—	—	—
	财政专户管 理资金拨款	0	0	0	—	—	—
	结余结转资 金	0	0	0	—	—	—
	存量资金	0	0	0	—	—	—
	其他	0	0	0	—	—	—
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况			
	1、12345 便民服务热线平台平稳运行第 二年。			已按合同约定，完成当年度全部 工作，并支付全部费用。			

绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	年度指标值	实际完成值	分值	自评得分	偏差原因分析及改进措施
	产出指标	数量指标	12345 热线平台系统费用支付完成率	12345 热线平台系统实际支付费用/财政下拨数*100%	$\geq 85.00\%$	100	10	10	无
			12345 便民服务平台受理群众诉求件数量	当年 12345 便民服务平台受理群众诉求件数量	≥ 15.00 万件	28.78	10	10	无
		质量指标	12345 便民服务热线平台软件资金使用合规率合格率	合规使用 12345 便民服务热线平台软件资金/预算资金*100%	$= 100.00\%$	100	5	5	无
		时效指标	12345 热线平台系统费用支付及时率	实际支付次数/按合同应支付次数*100%	$= 100.00\%$	100	5	5	无
			12345 便民服务平台及时办结率	办结件数/诉求件总数*100%	$\geq 95.00\%$	99.97	10	10	无

	成本指标	资金到位率	计算方法：实际到位资金/计划资金*100%	=100.00%	100	5	5	无
		12345 平台系统费用投入金额	按实际投入金额统计	>=85.00%	100	5	5	无
效益指标	社会效益指标	12345 便民服务热线平台系统使用率	使用12345 便民服务热线平台系统的工作人员/12345 管理平台工作人员总数*100	=95.00%	95	15	15	无
	可持续影响指标	重点工作办结率	实际完成的重点工作/本年度应完成的重点工作	=100.00%	100	15	15	无
满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意率	满意办件/办结件总数*100%	>=95.00%	99.8	10	10	无

	总 分		100	100.0	
	自评等次：（优（ $S \geq 90$ ）良（ $90 > S \geq 80$ ）中（ $80 > S \geq 60$ ） 差（ $S < 60$ ））			优	
相关 建 议 意 见	存在 问题	1、无			
	建议 意见	1、无			
说明	无				
注：1. 其他资金:财政拨款以外的社会资金等。					

2. 工程建设项目并联审批系统提升改造项目支出绩效单位自评表

（2020 年度）

项目名称	工程建设项目并联审批系统提升改造项目					
主管部门	龙岩市行政服务中心管理委员会		实施单位		龙岩市行政服务中心管理委员会	
财务负责人	刘增升		项目负责人		刘增升	
项目实施周期	2020 年 01 月 01 日- 2020 年 12 月 31 日		是否属于市级 出台政策的 关联项目		☐ 是 ☒ 否	
项目资金 （万元）		年初预算 数（万 元）①	全年预 算数 （万 元） ②	全年 执行 数（ 万元	执行率	
					分值	执行 率 ③/ ②

						) ③			
			年度资金总额	210	193.2	193.2	10	100	10
			一般公共预算拨款	210	193.2	193.2	—	—	—
			基金预算拨款	0	0	0	—	—	—
			财政专户管理资金拨款	0	0	0	—	—	—
			结余结转资金	0	0	0	—	—	—
			存量资金	0	0	0	—	—	—
			其他	0	0	0	—	—	—
年度总体目标	预期目标					实际完成情况			
	提升后的工程建设项目并联审批系统完成终验					已按合同约定完成系统提升并经验收上线运行。			
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	年度指标值	实际完成值	分值	自评得分	偏差原因分析及改进措施

产出指标	数量指标	工程建设项目并联审批系统软件费用支付完成率	工程建设项目并联审批系统软件费用实际支付数/财政下拨资金数*100%	$\geq 90.00\%$	100	5	5	无
		市本级累计办件数量	当年市本级累计办件量	≥ 300.00 万件	314	10	10	无
	质量指标	工程项目并联审批系统资金使用合规率	工程项目并联审批系统资金使用合规金额/预算金额*100%	$\geq 100.00\%$	100	10	10	无
	时效指标	工程并联审批系统费用支付及时率	实际支付次数/按合同应支付次数*100%	$\geq 100.00\%$	100	5	5	无
		当日办结率	当日办结的办件总数/所有办件总数*100%	$\geq 95.00\%$	99.36	10	10	无
	成本指标	工程项目并联审批系统费用投入金额	按实际投入金额统计	$\geq 90.00\%$	100	5	5	无
		资金到位率	计算方法：实际到位资金/计划资金*100%	$\geq 100.00\%$	100	5	5	无

	效益指标	社会效益指标	工程建设项目并联审批系统可使用率	使用工程建设项目并联审批系统人数/在岗窗口工作人员人数	=100.00%	100	15	15	无
		可持续影响指标	重点工作办结率	实际完成的重点工作/本年度应完成的重点工作	=100.00%	100	15	15	无
	满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意率	满意办件/办结件总数*100%	≥95.00%	99.9	10	10	无
	总 分						100	100.0	
	自评等次：（优（S≥90）良（90＞S≥80）中（80＞S≥60） 差（S<60））							优	
相关建议意见	存在问题	1、无							
	建议意见	1、无							
说明	无								
注：1. 其他资金:财政拨款以外的社会资金等。									

二、《项目支出部门绩效评价报告》

一、基本情况

（一）项目概况

12345 政务服务热线于 2012 年底开通运行，由市信访局主管。2016 年 7 月 1 日调整为市行政服务中心管委会主管。为扩大平台诉求件受理渠道，提高政务服务水平，经市政府批准，2018 年 12345 便民服务平台新系统开通使用。新系统旨在改进便民服务热线呼叫中心功能，对现有热线进行整合，扩展成服务范围覆盖全市的统一便民服热线呼叫中心，逐步实现全市各热线呼叫中心统一管理、统一入口、统一受理，为市民提供服务、受理、解答等。

自 2018 年新系统使用至今，平台已受理 60.6 万件群众诉求，及时回复率 99.74%，群众满意率 99.47%。市 12345 平台管理中心依托大数据平台，实行每旬一通报、每月一考核、每季一考评制度，梳理分析热点诉求，精准反映群众堵点、难点，作为重要的社情民意，以热点诉求件专报件呈报市政府研究，为领导决策提供参考。推动解决了许多群众生产生活中的实际困难和问题，受到了广大群众的普遍认可和好评。

该项目 2020 年预算数为 191.9 万元，主要用于 12345 便民服务热线系统的运行和维护，至 2020 年末，实际到位 145.13 万元，执行 145.13 万元，执行率为 100%。

（二）项目绩效目标

通过制定标准化工作环节和服务标准，形成无缝隙、全覆盖的服务标准化网络，打造全方位、全时段、高效率、高质量的便民服务平台，逐步实现一个号码对外、一个平台受理、一个中心调度、一条渠道跟踪，创建党委领导、政府负责、群众参与、社会协同的社会管理新模式。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

该项目为 12345 便民服务热线系统开发及运行服务项目，主要用于保障平台的正常工作、正常运转。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。

评价原则：科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关的原则。

评价方法：其他评价方法。

评价标准：按年初设定的指标值进行评价。

（三）绩效评价工作过程。

通过调查、计算等方法，对各项绩效指标进行打分评价。

三、综合评价情况及评价结论

经综合评价，本项目在保障市 12345 平台全年正常工作、正常运行，满足日常需求外，还推进了政务服务的便民化、高效化、透明化，深化了行政审批、制度改革，提高了服务

群众满意率，取得了较好的效果。本项目绩效评价总得分为100分。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况(16分)。

决策包括项目立项（5分），绩效目标（5分）、资金投入（6分）。

1. 项目立项

（1）立项依据充分性（3分）

评价要点：①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；④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；⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。

评价标准：若有一项不符扣1分，若存在严重不符的情况则不得分。

评价结果：本项目是2017年经市政府批准建设的延续性项目，立项合规，与部门职责相符，属于12345平台履职所需，符合上述要求，得3分。

（2）立项程序规范性（2分）

评价要点：①项目是否按照规定的程序申请设立；②审批文件、材料是否符合相关要求；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、集体决策等。

评价标准:若有一项不符扣 1 分,若存在严重不符的情况则不得分。

评价结果:该项目按照规定的程序申请设立,审批文件、材料符合相关要求,事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等,符合上述要求,得 2 分。

2. 绩效目标 (5 分)

(1) 绩效目标合理性 (3 分)

评价要点:①项目是否有绩效目标;②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性;③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平;④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。

评价标准:若有一项不符扣 1 分,若存在严重不符的情况则不得分。

评价结果:项目绩效目标与实际工作内容具有相关性,与预算确定的项目投资额或资金量相匹配,符合上述要求,得 3 分。

(2) 绩效指标明确性 (2 分)

评价要点:①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标;②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现;③是否与项目目标任务数或计划数相对应。

评价标准:若有一项不符扣 1 分,若存在严重不符的情况则不得分。

评价结果：项目绩效目标有细化为较具体的绩效指标，有通过清晰、可衡量的指标值予以体现，与项目目标任务数或计划数相对应，符合上述要求，得 2 分。

3. 资金投入（6 分）

（1）预算编制科学性（4 分）

评价要点：①预算编制是否经过科学论证；②预算内容与项目内容是否匹配；③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。

评价标准：若有一项不符扣 1 分，若存在严重不符的情况则不得分。

评价结果：预算内容与项目内容相匹配，额度测算依据充分，符合上述要求，得 4 分。

（2）资金分配合理性（2 分）

评价要点：①预算资金分配依据是否充分；②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。

评价标准：若有一项不符扣 1 分，若存在严重不符的情况则不得分。

评价结果：预算资金分配依据充分，符合上述要求，得 2 分。

（二）项目过程情况（19 分）

1. 资金管理（8 分）

（1）预算执行率（3 分）

评价要点：

预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。

实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。

评价标准：执行率 90%以上（含 90%），得 3 分；80%—90%，得 2 分；70%—80%，得 1 分；其余不得分。

评价结果：

预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%

= $(145.13/145.13) \times 100\% = 100\%$ ，得 3 分。

（2）资金使用合规性（5 分）

评价要点：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资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

评价标准：若有一项不符扣 1 分，若存在严重不符的情况则不得分。

评价结果：资金拨付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，有完整的审批程序和手续，符合上述要求，得 5 分。

2. 组织实施（6 分）

（1）管理制度健全性（2 分）

评价要点：①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。

评价标准:若有一项不符扣 1 分,若存在严重不符的情况则不得分。

评价结果:具有相应的财务和业务管理制度,制度合法、合规、完整,符合上述要求,得 2 分。

(2) 制度执行有效性 (4 分)

评价要点:①是否遵守相关法律法规和相关管理规定;②项目调整及支出调整手续是否完备;③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档;④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。

评价标准:若有一项不符扣 1 分,若存在严重不符的情况则不得分。

评价结果:有遵守相关法律法规和相关管理规定,符合上述要求,得 4 分。

(三) 项目产出情况 (10 分)

1. 产出数量 (3 分)

评价要点:

实际完成率=(实际产出数/计划产出数)×100%。 实际产出数=一定时期(本年度或项目期)内项目实际产出的产品或提供的服务数量。

计划产出数:项目绩效目标确定的在一定时期(本年度或项目期)内计划产出的产品或提供的服务数量。

评价标准:完成率 95%以上(含 95%),得 3 分;90%-95%(含 90%),得 2 分;85%-90%(含 85%),得 1 分,85%以下不得分。

评价结果:全部符合上述要求,得 3 分。

2. 产出质量(3 分)

评价要点:

质量达标率=(质量达标产出数/实际产出数)×100%。

质量达标产出数=一定时期(本年度或项目期)内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。

既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。

评价标准:对照绩效目标产出数量、质量打分。

评价结果:经调查,达标率为 99%,得 3 分。

3. 产出时效(2 分)

评价要点:

实际完成时间:项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。

计划完成时间:按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。

评价标准:计划时间内完成得满分,未完成不得分。

评价结果:经调查,该项目在计划时间内完成,得 2 分。

4. 产出成本(2 分)

评价要点:

成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100%。

实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。

计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。

评价标准：成本节约率 10%以上（含 10%），得 2 分；5%以上（含 5%），得 1 分；其余不得分。

评价结果：该项目按实结算，不存在成本节约情况，得 2 分。

（四）个性指标项目产出情况（30 分）

1. 产出数量（15 分）

评价要点：当年 12345 便民服务平台受理群众诉求件的数量

评价标准：大于 20（含 20）万件得 15 分；10（含 10）万件至 20 万件得 7 分；低于 10 万件不得分。

评价结果：2020 年 12345 便民服务平台累计受理群众诉求件 28.78 万件，得 15 分。

2. 产出质量（15 分）

评价要点：12345 便民服务平台及时回复率=及时回复的办件数/诉求件总数*100%。

评价标准：95%（含）以上得 15 分；90%（含）至 95%得 10 分；85%（含）至 90%得 5 分；85%以下不得分。

评价结果：2020 年 12345 平台及时受理率为 99.97%，得 15 分。

（五）个性指标项目效益情况（20 分）

1. 社会效益（10 分）

评价要点：12345 便民服务热线平台系统使用率

评价标准：90%（含）以上得 10 分；80%（含）至 90%得 5 分；80%以下不得分。

评价结果：经调查，12345 便民服务热线平台系统使用率为 100%，得 10 分。

2. 可持续影响（10 分）

评价要点：日平均办件数量= 12345 平台办理群众诉求件数量/365 天

评价标准：95%（含）以上得 10 分；85%（含）至 95%得 5 分；85%以下不得分。

评价结果：经计算，日均办件量约 788 件（287750 件/365 天），得 10 分。

（六）个性指标项目满意度情况（10 分）

1. 服务对象满意度（10 分）

评价要点：通过各种方式调查服务对象满意程度

评价标准：95%（含）以上得 10 分；85%（含）至 95%得 5 分；85%以下不得分。

评价结果：经调查，群众满意率为 99.8%，得 10 分。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

该项目支出主要用 12345 便民服务热线系统的运行和服务，符合项目预算批复的用途。但项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标时，部分绩效指标设定不够具体，还未完全形成清晰、可衡量的绩效指标予以体现，没有完全体现政务服务和行政审批工作特点。

六、有关建议

1. 根据项目资金和 12345 便民服务平台工作的特点，制定符合中心机构特点的绩效指标，定期对各绩效指标完成情况进行考核，并形成书面材料，以供备查。

2. 积极探索绩效考评结果的有效利用途径，逐步将绩效考评从事后考评向预算编制、审核批复、执行过程等“上游”环节延伸，形成主要领导负责、各科室全过程参与绩效评价的机制。

七、其他需要说明的问题

无其他需要说明的问题