

附件4

2023年度广州市政务服务和数据管理局 重点项目绩效评价报告

根据《广州市财政局关于印发2024年广州市市级财政资金绩效评价工作方案的通知》有关要求，市政务服务和数据管理局结合本部门项目支出实际，选取“广州12345政务服务便民热线项目”组织开展部门评价。通过现场评估、书面评审、定量评价和定性评价等方法，综合评价广州12345政务服务便民热线项目绩效评价得分99.87分，绩效级别等次为“优”。

一、评价项目概述

（一）项目背景资料

本次部门评价的项目是“广州12345政务服务便民热线项目”，项目资金来源均为财政拨款。

该项目由市政务服务和数据管理局负责日常运行管理工作，负责热线事项受理、审核及转办至相关承办单位，并进行跟踪、回访、归档、督促检查办理情况；定期对工作中的热点信息和社情民意进行统计、汇总、分析；截至2023年12月已整合全市11个区、40个市直部门、92条非紧急类政府服务专线，通过电话、微信公众号、网页等多种渠道，提供“7×24小时”服务。

（二）项目资金细化分配情况

广州12345政务服务便民热线项目2023年年初预算资金安排

为15,412.94万元，年中根据合同实际履约情况，预算调剂514.56万元，年度预算14,898.38万元，年度决算为14,898.38万元，预算执行率100%。

项目经费开支内容包括：人力资源费、呼叫中心平台租赁费、坐席终端设备租赁费、全外包坐席场地租赁、通信服务费、智能语音租赁费、互联网渠道运营费、大数据分析租赁服务费、突发应急费用及其他费用(包含项目管理费等)。

项目资金使用规范、高效和安全，符合国家、省、市相关财政法规与部门内部财务管理制度，无任何截留、挤占、挪用、虚列支出等违规操作；预决算申报与资金核销手续规范、流程完整、佐证材料详实具体；会计核算过程客观清晰、总分账表内容稽核准确。

（三）项目政策依据

该项目符合政府和部门的中长期规划，符合中央、省、市政府有关政策情况。主要是政策依据如下：

1.中央、省、市有关财政资金管理、预算绩效管理的法律、法规、规章、制度、政策文件等；

2.《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）；

3.《广东省人民政府办公厅关于印发广东省进一步优化政务服务便民热线工作实施方案的通知》粤办函〔2021〕216号；

4.《广州市人民政府办公厅关于印发广州市进一步优化政

务服务便民热线工作方案的通知》（穗府办函〔2021〕59号）；

5.《2023-2025年广州12345政府服务热线服务外包项目重大项目事前绩效评估报告》；

6.《广州市财政局关于批复2023年市本级部门预算的通知》（穗财编〔2023〕1号）；

7.《广州市政务服务便民热线管理办法》（广州市人民政府令第191号）；

8.《广州市政务服务便民热线管理办法实施细则》（穗政数规字〔2023〕1号）。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

该项目设置的年度绩效目标是：通过2023年度广州12345政务服务便民热线项目，完成广州市12345热线事项受理、转办、协调、督办、回访、归档等工作，借助外包服务供应商的专业技术和运营管理经验进一步提高广州12345政务服务便民热线的运营管理水平。

绩效目标指标设置与业务及项目内容相符，绩效目标明确。根据2023年度该项目预算申报表及项目实施方案要求，具体设置4项产出指标和4项效益指标，具体如下表列示：

表1：项目绩效指标一览表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
1	产出指标	数量指标	话务平台可用率	≥99.99%

序号	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
2			话务接通率	≥95%
3			工单转派的及时率	100%
4			互联网渠道响应及时率	≥95%
5	效益指标	社会效益指标	咨询事项一次性解答率	≥85%
6			工单转派准确率	≥97%
7			受理服务满意率	≥95%
8			不满意回访率	100%

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

通过本次部门绩效评价，全面分析和综合评价“广州12345政务服务便民热线项目”预算资金的使用和管理情况，切实提高财政资金使用效益，强化预算支出责任和效率。

（二）绩效评价标准和评价方法

根据市财政局的绩效管理有关要求，结合项目管理建设实际情况，将该项目部门评价的绩效指标划分为“项目管理”和“项目结果”2项一级指标。项目管理指标是反映项目立项定位、预算编制、组织实施和绩效评价方面的实现程度；项目结果指标是反映根据既定目标完成的服务情况和与既定绩效目标相关的、财政支出预期结果的实现程度。

“项目管理”和“项目结果”分值分别为100分，下设三级指标的分值按一级指标总分值的平均分配方式确定。其中：

“项目管理”下设4项二级指标10项三级指标，每个三级指标的分值均为10分；“项目结果”下设“产出指标”和“效果指标”，产出指标中设置4个三级指标，每个指标的分值均为12分，效果指标中设置4个三级指标，每个指标的分值均为13分。

本次采用综合得分和绩效评级相结合的方式进行综合评价，即在对项目具体实施情况与评价标准进行比较分析的基础上，对项目管理绩效和项目结果绩效进行客观、科学评分，再按项目管理绩效得分*40%加上项目结果绩效得分*60%计算项目绩效考评综合得分来判定绩效级别。绩效级别等次判定标准为：优（得分 ≥ 90 分）、良（ $80 \leq \text{得分} < 90$ 分）、中（ $60 \leq \text{得分} < 80$ 分）、差（得分 < 60 分）。

（三）绩效评价实施过程

1.前期准备

为有效做好部门评价的各项工作，部门结合市财政局文件精神，结合单位实际印发《关于开展2023年度部门整体绩效和项目支出绩效自评的工作联系单》，组织项目支出处室、中心学习评价指标体系和绩效相关文件通知，制定绩效评价的目标和原则，确定评价的对象，收集评价基础数据的数据和信息等。

2.组织实施

按照规定的工作程序组织绩效评价自评，收集分析预算执行情况、项目总体绩效目标、年度绩效目标和各项目绩效指标完成情况基础上，对照年度绩效目标和指标值，填报年度实际完成值，形成项目自评报告，并通过“数字政府”公共财政综合管理平台“预算绩效管理”模块线上报送资料至市财政局。

以现场评价为主、非现场评价为辅，开展绩效评价工作。通过对项目经办人提供的数据和资料进行核实、分析和整理，选定具体的绩效指标，制定项目绩效评价指标体系；通过实地查看，收集项目立项文件等依据，查阅财务会计凭证、账簿，检查项目预算审批、资金支付等内容，收集项目实施决策资料、管理过程资料、产出和效益佐证资料、满意度调查资料及自评工作资料，获取充分依据以客观公正评价广州12345政务服务便民热线项目实施情况；根据掌握的项目实施情况，对照项目绩效评价指标体系，从局办公室、政策法规处分别抽选人员进行评分，每位成员评分算术平均后得出各指标得分；按照部门评价要求撰写绩效评价报告。

3.分析评价

组织相关人员进行绩效评价报告修改和完善，组织评价报告沟通会，向相关项目责任处室、中心反馈评价结果，督促相关项目责任处室、中心对评价结果进行整改；按照市财政局统一安排，将评价结果向社会公开，接受监督。

四、绩效评价指标分析情况

（一）项目管理绩效指标分析

1.项目管理绩效指标总体情况

项目管理绩效指标总分是100分，评价得分为99.67分，主要扣分点是资金支出率指标，按照预算调剂的比率，扣0.33分。

2.项目管理绩效指标完成情况

（1）立项定位指标完成情况分析

表2：立项定位指标完成情况表

管理绩效指标		分值	执行情况描述	得分
立项定位	立项依据充分性	10	①充分性：符合国家、市的相关规划、政策法规与工作任务，与部门职责的关联度高，且有相关文件依据。 ②相关性：有市级针对该项目的文件规定的文件，且列示文件依据	10
	立项必要性	10	按照国家、省、市政策要求；项目延续发展的需要；优化营商环境的需要；提升技术水平，保障安全稳定的要求等，须通过服务外包的方式扩大外包服务运营队伍，通过高效、智能、稳定的运营，提升广州12345政务服务便民热线的服务质量。	10

管理绩效 指标		分 值	执行情况描述	得 分
	项目 可行 性	10	热线建立初期，根据广州市人民政府有关领导《关于加快建设广州12345政府服务热线有关问题的请示》中有关场地由政府提供，实现长治久安的批示精神，实现由政府提供半外包话务场地，外包服务供应商提供团队人员、设备终端、全外包话务场地等外包服务的运营模式。为优化政府公共服务，规范热线管理工作，提高热线服务能力和水平。 自2014年起，广州12345政务服务便民热线开始通过“政府采购、服务外包”的方式对部分工作进行外包，借助外包服务供应商的技术队伍和运营经验提升政府服务水平。 2019年，广州市政务服务数据管理局通过公开招标的方式采购了2020-2022年广州12345政府服务热线服务外包项目，经过两年的运行，截止2021年年底，共为群众提供4705.75万件（次）服务，话务服务市民满意度98%以上，达到预期目标，社会效益显著。 2021年，根据上级文件精神，以“一个入口受理、一套标准办理、一次数据采集”的标	10

管理绩效 指标		分值	执行情况描述	得分
			准，在已整合76条热线基础上，新增整合归并15条非紧急类政务服务热线，实现对专线进行实质性归并。打造“接通即答”的广州政务服务“总客服”。 下一步，广州12345政务服务便民热线将继续以政府购买服务外包的形式开展热线服务工作，采购服务将延续以往以全外包与半外包相结合的服务模式运行。	

通过部门评价，发现该项目符合《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53号）的基本要求，以及省、市有关热线发展、运营的文件要求，同时通过实施该项目，以一个号码服务企业 and 群众为目标，进一步提升政务服务便民热线服务质量，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，提高政务服务水平，建设人民满意的服务型政府，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

（2）预算编制指标完成情况分析

表3：预算编制指标完成情况表

管理绩效 指标		分值	执行情况描述	得分

管理绩效 指标		分值	执行情况描述	得分
预算 编制	预算细 化度	10	根据市财政局的要求，详细填列项目预算申报表，对项目依据、申报情况、项目内容，资金安排、资金归属部门经济分类科目、预算支出明细内容、费用测算依据和详细计算过程、政府购买服务和政府采购等信息，均完整填报。	10
	预算规 范性	10	预算编制程序规范性，均按照市财政局和市政务服务和数据管理局的规定，办理项目入库申请、预审、呈批、财政审核、入库、项目预算申报等程序。	10

通过部门评价，发现该项目预算编制程序规范，均按照市财政局和市政务服务和数据管理局的规定，办理项目入库申请、预审、呈批、财政审核、入库、项目预算申报等程序。项目依据、申报情况、项目内容，资金安排、资金归属部门经济分类科目、预算支出明细内容、费用测算依据和详细计算过程、政府购买服务和政府采购等信息，均完整详细填列在项目预算申报表。

（3）组织实施指标完成情况分析

表4：组织实施指标完成情况表

管理绩效指标	分值	执行情况描述	得分
--------	----	--------	----

管理绩效指标		分值	执行情况描述	得分
组织实施	项目管理制度健全性	10	项目的业务管理制度的健全，严格执行相关管理制度。	10
	项目风险管理	10	针对项目在立项、执行及管理中每一个环节可能出现的风险，均有相关程序或措施： ①项目管理风险控制机制和风险防范措施的健全性高； ②项目资金管理的风险控制机制健全； ③风险控制与防范措施具体部门落实明确。	10

通过部门评价，发现该项目严格遵守广州市12345政务服务便民热线管理办法和项目过程管理规定，并对项目程序合规风险、数据安全风险及项目质量风险等节点采取多种措施进行行有效预防。具体为：项目由主管单位市政务服务和数据管理局严格按照政府委托服务的相关规定进行招投标以确定服务供应商，确保委托程序合规；在选定外包供应商并与之签署合同时，项目主管部门将与供应商约定数据保密协议并严格按照协议条款执行，确保热线服务数据安全；通过引入成熟的独立第三方监督机构，对项目开展全方位、全流程的监控，对日常项目运行、阶段考核、资金支付、风险预警提供专业的监督和建议，

同时主管部门分别利用项目采购、绩效监控运行、资金支付核销、绩效评价等关键节点进行全过程监管，切实有效落实风险防控措施。

(4) 绩效评价指标完成情况分析

表5：绩效评价指标完成情况表

管理绩效指标		分值	执行情况描述	得分
绩效评价	资金支出率	10	初预算资金安排为15,412.94万元，年中根据合同实际履约情况，预算调剂514.56万元，年度预算执行资金为14,898.38万元，预算执行率100%。	9.67
	完成进度及质量	10	项目实施情况整体较好，依法依规进行项目支出，指标完成情况较理想，全部指标达到预期绩效目标。实施流程规范合理，各项拨付手续、材料较为清晰、明确。	10
	监管有效性	10	按规定对项目进行年中绩效运行监控和全年绩效运行监控。	10

通过部门评价，发现该项目于2023年度，建设单位根据该项目的中标金额及实际完成情况据实结算，累计节约财政资金514.16万元；项目年度绩效目标和绩效指标实施情况整体较好，均达到预期目标值；各类项目建设内容的实施流程规范合理，

定期与不定期的绩效运行监控经常开展，第三方监理单位履职到位，定期进行质检校准、市民满意度分析，建立质检问题跟踪机制，确保服务质量符合市民需求。

（二）项目结果绩效情况分析

1.绩效目标完成情况

广州12345政务服务便民热线现已整合全市11个区、40个市直部门、92条非紧急类政府服务专线。2023年市政务服务和数据管理局按照《广州市政务服务便民热线管理办法》（广州市人民政府令第191号）和《广州市政务服务便民热线管理办法实施细则》（穗政数规字〔2023〕1号）的要求，完成广州市12345热线事项的接收、转派、办理、督办、回访、考核等全流程工作。话务平台可用率100%，话务接通率96.16%，工单转派的及时率100%，互联网渠道响应及时率99.98%，咨询事项一次性解答率96.44%，工单转派准确率99.24%，受理服务满意率97.94%，不满意回访率100%，获得社会大众的普遍认可。该项目基本达到预期绩效目标，社会效益显著。

2.项目结果绩效指标完成情况

项目结果绩效指标总分是100分，截至2023年12月31日，项目2023年度项目结果绩效指标数量8项，全部指标达标，评价得分为100分。

（1）项目产出指标完成情况分析

表6：项目产出指标完成情况一览表

序号	关键性指标	年度指标值 (达到)	已实现情况	是否 达标
1	话务平台可用率	≥99.99%	100%	是
2	话务接通率	≥95%	96.16%	是
3	工单转派的及时率	100%	100%	是
4	互联网渠道响应及时率	≥95%	99.98%	是

①话务平台可用率：根据热线服务要求，2023年度呼叫中心平台可用率不低于99.99%，2023年度热线呼叫中心平台服务时长525,600分钟，设备正常运行时长525,600分钟，话务平台可用率100%，达到预期目标。

表7：话务平台可用率完成情况统计表（单位：分钟）

时间	呼叫中心平台 服务时长	设备正常运行 时长	话务平台可 用率
2023年1月	44640	44640	100.00%
2023年2月	40320	40320	100.00%
2023年3月	44640	44640	100.00%
2023年4月	43200	43200	100.00%
2023年5月	44640	44640	100.00%
2023年6月	43200	43200	100.00%
2023年7月	44640	44640	100.00%
2023年8月	44640	44640	100.00%

时间	呼叫中心平台 服务时长	设备正常运行 时长	话务平台可 用率
2023年9月	43200	43200	100.00%
2023年10月	44640	44640	100.00%
2023年11月	43200	43200	100.00%
2023年12月	44640	44640	100.00%
合计	525600	525600	100.00%

②话务接通率：根据热线服务要求，除不可抗力及服务量超过约定值的情形，2023年热线人工话务月度接通率为不低于95%。2023年月度话务接通率均高于95%，年度总呼入数为14,097,337通，总接通数为13,556,651通，话务接通率96.16%，达到预期目标。

表8：月度话务接通率完成情况统计表（单位：通）

时间	呼入量	接通量	话务接通率
2023年1月	782656	758846	96.96%
2023年2月	1137990	1097681	96.46%
2023年3月	1323424	1282066	96.87%
2023年4月	1237058	1179520	95.35%
2023年5月	1254364	1205963	96.14%
2023年6月	1175167	1137510	96.80%
2023年7月	1247677	1190274	95.40%

时间	呼入量	接通量	话务接通率
2023年8月	1225275	1186507	96.84%
2023年9月	1148938	1104234	96.11%
2023年10月	1137318	1091429	95.97%
2023年11月	1205816	1157760	96.01%
2023年12月	1221654	1164861	95.35%
合计	14097337	13556651	96.16%

③工单转派的及时率：根据热线服务要求，工单转派的及时率为100%，2023年度热线转派工单4,414,958次，及时转派工单4,414,958次，无超时转派工单，工单转派的及时率100%，达到预期目标。

表9：工单转派的及时率完成情况统计表（单位：次）

时间	热线转派工单量	及时转派工单量	超时转派工单量	转派及时率
2023年1月	254678	254678	0	100%
2023年2月	175687	175687	0	100%
2023年3月	348843	348843	0	100%
2023年4月	389215	389215	0	100%
2023年5月	379613	379613	0	100%
2023年6月	340710	340710	0	100%
2023年7月	369707	369707	0	100%

2023年8月	352015	352015	0	100%
2023年9月	372689	372689	0	100%
2023年10月	523530	523530	0	100%
2023年11月	1093095	1093095	0	100%
2023年12月	451772	451772	0	100%
合计	4414958	4414958	0	100%

④互联网渠道响应及时率：根据热线服务要求，互联网渠道的服务包括但不限于“在线客服”服务等需人工参与的双向沟通服务，180秒内人工响应率不低于95%。2023年月度互联网渠道响应及时率均高于95%，年度互联网渠道符合一问一答沟通逻辑的对话次数1,419,524次，180秒内响应的对话次数1,419,240次，互联网渠道180秒内人工响应及时率99.98%，达到预期目标。

表10：互联网渠道响应及时率完成情况统计表（单位：次）

时间	符合沟通逻辑的 对话量	180秒响应量	互联网渠道 响应及时率
2023年1月	45604	45574	99.93%
2023年2月	79467	79380	99.89%
2023年3月	130762	130713	99.96%
2023年4月	86290	86270	99.98%
2023年5月	122699	122683	99.99%
2023年6月	134049	134048	100.00%

时间	符合沟通逻辑的 对话量	180秒响应量	互联网渠道 响应及时率
2023年7月	143615	143610	100.00%
2023年8月	152769	152768	100.00%
2023年9月	132086	132071	99.99%
2023年10月	127977	127956	99.98%
2023年11月	137869	137846	99.98%
2023年12月	126337	126321	99.99%
合计	1419524	1419240	99.98%

（2）项目效益情况分析

表11：项目效益指标完成情况一览表

序号	关键性指标	年度指标值 (达到)	已实现情况	是否 达标
1	咨询事项一次性 解答率	≥85%	96.44%	是
2	工单转派准确率	≥97%	99.24%	是
3	受理服务满意率	≥95%	97.94%	是
4	不满意回访率	100%	100%	是

①咨询事项一次性解答率：根据热线服务要求，2023年群众咨询事项一次性解答率不低于85%。2023年月度群众咨询事项一次性解答率均高于95%，年度热线受理咨询类工单量

9,978,569件，咨询类工单一次性解答量9,623,230件，咨询类工单转派量355,339件，群众咨询事项一次性解答率96.44%，达到预期目标。

表12：群众咨询事项一次性解答率完成情况统计表

月份	咨询类 工单量（件）	咨询类工单 转派量（件）	咨询事项 一次性解答率
2023年1月	583348	19767	96.61%
2023年2月	850222	32875	96.13%
2023年3月	973250	38852	96.01%
2023年4月	855964	34417	95.98%
2023年5月	876897	35935	95.90%
2023年6月	828414	32418	96.09%
2023年7月	874217	29330	96.64%
2023年8月	869254	29636	96.59%
2023年9月	808553	25907	96.80%
2023年10月	805130	24024	97.02%
2023年11月	840327	26769	96.81%
2023年12月	812993	25409	96.87%
合计	9978569	355339	96.44%

②工单转派准确率：根据热线服务要求，工单人工转派准确率不低于97%。2023年月度工单转派准确率均高于97%。年

度共转派工单5,351,208次，正确准派工单5,310,590次，错派工单40,618次，工单转派准确率99.24%，达到预期目标。

表13：工单转派准确率完成情况统计表

月份	转派工单 次数	正确转派工单 次数	错派 次数	工单人工转 派准确率
2023年1月	262163	260794	1369	99.48%
2023年2月	387519	384960	2559	99.34%
2023年3月	493306	490182	3124	99.37%
2023年4月	447546	444732	2814	99.37%
2023年5月	469847	466621	3226	99.31%
2023年6月	456463	452357	4106	99.10%
2023年7月	466747	461771	4976	98.93%
2023年8月	477630	472423	5207	98.91%
2023年9月	458994	455169	3825	99.17%
2023年10月	452626	449339	3287	99.27%
2023年11月	494452	491207	3245	99.34%
2023年12月	483915	481035	2880	99.40%
合计	5351208	5310590	40618	99.24%

③受理服务满意率：根据热线服务要求，受理服务满意度不低于95%。2023年月度受理服务满意度均高于95%，年度有效

评价共4,609,683件，其中非常满意3,989,727件，满意419,783件，基本满意105,337件，满意率97.94%，达到预期目标。

表14：受理服务满意率完成情况统计表

时间	有效评价 件数	非常满意 件数	满意 件数	基本满意 件数	满意率
2023年1月	289518	253378	25053	5851	98.19%
2023年2月	419993	366458	37101	9013	98.23%
2023年3月	476364	413342	42940	10727	98.04%
2023年4月	417544	360297	38462	9781	97.84%
2023年5月	417533	360574	38129	9854	97.85%
2023年6月	392501	337716	36647	9343	97.76%
2023年7月	397425	342408	36819	9604	97.84%
2023年8月	387552	335002	35555	8841	97.90%
2023年9月	346634	300328	31589	7719	97.98%
2023年10月	331654	289741	28956	6949	98.19%
2023年11月	381930	329231	35484	9032	97.86%
2023年12月	351035	301252	33048	8623	97.69%

时间	有效评价 件数	非常满意 件数	满意 件数	基本满意 件数	满意率
合计	4609683	3989727	419783	105337	97.94%

④不满意回访率：根据热线服务要求，市民对办理结果评价为不满意的工单，需开展回访，了解不满意原因，回访率不低于100%。2023年月度不满意回访率为100%，年度需要回访的工单856,472次，按时完成回访工单856,472次，不满意回访率达100%，达到预期目标。

表15：不满意回访率完成情况统计表

时间	市民对办理结果评价不满意的工单	及时完成回访工单量	回访率
2023年1月	35766	35766	100.00%
2023年2月	47756	47756	100.00%
2023年3月	79423	79423	100.00%
2023年4月	68063	68063	100.00%
2023年5月	73362	73362	100.00%
2023年6月	76311	76311	100.00%
2023年7月	76810	76810	100.00%
2023年8月	81507	81507	100.00%
2023年9月	76372	76372	100.00%
2023年10月	74437	74437	100.00%

时间	市民对办理结果评价不满意的工单	及时完成回访工单量	回访率
2023年11月	87941	87941	100.00%
2023年12月	78724	78724	100.00%
合计	856472	856472	100.00%

五、项目综合评价等级和评价结论

（一）项目综合评价得分及评价等级

根据既定评价方案，根据项目完成情况，对照评价指标体系，对项目评分如下表：

表16：项目综合评价评分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
管理 绩效 指标	立项定位	立项依据充分性	10	10
		立项必要性	10	10
		项目可行性	10	10
	预算编制	预算细化度	10	10
		预算规范性	10	10
	组织实施	项目管理制度健全性	10	10
		项目风险管理	10	10
	绩效评价	资金支出率	10	9.67
		完成进度及质量	10	10
		监管有效性	10	10

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
	小计		100	99.67
结果绩效指标	产出指标	话务平台可用率	12	12
		话务接通率	12	12
		工单转派的及时率	12	12
		互联网渠道响应及时率	12	12
	效果指标	咨询事项一次性解答率	13	13
		工单转派准确率	13	13
		受理服务满意率	13	13
		不满意回访率	13	13
	小计		100	100
综合评价得分		管理绩效得分合计*40%+结果绩效指标得分*60%		99.87

总得分99.87分，绩效级别等次为“优”。

（二）项目综合评价结论

广州12345政务服务便民热线项目在2023年度实施情况整体较好，依法依规进行项目支出，指标完成情况较理想，全部指标达到预期绩效目标。实施流程规范合理，各项拨付手续、材料较为清晰、明确。结合项目材料，立足本次评价的站位视角和分析维度，通过对项目进行综合监测与分析，得出以下评价结论：

一是立项依据充分明确，建设风险多措防控。相关的政策规定明确、制度清晰，有力地保障了项目的规范实施和有效产出。

二是经费管理使用规范，资金支出流程严格。经费按时足额到位，会计核算规范、准确、真实，经费支出与项目任务相符，经费开支范围和标准符合规定，预算调整履行规定的程序，经费管理内控制度健全，纳入单位统一管理核算。

三是实施步骤紧凑合理，指标达成情况较好。2023年度该项目年初设定的8个结果绩效目标指标达到全年指标目标值，该项目基本达到预期绩效目标。

六、主要经验做法、存在的问题和建议

在评价过程中发现：2023年疫情影响逐步消退，市民生活恢复正常，热线全年整体受理量保持较快增长，日均近10万件，同比增长13.81%，互联网渠道受理量占比首次超六成，同比增长18.77%。热线在数智化转型发展过程中，管理水平和服务能力应持续加强。

下一步将从三方面改进：一是围绕群众、企业最为迫切的需求，提高主动服务、精准服务、智慧服务能力。分析热线历史诉求数据规律，针对企业年报、大湾区个人所得税等热点问题开展政策信息主动精准推送，服务向前一步。二是运用数字化和智能化手段，做好热线转型发展。在电话端，依托普通话粤语智能语音导航，实现诉求开口说，服务立刻来，缩短接入

时长。在坐席端，综合运用自动语音识别技术和大语言模型等前沿技术优化智能坐席系统，实时整理总结市民诉求，进一步提升工作效率。三是加强对不文明用语、违背公序良俗、歪曲捏造事实、谋取不正当利益等不合理诉求的甄别和分类处理，为基层工作人员减轻负担。

七、绩效评价结果应用

为提高财政资金使用效益和管理水平，强化项目绩效评价结果应用，推动预算精细化管理，推行绩效评价结果与反馈整改、预算安排、公开、年度考核相结合等四项措施，推动项目资金由“重分配”向“重绩效”转变，逐步完善“花钱问效，无效问责”机制。

一是建立评价结果反馈与整改相结合制度，评价处室将结果反馈给责任处室、中心，被评价处室、中心要根据反馈意见，落实整改责任，进一步完善预算管理，增强支出责任，规范资金使用，不断提高预算管理水平。

二是建立评价结果与预算安排相结合制度，对绩效评价结果优秀的，在下年度安排预算时优先考虑，对无正当理由未达到预期绩效目标，以及对绩效评价意见未整改的处室、中心，在安排预算时从紧考虑或不予安排。

三是建立评价结果公开制度，将绩效评价结果在局内部公开，涉及市财政局要求的情形，向社会主动公开。

四是建立评价结果与年度考核相结合制度，向局领导汇报绩效评价结果，作为领导决策和年度考核参考依据，逐步建立和完善绩效问责机制。