2024年度南京市人力资源和社会保障咨询服务中心部门整体预算绩效自评价报告

一、部门基本情况

（一）部门概况

1.部门职能及内设机构

南京市人力资源和社会保障咨询服务中心（以下简称“咨询中心”）属于全额拨款事业单位（二级预算管理单位）。主要面向社会提供人力资源和社会保障方面的咨询服务；通过咨询电话、网站接受人力资源和社会保障举报投诉案件的转送和处理跟踪；承担咨询服务的业务统计、分析和汇总等工作；建立维护咨询服务信息库。同时，做好局门户网站各类栏目信息更新推送工作及各类网站信箱的回复工作、承办全局12345政务热线工单的转办、协调、指导、督办和满意度调查等工作。咨询中心为正处级全额拨款事业单位，内设综合科、电话咨询科、电子政务科、网站宣传科和信息编辑科等5个科。

2.人员及资产情况

2024年，咨询中心共有事业编制11个，技术和辅助类人员员额89个。截至 2024年 12 月 31 日，咨询中心资产总额为79.25万元。流动资产38.08万元，占资产总额的48.05%，主要为银行存款、代管资金账户余额。非流动资产41.17万元，其中固定资产净值41.17万元,占资产总额的51.95%。

（二）资金预算与执行情况

本单位为财政全额拨款事业单位，2024年咨询中心本级年初安排部门预算共1112.48万元，其中：基本收入1010.48万元，项目收入102万元，基本支出1010.48万元，项目支出102万元。年中预算调增30.56万元，调整后全年部门预算共安排1143.40 万元，其中：基本支出1033.76万元，项目支出100.95万元。部门预算资金拨付到位率为100，预算执行率为99.27。

（三）部门中长期规划概述

1.加强咨询员队伍建设。我们将按照7×24小时工作模式动态招聘咨询员，以缓解人员严重不足的问题。完善电话咨询服务管理制度，加强电话咨询服务管理，强化咨询员的服务意识、大局意识，充分发挥咨询员的主观能动性。研究完善咨询员培训模式，注重理论学习和实践操作相结合，力求利用最短的时间达到最佳的培训效果。

2.严格局网站常态监管**。**会同第三方监测单位按照考核要求，认真对照《政府网站检查指标》检查考核指标内容，查遗补漏，全面排查网站存在的问题，细化落实整改措施，补齐网站建设管理短板弱项。提高网站信息发布稿件质量，对要求上网的信息做好审核工作，切实把好政治底线，严防涉密信息上网。

3.持续优化12345工单处理。通过“四优”工作法推进12345工作持续发展。一是优服务。每月组织二级平台考核，运用精准的数据分析，实现对下级单位工作的有效评估，在办单过程中及时发现热难点问题，及时上传知识库脚本，着力解决热重点问题。二是优机制。不断优化先行工作例会制度、首接负责制度、快速响应制度、情况通报制度、调查问责制度、督查惩戒制度、整改跟踪制度等，有效归集群众诉求，不断提高热线处置质效。三是优办法。通过线上协调、现场督办、部门协调会和提交领导批示等方式推进疑难工单办理。四是优队伍。通过点对点培训、集中培训、上门督导等方式，提高各处室（单位）人员办单业务能力，提升全局整体承办队伍水平，形成步调一致、高效协作的热线队伍 。

4.筑牢咨询服务工作基础。加强与业务处室或经办部门的沟通协调，畅通沟通渠道，完善机制。持续、深入做好信息编辑，多方位、快速及时地更新维护知识库，不断提高智能服务水平，为咨询服务工作奠定坚实基础。

5.加强人财物基础管理。完善中心内部控制体系建设，重视财政资金的支出绩效，在预算编制、执行、资金支付等环节层层把关，严格按照财务相关规定执行。

(四)部门年度绩效目标

2024年度，南京12333电话呼入总量322.43万人次，人工坐席呼入量134.07万人次，人工接通总量112.52万人次，人工服务接通率83.93%，综合接通率93.32%；登记回复12333语音留言1420件，回复率100%；通过“三方通话”接听市12345转接来电30266次。12333行风问题投诉举报专线接听来电7522次，登记转送群众投诉工单2066件，办理南京市社会应急联动平台派送工单30784件。12333劳动保障监察举报投诉专线（5号键）接听来电31562次，登记举报投诉诉求10169件，12333劳动争议仲裁调解专线（6号键）登记调解诉求1077件。采集各类信息1559条，南京12333人工知识库新增知识437条，完成215个12333疑难问题解答，编辑制作智能服务场景94个，问答162个，完成标注任务9825条，语音导航及智能客服的命中率均达60%以上。局门户网站共推送各类信息748条，线上互动交流信件1159封。办理市“12345”政府服务呼叫中心交办诉求21326件，工单实时签收率100%， 按时办结率为 99.82%，响应率 99.13%，满意率 95.73%，解决率90.00%。

二、评价结论

（一）评价对象

本次评价对象为 2024年南京市人力资源和社会保障咨询服务中心本级部门整体，含本级部门整体预算资金。绩效评价时段为 2024年 1 月 1 日至 2024年 12 月 31 日。

1. 评价范围

绩效考核评价范围包含：基本支出和项目支出。

（三）评价结论

本次评价以市人力资源和社会保障咨询服务中心部门整体预算资金为主线，紧扣部门职能与绩效目标，运用成本效益分析法、比较法、公众评判法等评价方法对2024年度南京市人力资源和社会保障咨询服务中心部门整体进行绩效评价经综合评定，得分为99.2分，等级为“优”。

2024年，咨询服务中心坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实局党组各项工作部署要求，对照全年目标任务和工作要点，狠抓工作落实，突出亮点特色，补齐短板弱项，提升服务效能，圆满完成全年各项工作任务。同时，人社咨询服务工作实现创新发展，南京12333在全市“五拼五比晒五榜”竞赛活动中，助力我局在上半年“五拼五比晒五榜”获得红榜激励。中心上半年获2023年度机关作风建设先进处室（单位）、2023年度“永远跟党走建功新时代”全市人社系统练兵比武大赛优秀组织奖等荣誉。

三、部门履职成效

（一）强化提升咨询服务能力，做细做优专项政策咨询服务。严格落实电话咨询服务工作管理规定，强化咨询员的服务意识、大局意识，充分发挥咨询员的主观能动性。针对新入职咨询员开展岗前业务培训，针对日常业务中的难点重点开展强化培训，针对新政策、新业务经办流程、热点业务开展专项培训，通过理论学习和实践操作相结合、日常培训和专项业务培训相结合的方式，实现最佳培训效果。 9月专项工作期间，9名新入职咨询员迅速上线，缓解了专线压力，实现了最短时间培训成果转化。

今年以来，重点是做好以下方面的咨询服务：一是强化与政务办联动服务，12345与12333实现三方通话，有效化解工单，建立人社专席，将服务端口前移，第一时间解答来电人的诉求；二是圆满完成2024年1月-2月专项任务。专项任务期间，认真做好每日数据统计分析，做到省市多部门信息共享，实现高接通率达2个月之久；三是根据人社部通知要求，省市多部门联动，开展第10届“12333全国统一咨询日活动”；四是认真做好市社会应急联动指挥平台、南京市劳动保障监察举报投诉专线、劳动争议仲裁调解专线的工作，共同维护社会稳定；五是努力做好2024年9月专项政策解答工作，通过优化工作班次和人员配置，确保12333咨询服务热线平稳有序运行。

（二）顶住压力挑战，以竞赛促12345工作提质增效。严格落实首接负责制，强化预审制度执行。为解决工作中存在的“未解决、不满意”工单问题，按照“先解决问题再说”机制及“123”原则，以推进“宁满意”工程提质增效为主线，找差距、拼实力，着力解决人民群众急难愁盼问题。专项工作期间，联各区人社部门，做好12345工单指导、答复工作。在全局范围内，积极推进深入贯彻《南京市“五拼五比晒五榜 勠力同心促发展”竞赛活动实施方案》，不断提高工单处理质效，实现人社政策“在线答”、紧急工单“直达办”。为提高知识库答复脚本引用率，在市一体化政务服务平台搭建人社专项知识库，下设就业服务、劳动关系、养老保险等6个二级菜单。各处室、单位针对高频工单，补充完善知识库答复脚本36条。通过“人社专席”与各处室、单位的密切配合，不断提高工单质效。

（三）加强网站政策宣传，保障门户网站安全运行。根据《中华人民共和国个人信息保护法》、《中华人民共和国政府信息公开条例》，对上网信息做好内容审核，把好政治底线，保障网站信息推送不涉及各类敏感信息。做好各类网站信箱邮件的回复工作，继续保持全省人社邮件考核名列前茅。各类邮件回复对于市民隐私信息设置为不公开，克服来信人邮件存在的“业务多样化、问题疑难化”困难，多角度分析问题，全面高效地提供解决办法。加强局门户网站动态管理，形成常态化、规范化制度。局门户网站针对重大节日及重要会议期间可能出现的网站问题，安排专人加强管理值守，建立管理台账，全网巡查敏感信息，及时报告存在隐患，快速协调处置问题。中心与第三方公司签订技术服务合同，为我局门户网站提供每日电子监测及每月人工监测报告，密切监测可能引起负面舆情的情况，及时排查网站存在的问题，补齐网站短板弱项。2024年1-3季度网站考核合格。

（四）提高责任防范意识，化解意识形态风险。坚持认真学习贯彻习近平总书记关于意识形态工作的重要论述，在文化走廊电视屏开辟专栏，持续开展宣传活动，及时传达学习上级文件和会议精神。中心支委会定期研究意识形态工作，分析职工思想状况，及时排查整改存在问题，强化风险意识和责任意识，做到“全天候，全覆盖，无死角”。及时梳理《咨询服务中心意识形态工作责任及任务清单》。把内外部风险点管控落实到位，定期查找分析薄弱环节和风险隐患，做到“谁分管谁负责、谁主办谁负责”，把责任主体明确到分管领导，把风险隐患具体到科和岗位，把具体措施落实到人，做到意识形态工作动态化管理、长效化推进，提高工作的针对性和时效性。按照全市政府网站管理要求，重点加强网络意识形态管理，加强政府网站信息内容审核把关，消除错字漏字和表述不当等问题隐患。严格邮件回复程序，做到保护隐私、准确及时、疏导舆情。即时监测负面舆情，对重大网络安全事件，做到第一时间响应、第一时间处置恢复，及时补齐网站短板弱项，确保网站健康安全运行 。

四、存在问题及原因分析

（一）12333电话咨询服务能力不足

咨询员流动性较大。现有咨询员大部分入职时间不足两年，知识积累不足，专业化程度有所欠缺。12333咨询服务热线解答内容覆盖人社系统全业务、全流程，咨询员一般一、两年左右时间才能成长为相对成熟的咨询员，能独立开展工作的咨询员人数与实际7×24小时全天候人工服务需求缺口仍然较大。政策业务信息入库不全面、不及时。12333电话一般提供人社政策和业务口径的咨询解答，而今年面对的新政策内容较多，相关业务处室（单位）提供给12333的业务解答口径不明确或解答口径滞后甚至无口径。各级业务经办机构在具体业务经办上还存在要求不一致的情况，12333难以提供准确的咨询解答服务。最新信息不能“第一时间”流转到一线咨询员，“依申请公开”和“不公开”类型的信息更是无法获取。咨询员系统查询权限受限，不能很好地满足群众和社会需求。

（二）网站设计与管理有待升级

栏目内容更新不及时。按照市大数据管理局《关于贯彻执行国务院办公厅<政府网站检查指标、监管工作年度考核指标>的通知》要求，不同栏目更新的频次要求不同，考核标准多样，部分栏目更新不及时可能造成网站关停。“三审三校”落实不到位。处室（单位）不能严格遵守信息发布流程规范，稿件质量不高且审核把关不严，更有部分处室（单位）负责人审校职责不清，致使网站监测考核时发现稿件内容出现缺字、漏字及部分表述不当等情况。另外，稿件质量亟待提高，时而出现在日常信息推送过程中部分稿件内容不充分，在网站推送完成后再要求修改的情况，极易产生负面舆情。

（三）12345考核要素重视度不够

信息宣传不到位。宣传工作一直是我局的短板，交通运输局、公安局、市数据局（政务办）等部门每月都能拿到满分，我局差距较大。原因是各处室、单位思想上重视不够，不能按时高质报送宣传稿件。工单“响应率”偏低。根据《市领导分管及联系部门12345热线相关诉求受办理情况月报》通报，我局在“响应率”上略低于市税务局、市国资委等单位。

五、有关建议和重点措施

（一）加强咨询员队伍建设，提高咨询服务水平

继续完善咨询员动态招聘机制，及时组织全额补缺。针对不同时期咨询服务特点，不断优化咨询员培训模式，科学设计培训方案，强化实操效果，提升咨询员处理问题的能力和效率，加快培训成果转化，促进咨询员快速成长。继续做好7×24小时人工服务和自助语音服务，严格落实南京12333电话咨询服务工作管理规定、南京12333电话咨询服务工作规范，加强电话咨询服务现场管理，积极组织开展各类拓展培训，强化咨询员服务意识、大局意识，不断提升咨询服务保障供给能力。加大骨干人员培养，争取提高咨询员待遇水平，关心关爱咨询员，工作生活中积极给予解难帮困，纾解工作压力，营造良好工作环境，让咨询员拥有归属感、成就感和荣誉感。

（二）加强局门户网站管理，不断完善平台建设

加强网站普查监测。认真对照《政府网站检查指标》检查考核指标内容，全面排查网站存在的问题，细化落实整改措施，会同第三方监测单位按照考核要求，补齐网站建设管理短板弱项。严格执行网站信息推送“三审三校”制度，形成立体式的编审模式，做好网站“三审三校”工作。针对局网站尚未迁移至省平台的少部分办事事项，继续做好南京市平台保留事项的协调工作，并配合省人社一体化平台做好新用户注册解释工作。

（三）继续用好“人社专席”，不断提高12345办单能力

针对“五拼五比晒五榜”竞赛活动中存在的不足和问题，找准短板，从源头找差距、拼实力，着力解决人民群众急难愁盼问题。强化服务意识，强化各处室单位主体责任意识，层层抓落实，积极助力优化营商环境，提高工作水平和处理问题的能力。强化预审制度，以推进“宁满意”工程提质增效为主线，以“先解决问题再说”工作机制为依托，全面审查工单办结回复内容，确保工单办理质量，提高办结提速率,提高群众满意率。实时关注工单办理节奏及诉求热点，全面提高响应率、满意率、解决率。

（四）发挥自身能动作用，拓宽信息编辑渠道

持续加强与局业务处室（部门）的协调联动，建立与税务12366、医保12393、公积金12329等政府热线的横向联系，畅通政策知识来源渠道，拓宽知识覆盖面，及时更新12333知识库内容。做好智能服务的编辑工作，密切关注来电人的日常咨询需求动向，及时更新知识问答和场景内容，加强模糊问法、扩展问法的建设，不断提高知识触发的准确率、命中率，提高语音导航和智能客服的功效。建立常态化的咨询服务数据分析机制，充分挖掘12333各渠道服务数据价值，梳理咨询热点、群众诉求、意见建议，为业务部门研判民意、完善政策提供决策支撑。

（五）加强意识形态工作，突出抓好常态化管理

按照市委网信办对意识形态暨网络意识形态落实情况的巡查要求，继续把防范风险放在意识形态工作的突出位置，积极应对意识形态工作复杂形势和各类舆情变化，切实提高工作的预见性和主动性。针对12333电话岗位不断增加的新招聘咨询员开展意识形态、人社政策业务、民生诉求分析、电话接听技巧等方面的教育培训，最大限度减少主观失误和有效投诉。加强网络意识形态阵地管控，提高局门户网站动态化、长效化管理水平，健全突发事件应急处置机制，提高网络舆情处置能力，做好网络舆情监测预警，坚决把好政治关。

# 六、评价工作开展情况及其他需说明的情况

无。

附件：2024年南京市人力资源和社会保障咨询服务中心部门整体绩效评价评分表

南京市人力资源和社会保障咨询服务中心

2025年6月18日

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 附件 | | | | | | | |
| 2024 年南京市人力资源和社会保障咨询服务中心部门整体绩效评价评分表 | | | | | | | |
| **一级指标** | **二级指** | **三级指标** | **权重** | **目标值** | **评分标准** | **评分过程** | **得分** |
| A 部门决策（20分） | A1 部门决策 | A11 决策程序的科学规范性 | 3 | 科学规范 | 部门建立了关于重大经济活动、重大资金安排的决策制度，得 1 分；决策制度科学可行，得 1 分；上述决策流程设计规范合理，得 1 分。 | 咨询服务中心制定了《咨询服务中心“三重一大”事项决策和监督办法》，重大经济活动、重大资金安排的决策遵循规则制度，决策制度科学可行，决策流程科学合理。根据评分标准，得 3 分。 | 3 |
| A2 中长期目标 | A21 中长期目标明确性 | 2 | 明确 | (1)没有制定部门中长期发展目标，得 0 分；(2)制定有中长期发展目标，则：①部门中长期发展目标指向明确，符合部门未来工作的重点开展方向，具体内容明确且具有指导性，得 2 分；②明确性不足，得 1 分；③不明确，得 0 分 | ①咨询中心在部门整体绩效目标表中对部门中长期规划给予详细阐述；②部门中长期目标指向明确，契合部门未来工作的重点开展方向，对工作内容、时间进度、责任分工等具有明确要求，具有较强的指导的重点开展方向，对工作内容、时间进度、责任分工等具有明确要求，具有较强的指导性。根据评分标准， 本指标得 2 分。 | 2 |
| A22 中长期目标与部门职能的匹配性 | 3 | 匹配 | ①中长期目标与部门职能相匹配， 得 3 分；②匹配性不足，得 1 分；③不匹配，得 0 分 | 部门所设立的中长期发展规划目标与部门职能相匹配性，且对部门各项职能进行了明确的职责分工。根据评分标准，得 3分。 | 3 |
| A3 年度工作目标 | A31 年度工作目标明确性 | 3 | 明确 | ①部门年度工作目标明确，符合中长期目标，得 3 分；②不明确或不符合，得 0 分。 | 根据《南京市人力资源和社会保障咨询服务中心2024年度部门预算项目经费明细表》、《2024年全省12333服务工作安排》， 年度工作目标明确性较高，且符合部门中长期目标。根据评分标准，本指标得 3 分。 | 3 |
| A3 年度工作目标 | A32 年度工作目标科学合理性 | 3 | 科学合理 | ①年度工作目标可衡量，得 2 分；不可衡量，得 0 分。②年度工作目标可实现，得 1 分；不可实现，得0 分。本指标分值为上述 2 项各自得分之和。 | 根据《南京市人社局咨询服务中心2024年度部门预算公开》、《2024年全省12333服务工作安排》内容显示：①部门年度工作目标细化、量化、可衡量， 得 2 分；②部门年度工作目标符合实际，可实现，得 1分。本指标得分 3分。 | 3 |
| A4 部门预算编制 | A41 预算编制科学性 | 3 | 科学 | ①部门预算编制经过科学论证程序，得2分；未科学论证，得 0 分；②预算额度测算依据充分清晰，得1 分；不充分或不清晰，得 0 分；本指标分值为上述2 项各自得分之和 | 部门预算编制经过科学论证程序，测算依据充分清晰。得3分。 | 3 |
| A42 预算编制匹配性 | 3 | 匹配 | ①预算内容与部门职责匹配，得2分；不匹配，得 0 分；②预算编制与重点工作任务相匹配，得 1 分；③不匹配，得 0 分； | 依据《南京市人力资源和社会保障咨询服务中心2024年度部门决算公开》资料显示，咨询服务中心①预算内容与部门职责相匹配；②预算编制与重点工作任务相匹配。根据评分标准，得3 分。 | 3 |
| B 部门管理（20 分） | B1 预算执行 | B11 部门预算执行率 | 4 | 100% | ①部门预算执行率为 100%，得满分；②部门预算执行率没有达到100%，每低 1%扣除 5%得权重分，扣完为止。 | 2024年咨询中心本级年初安排部门预算共1112.48万元，其中：基本收入1010.48万元，项目收入102万元，基本支出1010.48万元，项目支出102万元。年中预算调增30.56万元，调整后全年部门预算共安排1143.40 万元，其中：基本支出1033.76万元，项目支出100.95万元。部门预算资金拨付到位率为100，预算执行率为99.27。  根据评分标准，得 3.2分 | 3.2 |
| B12“三公”经费控制率 | 2 | ≦100% | ①“三公”经费控制率在 100%（含） 以下，得满分；②每超出 1%扣除5%的权重，扣完为止。 | 2024年咨询中心“三公经费”的实际支出数为0万元，预算数为1.万元，“三公经费”控制率为0。根据评分标准，得 2 分。 | 2 |
| B14 预决算信息公开情况 | 2 | 公开、透明 | ①预决算在“双平台”进行公开，得 1分；未在“双平台”公开，得 0 分；②预决算公开的内容和时限符合要求，得1 分，不符合要求，得 0 分；本指标分值为上述 2项各自得分之和 | ①部门预决算在本部门网站平台与江苏省预决算公开统一平台进行“双平台”公开；②年度预决算公开的内容和时限符合要求。根据评分标准，得2 分。 | 2 |
| B2 收支管理 | B21 收支管理制度健全性 | 2 | 健全 | ①已制订预算收入管理办法，得1 分；未制定，得 0 分；②已制订预算支出管理办法、内部财务管理制度、会计核算制度等管理制度，得1 分；未全部制定，得 0分；本指标分值为上述 2 项各自得分之和 | 制定了《南京市人力资源和社会保障咨询服务中心预算管理办法》《南京市南京市人力资源和社会保障咨询服务中心财务管理办法》等预算收支管理办法。根据评分标准，得 2分。 | 2 |
| B22 收支管理执行有效性 | 1 | 有效 | ①严格按照部门收入管理办法与流程执行，所有收入“应收尽收”、“应缴尽缴”，得 0.5 分；未严格执行，得 0 分；②部门支出符合部门管理、财务管理等制度，得 0.5分；不符合，每发现一例扣除 0.2 分，扣完为止；如存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，得 0 分；本指标分值为上述2 项各自得分之和 | 部门的收入管理能按照部门收支管理制度执行，未发现不符合规范处。根据评分标准，得1分。 | 1 |
| B3 资产管理 | B31 资产管理制度健全性 | 1 | 健全 | 已制订健全的资产配置、使用、处置制度，得 1 分；已制订的资产配置、使用、处置制度不健全，扣 0.5 分 | 咨询中心建立资产配置、使用、处置、制度。按照评分标准，得 1 分。 | 1 |
| B32 资产管理执行有效性 | 1 | 有效 | 严格遵守流程对资产进行配置、使用、处置，得 1 分；存在未能严格遵守流程对资产进行配置、使用、处置情况，扣除 0.5 分 | 咨询中心严格资产管理制度，对资产进行配置、使用、处置过程实行内控管理，按照评分标准，得 1 分。 | 1 |
| B4 政府采购管理 | B41 政府采购管理制度健全性 | 1 | 健全 | 建立了明确的部门采购品目录、明确的职责分工及采购渠道等管理 制度，得 1 分；构建的管理不健全，扣除 0.5 分 | 咨询中心依照《南京市政府采购管理实施办法》，严格按照内控管理制度执行。按照评分标准，得 1 分。 | 1 |
| B4 政府采购管理 | B42 政府采购管理制度执行有效性 | 1 | 有效 | ①严格执行采购流程进行采购，得0.5 分；未严格执行，得 0 分；② 无超标超额采购、重复采购，严格执行“购管分离”制度，得 0.5 分； 否则，得 0 分；本指标分值为上述2 项各自得分之和 | 咨询中心遵照采购流程进行采购，所有办公用品采购，申请单、出库单、验收单、收货人签字齐全。根据评分标准，得1 分。 | 1 |
| B5 内部控制管理 | B61 内控制度完备性 | 1 | 完备 | 已建立以内控环境、风险评估、控制活动、信息和交流以及监控为主要模块的内控体系，得 1 分；每缺失一个模块扣除 0.2 分，扣完为止 | 咨询中心建立包括内控环境、风险识别、风险评估、控制活动等模块在内完整的内控制度。按照评分标准，得 1分。 | 1 |
| B62 内控制度遵从度 | 1 | 有效 | 部门的日常管理、预算管理、收支管理、资产管理、采购管理等业务模块严格遵守内控制度执行，得 1分；每缺失一项扣除 0.2 分，扣完为止 | 咨询中心严格按照内控管理制度执行。按照标准得1分。 | 1 |
| B7 预算绩效管理 | B71 组织管理情况 | 1 | 健全 | 健全，得 1 分；不健全，得 0 分 | 咨询中心部门绩效管理工作参照市财政绩效管理要求开展。 | 1 |
| B72 工作开展情况 | 1 | 全面落实 | 部门事前评估、目标管理、跟踪评价、自评价和整改落实工作全面落实，得 1 分；未落实一项扣除 0.2分 | 咨询中心基本能落实事前评估、目标管理跟踪评价、自评价和整改落实工作。根据评分标准，得 1分。 | 1 |
| B73 绩效信息公开 | 1 | 透明 | ①按规定内容公开绩效信息，得0.2 分；未公开，得 0 分；②按规定时限公开绩效信息，得 0.2 分； 未按规定时限，得 0 分；③相关信息资料真实，得 0.2 分；不真实， 得 0 分；④相关信息资料完整，得0.2 分；不完整，得 0 分；⑤相关信息资料准确，得 0.2 分；不准确， 得 0 分；本指标分值为上述 5 项各自得分之和 | ①咨询中心在江苏省预决算统一公开平台对2024年绩效目标信息进行了公布；②公布时限符合规定；③相关的信息资料真实；④公布的相关信息资料准确。根据评分标准，得 1 分。 | 1 |
| C 部门履职（ 40 分） | C1 12333电话咨询服务 | C11 12333年度人工接通率 | 8 | ≧ | 12333人工接通率达80%以上得8分，75%-80%得6分，70%-75%得4分，70%以下不得分。 | 根据全省12333电话平台统计，2024年全市12333人工接通率为83.93%，按照评分标准，得8分。 | 8 |
| C1 12333电话咨询服务 | C12 12333综合接通率 | 8 | ≧90%以上 | 12333综合接通率达90%以上得8分，85%-90%得6分，80%-85%得4分，80%以下不得分。 | 根据全省12333电话平台统计，2024年全市12333综合接通率达93.32%，按照评分标准，得8分。 | 8 |
| C1312333语音留言登记 | 4 | 回复率≧98% | 语音留言登记回复率达98%以上得4分，95%-98%得2分，90%-95%得1分，90%以下不得分。 | 根据全省12333电话平台统计，2024年全市12333语音留言回复率100%，按照评分标准，得4分。 | 4 |
| C2 局12345工作组 | C21 工单实时签收 | 3 | 签收率≧99% | 签收率达99%以上得3分，95%-99%得2分，90%-95%得1分，90%以下不得分。 | 2024年度12345签收率达100%，按照评分标准，得3分。 | 3 |
| C22 按时办结 | 3 | 按时办结率≧99% | 按时办结率率达99%以上得3分，95%-99%得2分，90%-95%得1分，90%以下不得分。 | 2024年度12345按时办结率达99.85%，按照评分标准，得3分。 | 3 |
| C23 响应率 | 3 | ≧96%以上 | 响应率率达96%以上得3分，95%-96%得2分，90%-95%得1分，90%以下不得分。 | 2024年度12345响应率达98.79%，按照评分标准，得3分。 | 3 |
| C24 解决率 | 3 | ≧90% | 解决率达90%以上3分，85%-90%得2分，80%-85%得1分，80%以下不得分。 | 2024年度12345解决率达93.31%，按照评分标准，得3分。 | 3 |
| C25 满意率 | 3 | ≧93% | 满意度达93%以上得3分，90%-93%得2分，85%-90%得1分，85%以下不得分。 | 2024年度12345满意度达97.07%，按照标准得3分。 | 3 |
| C3 行风问题投诉举报专线 | C31 登记转办率 | 3 | 转办率100% | 行风问题投诉举报热线100%转办得3分；未达到100%不得分。 | 行风问题投诉举报专线2066件，100%登记转办。 | 3 |
| C4 局门户网站维护 | C32 门户网站信息推送量 | 2 | ≧800条 | 已制定健全的信息推送制度，得2分，未指定得0分；达到制定推动量，得1分，未达到得0分。 | 按照《关于加强局门户网站管理与使用工作的通知》要求，进行信息推送，2024年完成1223条信息推送。按照评分标准，得2分。 | 2 |

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| D 履职绩效 (20 分) | | D1 社会效益 | D11 局门户网站12333信箱及政府网站找错平台回复率 | 2 | 回复率 100% | 达到 100%，得 2分；低于 100%， 则根据实际业绩值占 100%的比值，计0-1分 | 在规定时间内100%回复信箱，按标准得2分 | 2 |
| D12 依申请公开信箱、行风举报信箱转办率 | 2 | 转办率 100% | 达到 100%，得 2分；低于 100%， 则根据实际业绩值占 100%的比值，计0-1分 | 第一时间转办，按照标准得2分 | 2 |
| D13 7×24小时人工服务“不断线” | 6 | 100% | 优化人员调配，常态化动态招聘，保持12333热线咨询服务效能高水平7×24小时为企业、群众服务。达到指标的6分，未达指标得0分。 | 2024年度全年保持12333热线咨询服务效能高水平7×24小时人工服务，按照标准得6分 | 6 |
| D2 满意度 | D21 社会公众满意度 | 10 | 优秀（90%） | 12333主动评价满意率达90%以上，得 10 分。 | 12333主动评价满意利率达99.77%，得10分。 | 10 |
| **小计** | | | | **100** |  |  |  | 99.2 |
| F 加减分项 （≤5 分） | F1 加分项 | | F11 受到本级与上级政府奖励 |  |  | 受到国务院嘉奖加 3 分，受到省级嘉奖加 2 分，得到市级考核一等奖加 1 分，得到市级考核二等奖加0.5 分；同一项工作不累计加分 |  |  |
| F2 减分项 | | F21 发生重大安全责任事故数和刑事案件数 |  |  | ①发生重点安全责任事故数 1 次及以上，扣 5 分；②部门本级机关工作人员发生 1 次违法违纪，扣 2 分；部门下属单位工作人员发生 1 次违法违纪，扣 1 分。扣完 5 分为止。 | 无此类情况 | 0 |
| **合计** | | | | **100** |  |  |  |  |