

吐鲁番市本级 2022 年度 预算绩效评价报告

项目名称：12345 热线服务费项目

项目单位：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）

主管部门：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）

委托单位：吐鲁番市财政局

评价机构：新疆财讯睿智信息咨询有限公司



2023 年 7 月



项目关键信息表

评价机构全称（盖章）：新疆财讯睿智信息咨询有限公司

项目名称	12345 热线服务费			评价年度	2022 年
项目主管部门	吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）		联系人	麦麦提	
项目实施单位	吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）		联系人	闫新荣	
资金来源	吐鲁番市本级财政资金				
项目资金投入总额	68 万元	项目资金执行数		68 万元	资金执行率 100%
发放调查问卷	100 份	回收有效问卷	95 份	满意度情况	97.89%
采用的评价方法与评价标准	评价方法：成本效益分析法、比较法、公众评判法 评价标准：计划标准、行业标准、历史标准				
绩效评价结果	通过项目实施单位提供的基础数据、问卷调查和访谈获取的信息资料，评价组对 12345 热线服务费项目进行了独立客观地评价，最终评分结果为 93.59 分，评价等级为“优”。				
项目主评人（签字）					



摘 要

一、项目概述

（一）项目概述

为加快推进各州、市、自治区各相关部门设立的政务服务便民热线除 110、119、120、122 等紧急热线外进行归并。2021 年底前，自治区、各州、市相关部门设立的政务服务便民热线在各州、市层面实现一个号码服务，归并后的热线统一为“12345 政务服务便民热线”（简称 12345 热线），语音呼叫号码为“12345”，提供“7×24 小时”全天候人工服务。同时，优化流程和资源配置，依托自治区一体化在线政务服务平台（简称一体化平台）建设自治区 12345 平台，与各地 12345 热线无缝对接，承担协调、监督和综合分析职责，不断深化接诉即办改革，健全受理、办理、反馈、督办、回访、重办、评价等环节的办理流程，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。推动各州、市政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，有效利用政务资源、提高服务效率和水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。为保证吐鲁番市 12345 热线服务工作的顺利开展，2022 年安排 12345 热线服务费 68 万元，全部为本级财政拨款资金，主要用于 12345 热线正常运转和服务功能提升的正常支出。



（二）项目实施情况

该项目资金用于对 12345 热线 7×24 小时轮岗值班热线服务坐席费用，切实解决政务服务热线号码过多、接通率低、缺乏统一管理等问题，进一步提高人民群众获得感和满意度。

（三）绩效目标

1.总目标

保障12345热线服务工作，7×24小时轮岗值班热线服务为吐鲁番全市群众和企业提供24小时全天候不间断服务，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，有效利用政务资源、提高服务效率和水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

2.年度绩效目标

根据《2022 年 12345 热线服务费项目绩效目标申报表》，本项目资金2022年度绩效目标如下：

表 1-1 2022 年度 12345 热线服务费项目绩效目标表

	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
绩效 指标	产出指标	数量指标	聘用人员数量	≥9 人
			保障平台运转数量	=1 个
		质量指标	保障 12345 平台系统正常运转	有效保障
			热线电话接听率	≥98%
			话务质检通过率	≥95%
		时效指标	资金发放及时率	≥80%
		成本指标	人均工资支出含管理费	≤7.56 万元
	效益指标	社会效益指标	12345 热线知晓率	≥75%



二、绩效评价情况

（一）评价结论

总体来看，吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）2022年12345热线服务经费项目开展后，取得了较好的成绩，在项目立项、资金落实、项目实施、财务管理等方面达到预期效果。

2022年12345热线服务经费项目支出绩效评价总得分93.59，评价等级为“优”。

（二）预算执行情况

2022年12345热线服务费项目资金预算安排68万元，资金来源为本级财政拨款资金。截止2022年12月31日，12345热线服务费项目实际支出68万元，执行率100%。

（三）项目绩效情况

2022年12345热线服务经费项目，为全市群众和企业提供24小时全天候、不间断服务，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，有效的利用政务资源、提高了服务效率和水平，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

在2022年发挥了明显的作用，群众知晓率不断的提高，热线口碑得到了认可。

三、经验、问题和建议

（一）主要经验及做法

1. 制定12345政务服务便民热线话务员绩效考核指标，提升服务质量和效率



为加强 12345 政务服务热线规范化管理，增强话务员责任意识和服务意识，提升服务质量和效率，树立政务服务热线良好形象，特制定 12345 政务服务便民热线话务员绩效考核制度。由 12345 热线管理科成立绩效考核工作组，具体负责在岗的所有话务员考核工作的组织实施。绩效考核按月度进行，每月考核一次，从德、能、勤、绩四个方面进行评定，考核周期为，每月 1 日至 30 日(或 31 日),考核为百分制，另附奖励加分措施。以绩效考核促进话务员服务水平、工作绩效的提升和热线内部管理水平的改善。

2. 项目使用对象满意度较高

根据问卷调查结果显示，居民群众对 12345 热线知晓率达到 98.95%，知晓率较高，受益对象的整体满意程度为 97.89%，满意度水平较好。

(二) 存在问题与不足

1. 绩效目标设置不够科学、不完整；部分绩效指标值设定不够合理。项目绩效目标申报阶段，未认真研究项目特点，未能从明确性、可衡量性、可实现性、相关性和全面性等方面设置各项指标。

2. 项目评价过程中有关数据和资料的收集、整理、审核及分析不够完整。项目启动时未能同步做好档案的归纳与整理，未能及时整理、收集、汇总，健全档案资料。项目管理有待进一步加强和跟踪。

3. 因轮岗、调动、等因素使单位绩效工作人员流动频繁，造成了工作衔接不到位的情况。工作人员缺乏对部门工作内



容的认识，沟通也不够充分，影响最终结果。

（三）建议和改进措施

1. 针对绩效目标设置不完善、不合理的问题，建议项目单位进一步强化预算绩效目标管理，加强对预算绩效目标设置的研究，科学合理设置绩效指标值，提升预算编制质量。项目绩效目标申报阶段，认真研究项目特点，从明确性、可衡量性、可实现性、相关性和全面性等方面着手，设置与项目匹配度高、关联度高的绩效指标值。建议吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）通过组织预算绩效专题培训、辅导等方式，提升项目负责人预算绩效专业知识，更好服务项目管理，提高财政资金使用效益。

2. 进一步完善项目评价过程中有关数据和资料的收集、整理、审核及分析。项目启动时同步做好档案的归纳与整理，及时整理、收集、汇总，健全档案资料。加强和跟踪项目后续管理。

3. 专门设定对绩效工作人员定职、定岗、定责等相关制度措施，进一步提升单位绩效管理工作业务水平，扎实做好绩效管理工作。加强沟通协调，及时了解各个部门的工作情况，并建立及时有效的沟通机制，促进更好的配合工作。



目 录

摘 要	1
一、项目概况	1
(一) 项目背景	1
(二) 项目内容及规模	2
(三) 资金来源及使用情况	2
(四) 项目组织与管理情况	3
(五) 项目绩效目标	4
二、评价工作概述	4
(一) 评价目的与原则	4
(二) 评价方法	5
(三) 绩效评价指标体系	5
(四) 评价组织实施	6
三、评价结论	8
四、绩效评价分析	10
(一) 项目决策情况	10
(二) 项目过程情况	11
(三) 项目产出情况	13
(四) 项目效益情况	14
五、主要经验及存在问题	15
(一) 主要经验及做法	15



(二) 存在问题	16
七、绩效评价结果应用建议	17
八、其他需要说明的问题	18
附件 1 综合评分表	19
附件 2 基础表	27
附件 3 调查问卷	28
附件 4 满意度问卷分析报告	30
附件 5 访谈提纲	33
附件 6 现场图片	334
附件 7 征求意见函	36
附件 8 单位反馈意见	37



2022 年吐鲁番市 12345 服务热线费项目 预算绩效评价报告

受吐鲁番市财政局委托，新疆财讯睿智信息咨询有限公司于 2023 年 7 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日对吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）负责管理实施的 2022 年 12345 服务热线费项目开展了绩效评价，评价情况如下：

一、项目概况

（一）项目背景

为深入贯彻落实关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，落实自治区党委“3+1”重点工作部署，推动“我为群众办实事”实践活动走深走实，坚持以人民为中心的发展思想，深化“放管服”改革、持续优化营商环境，以一个号码服务企业 and 群众为目标，同时，优化流程和资源配置，依托自治区一体化在线政务服务平台（简称一体化平台）建设自治区 12345 平台，与各地 12345 热线无缝对接，承担协调、监督和综合分析职责，不断深化接诉即办改革，健全受理、办理、反馈、督办、回访、重办、评价等环节的办理流程，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”。推动各州、市政务服务便民热线归并优化，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，有效利用政务资源、提高服务效率和水平，建



设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

(二) 项目内容及规模

1. 项目内容

该项目资金用于对12345热线7×24小时轮岗值班热线服务坐席费用，切实解决政务服务热线号码过多、接通率低、缺乏统一管理等问题，进一步提高人民群众获得感和满意度。

2. 项目规模及范围

2022年12345热线服务费主要用于对12345热线7×24小时轮岗值班热线服务坐席支出。项目覆盖吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）12345热线管理科、12345热线7×24小时轮岗值班热线服务坐席、中国电信股份有限公司吐鲁番分公司。

3. 评价时段

本项目资金的评价时段为2022年1月1日-2022年12月31日。

(三) 资金来源及使用情况

1. 资金分配情况

2022年12345热线服务费项目资金预算安排68万元，资金来源为本级财政拨款资金。

2. 资金使用情况

截止2022年12月31日，12345热线服务费实际支出68万元，执行率100%。



(四) 项目组织与管理情况

1.项目组织情况:

本项目实施过程涉及的单位包括吐鲁番市财政局、吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）、中国电信股份有限公司吐鲁番分公司。各单位职责如下：

吐鲁番市财政局：主要负责审核资金的年度预算及项目资金分配、拨付管理，协同各部门制订和完善资金管理办法。根据项目资金预算和项目实施结果及时拨付资金，并督导项目单位对项目资金使用情况进行绩效评价等。

吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）：制定项目实施计划和具体实施办法，组织并落实对项目具体实施的全过程管控，设置预算绩效目标，做好预算绩效评价工作，并完成 12345 热线服务费项目档案整理等相关工作。

中国电信股份有限公司吐鲁番分公司：中国电信股份有限公司吐鲁番分公司负责 9 名 12345 服务坐席服务礼仪、服务规范化及标准化培训工作，负责话务员的薪资发放，人员招聘、班务调整等工作。

2.资金管理情况

根据吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）《财务收支流程内控管理制度》（试行）、政务中心预算管理制度等资金管理规定，严格落实对项目资金监管，做到项目资金专款专用，无违规使用项目资金情况发生，将资金规范用于12345热线7×24小时轮岗值班热线服务坐席，切实解决政务服务热线号码过多、接通率低、缺乏统一管理等问题，进一步提高人民群众获得感和满意度。



(五) 项目绩效目标

1. 总目标

保障 12345 热线服务工作，7×24 小时轮岗值班热线服务为全市群众和企业提供 24 小时全天候不间断服务，进一步畅通政府与企业 and 群众互动渠道，有效利用政务资源、提高服务效率和水平，建设人民满意的服务型政府，推进国家治理体系和治理能力现代化，不断增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

2. 年度绩效目标

根据《2022 年 12345 热线服务费项目绩效目标申报表》，本项目资金 2022 年度绩效目标如下：

表 1-1 2022 年度 12345 热线服务费项目绩效目标表

	一级指标	二级指标	三级指标	指标值
绩效指标	产出指标	数量指标	聘用人员数量	≥9 人
			保障平台运转数量	=1 个
		质量指标	保障 12345 平台系统正常运转	有效保障
			热线电话接听率	≥98%
			话务质检通过率	≥95%
		时效指标	资金发放及时率	≥80%
		成本指标	人均工资支出含管理费	≤7.56 万元
	效益指标	社会效益指标	12345 热线知晓率	≥75%

二、评价工作概述

(一) 评价目的与原则

本次评价坚持定量优先、定量与定性相结合的方式，始终遵循科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关的基本原则。通过对 2022 年 12345 热线服务费项目资金进行绩效评价，旨在了解项目资金使用和项目管理情况、取得的成绩及



效益，进而分析在政策、预算资金安排、项目管理等方面存在的问题并提出针对性建议。

（二）评价方法

本次评价主要运用成本效益分析法、比较法、公众评判法等多种方法，具体评价方法如下：

成本效益分析法：是指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。

比较法：是指将实施情况与绩效目标、历史情况、不同部门和地区同类支出情况进行比较的方法。

公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等方式进行评判的方法。

（三）绩效评价指标体系

1.指标体系设计思路

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标，由项目组独立研制科学的指标体系。评价指标体系按照逻辑分析法设计，包括项目决策、项目管理、项目产出、产出效益四部分内容，力求全面考察项目决策、资金投入、过程管理、产出效果和社会效益，体现从项目本身、执行到效果的逻辑路径。评价指标体系是评价的依据，评价数据通过由基础表、问卷、访谈等方式获取。

2.指标解释

（1）权重



本项目评价指标体系各指标的权重由评价组根据项目评价需求，在调研基础上依据指标的重要性进行分配，在经专家论证后结合专家意见最终确定。

（2）评价标准

本项目评价指标体系的评价标准按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。对于定性指标，一般通过问卷及访谈采集相关数据，在实施过程中运用等级描述法进行考核，通过设置分级标准来体现该指标认可程度的差异。对于定量指标，一般通过公式等方式予以量化，可以准确数量定义、精确衡量并能设定目标值的考核指标。

3.指标体系

根据自治区财政厅《关于印发〈自治区本级财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（新财预〔2018〕188号）、财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）等相关文件要求，本次专项资金的评价指标体系包括评价指标、权重、指标解释、计算公式、评分标准，完整的绩效评价指标体系及评分过程详见附件1。

（四）评价组织实施

1.评价人员

本次评价委托方为吐鲁番市财政局，受托方为新疆财讯睿智信息咨询有限公司。新疆财讯睿智信息咨询有限公司负责完成评价工作，公司高度重视此次吐鲁番市财政局对重点评价工作的要求，配备专门人力，重视质量效益评价。组织



人力进行前期调查、研究讨论、制定工作方案。具体人员名单如下：

表 2-1 评价组组长表

序号	姓名	评价中的角色	工作职责
1	李刚	项目主评人	负责绩效评价过程指导
2	田文艳	项目质控	负责项目评价方案、项目报告等重点工作的质量控制，技术指导
3	周艳洁	项目经理	负责对项目实施统筹、资料收集，整理及数据分析、撰写工作方案及评价报告并对评价报告进行负责
4	杨婷	项目助理	负责资料搜集、整理及数据分析等，并协助撰写工作方案及评价报告等
5	周思源	项目助理	负责资料搜集、整理及数据分析等，并协助撰写工作方案及评价报告等
6	肖一梅	项目助理	配合公司人员完成社会调研工作
7	喻盼盼	项目助理	配合公司人员完成社会调研工作
8	宁李英	项目助理	配合公司人员完成社会调研工作

2.评价进度

本次项目的评价期间为 2023 年 7 月 1 日至 2023 年 7 月 31 日，具体安排如下：

（1）评价实施阶段——2023 年 7 月 15 日前

数据采集（2023 年 7 月 10 日前）。将基础表发送至吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）按照预算绩效管理要求填报相关数据并加盖公章。

实地调研（2023 年 7 月 15 日前）。对预算单位相关负责人进行访谈，并对其填报的数据进行复核。同时，对受益对象进行满意度问卷调查。调研结束后，对相关材料 & 数据进行分析整理。

（2）报告撰写阶段——2023 年 7 月 31 日前



撰写评价报告（2023年7月25日前）。对复核后的数据和资料进行汇总，依据评分标准对绩效指标进行评分，并形成政策评价结论。在此基础上，按照预算绩效管理要求撰写绩效评价报告。将绩效评价报告提交吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）征求意见，根据相关意见修改后形成待验收稿。

报告提交（2023年7月31日前）。撰写完成的绩效评价报告提交吐鲁番市财政局，并根据吐鲁番市财政局的安排与单位沟通确认。

三、评价结论

运用由评价组研发并通过预算单位确认的评价指标体系及评分标准，通过项目实施单位提供的基础数据、问卷调查和访谈获取的信息资料，评价组对12345热线服务费项目进行了独立客观地评价，最终评分结果为93.59分，评价等级为“优”。各部分得分情况详见表3-1。评分过程详见附件1。

表 3-1 项目指标得分情况汇总表

一级指标	权重分	得分	得分率
项目决策	20	19.59	97.95%
项目过程	20	20	100%
项目产出	40	34	85%
项目效益	20	20	100%
合计	100	93.59	93.59%

各项指标得分情况见下表 3-2:

表 3-2 项目指标得分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	标杆值	业绩值	实际得分	得分率
A 项目	A1 项目	A101 立项依据	3	充分	充分	3	100%



一级指标	二级指标	三级指标	权重	标杆值	业绩值	实际得分	得分率
决策 (20)	立项(6)	充分性					
		A102 立项程序规范性	3	规范	规范	3	100%
	A2 绩效目标(6)	A201 绩效目标合理性	3	合理	较合理	2.59	86.3%
		A202 绩效指标明确性	3	明确	明确	3	100%
	A3 资金投入(8)	A301 预算编制科学性	4	科学	科学	4	100%
		A302 资金分配合理性	4	合理	合理	4	100%
B 项目过程 (20)	B1 资金管理(12)	B101 资金到位率	4	100%	100%	4	100%
		B102 预算执行率	4	100%	100%	4	100%
		B103 资金使用合规性	4	合规	合规	4	100%
	B2 组织实施(8)	B201 管理制度健全性	4	健全	健全	4	100%
		B202 制度执行有效性	4	执行且有效	执行且有效	4	100%
	C 项目产出 (40)	C1 产出数量(10)	C101 聘用人员数量	5	≥9人	9人	5
C102 保障平台运转数量			5	=1个	1个	5	100%
C2 产出质量(18)		C20112345 平台运转率	6	≥99%	无法核实	0	0%
		C202 热线电话接通率	6	≥98%	99%	6	100%
		C203 投诉事件解决率	6	≥99%	99%	6	100%
C3 产出时效(6)		C301 资金发放及时率	6	≥80%	80%	6	100%
C4 产出成本(6)		C401 人均工资支出含管理费	6	≤7.56万元	7.56万元	6	100%
D 项目效益 (20)		D1 实施效益(10)	D10112345 热线知晓率	10	≥75%	98.95%	10
	D2 满意度(10)	D201 使用人员满意度	10	≥85%	97.89%	10	100%
总分			100			93.59	93.59%



四、绩效评价分析

(一) 项目决策情况

从评价得分情况看，此项评价满分为 20 分，绩效评价得分 19.59 分，得分率 97.95%，具体分析如下：

1.项目立项

(1) 立项依据充分性：依据《关于进一步优化政务服务便民热线的工作方案》的通知》（新政办发〔2021〕43 号）；吐市党办发〔2021〕18 号 关于印发《吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）职能配置、内设机构和人员编制规定》的通知；项目与《关于整合建设全是 12345 在线政务服务平台的工作方案》发展规划、工作计划相匹配；项目与项目单位职责密切相关。

综上所述，该指标分值 3 分，根据评分标准得 3 分，得分率 100%。

(2) 立项程序规范性：

经调研核查，项目立项前经过决策、党组会议，经过多次预算编制会进行研讨、领导审定后申报项目；项目立项程序规范；审批文件和材料保管完整齐全。

综上所述，该指标分值 3 分，根据评分标准得 3 分，得分率 100%。

2.绩效目标

(1) 绩效目标合理性：

根据该项目绩效目标申报表，该项目设立了总目标和年度目标；先得 20%的权重分；项目年度目标明确、可衡量、



可实现、与战略目标和总目标相关，指标中有时间限制，但是存在三级指标指标值设置不完整的问题。

综上所述，该指标分值 3 分，根据评分标准得 2.59 分，得分率 86.3%。

(2) 绩效指标明确性：项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，得 30%权重分；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。

综上所述，该指标分值 3 分，根据评分标准得 3 分，得分率 100%。

3.资金投入

(1) 预算编制科学性：根据相关资料核查，该项目预算编制依据充分、合理；预算编制细化。

综上所述，该指标分值 4 分，根据评分标准得 4 分，得分率 100%。

(2) 资金分配合理性：根据相关资料核查，预算资金分配依据充分；资金分配额度合理，与项目单位实际相适应。

综上所述，该指标分值 4 分，根据评分标准得 4 分，得分率 100%。

(二) 项目过程情况

从评价得分情况看，此项评价满分为 20 分，绩效评价得分 20 分，得分率 100%，具体分析如下：

1.资金管理



(1) 资金到位率：该项目预算资金的实际到位 68 万元，资金到位率 100%。

综上所述，该指标分值 4 分，根据评分标准得 4 分，得分率 100%。

(2) 预算执行率：该项目预算资金 68 万元，实际执行 68 万元，执行率 100%。

综上所述，该指标分值 4 分，根据评分标准得 4 分，得分率 100%。

(3) 资金使用合规性：根据对支付凭证进行核查确认，资金支出符合国家财经法规和财务管理制度的规定；资金的拨付有完整的审批程序和手续；抽查资金支付凭证，记账凭证附件包括国库集中支付凭证、付款审批单、合同关键页、发票、向财政申请拨付资金请示、财经领导小组会议纪要等，资金支付有完整的审批程序和手续；符合项目预算批复或合同规定的用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

综上所述，该指标分值 4 分，根据评分标准得 4 分，得分率 100%。

2. 组织实施

(1) 管理制度健全性：①该项目具有相应的财务管理办法，分别为《财务收支流程内控管理制度》（试行）、《政务中心预算管理制度等资金管理规定》；②财务管理办法包括核算管理、预算管理、经费管理、监督检查等要求，资金



来源、开支范围等内容完整；③财务管理办法明确且具有可操作性。

综上所述，该指标分值 4 分，根据评分标准得 4 分，得分率 100%。

（2）制度执行有效性：实施单位遵守相关法律法规和相关管理规定，项目调整及支出调整手续完备；项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档；项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。

综上所述，该指标分值 4 分，根据评分标准得 4 分，得分率 100%。

（三）项目产出情况

从评价得分情况看，此项评价满分为 40 分，绩效评价得分 34 分，得分率 85%，具体分析如下：

1.产出数量

（1）聘用人员数量：根据提供的合同及人员名单等相关资料核查，2022 年聘用人员为 9 人。

综上所述，该指标分值 5 分，根据评分标准得 5 分，得分率 100%。

（2）保障平台运转数量：根据提供的合同等相关资料核查，2022 年保障平台运转数量为 1 个。

综上所述，该指标分值 5 分，根据评分标准得 5 分，得分率 100%。

2.产出质量



(1) 平台运转率：未提供 2022 年 12345 热线服务费项目平台运转情况相关资料，无法考核验证平台运转率。

综上所述，该指标分值 6 分，根据评分标准得 0 分，得分率 0%。

(2) 热线电话接通率：根据相关资料核查，2022 年投诉事件解决率达到 99%。

综上所述，该指标分值 6 分，根据评分标准得 6 分，得分率 100%。

(3) 投诉事件解决率：根据相关资料核查，2022 年投诉事件解决率达到 99%。

综上所述，该指标分值 6 分，根据评分标准得 6 分，得分率 100%。

3.产出时效

(1) 资金发放及时率：根据相关支付凭证核查，2022 年资金均已及时发放。

综上所述，该指标分值 6 分，根据评分标准得 6 分，得分率 100%。

4 产出成本

(1) 人均工资支出含管理费：根据资金支付凭证及合同等相关资料核查，2022 年人均工资支出成本为 7.56 万元。

综上所述，该指标分值 6 分，根据评分标准得 6 分，得分率 100%。

(四) 项目效益情况



从评价得分情况看，此项评价满分为 20 分，绩效评价得分 20 分，得分率 100%，具体分析如下：

1.项目效益

（1）12345 热线知晓率：根据满意度调查问卷中“您知道 12345 热线吗？”问题调查该指标，居民群众对 12345 热线的知晓率达到 98.95%。

综上所述，该指标分值 10 分，根据评分标准得 10 分，得分率 100%。

2.满意度

（1）使用人员满意度：该项满意度调查对象为全市居民，实际收回问卷 95 份，问卷分析后，满意度为 97.89%。

综上所述，该指标分值 10 分，根据评分标准得 10 分，得分率 100%。

五、主要经验及存在问题

（一）主要经验及做法

1. 制定 12345 政务服务便民热线话务员绩效考核指标，提升服务质量和效率

为加强 12345 政务服务热线规范化管理，增强话务员责任意识和服务意识，提升服务质量和效率，树立政务服务热线良好形象，特制定 12345 政务服务便民热线话务员绩效考核制度。由 12345 热线管理科成立绩效考核工作组，具体负责在岗的所有话务员考核工作的组织实施。绩效考核按月度进行，每月考核一次，从德、能、勤、绩四个方面进行



评定，考核周期为，每月 1 日至 30 日(或 31 日)，考核为百分制，另附奖励加分措施。以绩效考核促进话务员服务水平、工作绩效的提升和热线内部管理水平的改善。

2. 项目使用对象满意度较高

根据问卷调查结果显示，居民群众对 12345 热线知晓率达到 98.95%，知晓率较高，受益对象的整体满意程度为 97.89%，满意度水平较好。

(二) 存在问题

1. 绩效目标设置不够科学、不完整；部分绩效指标值设定不够合理。项目绩效目标申报阶段，未认真研究项目特点，未能从明确性、可衡量性、可实现性、相关性和全面性等方面设置各项指标。

2. 项目评价过程中有关数据和资料的收集、整理、审核及分析不够完整。项目启动时未能同步做好档案的归纳与整理，未能及时整理、收集、汇总，健全档案资料。项目管理有待进一步加强和跟踪。

3. 因轮岗、调动、等因素使单位绩效工作人员流动频繁，造成了工作衔接不到位的情况。工作人员缺乏对部门工作内容的认识，沟通也不够充分，影响最终结果。

六、相关建议

1. 针对绩效目标设置不完善、不合理的问题，建议项目单位进一步强化预算绩效管理，加强对预算绩效目标设置的研究，科学合理设置绩效指标值，提升预算编制质量。项目绩效目标申报阶段，认真研究项目特点，从明确性、可



衡量性、可实现性、相关性和全面性等方面着手，设置与项目匹配度高、关联度高的绩效指标值。建议吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）通过组织预算绩效专题培训、辅导等方式，提升项目负责人预算绩效专业知识，更好服务项目管理，提高财政资金使用效益。

2. 进一步完善项目评价过程中有关数据和资料的收集、整理、审核及分析。项目启动时同步做好档案的归纳与整理，及时整理、收集、汇总，健全档案资料。加强和跟踪项目后续管理。

3. 专门设定对绩效工作人员定职、定岗、定责等相关制度措施，进一步提升单位绩效管理工作业务水平，扎实做好绩效管理工作。加强沟通协调，及时了解各个部门的工作情况，并建立及时有效的沟通机制，促进更好的配合工作。

七、绩效评价结果应用建议

1. 及时对评价中发现的问题进行整改

建议项目实施单位根据绩效评价报告中所反馈的问题和提出的建议及时研究制定整改措施，积极落实整改要求，切实提高项目管理水平，并在规定的时间内将整改情况向吐鲁番市财政局行文报告。

2. 下一年度预算安排

根据财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）规定，对评价等级为优、良的项目，可依照相关政策制度，结合吐鲁番市人民政府工作安排以及吐鲁番市财力情况等因素，原则上优先予以保障。



3.评价结果公开

结合预算管理相关要求，吐鲁番市财政局可以选择将此次评价结果对外公开。同时可将本次绩效评价结果向吐鲁番市政府报告，为政府决策提供参考。

八、其他需要说明的问题

本次评价涉及的相关数据由吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心）提供的资料中提取，并到实施区域进行访谈工作。针对上述情况，评价组在对本次评价中发现的问题存在局限性，可能影响本次评价结果。



附件 1 综合评分表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分依据	评价标准	评分过程	得分	得分率
A项目决策 (20)	A1 项目立项 (6)	A101 立项依据充分性	3	考察项目立项的依据文件是否充分,是否与国家地区的战略目标、发展计划以及部门的基本职能和工作计划相适应。	充分	通用标准	考察①有相关政策依据(国家、省部级或市级政策依据);②项目与国家地区的战略目标、发展规划、工作计划相匹配;③项目与项目单位职责密切相关。以上三项各占 1/3 权重分,符合得该项权重分,不符合不得分。	①相关政策依据《关于进一步优化政务服务便民热线的工作方案》的通知 新政办发〔2021〕43号;吐市党办发〔2021〕18号关于印发《吐鲁番市行政服务中心(市公共资源交易中心)职能配置、内设机构和人员编制规定》的通知②项目与《关于整合建设全是12345在线政务服务平台的工作方案》发展规划、工作计划相匹配;③项目与项目单位职责密切相关。项目立项依据充分,根据评分标准,该项指标得3分。	3	100%
		A102 立项程序规范性	3	项目的申请、设立过程是否符合相关	规范	通用标准	考察三点:①立项前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险	经调研核查,项目立项前经过决策、党组会议,经过多次预算编制	3	100%



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分依据	评价标准	评分过程	得分	得分率
				要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。			评估、集体决策等; ②项目立项是否符合规定程序; ③审批文件和材料是否合规完整。①②③齐全得权重分的100%, 缺①扣权重分的40%, 缺②扣权重分的30%, 缺③扣权重分的30%。	会进行研讨、领导审定后申报项目;项目立项程序规范;审批文件和材料保管完整齐全。根据评分标准,该指标得3分。		
	A2 绩效目标 (6)	A201 绩效目标合理性	3	考察是否设立了项目总目标及年度目标,以及项目年度目标的完整性、明确性、可衡量性、可实现性、相关性和时限性。	合理	通用标准	①设立了总目标和年度目标先得20%的权重分(两项各占10%的权重分); ②再根据项目年度目标是否完整、明确、合理、可衡量、可实现和总目标相关、是否有时间限制,每符合一项,再得1/6的剩余权重分。	①根据该项目绩效目标申报表,该项目设立了总目标和年度目标;先得20%的权重分; ②项目年度目标明确、可衡量、可实现、与战略目标和总目标相关,指标中有时间限制,但是存在三级指标指标值设置的问题。综上,根据评分标准该指标得(20%+80%*5/6)*3=2.59分。	2.59	86.3%
		A202 绩效指标明确性	3	依据绩效目标设定的绩效指标是否	明确	通用标准	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标,满足得30%权重	①项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标,得30%权重分; ②	3	100%



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分依据	评价标准	评分过程	得分	得分率
				清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明确细化情况。			分,不满足得零分; ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现,满足得40%权重分,不满足得零分; ③是否与项目目标任务数或计划数相对应,满足得30%权重分,不满足得零分。	通过清晰、可衡量的指标值予以体现,得40%权重分;③与项目目标任务数或计划数相对应,得30%权重分。根据评分标准,该指标得3分。		
	A3 资金投入 (8)	A301 预算编制科学性	4	考察预算编制是否科学、合理,是否存在明显不合理之处。	科学	通用标准	考察①预算编制依据充分、合理;②预算编制细化;以上两项各占50%的权重分,满足则得分,否则扣除对应权重分。	根据相关资料核查,该项目预算编制依据充分、合理;预算编制细化,综上,根据评分标准,该项指标得4分。	4	100%
		A302 资金分配合理性	4	考察项目资金分配是否合理。	合理	通用标准	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。以上两项各占50%的权重分,满足则得分,否则扣除对应权重分。	根据相关资料核查,预算资金分配依据充分;资金分配额度合理,与项目单位实际相适应。根据评分标准,该项指标得4分。	4	100%
B 项目过程	B1 资金管理	B101 资金	4	反映项目预	100%	通用标准	资金到位率达100%则得	该项目预算资金的实	4	100%



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分依据	评价标准	评分过程	得分	得分率
(20)	(12)	到位率		算资金的实际到位情况; 资金到位率=实际到位金额/预算批复金额×100%			满分, 低于则每降低1%扣相应权重的5%, 扣完为止。	际到位68万元, 资金到位率100%。根据评分标准, 该项指标得4分。		
		B102 预算执行率	4	反映项目预算资金的实际执行情况; 预算执行率=实际支出金额/预算批复金额×100%	100%	通用标准	预算执行率达100%则得满分, 低于则每降低1%扣相应权重的5%, 扣完为止。	该项目预算资金68万元, 实际执行68万元, 执行率100%。根据评分标准, 该项指标得4分。	4	100%
		B103 资金使用合规性	4	反映项目资金使用是否合规	合规	通用标准	①资金使用是否符合国家财经法规和财务管理制度的规定; ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续; ③项目的重大开支是否经过评估认证; ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途; ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。①②③	根据对支付凭证进行核查确认, 资金支出符合国家财经法规和财务管理制度的规定; 资金的拨付有完整的审批程序和手续; 抽查资金支付凭证, 记账凭证附件包括国库集中支付凭证、付款审批单、合同关键页、发票、工向财政申请拨付资金请示、财经领导小组会	4	100%



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分依据	评价标准	评分过程	得分	得分率
							④⑤全部符合视为使用合规，得满分；否则不得分。	议纪要等，资金支付有完整的审批程序和手续；符合项目预算批复或合同规定的用途；不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，根据评分标准，该项指标得4分。		
	B2 组织实施 (8)	B201 管理制度健全性	4	项目实施单位的业务管理制度是否健全，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	健全	通用标准	考察实施单位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。以上两项各占50%的权重分，满足则得分，否则扣除对应权重分。	①该项目具有相应的财务管理办法，分别为《财务收支流程内部控制管理制度》（试行）、政务中心预算管理制度等资金管理规定；②财务管理办法包括核算管理、预算管理、经费管理、监督检查等要求，资金来源、开支范围等内容完整；③财务管理办法明确且具有可操作性。根据评分标准，该项指标得4分。	4	100%
		B202 制度执行有效性	4	项目实施是否符合相关业务管理规	执行且有效	通用标准	考察实施单位①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；	根据相关资料核查，实施单位遵守相关法律法规和相关管理规定，	4	100%



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分依据	评价标准	评分过程	得分	得分率
				定,用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。			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。以上两项各占25%的权重分,满足则得分,否则扣除对应权重分。	项目调整及支出调整手续完备;项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档;项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。根据评分标准,该项指标得4分。		
C 项目产出 (40)	C1 产出数量 (10)	C101 聘用人员数量	5	考察 2022 年聘用人员数量	≥9 人	计划标准	达到目标值得满分,未达到目标值按比例扣分,扣完为止。	根据相关资料核查,2022 年聘用人员为 9 人,根据评分标准,该项指标得 5 分。	5	100%
		C102 保障平台运转数量	5	考察 2022 年保障平台运转数量	=1 个	计划标准	达到目标值得满分,未达到目标值按比例扣分,扣完为止。	根据相关资料核查,2022 年运转平台适量为 1 个,根据评分标准,该项指标得 5 分。	5	100%
	C2 产出质量 (18)	C20112345 平台运转率	6	考察 2022 年平台运转率	≥99%	计划标准	达到目标值得满分,未达到目标值按比例扣分,扣完为止。	未提供 2022 年 123456 热线服务费项目平台运转情况相关资料,无法考核验证平台运转率,根据评分标准,该项指标得 0 分。	0	0%



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分依据	评价标准	评分过程	得分	得分率
		C202 热线电话接通率	6	考察 2022 年热线电话接通率	≥ 98%	计划标准	达到目标值得满分，未达到目标值按比例扣分，扣完为止。	根据相关资料核查，2022 年热线接通率达到 99%，根据评分标准，该项指标得 6 分。	6	100%
		C203 投诉事件解决率	6	考察 2022 年投诉事件解决率	≥ 99%	计划标准	达到目标值得满分，未达到目标值按比例扣分，扣完为止。	根据相关资料核查，2022 年投诉事件解决率达到 99%，根据评分标准，该项指标得 6 分。	6	100%
	C3 产出时效 (6)	C301 资金发放及时率	6	考察 2022 年资金发放及时率	≥ 80%	计划标准	达到目标值得满分，未达到目标值按比例扣分，扣完为止。	根据相关支付凭证核查，2022 年资金发放及时率达到 99%，根据评分标准，该项指标得 6 分。	6	100%
	C4 产出成本 (6)	C401 人均工资支出含管理费	6	考察 2022 年人均工资支出成本	≤ 7.56 万元	计划标准	达到目标值得满分，未达到目标值按比例扣分，扣完为止。	根据资金支付凭证及合同等相关资料核查，2022 年人均工资支出成本为 7.56 万元，根据评分标准，该项指标得 6 分。	6	100%
D 项目效益 (20)	D1 项目效益 (10)	D10112345 热线知晓率	10	考察 2022 年热线知晓率	≥ 75%	计划标准	达到目标值得满分，低于则每降低 1%扣除 5%的权重分，扣完为止。	根据满意度调查问卷中“您知道 12345 热线吗？”问题调查该指标，居民群众对 12345 热线知晓率达到	10	100%



一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	标杆值	评分依据	评价标准	评分过程	得分	得分率
								98.95%，根据评分标准，该项指标得10分。		
	D2 满意度 (10)	D201 使用人员满意度	10	考察 2022 年使用人员满意度	≥85%	计划标准	达到目标值得满分，低于则每降低1%扣除5%的权重分，扣完为止。	该项满意度调查对象为全市居民，实际收回问卷95份，问卷分析后，满意度为97.89%，根据评分标准，该项指标得10分。	10	100%
总分	100								93.59	93.59%



附件 2 基础表

基础表 2 2022 年 12345 热线服务项目

单位：万元

序号	项目	2022 年
1	实际拨付资金数	68
2	应支付资金数	68
3	实际支付资金数	68
4	结余资金数	0
5	预算执行率	100%

填写单位：吐鲁番市行政服务中心（市公共资源交易中心） 填写人： 联系电话： 填写日期：2023 年 6 月 27 日

备注：本表由吐鲁番市行政服务中心财务人员填写；需提供预算资金申请、批复文件、以及资金拨付凭证等相关证明材料。





附件 3 调查问卷

“12345” 政府热线问题调查问卷

尊敬的先生/女士:

您好! 受吐鲁番市财政局的委托, 我公司对 2022 年“12345”政府热线服务项目使用的广大居民展开调研。感谢您抽出宝贵时间参与问卷调查。整份问卷的填写大约需要 5 分钟, 请根据您的真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析, 对于公司信息将予以严格保密。感谢您的支持与配合!

新疆财讯睿智信息咨询有限公司

2023 年 7 月

1: 您知道“12345”服务热线吗?

A: 知道

B: 不知道

答案: -----

2: 您会使用“12345”热线平台解决问题吗?

A: 会

B: 不会

答案: -----

3: 您一般拨打“12345”热线是为了解决什么问题呢?

A: 咨询

B: 投诉

C: 建议

D: 其他

答案: -----

4: 您在“12345”热线平台反应问题解决时限是多久?

A: 当天

B: 1-5 个工作日

C: 5-15 个工作日

D: 其他



答案: -----

5: 和其他渠道相比, 您认为“12345”热线的特点在于?

A: 更加方便

B: 答复更快

C: 知晓度高

D: 其他

答案: -----

6: 您对“12345”热线解决问题是否满意?

A: 满意

B: 不满意

答案: -----



附件 4 满意度问卷分析报告

“12345”政府热线问题调查问卷报告

一、调研对象与调研内容

（一）调研对象

本次调研对象为该项目的受益群众，为吐鲁番市民。

（二）调研内容

单选题：

您知道“12345”服务热线吗？

您会使用“12345”热线平台解决问题吗？

您一般拨打“12345”热线是为了解决什么问题呢？

您在“12345”热线平台反应问题解决时限是多久？

和其他渠道相比，您认为“12345”热线的特点在于？

您对“12345”热线解决问题是否满意？

二、调研方法与抽样方式

（一）调研方法

针对上述问卷对象开展问卷调查，在全面调研开展之前先进行论证，根据论证结果对问卷和抽样方式进行一次修改调整。

（二）抽样方式

本次问卷调查采用随机抽样的方式。

三、问卷的发放和回收

四、调查问卷的信度与效度分析

1. 信度分析

信度 (Reliability) 是指测量结果的一致性、稳定性及可靠性。本次问卷调查运用克朗巴哈信度系数法 (Cronbach α) 来测量满意度问题的信度，其计算公式为：



$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right)$$

其中 K 表示问卷中问题的数目， σ_i^2 为第 i 个问题得分的方差， σ_T^2 为总得分的方差。

通常，克朗巴哈系数的值在 0 和 1 之间。通常情况下，信度系数在 0.9 以上，则认为量表的内在信度高；信度系数在 0.8~0.9 之间，则表示量表信度较高；信度系数在 0.7~0.8 之间，表示量表具有相当的信度；信度系数不超过 0.7，一般认为内部一致信度不足。

分析结果显示，本次“12345”政府热线问题调查问卷的信度为 0

2. 效度分析

效度 (Validity) 用于评价量表的准确度、有效性和正确性，即检验问卷是否能简洁、准确地描述抽样数据的属性和特征以及它们之间的复杂关系。本次问卷调查运用相关系数来估算满意度问题的效度。其计算公式为：

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2} \sqrt{\sum y^2}}$$

其中， $x = x_i - \bar{x}$ ，表示题目得分偏差； $y = y_i - \bar{y}$ ，表示问卷得分偏差。

通常，相关系数的值介于 -1 与 +1 之间。即 $-1 \leq r \leq +1$ 。其中， $r > 0$ 表示两变量正相关； $r < 0$ 表示两变量负相关； $|r| = 0$ 表示两变量间不存在线性相关关系； $|r| = 1$ 表示两变量为完全线性相关； $0 < |r| < 1$ 表示两变量存在一定程度的线性关，其中 $0 < |r| < 0.3$ 为微弱相关， $0.3 < |r| < 0.5$ 为低度相关， $0.5 < |r| < 0.8$ 为显著相关， $0.8 < |r| < 1$ 为高度相关。

调查数据计算结果表明，此次问卷效度较高，因此能够很好地反映的满意程度。

五、调查问卷的分析

1. 单选题



1) 您知道“12345”服务热线吗？

在 95 份有效问卷中，被调查对象中选知道的比例为 98.95%，选不知道的比例为 1.05%。

2) 您会使用“12345”热线平台解决问题吗？

在 95 份有效问卷中，被调查对象中选会的比例为 93.68%，选不会的比例为 6.32%。

3) 您一般拨打“12345”热线是为了解决什么问题呢？

在 95 份有效问卷中，被调查对象中选咨询的比例为 53.68%，选投诉的比例为 32.63%，选建议的比例为 6.32%，选其他的比例为 7.37%。

4) 您在“12345”热线平台反应问题解决时限是多久？

在 95 份有效问卷中，被调查对象中选当天的比例为 33.68%，选 1-5 个工作日的比例为 55.79%，选 5-15 个工作日的比例为 3.16%，选其他的比例为 7.37%。

5) 和其他渠道相比，您认为“12345”热线的特点在于？

在 95 份有效问卷中，被调查对象中选更加方便的比例为 57.89%，选答复更快的比例为 27.37%，选知晓度高的比例为 11.58%，选其他的比例为 3.16%。

6) 您对“12345”热线解决问题是否满意？

在 95 份有效问卷中，被调查对象中选满意的比例为 97.89%，选不满意的比例为 2.11%。

2. 多选题

3. 满意度题

六、意见及建议



附件 5 访谈提纲

相关负责人访谈提纲

1. 请您从以下几点谈谈该项目的概况。
 - (1) 项目立项时间与背景;
 - (2) 项目立项的目标;
 - (3) 12345 热线服务费项目的实施内容与具体实施情况;
 - (4) 该项目取得的成绩与经验做法。
2. 请您简要介绍该专项的预算申请编报、审批和拨付流程。
3. 请您简要介绍该专项经费项目实施的关键环节有哪些? 针对各环节已制定的管理办法有哪些? 以及上述办法的实际实施过程中是如何操作的。
4. 请您谈谈作为项目实施单位, 为确保达到经费的合理支出都做了哪些监督和约束工作?
 5. 该专项经费项目实施过程中涉及的部门或单位有哪些? 相互之间是如何联合确保项目顺利开展的?
 6. 通过本专项经费, 您认为是否达到了其预期效果?
 7. 请您谈谈该专项经费项目实施过程中出现的问题或难点, 以及下一步的工作规划。
 8. 请您简要说明一下, 单位财务管理制度是否健全? 对于规范财政专项经费管理方面做了哪些工作?

访谈联系表

访谈对象	被访谈者	联系方式	备注
乌鲁木齐市行政服务中心	麦麦提		
	闫新荣		



附件 6 现场照片







附件 7 征求意见函

新疆维吾尔自治区吐鲁番市财政局

关于吐鲁番市本级 2022 年重点项目绩效评价报告征求意见的函

市直相关单位：

根据《吐鲁番市全面实施预算绩效管理工作方案》、《关于开展 2022 年度整体支出、项目支出绩效重点评价的通知》，市财政局委托新疆财讯睿智信息咨询有限公司对 2022 年项目支出开展了绩效重点项目评价，现就评价报告征求你单位意见，请在 2023 年 9 月 22 日前书面反馈至吐鲁番市财政局预算科，如有不同意见请详细说明原因并提供相应材料。

附件：2022 年项目支出绩效重点评价报告（征求意见稿）

（联系人：雍清松 联系电话：8520420）





附件 8 单位反馈意见

吐鲁番市行政服务中心(市公共资源交易中心)

关于《12345 热线服务费项目绩效评价报告》 的回复

市财政局预算科:

《吐鲁番市本级 2022 年度预算绩效评价报告》已收悉，对报告描述我中心 2022 年度“12345 热线服务费项目”内容进行核实，无敏感字眼及涉密内容，可进行信息公开。

12345 热线管理科
(市行政服务中心代章)
2023 年 9 月 21 日