

## 江苏省省级部门整体预算绩效目标表

2022年度

单位名称		江苏省政务服务网运营中心			
单位主要职能		负责诉求的接听、登记、解答、转交办和回访；负责建立统一的服务管理规范；负责建设全省12345协同办事服务平台、服务效能监督平台、大数据分析应用平台、融合创新联动平台；负责协调江苏12345和设区市12345的一体化建设；负责对诉求办理的综合协调；负责对全省热线诉求及办理效能进行分析研判。			
机构设置及人员配置		正处级全额拨款事业单位，人员核定编制数10人。			
部门整体 资金（万 元）	收入			全年 预算数	
		资金总额		1223.06	
		财政拨款	小计		1223.06
			一般公共预算资金		1223.06
			政府性基金		0
			财政专户管理资金		0
		国有资本金		0	
		社保基金		0	
		上年结转资金		0	
	其他资金		0		
	支出			半年 计划执行数	全年 预算数
		基本支出		0	295.82
		项目支出		0	927.24
江苏12345在线平台运行费		350	844.74		
江苏12345在线平台维护费		0	82.5		

中长期目标	坚持以人民为中心发展思想，不断强化政务热线人民呼声的“倾听者”、政府治理的“连接者”、政务服务的“提供者”、群众诉求的“督办者”的角色定位，深化政务热线服务群众、服务发展、服务决策的功能作用，深化构建“服务、评价、监督”三位一体的工作格局。			
年度目标	1. 更好畅通12345热线服务渠道，配齐配强全省12345热线话务队伍，加强话务人员服务和业务培训，开展12345热线语音零导航行动。 2. 积极利用现代信息技术拓宽12345受理渠道，让12345热线“更好找、更好打、更好用”，以优质高效便捷的政府服务做广大人民群众的悉心倾听者。 3. 进一步丰富完善1095项群众诉求分类，建立健全12345热线全流程运行服务标准规范，打造全省统一的12345热线系统平台。 4. 加强12345热线法治化和标准化建设，探索制定12345热线服务条例，推动全省12345热线服务依法依规高质量发展。 5. 深入推进“一企来”专席服务建设，提高专席人员专业化水平，扩大政策专员联络队伍，强化服务企业效能，提高在线解答率。 6. 开通人才服务热线，提供专业全面的人才政策咨询解答服务，助力社会经济高质量发展。 7. 强化对全省热线诉求及办理效能的研判分析能力，提高分析的精准度、高效性，稳定输出高质量专报，为政府施政决策提供有力支撑。			
一级指标	二级指标	三级指标	半年指标值	全年指标值
决策	计划制定	工作计划制定健全性	健全	健全
		中长期规划制定健全性	健全	健全
	目标设定	绩效指标明确性	明确	明确
		绩效目标合理性	合理	合理
	预算编制	预算编制规范性	规范	规范
		预算编制科学性	科学	科学
预算执行	预算执行	非税收入预算完成率	=100%	=100%
		政府采购执行率	=100%	=100%
		“三公经费”变动率	=0%	=0%
		公用经费控制率	≤100%	≤100%
		结转结余率	=0%	=0%
		预算执行率	=35%	=100%

过程				预算调整率	=0%	=0%
				支付进度符合率	=100%	=100%
	预算管理			预算管理制度健全性	健全	健全
				非税收入管理合规性	合规	合规
				预决算信息公开度	公开	公开
				基础信息完善性	完善	完善
				绩效管理覆盖率	=100%	=100%
				资金使用合规性	合规	合规
				资产管理规范性	规范	规范
	资产管理			固定资产利用率	=100%	=100%
				资产管理制度健全性	健全	健全
				项目管理制度执行规范性	规范	规范
	项目管理			项目管理制度健全性	健全	健全
				人员管理制度执行有效性	有效	有效
	人员管理			在职人员控制率	=100%	=100%
				人员管理制度健全性	健全	健全
				业务学习与培训及时完成率	=100%	=100%
	机构建设			纪检监察工作有效性	有效	有效
				组织建设及时性	=100%	=100%
				组织建设工作及时完成率	=100%	=100%
一级指标	二级指标	重点工作	对应项目	三级指标	半年指标值	全年指标值
		更好畅通12345热线服务渠道，配齐配强全省12345热线话务队伍，加强话务人员服务和业务培训，开展12345热线语音零导航行动。	江苏12345在线平台运行费,江苏12345在线平台维护费	12345热线语音零导航	完成	完成
				话务人员业务培训	定期开展	定期开展
				配齐配强全省12345热线话务队伍	到位	到位

履职	负责诉求的接听、登记、解答、转交办和回访	积极利用现代信息技术拓宽12345受理渠道，让12345热线“更好找、更好打、更好用”，以优质高效便捷的政府服务做人民群众的悉心倾听者。	江苏12345在线平台运行费, 江苏12345在线平台维护费	便利性	好	好
		深入推进“一企来”专席服务建设，提高专席人员专业化水平，扩大政策专员联络队伍，强化服务企业效能，提高在线解答率。	江苏12345在线平台运行费, 江苏12345在线平台维护费	专席人员配置与培训	符合专席要求	符合专席要求
				在线解答率	≥80%	≥80%
		开通人才服务热线，提供专业全面的人才政策咨询解答服务，助力社会经济高质量发展。	江苏12345在线平台运行费, 江苏12345在线平台维护费	人才服务热线	开通	开通
	负责建立统一的服务管理规范	进一步丰富完善1095项群众诉求分类，建立健全12345热线全流程运行服务标准规范，打造全省统一的12345热线系统平台。	江苏12345在线平台运行费	建立全流程运行服务标准规范	制定	完成
		加强12345热线法治化和标准化建设，探索制定12345热线服务条例，推动全省12345热线服务依法依规高质量发展。	江苏12345在线平台运行费	12345热线服务条例	研究	制定
	负责建设全省12345协同办事服务平台、服务效能监督平台、大数据分析应用平台、融合创新联动平台	积极利用现代信息技术拓宽12345受理渠道，让12345热线“更好找、更好打、更好用”，以优质便捷的政府服务做人民群众的悉心倾听者。	江苏12345在线平台运行费, 江苏12345在线平台维护费	拓宽12345受理渠道	推进	完成
		强化对全省热线诉求及办理效能的研判分析能力，提高分析的精准度、高效性，稳定输出高质量专报，为政府施政决策提供有力支撑。	江苏12345在线平台运行费, 江苏12345在线平台维护费	集中诉求	及时发现	及时发现
	负责协调江苏12345和设区市	进一步丰富完善1095项群众诉求分类，建立健全12345热线全流程运行服务标准规范，打造全省统一的12345热线系统平台。	江苏12345在线平台运行费	设区市参照健全标准规范	推进	完成

	12345的一体化建设	积极利用现代信息技术拓宽12345受理渠道，让12345热线“更好找、更好打、更好用”，以优质高效便捷的政府服务做人民群众的	江苏12345在线平台运行费,江苏12345在线平台维护费	协调设区市对接12345新受理渠道	推进	完成
	负责对诉求办理的综合协调	深入推进“一企来”专席服务建设，提高专席人员专业化水平，扩大政策专员联络队伍，强化服务企业效能，提高在线解答率。	江苏12345在线平台运行费,江苏12345在线平台维护费	政策专员配置	稳定	稳定
	负责在全省热线诉求及办理效能进行分析研判	强化对全省热线诉求及办理效能的研判分析能力，提高分析的精准度、高效性，稳定输出高质量专报，为政府施政决策提供有力支撑。	江苏12345在线平台运行费,江苏12345在线平台维护费	专报期数	≥24期	≥48期
一级指标	二级指标		三级指标		半年指标值	全年指标值
效益	社会效益		受理量		≥35万件	≥72万件
			公共服务能力和效率改善提升程度		明显	明显
			对效率、管理、决策支持改善提升程度		明显	明显
	经济效益					
	生态效益					
可持续发展						
满意度	服务对象满意度		对服务代表满意率		≥90%	≥90%