

江苏省省级部门整体预算绩效目标表

2024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12345热线平台日常服务管理，省12345热线企业群众诉求的接收、派发、督促和回访评价；负责省12345热线数据标准化、规范化和数据分析；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；负责省12345热线平台运行维护和安全防护；负责线上服务平台运行安全防护；配合线上服务平台建设，网上政务服务和公共资源交易数据采集、分析和维护。			
机构设置及人员配置		正处级全额拨款事业单位，单位核定编制数10人，年末实有在编人员9人。			
部门整体资金 (万元)	收入			全年预算数	
		资金总额		1931.85	
		一般公共预算资金		1681.85	
		政府性基金		0	
		国有资本金		0	
		社保基金		0	
		财政专户管理资金		0	
		上年结转资金		250	
		其他资金		0	
	支出			半年计划执行数	全年预算数
		基本支出	140.08		311.29
		项目支出	659.98		1620.56
		江苏12345在线平台运行费	596.28		1325.06
		省政务办信息系统安全运维	0		116
江苏12345在线平台信息系统运维费		39.4		98.5	
	“一企来办”平台运营运维费	24.3		81	
中长期目标		以高质量发展为引领，构建敏捷响应、整体协同的为企业群众服务能力；强化江苏12345热线与数字政府融合、与政务服务融合、与社会治理融合，提升热线数字化服务能力，提升协同服务效能，更高水平赋能经济社会发展；一体化顶层设计、一盘棋协同，打造横向打通、纵向贯通、协调有力的热线一体化服务管理格局；深化热线法治化建设，完善热线工作体系和工作机制，夯实热线法治基石。保障相关平台系统长期完全稳定运行。			

年度目标		<p>(一) 切实办好企业群众诉求。1. 提升在线应答质效；2. 完善诉求办理工作网络；3. 提高群众诉求实际解决率；4. 加强复杂疑难诉求研判督办。</p> <p>(二) 保障话务平台稳定运行。1. 推进平台运行管理规范化标准化；2. 打造“民声智慧听”一体化服务平台；3. 加强平台安全管理。</p> <p>(三) 提升为企服务能力。1. 加强省市县三级一体服务联动；2. 打造覆盖企业全生命周期的业务平台；3. 深化拓展提高为企服务便利度；4. 积极构建涉企诉求高效督办工作机制。</p> <p>(四) 协力构建社会治理新格局。1. 深化12345与110对接联动机制；2. 积极打造多方参与的热线治理生态圈；3. 深化热线数据利用赋能社会治理；4. 加强长三角地区12345热线一体化联络发展。</p> <p>(五) 筑牢网络安全底线。1. 树牢安全意识，提升系统安全运行维护能力；2. 强化整体思维，守实网络与信息系统安全防线。</p> <p>(六) 不断加强平台能力建设，推进平台运行管理精细化，建优建强平台人员队伍。</p>		
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	中长期规划制定健全性	健全	健全
		工作计划制定健全性	健全	健全
	目标设定	绩效目标合理性	合理	合理
		绩效指标明确性	明确	明确
	预算编制	预算编制科学性	科学	科学
		预算编制规范性	规范	规范
过程	预算执行	预算调整率	=0%	=0%
		支付进度符合率	=100%	=100%
		预算执行率	=45%	=100%
		结转结余率	=0%	=0%
		公用经费控制率	≤100%	≤100%
		“三公经费”变动率	≤0%	≤0%
		政府采购执行率	=100%	=100%
		非税收入预算完成率	≥100%	≥100%
	预算管理	预算管理制度健全性	健全	健全
		资金使用合规性	合规	合规
		绩效管理覆盖率	=100%	=100%
		基础信息完善性	完善	完善
		预决算信息公开度	公开	公开
		非税收入管理合规性	合规	合规
	资产管理	资产管理制度健全性	健全	健全
		资产管理规范性	规范	规范
		固定资产利用率	=100%	=100%
	项目管理	项目管理制度健全性	健全	健全
		项目管理制度执行规范性	规范	规范
	人员管理	人员管理制度健全性	健全	健全
		人员管理制度执行有效性	有效	有效
		在职人员控制率	=100%	=100%

			组织建设工作及时完成率	=100%	=100%	
			业务学习与培训及时完成率	=100%	=100%	
			纪检监察工作有效性	有效	有效	
一级指标	二级指标	重点工作	三级指标	半年指标值	全年指标值	
履职	负责12345热线平台日常服务管理，省12345热线企业群众诉求的接收、派发、督促和回访评价	完善诉求办理工作网络	修订承办部门工作职责清单目录	推进	完成并动态更新	
			构建多部门联动处办机制	推进	完成	
		提高企业群众诉求实际解决率	健全部门答复办理意见审核和回访机制	推进	完善	
			加强复杂疑难诉求研判督办	复杂疑难诉求研判会	≥12次	≥24次
		提升在线应答质效	加强平台能力建设，建优建强平台人员队伍	接通率（含未接通回拨）	=100%	=100%
				在线解答准确率	≥95%	≥95%
				“热线百科”引用率	≥50%	≥50%
		加强平台能力建设，建优建强平台人员队伍	更新完善《江苏12345热线平台运行管理规范》	人员配置及座席配套	≥105人	≥105人
				一次派单准确率	≥98%	≥98%
				平台运行周报发布量	≥21期	≥42期
	更新完善《江苏12345热线平台员工管理手册》			推进	完成	
	负责省12345热线数据标准化、规范化和数据分析	推进平台运行管理规范化标准化	制定《12345政务服务便民热线群众诉求分类与代码》	推进	完成	
			制定《12345政务服务便民热线服务数据采集规范》	推进	完成	
			热线数据周报发布量	≥21期	≥42期	
	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	构建“一企来办”平台涉企诉求高效处办工作机	制定《江苏12345热线“民声智慧听”一体化服务平台实施方案》	推进	完成	
			建设“民声智慧听”一体化服务平台	初步完成系统建设开发	完成平台建设	
			实现热线一体化服务省市贯通	推进	完成	
		深化12345与110对接联动机制	积极打造多方参与的热线治理生态圈	制定双号数据交换标准规范	推进	完成
				建立共享范围清单	推进	建立
		加强长三角地区12345热线一体化发展	深化热线数据利用赋能社会治理	热线理论创新能力	较强	较强
				协同治理能力	较强	较强
		负责线上服务平台运行安全防护	提升系统安全运行维护能力，守实网络与信息系统安全防线	设置互联网端“长三角诉求”专区	推进	完成
				专报数量	≥21期	≥42期
				系统运行事故发生频率	≤5%	≤5%
	配合线上服务平台建设，网上政务服务和公共资源交易数据互推	打造覆盖企业全生命周期的“一企来办”业务平台	信息系统故障修复响应时间	≤2小时	≤2小时	
			《安全“啄木鸟”专报》发布数量	≥12期	≥24期	
			应急演练	≥1次	≥1次	
	配合线上服务平台建设，网上政务服务和公共资源交易数据互推	加强“一企来办”企业综合服务平台省市县三级一体服务联动	安全培训	≥1次	≥2次	
			平台系统对接数量	≥3个	≥16个	
				项目覆盖单位或市县区数量	=50%	=100%

	深化拓展提高为企业服务便利度	“一企来办”平台功能优化拓展能力	较强	较强
		构建“一企来办”平台涉企诉求高效处办工作机	通过12345“一企来”渠道收集企业诉求建议	实现
一级指标	二级指标	三级指标	半年指标值	全年指标值
效益指标	经济效益			
	社会效益	对提高公共服务能力和效率的改善或提升程度	明显	明显
		对效率、管理、决策支持改善提升程度	明显	明显
	生态效益			
	可持续影响	对提高公共服务能力和效率的持续影响程度	明显	明显
		对提高或改善公共服务水平的持续影响程度	明显	明显
对单位履职、促进事业发展的持续影响程度		较高	较高	
满意度指标	服务对象满意度	对服务代表满意率	≥90%	≥90%