

2018 年珠海市政务服务管理局部门决算 报告

目 录

第一部分 珠海市人民政府服务管理局概况

- 一、部门主要职责
- 二、部门决算单位构成

第二部分 珠海市人民政府服务管理局 2018 年部门决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

第三部分 珠海市人民政府服务管理局 2018 年部门决算情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 珠海市人民政府服务管理局概况

（一）部门主要职责

珠海市人民政府服务管理局是主管政务服务、公共资源交易服务、市民服务热线工作的职能部门。主要职责：1、组织、协调、管理、监督市级行政许可、非行政许可和政务服务事项的实施。2、负责网上办事大厅的规划和管理，指导各级政务服务机构开展网上办事大厅建设工作，协调推进政务服务机构之间的网络互联互通和信息共享。3、负责进驻市政务服务大厅的事项和人员的管理、检查和考核工作；受理对服务窗口及工作人员的服务质量、服务态度、办事效率、工作作风等方面的投诉、意见和建议；对政务服务质量进行定期评估，并提出改进意见和建议。4、协调审批职能部门简化审批环节，优化办事流程，推进协同审批，对涉及多部门审批的事项组织联合审批。5、指导全市政务服务体系（市、区、镇（街）、村（居）四级）建设，制定和监督实施市政务服务机构的各项管理制度、服务标准和服务规范。6、受市政府委托对“珠海市市民服务热线管理中心”进行管理。7、贯彻执行国家和省有关公共资源交易的法律、法规、规章和政策；负责对全市公共资源交易市场建设和发展进行总体规划、统筹协调、政策引导、监督管理。8、负责制定、监督、实施全市公共资源交易目录；负责市场交易活动的综合监管、组织公共资源交易项目的综合汇审。9、组织协调有关部门加强市场交易活动的现场监督，协调各公共资源交易管理主体做好对交

易事项的法定监管工作。10、指导市公共资源交易平台的建设管理工作；制定进入市公共资源交易平台的有关管理办法；受理交易过程中出现的相关投诉，并协助各职能部门做好调查处理工作。11、承担市政务服务管理委员会和市公共资源交易管理委员会的日常工作，承办市人民政府和上级有关部门交办的其他事项。

（二）部门决算单位构成

按照部门决算编报要求，纳入珠海市人民政府政务服务管理局 2018 年度部门决算编报范围的单位共 4 个，包括局机关本级和下属 3 个预算单位，分别是：珠海市公共资源交易中心、珠海市人民政府政务服务与数字管理中心、珠海市市民热线管理中心。

第二部分 珠海市人民政府服务管理局 2018 年部门决算表

表 1

收入支出决算总表

部门： 珠海市人民政府服务管理局

单位： 万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
一、财政拨款收入	1	7341.24	一、一般公共服务支出	26	6934.19
二、上级补助收入	2	0.00	二、外交支出	27	0.00
三、事业收入	3	0.00	三、国防支出	28	0.00
四、经营收入	4	0.00	四、公共安全支出	29	0.00
五、附属单位上缴收入	5	0.00	五、教育支出	30	0.00
六、其他收入	6	3.00	六、科学技术支出	31	0.00
	7		七、文化体育与传媒支出	32	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	33	331.78
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	34	76.06
	10		十、节能环保支出	35	0.00

表 1

收入支出决算总表

部门： 珠海市人民政府服务管理局

单位： 万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
	11		十一、城乡社区支出	36	0.00
	12		十二、农林水支出	37	0.00
	13		十三、交通运输支出	38	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	39	1.98
	15		十五、商业服务业等支出	40	0.00
	16		十六、金融支出	41	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	42	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	43	0.00
	19		十九、住房保障支出	44	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	45	0.00
	21		二十一、其他支出	46	0.00
本年收入合计	22	7344.24	本年支出合计	47	7344.01
用事业基金弥补收支差额	23	0.00	结余分配	48	0.00

收入支出决算总表

部门： 珠海市人民政府服务管理局

单位： 万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
年初结转和结余	24	28.33	年末结转和结余	49	28.56
总计	25	7372.57	总计	50	7372.57

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转情况。

收入决算表

部门： 珠海市政务服务管理局

单位： 万元

项 目		本年收入合 计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴 收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	7344.24	7341.24	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00
201	一般公共服务支出	6936.40	6933.40	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00
20103	政府办公厅（室）及 相关机构事务	5636.04	5633.04	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00
2010301	行政运行	812.26	812.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	1815.27	1815.27	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅 （室）及相关机构事 务支出	3008.51	3005.51	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00
20133	宣传事务	50.69	50.69	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013350	事业运行	45.29	45.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013399	其他宣传事务支出	5.40	5.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

部门： 珠海市政务服务管理局

单位： 万元

项 目		本年收入合 计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴 收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	7344.24	7341.24	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00
20136	其他共产党事务支 出	2.67	2.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013699	其他共产党事务支 出	2.67	2.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20199	其他一般公共服务 支出	1247.00	1247.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务 支出	1247.00	1247.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支 出	331.78	331.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退 休	331.78	331.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单 位离退休	82.44	82.44	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本 养老保险缴费支出	248.88	248.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

部门： 珠海市政务服务管理局

单位： 万元

项 目		本年收入合 计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴 收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	7344.24	7341.24	0.00	0.00	0.00	0.00	3.00
2080599	其他行政事业单位 离退休支出	0.46	0.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	医疗卫生与计划生 育支出	76.06	76.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	76.06	76.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	55.08	55.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	2.22	2.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101103	公务员医疗补助	18.76	18.76	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

表 3

支出决算表

部门： 珠海市人民政府服务管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	7344.01	2917.24	4426.77	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	6934.19	2509.39	4424.80	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	5633.83	2505.47	3128.36	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	812.26	812.26	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	1815.27	1693.21	122.06	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	3006.30	0.00	3006.30	0.00	0.00	0.00
20133	宣传事务	50.69	0.00	50.69	0.00	0.00	0.00
2013350	事业运行	45.29	0.00	45.29	0.00	0.00	0.00
2013399	其他宣传事务支出	5.40	0.00	5.40	0.00	0.00	0.00

支出决算表

部门： 珠海市人民政府服务管理局

单位： 万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	7344.01	2917.24	4426.77	0.00	0.00	0.00
20136	其他共产党事务支出	2.67	0.00	2.67	0.00	0.00	0.00
2013699	其他共产党事务支出	2.67	0.00	2.67	0.00	0.00	0.00
20199	其他一般公共服务支出	1247.00	3.92	1243.08	0.00	0.00	0.00
2019999	其他一般公共服务支出	1247.00	3.92	1243.08	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	331.78	331.78	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	331.78	331.78	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	82.44	82.44	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	248.88	248.88	0.00	0.00	0.00	0.00
2080599	其他行政事业单位离退休支出	0.46	0.46	0.00	0.00	0.00	0.00

支出决算表

部门： 珠海市人民政府服务管理局

单位： 万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	7344.01	2917.24	4426.77	0.00	0.00	0.00
210	医疗卫生与计划生育支出	76.06	76.06	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	76.06	76.06	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	55.08	55.08	0.00	0.00	0.00	0.00
2101102	事业单位医疗	2.22	2.22	0.00	0.00	0.00	0.00
2101103	公务员医疗补助	18.76	18.76	0.00	0.00	0.00	0.00
215	资源勘探信息等支出	1.98	0.00	1.98	0.00	0.00	0.00
21503	建筑业	1.98	0.00	1.98	0.00	0.00	0.00
2150302	一般行政管理事务	1.98	0.00	1.98	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

部门： 珠海市政务服务管理局

单位： 万元

收入			支出				
项 目	行次	金额	项 目	行次	合计	一般公共预算财 政拨款	政府性基金预算 财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
一、一般公共预算财政拨款	1	7341.24	一、一般公共服务支出	29	6933.40	6933.40	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	30	0.00	0.00	0.00
	3		三、国防支出	31	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	32	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	33	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	34	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化体育与传媒支出	35	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	36	331.78	331.78	0.00
	9		九、医疗卫生与计划生育支 出	37	76.06	76.06	0.00
	10		十、节能环保支出	38	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	39	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	40	0.00	0.00	0.00

财政拨款收入支出决算总表

部门： 珠海市政务服务管理局

单位： 万元

收入			支出				
项 目	行次	金额	项 目	行次	合计	一般公共预算财 政拨款	政府性基金预算 财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
	13		十三、交通运输支出	41	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	42	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	43	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	44	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	45	0.00	0.00	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	46	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	47	0.00	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	48	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、其他支出	49	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、债务还本支出	50	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、债务付息支出	51	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	24	7341.24	本年支出合计	52	7341.24	7341.24	0.00
年初财政拨款结转和结余	25	25.15	年末结转和结余	53	25.15	25.15	0.00
一般公共预算财政拨款	26	25.15		54			

财政拨款收入支出决算总表

部门： 珠海市政务服务管理局

单位： 万元

收入			支出				
项 目	行次	金额	项 目	行次	合计	一般公共预算财 政拨款	政府性基金预算 财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
政府性基金预算财政拨款	27	0.00		55			
总计	28	7366.39	总计	56	7366.39	7366.39	0.00

注：本表反映部门本年度财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门： 珠海市人民政府服务管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	7341.24	2917.24	4424.01
201	一般公共服务支出	6933.40	2509.39	4424.01
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	5633.04	2505.47	3127.57
2010301	行政运行	812.26	812.26	0.00
2010350	事业运行	1815.27	1693.21	122.06
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	3005.51	0.00	3005.51
20133	宣传事务	50.69	0.00	50.69
2013350	事业运行	45.29	0.00	45.29
2013399	其他宣传事务支出	5.40	0.00	5.40
20136	其他共产党事务支出	2.67	0.00	2.67
2013699	其他共产党事务支出	2.67	0.00	2.67
20199	其他一般公共服务支出	1247.00	3.92	1243.08

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门： 珠海市政务服务管理局

单位： 万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
合计		7341.24	2917.24	4424.01
2019999	其他一般公共服务支出	1247.00	3.92	1243.08
208	社会保障和就业支出	331.78	331.78	0.00
20805	行政事业单位离退休	331.78	331.78	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	82.44	82.44	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	248.88	248.88	0.00
2080599	其他行政事业单位离退休支出	0.46	0.46	0.00
210	医疗卫生与计划生育支出	76.06	76.06	0.00
21011	行政事业单位医疗	76.06	76.06	0.00
2101101	行政单位医疗	55.08	55.08	0.00
2101102	事业单位医疗	2.22	2.22	0.00
2101103	公务员医疗补助	18.76	18.76	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 珠海市人民政府服务管理局

单位： 万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	2106.19	302	商品和服务支出	287.55
30101	基本工资	324.18	30201	办公费	24.27
30102	津贴补贴	685.87	30202	印刷费	2.20
30103	奖金	412.35	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.02
30107	绩效工资	22.64	30205	水费	0.31
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	253.69	30206	电费	28.37
30109	职业年金缴费	0.00	30207	邮电费	6.21
30110	职工基本医疗保险缴费	53.70	30208	取暖费	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	18.76	30209	物业管理费	0.36
30112	其他社会保障缴费	8.11	30211	差旅费	19.08
30113	住房公积金	215.81	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	10.38
30199	其他工资福利支出	111.07	30214	租赁费	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 珠海市人民政府服务管理局

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
303	对个人和家庭的补助	496.52	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	4.35
30302	退休费	82.01	30217	公务接待费	2.12
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.54
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	9.74
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	13.40
30309	奖励金	36.00	30229	福利费	16.01
30310	个人农业生成补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	378.52	30239	其他交通费用	51.82
			30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	98.38
			310	资本性支出	26.98

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 珠海市人民政府服务管理局

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	10.08
			31003	专用设备购置	3.45
			31005	基础设施建设	0.00
			31006	大型修缮	0.00
			31007	信息网络及软件购置更新	13.45
			31008	物资储备	0.00
			31009	土地补偿	0.00
			31010	安置补助	0.00
			31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
			31012	拆迁补偿	0.00
			31013	公务用车购置	0.00
			31019	其他交通工具购置	0.00
			31021	文物和陈列品购置	0.00
			31022	无形资产购置	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 珠海市人民政府服务管理局

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			31099	其他资本性支出	0.00
			312	对企业补助	0.00
			31201	资本金注入	0.00
			31203	政府投资基金股权投资	0.00
			31204	费用补贴	0.00
			31205	利息补贴	0.00
			31299	其他对企业补助	0.00
			307	债务利息及费用支出	0.00
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			30703	国内债务发行费用	0.00
			30704	国外债务发行费用	0.00
			399	其他支出	0.00
			39906	赠与	0.00
			39907	国家赔偿费用支出	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 珠海市政务服务管理局

单位： 万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	2602.71		公用经费合计	314.52

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

部门： 珠海市政务服务管理局

单位： 万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行费			公务接待 费	合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行费			公务接待 费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
5.00	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	2.12	0.00	0.00	0.00	0.00	2.12

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出情况。其中，预算数为“三公”经费年初预算数，决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门： 珠海市政务服务管理局

单位： 万元

项 目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20822	大中型水库移民后期扶持基金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2082299	其他大中型水库移民后期扶持基金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21208	国有土地使用权出让收入及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2120801	征地和拆迁补偿支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21211	农业土地开发资金及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2121100	农业土地开发资金及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门： 珠海市政务服务管理局

单位：万元

项 目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
229	其他支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22908	彩票发行销售机构业务费 安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2290805	体育彩票销售机构的业务 费支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2290808	彩票市场调控资金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22960	彩票公益金及对应专项债 务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2296003	用于体育事业的彩票公益 金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余情况。

第三部分 珠海市人民政府服务管理局 2018 年部门决算情况

说明

一、 2018 年度收入支出决算总体情况说明

(一) 年度收入总体情况

珠海市人民政府服务管理局 2018 年度总收入 7372.57 万元，其中本年收入 7344.24 万元。具体情况如下：

1. 财政拨款收入 7341.24 万元，比上年决算数减少 412.55 万元，下降 5.32%。主要变动情况：一是 2018 年《市民服务热线综合业务平台服务购买项目》无付款金额，在 2017 年付款额为 536.5 万元；二是《市民服务热线服务购买项目》2018 年项目预算执行率比 2017 年提高 20.61%。三是市政务服务与数字管理中心的基层公共服务支撑平台项目 2018 年进入使用维护阶段，项目预算比 2017 年有较大的下降。

2. 上级补助收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

3. 事业收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

4. 经营收入 0.00 万元，与上年决算数持平。

5. 其他收入 3.00 万元，比上年决算数增加 3.0 万元，增长 100%。主要变动情况：珠海市人民政府服务管理局参加广东省机关公务员办公技能大赛，由市直机关工委拨 3 万元参赛经费。

(二) 年度支出总体情况

珠海市人民政府服务管理局 2018 年度总支出 7372.57 万元，其中本年支出 7344.01 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 2917.24 万元，比上年决算数增加 406.04 万元，增长 16.17%。主要变动情况：人员经费按相关策略略有增加。

2. 项目支出 4426.77 万元，比上年决算数减少 832.48 万元，下降 15.83%。主要变动情况：一是珠海市公共资源交易中心新扩办公场地、设立西部中心已于 2017 年完成，2018 年无此项目支出；二是市民服务热线管理中心 2018 年《市民服务热线综合业务平台服务购买项目》无付款金额，在 2017 年付款额为 536.5 万元，2018 年支出总额为 1829.92 万元，2017 年为 1439.04 万元，项目预算执行率提高 20.61%；三是市政务服务与数字管理中心的基层公共服务支撑平台项目 2018 年进入使用维护阶段，项目经费比 2017 年有较大的下降。基于以上重要项目的开展及落实，2018 年度我局部门决算数比上年决算数有相应的减少。

3. 上缴上级支出 0.00 万元，与上年决算数持平。

4. 经营支出 0.00 万元，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出 0.00 万元，与上年决算数持平。

二、2018 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2018 年度财政拨款收入说明

珠海市人民政府政务服务管理局 2018 年度财政拨款收入合计 7341.24 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 7341.24 万元，比上年决算数减少 412.55 万元，下降 5.32%；主要变动情况：

一是市公共资源交易中心新扩办公场地、设立西部中心已于2017年完成，2018年无此项目；二是市民服务热线管理中心市民热线综合业务平台服务购买项目无付款；三是市政务服务与数字管理中心的基层公共服务支撑平台项目2018年进入使用维护阶段，项目经费比2017年有较大的下降；政府性基金预算财政拨款收入0.00万元，比上年决算数增加0万元，与上年决算数持平

（二）2018年度财政拨款支出说明

珠海市人民政府服务管理局2018年度财政拨款支出合计7341.24万元。其中：一般公共预算财政拨款支出7341.24万元，比年初预算数增加760.75万元，增长11.56%；主要变动情况：一是局机关人员经费标准及机关运行费略有调增；二是市公共资源交易中心新增军转干2人，人员经费标准及机关运行费略有调增；三是市政务服务与数字管理中心追加了社会协管员工资及政务大厅整改项目费用；政府性基金预算财政拨款支出0.00万元，比年初预算数增加0万元，与年初预算数持平。

三、2018年度财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

珠海市人民政府服务管理局2018年度“三公”经费财政拨款支出决算为2.12万元，完成预算5.00万元的42.40%。其中：因公出国（境）费支出决算为0.00万元，完成预算0.00万元的0%；公务用车购置及运行费支出决算为0.00万元，完成预算0.00万元的0%；公务接待费支出决算为2.12万元，完成预算

5.00 万元的 42.40%。

2018 年度“三公”经费支出决算 小于 预算数的主要情况：我局认真贯彻落实中央“八项规定”精神和厉行节约的要求，从严控制“三公”经费开支，全年实际支出比预算有所节约。

与上年相比，2018 年度“三公”经费财政拨款支出决算数比上年 增加 0.05 万元， 增长 2.53%。其中：因公出国（境）费支出决算 增加 0 万元，与上年决算数持平；公务用车购置及运行费支出决算 增加 0 万元，与上年决算数持平；公务接待费支出决算 增加 0.05 万元，增长 2.53%。公务接待费的主要情况是：根据工作需要，经报请批准，开展公务接待工作，2018 年实际到访单位的批次及人数较 2017 年有所增多。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2018 年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费 0.00 万元，占 0%；公务用车购置及运行费支出 0.00 万元，占 0%；公务接待费支出 2.12 万元，占 100.00%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费支出 0.00 万元。全年使用财政拨款安排 2018 年局机关及下属 3 个单位出国团组 0 个、累计 0 人次。开支内容包括：参加 0 会议支出 0.00 万元，主要用于无。

2. 公务用车购置及运行维护费支出 0.00 万元，其中：公务用车购置支出为 0.00 万元，2018 年公务用车购置数 0 辆。公务用车运行及维护支出 0.00 万元，2018 年局机关及下属 3 个单位公务用车保有量为 1 辆，主要用于 机要通信、应急工作等。

根据《关于落实市直机关公务用车制度改革方案相关工作的紧急通知》（珠车改办[2015]12号），该车辆于2015年年底已封存至今，待相关部门作进一步处理。

3. 公务接待费支出 2.12 万元，主要用于 主要用于上级单位检查和相关单位来访、交流工作等方面的接待。2018 年度，局机关及下属 3 个单位共接待国外来访团组 0 个，来访外宾 0 人次；发生国内接待 19 次，接待人数共 149 人，主要包括其他省市政务服务管理机构、公共资源交易管理机构的各级单位来访调研、学习交流方面的公务接待支出。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2018 年本部门机关运行经费支出 314.52 万元，比上年增加 98.77 万元，增长 45.78%。主要增减变动情况是：2018 年 10 月起，市机关事务管理局将珠海市政务服务管理局的政务大楼物业管理费和水电费移交至珠海市政务服务管理局自行管理。

（二）政府采购支出情况说明

2018 年本部门政府采购支出总额 1951.93 万元，其中：政府采购货物支出 133.92 万元、政府采购工程支出 51.35 万元、政府采购服务支出 1766.66 万元。

（三）国有资产占用情况

截至 2018 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 1 辆，其中，一般公务用车 1 辆、一般执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0

辆、其他用车 0 辆；单位价值 50 万元以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

（四）预算绩效管理工作开展情况。

绩效管理工作总体情况。 珠海市人民政府服务管理局无重点项目绩效评价。但根据财政预算管理要求，2018 年度我部门组织对 2 个一般公共预算项目支出开展绩效自评，共涉及资金 2579.92 万元，占一般公共预算项目支出总额的 37.21%。

以部门为主体开展的项目绩效评价报告。

1、网上办事大厅租赁费项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，网上办事大厅租赁费项目自评得分为 96.5 分。项目全年预算数为 750 万元，执行数为 750 万元，完成预算的 100%。主要产出和效果：一是通过服务购买，较好地为全市提供了“一网通办”服务，支撑市级依申请办理的政务服务事项的网上预约、在线申办、在线审批、进度查询等全流程网办服务；二是为企业和市民提供企业专属网页和市民个人网页服务，实现电子证照网厅用证，减少用户纸质材料提交；建立“一事一评”短信评议机制，及时获知用户办事满意度；三是 2018 年，在全省（含各地市）的共同努力下，广东省网上政务服务平台在全国省级政务服务能力评估中获得全国第一名；网厅所属的政务服务协同赋能平台，荣获第四届（2018）中国“互联网+政务”50 强；“网上办事”手机 APP，荣获珠海市第六届机关公务员办公技能大赛铜奖。发现的主要问题及原因：一是全省实现标准化梳理工作完成后，各部门事项都有大幅度调整，导致珠海市网上办事大厅各项事项

需要重新核对，并对已发生变化的事项进行重新实施；二是国家和省关于“互联网+政务服务”的各项工作要求不断提出，要求越来越高，而珠海市网上办事大厅租赁项目租用的系统服务自2014年验收以来已有5年之久，相关的技术架构、系统功能已不适应国家和省的要求。下一步改进措施：一是建立与各部门顺畅的沟通渠道，及时确认事项调整情况以便尽早进行系统调整；二是根据国家和省“互联网+政务服务”各项工作部署，提前整理系统需求并积极与服务提供商协商系统升级改造计划；详见附件项目自评表。

2、市民服务热线服务外包项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，市民服务热线服务购买项目自评得分为98分。项目全年预算数为1896万元，执行数为1829.92万元，完成预算的96.51%。主要产出和效果：一是2018年，12345市民服务热线呼叫总量为146.7万个，接通总量为136.6万个，日均呼入来电4020个，工作日日均呼入来电5191个。接到群众咨询129万个，投诉16.35万个，举报0.82万个，建议表扬0.71万个。形成记录工单146.9万个，转派各区、各部门办理工单16.9万个。目前，市民服务热线整合了27个部门32条热线，与110报警应急电话实现三方联动，与全市59个政府部门和16家国企进行了业务对接。开通话务坐席139个，配备话务员195人，为市民提供7×24小时全天候服务；二是2018年，12345市民服务热线平均15秒接通率为95%，90%来电话务员可直接解答，市民对话务员满意率为91.92%；三是热线建立绩效评估机制，年度服务费用采取分期支付方式，每月定期进行服务的综合考核，并

根据月度服务评价考核结果按比例支付服务费用。通过实时服务监督、定期综合评估的方式，有效加强服务监管，激发服务提供方的工作积极性，持续提升服务质量。发现的主要问题及原因：一是话务员薪酬待遇低。2018年，话务员年收入为5.66万元（税前），每月平均到手工资为3200元（不含五险一金），热线话务员待遇低于电信客服等同类型岗位。根据市人社局发布的《2017年度珠海市企业人力资源市场工资指导价位》，呼叫中心客服平均年收入为62689元；二是团队流失率大。2018年人数要求195人，实际仅为169人。话务资源长期不足，对热线接通及服务质量有一定影响。三是招聘难度大。由于热线涉及全市多个职能部门的业务专业知识，掌握知识较多，专业知识强，热线呼叫量较大，同时大量市民拨打电话时带发泄负面情绪，话务员同时也背负着较大心理压力。即使招聘学历放宽至中专（高中），2018年上半年平均流失率仍然超过12%。下一步改进措施：一是推进2019年外包服务项目落地；二是进一步协调员工薪酬改革，提高工资福利待遇。着重招工难、留人难等问题，引进高素质人才，提高热线服务效能。详见附件项目自评表。

第四部分 名词解释

财政拨款收入：指财政当年拨付的资金。包括一般公共预算财政拨款和政府性基金财政拨款。

上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”等以外的收入。

用事业基金弥补收支差额：指事业单位在用当年的“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“其他收入”不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

年初结转和结余：指以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

结余分配：指事业单位按规定从非财政补助结余中分配的事业基金和职工福利基金等。

年末结转和结余：指本年度或以前年度预算安排、因客

观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动所发生的支出。

“三公”经费：按照党中央、国务院有关文件及部门预算管理有关规定，“三公”经费包括因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。（1）因公出国（境）费，指单位工作人员公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出。（2）公务用车购置及运行费，指单位公务用车购置费（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。（3）公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

机关运行经费：指为保障行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专项材料及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

项目主管部门

2018 年度财政支出项目绩效自评表

评价类型：项目实施过程评价（） 项目完成结果评价（）

评价项目名称：网上办事大厅租赁费

项目（用款）单位：珠海市政务服务数据管理局

单位内部管理部门：政务科

填表人姓名：杨成才

填表人手机号码：18928094590

填报日期：2019 年 2 月 12 日

珠海市财政局

二〇一九年一月制

填 表 说 明

一、项目的绩效自评**统一由项目主管部门负责**自行组织评价小组开展评价。项目主管部门在填写本自评表时，须对本表所涉及基础资料的真实性、完整性负责，评价小组成员需在评价结论上签名。

二、本表格在电脑录入保存，内容较多时，各栏空格可自动伸展。

三、在填写过程中，自评表第四至第七专栏应按照固定的内容格式，参考项目填报指引，根据项目的具体情况进行填写说明。

四、鉴于不需要另行提供文字自评报告材料，为确保市财政局组织的评价专家能够对项目绩效进行客观、中肯的评价，专栏填写的情况务必清晰、具体，以免影响项目的评价结果。

五、对于自评表的各项专栏，均不得留空，如无相关的情况，也需要进行相关说明。其中自评表的第二点“本项目资金的安排和使用情况”中，如无“其他资金”，应在相应的栏目下填写“0”。

六、所附文件、制度、会议纪要、验收报告或财务核算资料等资料均要求制作成 pdf 格式文件，作为佐证依据一并提交。

七、本自评表及佐证材料均在**珠海市财政综合业务平台**提交。各主管部门提交的佐证材料，统一以“xx 主管部门 xxxx 项目绩效自评佐证材料”作为总文件夹压缩后上传。其中，佐证材料应进行分类，根据“2018 年度财政支出项目绩效管理自评指标体系”三级指标中的具体名称顺序建立子文件夹，以便佐证评价。

一、项目基本情况

项目名称	网上办事大厅租赁费		
项目属性	2018 年新增项目 () 以前年度延续项目 (√)		
指标来源	(预算指标) 上年结转 () 年初预算 (√) 追加预算 ()		
项目类型	设备购置类 () 信息化类 (√) 大额专项类 ()		
财政局主管业务科室	行财科		
单位内部项目管理部门或机构	政务科		
单位项目管理联系人	李艳萍	办公电话及手机号码	2538080/13326636526
项目计划起止时间	2018 年 1 月—— 2018 年 12 月		
项目实际起止时间	2018 年 1 月—— 2018 年 12 月		
项目总投资额	750 万元,其中市财政拨款 750 万元,占总投资额的比重为 100%		
实际到位资金	750 万元,其中市财政资金 750 万元,占实际到位资金比重为 100%		
实际支付资金	750 万元,其中市财政资金 450 万元,占实际支出资金的比重为 100 %		
项目概况	<p>包括：1、项目用途；2、项目具体内容；3、实施依据；4、项目完成及验收情况。</p> <p>网上办事大厅租赁费--珠海市网上办事大厅建设及运维服务项目属政府购买服务模式，市政务服务管理局代表市政府与珠海电信签订购买服务合同，采用单一来源方式进行项目采购（见市政府会议纪要[2013]3 号）总投资为 7500 万（十年支付期，每年支付额 750 万）。珠海市网上办事大厅建设及运维服务项目是我市落实广东省《关于做好全省网上办事大厅建设相关筹备工作的通知》要求，切实落实网上办事大厅建设的重要举措。项目以建设一个全市统一的，集信息公开、便民服务、网上办理、电子监察于一体的网上办事大厅为目标；是我市进一步转变政府职能、提高行政办事效率、完善公共服务、创新社会管理、建设法治化国际化营商环境的重要抓手。项目已于 2014 年 9 月 20 日完成建设、通过专家组验收并转入项目运维服务期。该项目包括移动办事平台（手机 APP、微信）、网上办事大厅、网上办事系统、市民网页、企业网页、社会服务等内容。</p>		

二、本项目资金的安排和使用情况

		市财政 资金(万元)	其他资金(万元)					合计 (万元)
			上级补助 资金	各区安排 资金	银行贷款	单位自筹	其他	
预算安排	上年结转	0	0	0	0	0	0	0
	年初预算	750	0	0	0	0	0	750
	预算调整	0	0	0	0	0	0	0
	合计	750	0	0	0	0	0	750
实际到位	到位金额	750	0	0	0	0	0	750
	资金到位率(%)	100	0	0	0	0	0	100
实际支出	支出金额	750	0	0	0	0	0	750
	支出实现率(%)	100	0	0	0	0	0	100
本年度结余		0	0	0	0	0	0	0

注：本年度结余 = 上年结转 + 本年度实际到位金额 - 本年度实际支出金额

资金到位率 = 实际到位资金/计划投入资金×100%

支出实现率 = 实际支出资金/实际到位金额×100%

三、本年度项目资金支出情况

序号	金额(万元)	支出内容(需填报具体支出内容、单价、数量、支出依据等)
1	750	珠海市网上办事大厅建设及运维服务租赁费一项, 单价 750 万元, 按协议执行, 详见附件。
2		
3		
4		
5		
...		
合计	750	

四、项目组织实施情况

一级指标	二级指标	三级指标	填报内容	填报说明
过程管理	项目管理措施	集体研究决策情况	市政府会议纪要[2013]3号	填报项目管理集体研究、集体决策相关情况，佐证材料包括会议纪要等。
		制定管理制度情况	广东省网上办事大厅珠海分行运维外包项目考核方案（2018年上半年各一份）	根据项目情况填写该项目相关的管理制度，不强制要求每一个项目都制定管理制度。如项目没有制定管理制度，需要填写“无制定相关管理制度。”
		制定专项资金管理办法情况	本项目资金不属于市级财政专项资金，无制定专项资金管理办法	仅针对符合《珠海市人民政府关于印发珠海市市级财政专项资金管理办法（修订稿）的通知》（珠府[2018]73号）要求纳入目录管理的市级财政专项资金，需要填报具体管理办法名称及文号。如项目资金不属于市级财政专项资金，需填写“本项目资金不属于市级财政专项资金，无制定专项资金管理办法”。
		项目完成验收情况	2014年9月20日通过专家组验收。	填报项目完成是否验收，具体验收结果，佐证材料为验收报告等。
		档案资料管理情况	设立了独立档案柜统一归档资料。	填报会议纪要、合同、市场询价凭证、验收报告、项目关联文件等材料归档情况，原件已附作集中核算凭证的请说明。
	程序合法性、合理性	政府采购情况	按《研究市网上办事大厅建设工作会议纪要》采用单一来源采购方式	填报项目履行政府采购手续的情况。
		工程招投标情况	委托第三方编制了方案并通过专家评审，通过市公共资源交易中心进行招投标。	填报需要招投标的工程履行情况。如果项目不涉及工程招投标，需要填写“本项目不涉及工程招投标情况”。
		信息公开情况	按招投标规定进行信息公开。	填报项目信息公开情况，如遴选扶持对象、专项资金管理办法等是否按要求公开，未要求的是否主动公开；如

				项目资金在部门预算或部门决算中公开的有关情况。
	项目调整情况及报批文件	项目实施过程的调整情况、调整内容	无	填报项目实施过程有关工作内容或项目涉及资金预算调整情况。
		调整报批手续情况	无	填报项目预算或支出预算构成调整所履行的调整报批手续，并提供报批依据。
财务管理	内部财务管理	单位内部监管制约措施	关于印发有关制度的通知（珠政务[2015]3号）之一关于加强财务管理的若干意见	填报单位内部互相监管、互相制约的财务管理情况。
	项目投资成本控制措施	项目是否超预算	否	填报项目投资预算总额是否超过预算的有关情况。
		组织可行性论证情况	本项目无须组织可行性论证	填报应组织可行性论证的项目是否经过可行性论证环节，不强制要求每一个项目都进行可行性论证。如果无须组织可行性论证的项目，需要填写“本项目无须组织可行性论证”。
		市场询价或竞价情况	本项目10年租赁服务费用已通过单一来源采购方式确定，后续年度服务费按协议约定支付。	填报购置或租赁成本支出是否经过市场询价或竞价的相关情况。
		资源综合利用情况	本项目为我局首个大型项目，为后续项目提供了可利用的资源，包括珠海市基层公共服务基础支撑平台、市民热线综合服务平台等。	填报项目实施时是否充分利用或整合了现有资源，如①场地、线路、设备、人力…避免无谓的租赁或购置开支，浪费；②部门内部、不同部门同类项目或现有资源整合综合利用、避免重复投入等。

五、项目绩效目标的完成情况

二级指标	三级指标	填报内容	填报指引
项目总体目标概述	立项预期目标、效果	建设一个全市统一的，集信息公开、便民服务、网上办理、电子监察于一体的网上办事大厅。	概述项目立项计划达到什么目标，取得什么效果

	项目实际成效	实现建设全市统一的，集信息公开、便民服务、网上办理、电子监察于一体的网上办事大厅的预定目标，并为我市进一步转变政府职能、提高行政办事效率、完善公共服务、创新社会管理、建设法治化国际化营商环境提供了信息化工具。2018年本项目的子项目“政务服务资源协同赋能平台”荣获第四届（2018）中国“互联网+政务”50强。	概述项目实施后取得的实际成效如何，
产出情况	数量	网上办事大厅页面浏览量（PV）累计共500万次，独立访客数累计共150万个。网上办事大厅共接收预约1.5万次，受理办结业务1.1万宗，签发电子证照65万个，应用电子证照4万次，社保信息、不动产信息等数据共享次数进3万次。	根据项目具体情况填报，如：①设备、软件、线路、场地开发、采购或租赁等；②购买或提供的服务数量；③培训班数、人数，研究课题数，调研次数，组织会议数，办案数，宣传数；④项目受益人数，建筑面积；⑤扶持企业、项目数等。
	质量	2018年上半年项目服务质量评价得分：85.27分； 2018年下半年项目服务质量评价得分：87.64分。 子项目：政务服务资源协同赋能平台荣获第四届（2018）中国“互联网+政务”50强。 子项目：珠海办事APP荣获珠海市直机关公务员技能大赛铜奖。	根据项目具体情况填报，如：①验收合格率、达标率、办结率；②购买或开发的产品、服务质量；③项目所提供的产品、服务质量；④项目工作任务完成质量；⑤项目实施后获得的嘉奖等。
	时效	项目进度完成率：100%。	填写项目完成时效是否达到项目预算进度。
效益情况	经济效益	无相关数据。	根据项目具体情况填报，如：①项目实施过程所需经费成本的节约情况；②项目实施后，对降低能耗，节省费用，减轻负担，或者减少损失的效果；③项目实施对社会投资、金融贷款的杠杆作用；④项目实施对促进相关行业、企业提高效益的作用；⑤促进新经济模式，等

	公共(社会)效益	一是建立了统一的网上办事平台,并提供高效、公平、公开的政务服务,得到了市民、企业的好评。 二是部门办理业务的提前办结率达大幅提高,有效提升行政效率。		指项目实施后对社会公众带来的直接、间接影响,根据项目具体情况填报,如:①解决……问题;②提高……影响力;③提高劳动效率,行政效率,审批效率;④提高服务水平;⑤带动就业;⑥方便群众;⑦减少社会负面因素;⑧改善生产生活、学习、居住……条件;⑨……工作质量提高,等
	生态效益	通过网上办事大厅大部分事项实现无纸化办理,有效减少纸张使用。		根据项目具体情况确定是否填报,如降低能源损耗;减少污染排放;净化空气、水土;绿化、美化环境等
满意度情况	社会公众或服务对象满意度	接到投诉情况	无	填报项目实施过程或实施后是否接到相关投诉的有关情况
		调查满意度	根据第三方的满意度调查,2018年珠海市政府部门责任白皮书考核群众满意度测评综合得分为85.39分,较上年(2017年84.99分)满意度提高了0.40分,处于优秀水平。	填报项目实施效果的满意程度,一般采取社会调查的方式

六、项目实施的累进性影响

二级指标	三级指标	填报内容	填报指引
累进性影响	取得的经验分析	2018年全省开展“十统一”事项标准化工作带来的事项调整,给项目实施进度带来较大影响。但同时为大批量事项调整带来的系统调整工作积累了经验,有助于应对2019年机构改革带来的影响。	填报项目实施过程中所取得的经验,并进行有关分析。

	存在的问题分析	2018 年全省“十统一”事项标准化工作涉及大量事项调整和技术规范调整，导致大量系统对接工作需按新规范进行对接。	填报项目实施中存在的问题，包括主观的问题和客观的问题。
	下一步的改进思路和资源优化整合建议	一是结合省、市机构改革工作，完善系统对接工作。 二是加强各区政务服务平台的集约化改造，以适应“全城通办”、跨层级协同审批的需求。	填报针对存在问题的改进意见或建议，以及项目涉及资源的优化整合建议。

七、对项目调整、保留、取消的自评建议

一级指标	二级指标	三级指标		填报指引
项目调整、保留或取消	分析项目的调整、保留或取消的原因	具体建议	调整预算（ ） 保留预算（ <input checked="" type="checkbox"/> ） 取消项目（ ）	在“调整预算”、“保留预算”或者“取消项目”的选项中只能选择其中一项。
		原因说明	随着国家“互联网+政务服务”和省“数字政府”改革工作持续推进，后续网上办事服务将进一步深化，保留项目预算有利于现有服务能力的进一步提升，以满足国家和省的相关工作要求。	①填报调整预算的理由，如：政策依据调整或需要调整；市场成本上升或下降；工作内容变化；项目之间资源优化整合；项目资金使用绩效未达到项目实施前预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。②填报保留预算的理由，如：政策依据；是否每年度必须发生的经常性项目；项目资金使用绩效是否达到项目实施前预期效果；其他原因。③填报取消项目的理由，如：政策到期或可以停止；属于一次性项目已完成；项目资金使用绩效未达到项目实施前的预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。

八、项目主管部门的自评结论

对项目的补充说明	因省、市机构改革涉及的业务调整, 将为 2019 年项目实施带来较大影响, 项目实施能否按时推进具有较高风险。	填报对项目的补充说明即需要说明的其他事项, 包括影响项目实施的环境变化情况(政策因素和其他不可抗力因素)等。
项目主管部门组织的评价小组自评得分	<p>96.5</p> <p style="text-align: right;">杨昕 李清梅</p> <p>评价人员(签名): 冯建 戴 李超</p>	
自评等级	<p>优(✓) 良() 中() 差()</p> <p>项目主管部门负责人(签名): 赵清芬</p> <p style="text-align: right;">项目主管部门(公章):</p> <p style="text-align: center;">2019年2月20日</p> 	

项目主管部门

2018 年度财政支出项目绩效自评表

评价类型：项目实施过程评价（√） 项目完成结果评价（ ）

评价项目名称： 市民服务热线服务购买项目

项目（用款）单位： 珠海市市民服务热线管理中心

单位内部管理部门： 珠海市市民服务热线管理中心

填表人姓名： 许珺

填表人手机号码： 18818600600

填报日期： 2019 年 3 月 1 日

珠海市财政局

二〇一九年一月制

填表说明

一、项目的绩效自评统一由项目主管部门负责自行组织评价小组开展评价。项目主管部门在填写本自评表时，须对本表所涉及基础资料的真实性、完整性负责，评价小组成员需在评价结论上签名。

二、本表格在电脑录入保存，内容较多时，各栏空格可自动伸展。

三、在填写过程中，自评表第四至第七专栏应按照固定的内容格式，参考项目填报指引，根据项目的具体情况进行填写说明。

四、鉴于不需要另行提供文字自评报告材料，为确保市财政局组织的评价专家能够对项目绩效进行客观、中肯的评价，专栏填写的情况务必清晰、具体，以免影响项目的评价结果。

五、对于自评表的各项专栏，均不得留空，如无相关的情况，也需要进行相关说明。其中自评表的第二点“本项目资金的安排和使用情况”中，如无“其他资金”，应在相应的栏目下填写“0”。

六、所附文件、制度、会议纪要、验收报告或财务核算资料等资料均要求制作成 pdf 格式文件，作为佐证依据一并提交。

七、本自评表及佐证材料均在珠海市财政综合业务平台提交。各主管部门提交的佐证材料，统一以“xx 主管部门 xxxx 项目绩效自评佐证材料”作为总文件夹压缩后上传。其中，佐证材料应进行分类，根据“2018 年度财政支出项目绩效管理自评指标体系”三级指标中的具体名称顺序建立子文件夹，以便佐证评价。

一、项目基本情况

项目名称	市民服务热线服务购买项目		
项目属性	2018 年新增项目 () 以前年度延续项目 (√)		
指标来源	(预算指标) 上年结转 () 年初预算 (√) 追加预算 ()		
项目类型	设备购置类 () 信息化类 () 大额专项类 (√)		
财政局主管业务科室	行政政法科		
单位内部项目管理部门或机构	珠海市市民服务热线管理中心		
单位项目管理联系人	许珺	办公电话及手机号码	2538209 18818600600
项目计划起止时间	2018 年 1 月——2018 年 12 月		
项目实际起止时间	2018 年 1 月——2019 年 12 月		
项目总投资额	1896 万元,其中市财政拨款 1896 万元,占总投资额的比重为 100%		
实际到位资金	1896 万元,其中市财政资金 1896 万元,占实际到位资金比重为 100%		
实际支付资金	1829.92 万元,其中市财政资金 1829.92 万元,占实际支出资金的比重为 100%		
项目概况	<p>包括：1、项目用途；2、项目具体内容；3、实施依据；4、项目完成及验收情况。</p> <p>1、项目用途：12345市民服务热线服务购买费用。</p> <p>2、项目具体内容：珠海12345市民服务热线是我市消费维权申诉、经济违法举报、政策咨询、民生服务和效能投诉的综合服务统一平台。于2012年12月15日上线运行，2013年3月1日正式开通，承接市民对政府部门的咨询、建议、投诉、举报和表扬工作，为市民提供7*24小时的政府热线服务。在不影响现有服务水平的前提下，应按市委、市政府后续需求提供部分社会服务类咨询。该项目服务的内容及范围：提供市民服务热线话务平台服务；提供市民服务热线话务平台运营及维护服务；话务坐席建设；提供咨询、投诉、举报等话务服务；提供话务坐席、话务人员以及热线日常运营管理服务。</p> <p>3、珠海市是全省“两建”工作的试点城市。开通市民服务综合热线是落实省委、省政府“两建”工作部署的必然要求，是通过“两建”惠及民生的好事实事，也是珠海市加快服务型政府建设的重要举措。建设统一接听、统一转派、统一反馈的热线服务平台，将实现政府服务的一线通和部门服务质量的统一评估，有利于实时了解市民的服务需求，及时发现政府管理、服务中存在的问题，有利于推动政府服务方式的改进。</p> <p>(1)《关于推进12345市民综合服务热线统一平台建设工作的会议纪要》(〔2012〕375号文)</p> <p>(2)《政府热线服务规范》(GB/T 33358-2016)</p> <p>(3)《政府热线服务评价》(GB/T 33357-2016)</p> <p>(4)《关于审定珠海市市民服务热线2017年度服务购买方案的请示》(珠政务〔2016〕67号)</p> <p>(5)《关于审定珠海市市民服务热线2017年度服务购买方案的请示》的批复意见(办文编号：PX20163217)</p>		

- (6) 《关于协助审定市民服务热线服务购买方案的复函》（珠财函〔2016〕1259）
- (7) 《关于对市民服务热线2017年度服务购买方案的意见》（市人社局）
- (8) 《关于对征求市民服务热线服务购买方案意见的复函》（市编办）
- (9) 《关于 2018 年市民服务热线服务购买项目采购工作的请示》（珠热线〔2018〕0027 号）

4、项目完成及验收情况

2018 年市民服务热线购买项目费用的核算按照每分钟通话服务成本 1.9 元、年度通话分钟数 1000 万分钟为基准，以 95%接通率为标准阶梯式付款进行费用支付。

2017 年项目第三服务季度（2018 年 1-3 月）：按合同约定，该项目已对第一、二服务季度进行了支付，即已支付 8277909.61 元。由于第二服务季度考核付款时，12 月服务期还未结束，按照中标金额每月平均值预付款 1580000 元。在本次服务季度（第三服务季度）考核中，对 12 月预付款扣减 64725.77 元，对 1-3 月付款 4214080.57 元，即总支付 4149354.80 元。

2017 年项目第四服务季度（2018 年 4-6 月）：按合同约定，该项目已对第一、二、三服务季度进行了支付，即已支付 12427264.4 元。按照合同规定及热线所需的服务要求,此项目符合要求,验收合格，同意付款。本次付款金额为 4675506.94 元。

自行分散采购项目（2018 年 7 月）：根据《市民服务热线服务购买采购项目合同书》4.2.2 付款依据，“话务量和接通率结算价=实际月度话务量（分钟数）×1.896 元×接通率付款比例。注：本项目按实际发生的话务量进行结算。实际费用超过 161.03 万元的，由甲方在下一年度向财政申请资金进行增补。实际费用不足 161.03 万元的，剩余资金由财政回收。”根据项目考核及验收结果，2018 年 7 月的话务量为 919843.33 分钟，结算 15 秒接通率为 93.89%，实际结算金额为 1734343.63 元，较合同约定金额增加 124043.63 元。本次付款 1734343.63 元。

2018 年项目第一服务季度（2018 年 8 月-12 月）：根据《市民服务热线服务购买采购项目合同书》4.2.3 付款方式，“分期结算：合同签订后 30 天内，预付 2018 年 8 月至 12 月份服务费，金额为 774 万元。”按照合同规定及热线所需的服务要求,此项目符合要求,验收合格，同意付款。本次付款金额为 774 万元。

二、本项目资金的安排和使用情况

		市财政资金 (万元)	其他资金 (万元)					合计 (万元)
			上级补助资金	各区安排资金	银行贷款	单位自筹	其他	
预算安排	上年结转	0	0	0	0	0	0	0
	年初预算	1896	0	0	0	0	0	1896
	预算调整	0	0	0	0	0	0	0
	合计	1896	0	0	0	0	0	1896
实际到位	到位金额	1896	0	0	0	0	0	1896
	资金到位率(%)	100	0	0	0	0	0	100
实际支出	支出金额	1829.92	0	0	0	0	0	1829.92
	支出实现率(%)	96.51	0	0	0	0	0	96.51
本年度结余		66.08		0	0	0	0	66.08

注：本年度结余 = 上年结转 + 本年度实际到位金额 - 本年度实际支出金额

资金到位率 = 实际到位资金/计划投入资金×100%

支出实现率 = 实际支出资金/实际到位金额×100%

三、本年度项目资金支出情况

序号	金额 (万元)	支出内容 (需填报具体支出内容、单价、数量、支出依据等)
1	153.460631 万元	15S 之内连续 24 小时呼叫接通率为 97.59%。按照合同 4.2.2 付款依据，以接通 95% 为基准，每增加 1%，奖励（月度）话务量结算金额的 2%。1 月服务费用结算金额 = 实际月度话务量 * 结算单价 = 801986.67 分钟 * 1.896 * {1 + 【(97.59-95) * 2%】} = 1599332.08 元。另外，由于 2017 年项目第二服务季度（2017 年 11 月）考核付款时，2017 年 12 月服务期还未结束，按照中标金额每月平均值预付款 1580000 元。在 2017 年第三服务季度考核（2018 年 1 月）中，对 12 月预付款扣减 64725.77 元。因此，2018 年 1 月付款总额为 1599332.08 - 64725.77 = 1534606.31 元
2	87.148224 万元	15S 之内连续 24 小时呼叫接通率为 97.79%。按照合同 4.2.2 付款依据，以接通 95% 为基准，每增加 1%，奖励

		(月度) 话务量结算金额的 2%。2 月服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价=435350 分钟*1.896*{1+【(97.79-95)*2%】}=871482.24 元
3	174.326626 万元	15S 之内连续 24 小时呼叫接通率为 96.06%。按照合同 4.2.2 付款依据, 以接通 95% 为基准, 每增加 1%, 奖励(月度) 话务量结算金额的 2%。3 月服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价=900356.67 分钟*1.896*{1+【(96.06-95)*2%】}=1743266.26 元
4	151.808038 万元	15S 之内连续 24 小时呼叫接通率为 96.48%。按照合同 4.2.2 付款依据, 以接通 95% 为基准, 每增加 1%, 奖励(月度) 话务量结算金额的 2%。4 月服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价=777656.67 分钟*1.896*{1+【(96.48-95)*2%】}=1518080.38 元
5	165.479816 万元	15S 之内连续 24 小时呼叫接通率为 95.84%。按照合同 4.2.2 付款依据, 以接通 95% 为基准, 每增加 1%, 奖励(月度) 话务量结算金额的 2%。5 月服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价=858363.33 分钟*1.896*{1+【(95.84-95)*2%】}=1654798.16 元
6	150.262841 万元	15S 之内连续 24 小时呼叫接通率为 95.75%。按照合同 4.2.2 付款依据, 以接通 95% 为基准, 每增加 1%, 奖励(月度) 话务量结算金额的 2%。6 月服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价=780813.3333 分钟*1.896*{1+【(95.75-95)*2%】}=1502628.41 元
7	173.434363 万元	15S 之内连续 24 小时呼叫接通率为 93.89%。按照合同 4.2.2 付款依据, 以接通 95% 为基准, 每增加 1%, 奖励(月度) 话务量结算金额的 2%;90%≤接通率<95%, 每减少 1%, 扣减(月度) 话务量结算金额的 0.5%;80%≤接通率<90%, 每减少 1%, 扣减(月度) 话务量结算金额的 1%。7 月服务费用结算金额=实际月度话务量*结算单价=919843.3333 分钟*1.896*{1-【(95-93.89)*0.5%】}=1734343.63 元
8	774 万元	根据《市民服务热线服务购买采购项目合同书》4.2.3 付款方式, “分期结算: 合同签订后 30 天内, 预付 2018 年 8 月至 12 月份服务费, 金额为 774 万元。”
合计	1829.92 万元	

四、项目组织实施情况

一级指标	二级指标	三级指标	填报内容	填报说明
过程管理	项目管理措施	集体研究决策情况	按《关于推进 12345 市民综合服务热线统一平台建设工作的纪要会议纪要 [2012]375》要求办理	填报项目管理集体研究、集体决策相关情况，佐证材料包括会议纪要等。
		制定管理制度情况	关于印发有关制度的通知（珠政务〔2015〕3 号）之一《关于加强财务管理的若干意见》；《珠海市市民服务热线管理中心财务管理制度》	根据项目情况填写该项目相关的管理制度，不强制要求每一个项目都制定管理制度。如项目没有制定管理制度，需要填写“无制定相关管理制度。”
		制定专项资金管理办法情况	《关于审定珠海市市民服务热线 2017 年度服务购买方案的请示》（珠政务〔2016〕67 号）、《2018 年珠海市市民服务热线管理中心市民服务热线服务购买采购项目考核管理办法》	仅针对符合《珠海市人民政府关于印发珠海市市级财政专项资金管理办法（修订稿）的通知》（珠府〔2018〕73 号）要求纳入目录管理的市级财政专项资金，需要填报具体管理办法名称及文号。如项目资金不属于市级财政专项资金，需填写“本项目资金不属于市级财政专项资金，无制定专项资金管理办法”。
		项目完成验收情况	通过管理中心验收小组验收	填报项目完成是否验收，具体验收结果，佐证材料为验收报告等。
		档案资料管理情况	设立独立档案柜统一归档资料	填报会议纪要、合同、市场询价凭证、验收报告、项目关联文件等材料归档情况，原件已附作集中核算凭证的请说明。
	程序合法性、合理性	政府采购情况	公开招标采购	填报项目履行政府采购手续的情况。
		工程招投标情况	本项目不涉及工程招标	填报需要招投标的工程履行情况。如果项目不涉及工程招投标，需要填写“本项目不涉及工程招投标情况”。
		信息公开情况	按规定完成信息公开工作。	填报项目信息公开情况，如遴选扶持对象、专项资金管

				理办法等是否按要求公开，未要求的是否主动公开；如项目资金在部门预算或部门决算中公开的有关情况。
	项目调整情况及报批文件	项目实施过程的调整情况、调整内容	无	填报项目实施过程有关工作内容或项目涉及资金预算调整情况。
		调整报批手续情况	无	填报项目预算或支出预算构成调整所履行的调整报批手续，并提供报批依据。
财务管理	内部财务管理	单位内部监管制约措施	关于印发有关制度的通知（珠政务〔2015〕3号）之一《关于加强财务管理的若干意见》；《珠海市市民服务热线管理中心财务管理制度》《珠海市市民服务热线管理中心合同管理制度》《珠海市市民服务热线管理中心政府采购管理规定》	填报单位内部互相监管、互相制约的财务管理情况。
	项目投资成本控制措施	项目是否超预算	否	填报项目投资预算总额是否超过预算的有关情况。
		组织可行性论证情况	向市政府报送《关于审定珠海市市民服务热线2017年度服务购买方案的请示》（珠政务〔2016〕67号），市财政、市人社、市编办均表示无意见，获得市政府批复同意。	填报应组织可行性论证的项目是否经过可行性论证环节，不强制要求每一个项目都进行可行性论证。如果无须组织可行性论证的项目，需要填写“本项目无须组织可行性论证”。
		市场询价或竞价情况	面向社会公开招标，三家机构投标分别报价。	填报购置或租赁成本支出是否经过市场询价或竞价的相关情况。
		资源综合利用情况	开通“一号对外”的市民服务热线，整合、优化各职能部门的咨询、投诉、举报平台功能，建立“集中接听登记、按职分转办理、定期反馈回访、应急指挥调度、信息汇总分析”的便民、高效、权威的处理机制，建设快捷、畅通、高效的市民服务热线体系。	填报项目实施时是否充分利用或整合了现有资源，如①场地、线路、设备、人力…避免无谓的租赁或购置开支，浪费；②部门内部、不同部门同类项目或现有资源整合综合利用、避免重复投入等。

五、项目绩效目标的完成情况

二级指标	三级指标	填报内容	填报指引
项目总体目标概述	立项预期目标、效果	根据市“两建”工作部署，开通“一号对外”的市民服务热线，整合优化各职能部门的咨询、投诉、举报平台功能，建立“集中接听登记、按职分转办理、定期反馈回访、应急指挥调度、信息汇总分析”的便民、高效、权威的处理机制，建设快捷、畅通、高效的市民服务热线体系。	概述项目立项计划达到什么目标，取得什么效果
	项目实际成效	不断完善管理机制、创新运营模式，充分发挥 12345 市民服务热线作为全市消费维权、违法举报、质量投诉、政策咨询、民生服务统一平台的作用，不断提升我市政务服务效能质量，切实保障群众的权益	概述项目实施后取得的实际成效如何，
产出情况	数量	2018 年，12345 市民服务热线呼叫总量为 146.7 万个，接通总量为 136.6 万个，日均呼入来电 4020 个，工作日日均呼入来电 5191 个。接到群众咨询 129 万个，投诉 16.35 万个，举报 0.82 万个，建议表扬 0.71 万个。形成记录工单 146.9 万个，转派各区、各部门办理工单 16.9 万个。目前，市民服务热线整合了 27 个部门 32 条热线，与 110 报警应急电话实现三方联动，与全市 59 个政府部门和 16 家国企进行了业务对接。开通话务坐席 139 个，配备话务员 195 人，为市民提供 7×24 小时全天候服务。	根据项目具体情况填报，如：①设备、软件、线路、场地开发、采购或租赁等；②购买或提供的服务数量；③培训班数、人数，研究课题数，调研次数，组织会议数，办案数，宣传数；④项目受益人数，建筑面积；⑤扶持企业、项目数等。
	质量	2018 年，12345 市民服务热线平均 15 秒接通率为 95%，90% 来电话务员可直接解答，市民对话务员满意率为 91.92%。	根据项目具体情况填报，如：①验收合格率、达标率、办结率；②购买或开发的产品、服务质量；③项目所提供的产品、服务质量；④项目工作任务完成质量；⑤项目实施后获得的嘉奖等。
	时效	项目按实效达到预算进度，项目到位预算金额 1896 万元，项目支出金额 1829.92 万元，执行率 96.51%。	填写项目完成时效是否达到项目预算进度。

效益情况	经济效益	无相关统计		根据项目具体情况填报，如：①项目实施过程所需经费成本的节约情况；②项目实施后，对降低能耗，节省费用，减轻负担，或者减少损失的效果；③项目实施对社会投资、金融贷款的杠杆作用；④项目实施对促进相关行业、企业提高效益的作用；⑤促进新经济模式，等
	公共（社会）效益	热线开通至今，共计处理市民呼入 735 万次，为市民解决 519 万件诉求，切实保障了群众权益，有效化解了矛盾纠纷，提高了市民生活品质。		指项目实施后对社会公众带来的直接、间接影响，根据项目具体情况填报，如：①解决……问题；②提高……影响力；③提高劳动效率，行政效率，审批效率；④提高服务水平；⑤带动就业；⑥方便群众；⑦减少社会负面因素；⑧改善生产生活、学习、居住……条件；⑨……工作质量提高，等
	生态效益	无相关统计		根据项目具体情况确定是否填报，如降低能源损耗；减少污染排放；净化空气、水土；绿化、美化环境等
满意度情况	社会公众或服务对象满意度	接到投诉情况	无	填报项目实施过程或实施后是否接到相关投诉的有关情况
		调查满意度	市民对话务员满意率为 91.92%	填报项目实施效果的满意程度，一般采取社会调查的方式

六、项目实施的累进性影响

二级指标	三级指标	填报内容	填报指引
累进性影响	取得的经验分析	<p>热线建立绩效评估机制，年度服务费用采取分期支付方式，每月定期进行服务的综合考核，并根据月度服务评价考核结果按比例支付服务费用。服务评价方案由市热线管理中心制定，满分 100 分每月达到 90 分方能全额付款。考核内容分为话务平台指标、人工服务指标、售后服务指标等三大类指标，涵盖了平台建设运维、话务人员服务质量及系统故障响应等各方面，如“人工接通率\geq95%”、“平均排队时间\leq25 秒”、“最终客户满意率\geq90%”等衡量话务服务质量的重要指标，符合热线实际运作，较全面反映服务水平。通过实时服务监督、定期综合评估的方式，有效加强服务监管，激发服务提供方的工作积极性，持续提升服务质量。</p>	<p>填报项目实施过程中所取得的经验，并进行有关分析。</p>
	存在的问题分析	<p>（一）话务员薪酬待遇低。2018 年，话务员年收入为 5.66 万元（税前），每月平均到手工资为 3200 元（不含五险一金），热线话务员待遇低于电信客服等同类型岗位。根据市人社局发布的《2017 年度珠海市企业人力资源市场工资指导价位》，呼叫中心客服平均年收入为 62689 元。</p> <p>（二）团队流失率大。2018 年人数要求 195 人，实际仅为 169 人。话务资源长期不足，对热线接通及服务质量有一定影响。</p> <p>（三）招聘难度大。一是即使招聘学历放宽至中专（高中），2018 年上半年平均流失率仍然超过 12%。二是由于热线涉及全市多个职能部门的业务专业知识，掌握知识较多，专业知识强，新增话务员往往在培训期间或上机实践一到两个月后提出辞职。三是市民服务热线提供 7*24 小时服务，话务员平均每月上三次通宵晚班。四是热线呼叫量较大，话务员每人工作日接听量超 100 个。五是由于大量市民拨打电话时带发泄负面情绪，话务员同时也背负着较大心理压力。</p>	<p>填报项目实施中存在的问题，包括主观的问题和客观的问题。</p>

	下一步的改进思路和资源优化整合建议	加大市民服务热线扩建力度。推进 2019 年外包服务项目落地，加大市民服务热线扩建力度，进一步协调员工薪酬改革，提高工资福利待遇。着重解决话务资源不足、话务场地不够、招工难、留人难等问题，扩充话务场地，引进高素质人才，提高热线服务效能。	填报针对存在问题的改进意见或建议，以及项目涉及资源的优化整合建议。
--	-------------------	--	-----------------------------------

七、对项目调整、保留、取消的自评建议

一级指标	二级指标	三级指标		填报指引
项目调整、保留或取消	分析项目的调整、保留或取消的原因	具体建议	调整预算（ ） 保留预算（√） 取消项目（ ）	在“调整预算”、“保留预算”或者“取消项目”的选项中只能选择其中一项。
		原因说明	市民服务热线服务购买项目为每年度必须发生的经常性项目。根据《政府热线服务规范》（GB/T 33358-2016）、《政府热线服务评价》（GB/T 33357-2016）、《关于推进12345市民综合服务热线统一平台建设工作的纪要会议纪要》（〔2012〕375号文），“开通市民服务热线是落实省委、省政府“两建”工作部署的必然要求，是通过“两建”惠及民生的好事实事，也是我市加快服务型政府建设的重要举措。”12345市民服务热线是24小时运行的政府热线，为组织或个人参与社会治理、获取公共服务提供政策信息咨询、诉求受理与回访等公共服务。因此，建议保留预算。	①填报调整预算的理由，如：政策依据调整或需要调整；市场成本上升或下降；工作内容变化；项目之间资源优化整合；项目资金使用绩效未达到项目实施前预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。②填报保留预算的理由，如：政策依据；是否每年度必须发生的经常性项目；项目资金使用绩效是否达到项目实施前预期效果；其他原因。③填报取消项目的理由，如：政策到期或可以停止；属于一次性项目已完成；项目资金使用绩效未达到项目实施前的预期效果；其他原因（如项目预期绩效目标模糊等）。

八、项目主管部门的自评结论

对项目的补充说明	无	填报对项目的补充说明即需要说明的其他事项,包括影响项目实施的环境变化情况(政策因素和其他不可抗力因素)等。
项目主管部门组织的评价小组自评得分	<p>98分</p> <p>评价人员(签名): </p>	
自评等级	<p>优(√) 良() 中() 差()</p> <p>项目主管部门负责人(签名): </p> <p>项目主管部门(公章): </p> <p>年 月 日</p>	