
财政项目支出绩效自评报告

项目名称：“黄河人才计划”（原“智汇郑州”96567）系统建设与运行维护费

项目单位：郑州市人力资源和社会保障投诉举报咨询服务中心

主管部门：郑州市人力资源和社会保障局机关

2023 年 06 月

一、项目基本情况

（一）项目概况

为配合“黄河人才计划”（原“智汇郑州”）人才工程全面启动，宣传郑州人才新政，依据郑州市委要求，建设“黄河人才计划”（原“智汇郑州”）96567电话咨询平台，建设项目由郑州市人才办、市人社局指导，郑州市人力资源和社会保障投诉举报咨询服务中心具体实施。

（二）项目预算安排及使用情况

表 1-2-1 年度预算安排及使用情况统计表

单位：万元

	年初预算数	全年预算数	全年执行数	执行率
年度资金总额：	24.00	24.00	24.00	100.0%
政府预算资金	24.00	24.00	24.00	100.0%
财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00	0.00%
单位资金	0.00	0.00	0.00	0.00%

（三）资金管理情况表

表 1-2-2 资金管理情况表

	情况说明	存在问题和改进措施
安排科学性	安排科学	无问题
拨付合规性	拨付合规	无问题
使用规范性	使用规范	无问题
预算绩效管理情况	严格按照项目预算绩效管理办法管理	无问题

（四）项目绩效目标

1. 项目年度绩效目标

保证智汇郑州咨询电话正常运转，服务群众。产出目标：年服务群众 ≥ 50 万人；年接听电话量 ≥ 50 万个

效果目标：电话等待时长 ≤ 1 分钟；市民满意率 $\geq 90\%$

影响力目标：政策知晓度大幅提高。

2. 项目年度绩效目标完成情况

保证了智汇郑州咨询电话正常运转，服务群众，提升政府优良形象

二、总体评价结论和指标分析

（一）总体评价结论

综合考虑资金管理、产出、效果、满意度等各方面因素，通过数据采集及分析，最终评分结果：“黄河人才计划”（原“智汇郑州”96567）系统建设与运行维护费绩效自我评价结果为：总得分100分，属于“优”。

（二）指标分析

1. 绩效目标完成的指标

电路租用费；年电话接听量；群众满意率；项目完成及时率；信息覆盖增长率；政策知晓率；服务水平提升；服务对象满意度；

2. 没有完成绩效目标的指标

三、存在的问题和建议

（一）存在的问题

话务量过大，没有专项维修经费，耳机、小电话等耗材耗损情况较大，现有12333办公经费基本用于96567智汇郑州人才工程呼叫中心的接听设备维护，维修维护费用不足

（二）改进建议

1.对项目决策的建议

96567 智汇郑州人才工程呼叫中心办公场地 150 m²,于 2018 年 5 月开始建设,2018 年 8 月全面建成,使用先进的“运营商平台租用”模式,直接租用河南联通公司省级呼叫中心(客服中心)平台远端座席,通过“电脑+耳麦”形式接听业务电话,并通过座席的质检和管理台,对话务人员工作情况进行统计分析和考评。一年来 96567 咨询电话正常运转,服务群众,提升政府优良形象.

2.对预算安排及执行情况的建议

随着郑州影响力的扩大,96567 智汇郑州人才工程呼叫中心话务量大量增加,如果出现话务量加大无法承载的情况,需要进行 96567 呼叫中心号码座席扩容、接入电路提速而增加 96567 呼叫中心号码座席年费、接入电路年费支出投入。人员办公费、维护费等支出不能满足逐年增加业务开展的需求,需要逐年根据工作任务增多而增加各项经费支出投入。以后年度预算编制时,保留该项目预算

3.对资金管理的建议

为保障 96567 智汇郑州人才工程呼叫中心正常运行,避免欠费停机影响 96567 智汇郑州人才工程呼叫中心接听业务电话,每年应及时缴纳 96567 呼叫中心号码座席年费、接入电路年费,且专款专用。

4.对项目管理的建议

96567 智汇郑州人才工程呼叫中心是由郑州市委组织部牵头、由郑州市人力资源和社会保障投诉举报咨询服务中心承办,要建立健全经费保障制度和财务审计制度,专款专用,严禁挪用。没有人员办公经费,只有系统租用费和线路租用费用,系统租用费和线路租用费用基本用于保障 96567 智汇郑州人才工程呼叫中心运行支出,设施维修维护费用不足。应把人员办公经费及设施设备运行维护费用应纳入政府年度工作预算,保障正常工作运行。

5.其他建议

附表 1 自我评价评分表

自我评价评分附件表							
一级指标	二级指标	三级指标	年度目标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析
成本指标	经济成本指标	电路租用费	=2900 元/月*条	2900 元/月*条	10	10	
产出指标	数量指标	年电话接听量	≥50 万个	50 万个	10	10	
	质量指标	群众满意率	≥90 %	100 %	10	10	
	时效指标	项目完成及时率	=100 %	100 %	10	10	
效益指标	经济效益指标	信息覆盖增长率务	≥100 %	100 %	10	10	
	社会效益指标	政策知晓率	大幅提高	100 %	10	10	
	生态效益指标	服务水平提升	明显	100 %	5	5	
满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度	≥90%	100%	5	5	
