
财政项目支出绩效自评报告

项目名称：12333 劳务派遣咨询员工资及社保

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

根据原劳动和社会保障部（劳社部函【2003】84号）文件要求和社会公众需求，2004年我局开通了人力资源和社会保障投诉举报咨询服务热线12333，建立了以政策宣传、权益维护、社会监督为一体的人力资源和社会保障权益维护体系。依据三定方案和市政府领导同意要求，我单位聘用12333咨询员共30人。

（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：	244.00	244.00	244.00	100.0%
政府预算资金	244.00	244.00	244.00	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	null
拨付合规性	拨付合规	null
使用规范性	使用规范	null
预算绩效管理情况	严格按照预算绩效管理办法管理	null

（四）项目绩效目标

1. 项目年度绩效目标

12333 用心倾听，真诚服务，为市民群众答疑解惑，排忧解难，已成为人社部门连接市民尊重的重要桥梁，在宣传政策、维护权益、化解矛盾，实现政务公开，促进社会和谐等方面发挥了十分重要的作用。

2. 项目年度绩效目标完成情况

保障 12333 咨询员工资顺利发放，为市民群众就业提供全方位的人力资源和社会保障咨询服务，在宣传政策、维护权益、化解矛盾，实现政务公开，促进社会和谐等方面发挥了十分重要的作用，成为人社部门连接市民尊重的重要桥梁，维护了政府良好形象。

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：12333 劳务派遣咨询员工资及社保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

人均工资；聘用人员数量；人员到岗率；工资发放及时性；促进政策知晓；电话等待时长；人员配备合理性；群众满意度；

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

政府购买岗位工资待遇过低，流失严重。，严重影响了服务群众效率。

（二）改进建议

1.对项目决策的建议

随着郑州影响力的扩大，12333 话务量大量增加，建议增加政府购买服务人员并建立工资正常增长机制，充分调动广大政府购买岗位人员积极性，稳定劳动关系

2.对预算安排及执行情况的建议

建议年度预算编制时，保留该项目预算，并加大资金倾斜力度，以稳定劳动关系，提高政府购买岗位人员工作积极性。

3.对资金管理的建议

1.政府购买岗位人员，单位归属感较弱，认同感不够，目前存在大量优秀人员流失严重，其根本因素在于工资过低，没有住房公积金，对于青年人才目前面临的住房、生活问题，目前的工资和福利没法基本保障，造成大量优秀人员流失，建议在五险的基础上增加住房公积金；2.目前政府购买岗位办公经费使用的是 12333 在编人员的办公经费，11 个在编人员的办公经费同时用于 46 名政府购岗人员和 12333 聘用人员的办公经费支出，造成目前办公经费严重不足。建议增加人员办公经费，应把政府购买服务人员办公经费纳入年度工作预算，保障正常工作运行。

4.对项目管理的建议

建议建立工资正常增长机制，优化薪酬结构，促进政府购买服务人员工资合理增长，充分调动广大政府购买岗位人员积极性，稳定劳动关系。

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	人均工资	=1666元/月	1666元/月	10	10	
产出指标	数量指标	聘用人员数量	≤30人	30人	10	10	
	质量指标	人员到岗率	≥90%	100%	10	10	
	时效指标	工资发放及时性	≥90%	100%	10	10	
效益指标	经济效益指标	促进政策知晓	=80%	80%	10	10	
	社会效益指标	电话等待时长	≤1分钟	1分钟	10	10	
	生态效益指标	人员配备合理性	合理	100%	5	5	
满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥90%	95%	5	5	
