

2018 年度长沙市政务服务中心财政专项资金 绩效评价报告

为加强财政支出管理，提高财政资金使用效益，根据《预算法》、《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》的通知（中发〔2018〕34号）、《中共湖南省委办公厅湖南省人民政府办公厅关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（湘办发〔2019〕10号）和长沙市财政局《关于开展2019年财政重点项目绩效评价工作的通知》（长财绩〔2019〕4号）等文件精神，长沙市财政局绩效评价工作组于2019年7月4日至7月11日，对长沙市政务服务中心“12345”市民服务热线专项经费、政务大厅提质改造经费、“互联网+政务服务平台”建设经费、政务服务工作专项经费、窗口岗位人员考勤奖励等五个项目实施了绩效评价。评价采用定量分析和定性分析相结合的方法，从项目决策、项目管理、项目绩效等方面进行综合评价。现将项目绩效评价情况报告如下：

一、评价情况

在评价过程中，评价人员听取了项目情况介绍，查阅了长沙市政务服务中心（以下简称政务中心）提供的项目立项、审批、实施、督查、验收资料，检查了财务账务，开展了服务对象满意度调查，采集相关数据，并结合政务中心报送的绩效自

评报告及相关基础数据等进行综合分析，依据预定的绩效评价指标进行评价后形成评价结论。现场评价核实的资金量占项目资金总额的 100%。

二、项目基本情况

（一）“12345”市民服务热线专项经费

1、项目立项依据

（1）中共长沙市委办公厅、长沙市人民政府办公厅关于印发《长沙市“12345”市民服务热线社会求助平台建设和运行工作的实施意见》的通知（长办发〔2013〕27号）；

（2）关于长沙市 12345 社会求助服务平台建设工作有关事项的请示及长沙市政府办公厅对请示的处理（办公厅秘二处第 122744 号）；

（3）长沙市人民政府办公厅关于印发《依托“12345”市民服务热线平台整合相关职能部门热线平台实施方案》的通知（长政办函〔2017〕120号）。

2、项目主要内容

“12345”热线主要受理、办理市、区县（市）二级政府及部门、群团组织职责范围内的群众诉求事项以及部分公共企事业单位职责范围内的群众诉求事项，处理答复群众提出的咨询、求助、建议、批评、投诉和举报事项。

3、项目绩效目标

确保呼叫中心及系统平台高效运行，全天候为市民提供“一

号受理”的政府公共服务，打造 24 小时不下班的“电话政府”，热线接通率达 95%以上；听民声、察民意、聚民智、解民忧，做到事事有回音，件件有答复，收到咨询、求助类热线电话在次日起 5 个工作日内办结并答复诉求人，收到建议、投诉、举报类热线电话在次日起 15 个工作日内办结，按时办理率 100%；完成市长信箱与 12345 市民服务热线平台整合，完成全市所有热线整合进 12345 市民服务热线，畅通市民诉求渠道，改变重复建设、各自为战的局面，提高政府部门行政效能。

（二）“互联网+政务服务平台”建设经费

1、项目立项依据

（1）《湖南省人民政府关于印发〈湖南省加快推进“互联网+政务服务”工作实施方案〉的通知》（湘政发〔2017〕19号）；

（2）长沙市委办公厅、长沙市人民政府办公厅印发《关于全面推进政务公开工作的实施意见》（长办发〔2017〕7号）。

2、项目主要内容

依托长沙市“政务云”，在现有网上政务服务系统和电子监察系统、网上政务服务一体化管理平台基础上，建成长沙市“互联网+政务服务”平台，并实现与省级平台对接，推进服务事项线上线下相结合“最多跑一次”推动综合窗口试点，逐步推进一窗受理。

3、项目绩效目标

在 2018 年 4 月底前完成平台建设，实现企业和群众到政府

部门办事“只上一张网、只看一张表、只进一个厅、最多跑一次”，实现政务服务标准化、精准化、便捷化、平台化、政务协同化，为企业和群众提供用得上、用得好的“互联网+政务服务”平台；依托现有建设成果，降低建设投资；减少政府支出，降低行政费用，减少社会成本。

（三）政务大厅提质改造经费

1、项目立项依据

（1）长沙市政务服务中心《关于请求安排拨付市政务服务大厅改造提质资金的请示》及市领导批示；

（2）长沙市发展和改革委员会《关于长沙市政务服务中心服务大厅提质改造设备采购弱电工程项目可行性研究报告的批复》（长发改审〔2018〕209号）。

2、项目主要内容

政务大厅 LED 显示系统、公共广播系统、弱电井整理及标识牌购置及安装，大厅等候座椅、办公桌椅、文件柜购置等。

3、项目绩效目标

在 2018 年底前完成政务服务大厅进行提质改造工程，改善政务窗口设备设施缺失、老化的现状，提升城市对外形象。

（四）政务服务工作专项经费

1、项目立项依据

（1）《全市政务公开领导小组会议决定》（长府阅〔2011〕64号）；

(2)《长沙市人民政府关于印发<长沙市政务服务中心窗口(分中心)及工作人员管理办法>》(长政办〔2013〕57号)。

2、项目主要内容

对政务服务中心大厅设备设施等进行日常维护,大厅花卉常年摆放,为办事群众提供饮水,组织实施窗口工作人员爱岗敬业、优质服务等教育培训等。

3、项目绩效目标

设备设施维护及时、运行良好,良好率95%以上;窗口工作人员服务意识增强,服务水平提升,争创人民满意的政务服务中心。

(五) 窗口岗位人员考勤奖励金

1、项目立项依据

《长沙市政务服务中心窗口(分中心)及工作人员管理办法》(长政办〔2013〕57号)。

2、项目主要内容

对窗口427名工作人员按月进行考核,通过考核评比,对平时考核成绩突出、表现优秀的一线窗口岗位工作人员及时表扬奖励,提高政务工作人员的积极性和服务工作水平。

3、项目绩效目标

提高政务工作人员的积极性和服务工作水平,促进政务大厅服务标准化,有效降低群众投诉率。

三、项目资金情况

(一) 项目资金拨付情况

纳入评价范围内的政务中心专项资金项目共 5 个，2018 年度预算安排 1558.50 万元，上年结转 83.47 万元，合计 1641.97 万元；实际到位 1641.97 万元。具体如下表：

金额单位：万元

序号	项目名称	上年结转	本年预算安排	合计	实际到位	到位率
1	“12345”市民服务热线专项经费	5.29	649.08	654.37	654.37	100%
2	“互联网+政务服务平台”建设经费	0	439.69	439.69	439.69	100%
3	政务大厅提质改造经费	0	231.71	231.71	231.71	100%
4	政务服务工作专项经费	22.76	119.1	141.86	141.86	100%
5	窗口岗位人员考勤奖励金	55.42	118.92	174.34	174.34	100%
合计		83.47	1558.5	1641.97	1641.97	100%

(二) 项目资金使用情况

纳入评价范围内的 5 个专项本年使用 1569.10 万元，资金使用率 95.56%；期末结余 72.87 万元，资金结余率 4.43%。

金额单位：万元

序号	项目名称	到位资金			本年使用	专项结余
		上年结余	本年预算	合计		
1	“12345”市民服务热线专项经费	5.29	649.08	654.37	639.2	15.17
2	“互联网+政务服务平台”专项	0	439.69	439.69	412.16	27.53
3	政务大厅提质改造经费	0	231.71	231.71	231.71	0
4	政务服务工作专项经费	22.76	119.1	141.86	124.75	17.11
5	窗口岗位人员考勤奖励金	55.42	118.92	174.34	161.28	13.06
合计		83.47	1558.5	1641.97	1569.1	72.87

具体情况如下：

1、“12345”市民服务热线专项经费

专项实际支出 639.2 万元，主要用于支付移动呼叫平台外包服务费、系统维护费、热线工作人员培训费用等。明细如下：

金额单位：万元

序号	支出内容	金额	备注
1	委托业务费（外包服务费）	593.02	
2	维修（维护）费	8.82	
3	培训费	12.35	
4	差旅费	1.73	
5	劳务费	0.33	
6	其他	22.13	含 2017 年度在职人员公休假补贴 15.5 万元
7	办公费	0.82	
合计		639.2	

2、“互联网+政务服务平台”建设经费

专项支出 412.16 万元，主要用于平台可研、设计、监理及平台建设工程款。明细如下：

金额单位：万元

序号	支出内容	金额	备注
1	互联网+政务服务平台建设工程款	370.47	
2	“互联网+政务服务”监理费	5.29	
3	“互联网+政务服务”招标代理费	6.6	
4	“互联网+政务服务”可研报告费	10	
5	“互联网+政务服务”初步设计费	19.8	
合计		412.16	

3、政务大厅提质改造经费

专项实际支出 231.71 万元，主要用于支付弱电改造工程款和办公家具采购款，明细如下：

金额单位：万元

序号	支出内容	金额	备注
1	弱电工程款	71.63	
2	大厅提质改造弱电工程项目可行性研究费用	4.8	
3	大厅提质改造弱电工程项目代理服务费	2.66	
4	大厅提质改造弱电工程项目监理费用	2.4	
5	前台工作人员办公桌椅开放式柜台桌 270 张 抽拉式办公躺椅 210 张采购款	95.73	
6	大厅 56 张等候座椅采购款	17.92	
7	小号文件柜 120 个，大号文件柜 150 个采购款	21.59	
8	大厅标识标牌设计制作费用	14.98	
	合计	231.71	

4、政务服务工作专项经费

专项支出 124.75 万元，主要用于大厅办公设备、耗材购置、植物租摆等，资金使用明细如下：

金额单位：万元

序号	支出内容	金额	备注
1	大厅办公设备、耗材购置、植物租摆等	74.14	
2	办公费	7.62	
3	维修费	8.19	
4	培训费、外出考察学习费	9.53	
5	会议费	12.25	
6	其他	13.02	含工会节日慰问费 5.4 万元， 各处室误餐费 1.53 万元
	合计	124.75	

5、窗口岗位人员考勤奖励金

专项实际支出 161.28 万元，用于发放 2017 年 12 月到 2018 年 11 月的窗口工作人员 2017 年 12 月考勤奖。

四、项目实施情况

政务中心内设热线管理处、窗口管理处、业务指导处、综合办公室，各处室分工协作，具体组织实施专项工作。具体情况如下：

热线管理处具体负责指导、协调、督办、检查、通报、考核“12345”市民服务热线人工接听前台、成员单位承办群众诉求工作。项目实施中，积极协调各成员单位充实热线信息库内容，提高人工受理前台在线办结率；制定了热线工单常见疑难事项部门责任清单，对涉及部门职能交叉、边界执法争议等的一般疑难事项，按责任清单转有关职能部门办理答复；建立了疑难工单会商机制，定期将社会求助重点、热点、难点问题整理上报，由市领导组织市编办、市政府法制办会商、形成交办意见，转有关部门限时办结；加强了人工受理前台和各成员单位群众诉求工作办理情况的督查，定期进行督查结果通报，新增市长信箱、人民网留言办理情况排名，增设了“蓝天保卫战专栏”，对月度办单优秀和不力的典型单位分别进行点名，对不及时签收、不及时办理、延期率高、回访满意度低的单位，下发督办函责令限期整改。

窗口管理处具体负责政务大厅各业务窗口协调、督办、检查、通报、考核及窗口岗位人员考勤奖励金的核定，成立了窗口管理巡查组，开展“日常巡查”，每天对中心窗口工作人员的服务态度、服务质量、工作纪律和规范化服务等进行例行检查；对服务对象进行走访回访和窗口服务满意度调查工作；根据日常检查结果对中心窗口及分中心工作情况进行月通报、季讲评、年度讲评；制定并实行奖优罚劣制度，按工作及服务水平评定等次、兑现考核奖励。

业务指导处负责指导、协调、督促热线和大厅窗口业务工作，分批实施了“12345”市民服务热线工作人员、窗口工作人员礼仪、接待、坐姿、着装、用语、纪律、制度等方面的培训，不断提高工作人员综合素质；对窗口行政许可、非行政许可、年检项目事项受理、办理情况的全程跟踪、协调、督办和催办工作。按程序组织实施“互联网+政务服务平台”可研、初步设计，办理项目立项、可研、初步设计审批以及施工单位招标、选定，适时收集相关部门意见，完善平台设置，建设完毕后先后进行初步验收、运营验收、整体验收。

综合办公室具体负责政务大厅提质改造项目的实施，前期对大厅需要更换的设备、设施进行了全面摸底，提出了具体的采购计划，按程序办理了弱电设备、办公桌椅、文件柜、大厅等候座椅、标识牌的政府采购工作。项目实施中，严格执行合同管理制、项目监理制，及时办理了项目变更审批和合同验收。

五、制度建设和各项法律法规制度的执行情况

（一）资金管理制度的建立及执行情况

政务中心建立了《内部控制管理手册》和《财务管理制度》，明确了资金的审批权限、审批流程、使用范围、预算及支出等方面。项目实施过程中，专项资金支付审批程序基本到位，项目的重大开支经过集体审核，会计核算规范，专项资金基本上做到了专款专用。

（二）项目管理制度的建立及执行情况

为规范管理，政务中心完善了各类业务的项目管理制度，具体如下：

建立了热线管理和接听人员的岗位责任制度，制定了《热线话务服务质量标准》、《长沙市“12345”市民服务热线人工接听受理前台培训管理办法》等，落实了责任，明确了服务标准，规范了热线接听人员的培训和考评。长沙市政务公开服务领导小组办公室印发了《长沙市12345市民服务热线系统考核办法》、《关于规范长沙市12345市民服务热线工作流程若干问题的通知》，进一步强化了热线考核和督办力度。

制定了《长沙市政务服务中心大厅窗口进驻及前窗后室管理办法》、《长沙市政务服务中心窗口负责人工作制度》、《长沙市政务服务中心派驻部门（单位）分管领导窗口值班制度》、《长沙市政务服务中心窗口工作人员行为规范》、《长沙市政务大厅工作人员文明用语规范》、《长沙市政务大厅（分厅）中介服务

行为暂行规定》、《长沙市政务服务中心窗口工作人员统一着装规定》、《窗口工作人员岗位考核及窗口绩效考核暂行办法》、《长沙市政务服务中心分厅岗位考核及绩效考核暂行办法》等管理制度，明确了工作标准，落实了管理责任。

建立了《长沙市政务服务中心采购管理制度》、《长沙市政务服务中心合同管理制度》，明确了物资、设备采购的申报审批流程以及合同签订规范及审批程序。

联合市审改办制定了《关于全面落实行政审批“两集中两到位”改革工作的通知》，促进减省了审批环节，提高了政务服务效率；制定了《关于完善市“互联网+政务服务”平台实施清单（办事指南）和印制公示政务大厅“一次性告知”简约版办事指南有关工作的通知》，有效杜绝因工作人员一次性告知落实不到位而导致办事群众来回奔走或反复提交申请材料等现象；配合市发改委制定《长沙市“多规合一”投资项目在线审批监管平台运行办法（征求意见稿）》、《长沙市投资建设帮代办中心实施细则（试行）》，确保“多规合一”工作在市政务大厅落地。

项目实施过程中，政务中心按上述管理制度明确的标准和考核流程加大了热线接听人员、热线工单责任部门、窗口及窗口工作人员的考核力度，规范了服务程序；加强了热线接听人员、窗口工作人员的业务培训，提高了政务服务效率；严格执行了政府采购管理制度，规范了采购程序，基本保证了采购质量。

六、项目的产出成果及效益情况分析

（一）提高了政务大厅综合服务水平

针对大厅设备设施老化等问题，政务中心对大厅弱电、资料柜、前窗桌椅等适时进行提质改造，为窗口工作人员和办事民众营造了舒适的办事环境；为解决企业和群众办事来回跑的问题，将国土、住保、人社、海事等专业大厅事项全部纳入市政务大厅统一办理，市本级政务大厅能办理的事项从 526 项增加到 857 项，增加 63%；积极协调，促进减省了审批环节，增强了窗口办事效率。2018 年市本级大厅共接待办事群众 168.5 万人次，受理各类业务事项 110.9 万件，办结事项 109.89 万件，办结率为 99.1%。

（二）创新了“12345”市民服务热线多项数据

2018 年度“12345”市民热线有效来电 107.97 万个，较上期增长 86.9%，接通 102.88 万个，年平均接通率 95.28%，热线接通率总体排名位居省会城市第三，入选“百分百接通榜”；热线在线办结事项 78.92 万个，在线办结率 77%，较 2017 年度提升 16%；热线转办工单办结 28.39 万件，回访转办工单 23.67 万件，回访满意率 93.29%；针对市民反复投诉、部门职能交叉、职责边界不清的问题，通过“12345”热线工单协商会议，市领导高位推动，先后明确了四大类 24 个事项和 38 个热线疑难工单的牵头、责任单位，市民关注的隔音屏建设、人行天桥改建等争议事项得到落实解决。

（三）降低了群众办事费用

“互联网+政务服务平台”上线运行，汇聚 49 家市直部门、9 个区县（市）政府和 15 个省级以上园区、171 个乡镇（街道）、1607 个村（社区）的 30000 余项政务服务事项，为企业、群众提供网上办事总入口，申请人可通过市政府网上办事大厅、中国长沙 APP、长沙市政务服务中心微信公众号、自助服务机等多终端查看和下载全市所有政务服务事项，形成“四级全覆盖”、“事项全覆盖”、“终端全覆盖”和“15 分钟服务圈”的全服务模式。市本级部门、公共企事业单位梳理并公布了 1307 项“最多跑一次”事项，其中“一次也不跑”的事项达 164 项。“最多跑一次”改革事项引起了中央和省政府办公厅的重视，人民日报、中国日报、中央政府门户网站、新华网等各类媒体宣传报道 60 余次，长沙市在全国城市营商环境评估排名从 20 名上升到 9 名。

（四）提升了群众对热线和窗口服务质量的满意度

政务中心有针对性的实施了热线服务人员、窗口工作人员的业务培训，不断提高了工作人员的服务水平；加强了日常监管考核，奖优罚劣，增强了工作人员争先创优的竞争意识；拓宽了窗口投诉举报渠道（“12345”投诉热线、意见簿、现场接待等），开展“最多跑一次，欢迎来吐槽”活动，积极回应群众意见，化解办事难点；下发《关于在政务大厅开展“保姆式”志愿者引导服务的方案》，开展对接服务、引导分流服务、咨询解难服务、帮办代办服务和协助办理服务；针对开发商在开盘认筹

时要求市民提供房产信息导致排长队、市民在大厅集中处理驾照违章导致排长队情况，及时与市住建委、公安局窗口商讨应对办法，引导人员分流。为民办实事、办好事的能力大大增强，办事群众满意度大幅提升。

七、存在的问题

1、**绩效目标申报工作有待加强。**单位申报的“12345”市民服务热线专项经费、政务服务专项经费、窗口岗位人员考勤奖励金专项绩效目标细化、量化不够，缺少清晰、可衡量的指标值。

2、**存在未按预算批复的用途使用专项资金的现象。**如在“12345”市民服务热线专项经费中列支了2017年度在职人员公休假补贴155050.45元；在政务服务工作专项经费中列支工会节日慰问费54000元，各处室误餐费15317元等。

3、**存在项目推进不够及时的情况。**如：（1）“互联网+政务服务”平台建设项目，按照《关于全面推进政务公开工作的实施意见》（长办发〔2017〕7号）精神，需在2017年11月底上线运营，实际2017年11月仅完成设计方案评审。后《长沙市人民政府关于印发长沙市推进“最多跑一次”改革试行方案的通知》（长政发〔2018〕9号）再次明确，项目需在2018年4月底完成建设，5月1日上线运营，实际5月31日完成建设、6月1日试运营，2019年3月整体竣工验收；（2）政务大厅弱电改造工程，计划3个月内完成采购和安装，实际耗时5个多月。计

划的门禁系统采购安装至今尚未实施；（3）计划 2018 年度将 37 条政府服务热线全部整合入“12345 市民服务热线”，实际已整合的热线仅 28 条，除国土、公安等 3 条热线经批准不纳入整合外，社保查询咨询等 6 条热线尚待整合。

4、“12345”市民服务热线督办工作有待进一步加强。经统计，“12345”市民服务热线 2018 年转办工单 32.77 万件，办结 28.39 万件，办结率 86.63%；回访工单 23.67 万件，工单回访率 84%，低于目标 16%。计划按月将社会求助重点、热点、难点问题整理上报，由市领导组织市编办、市政府法制办会商、形成交办意见，转有关部门限时办结，实际仅按季整理，未按月及时整理上报，提交相关部门会商。

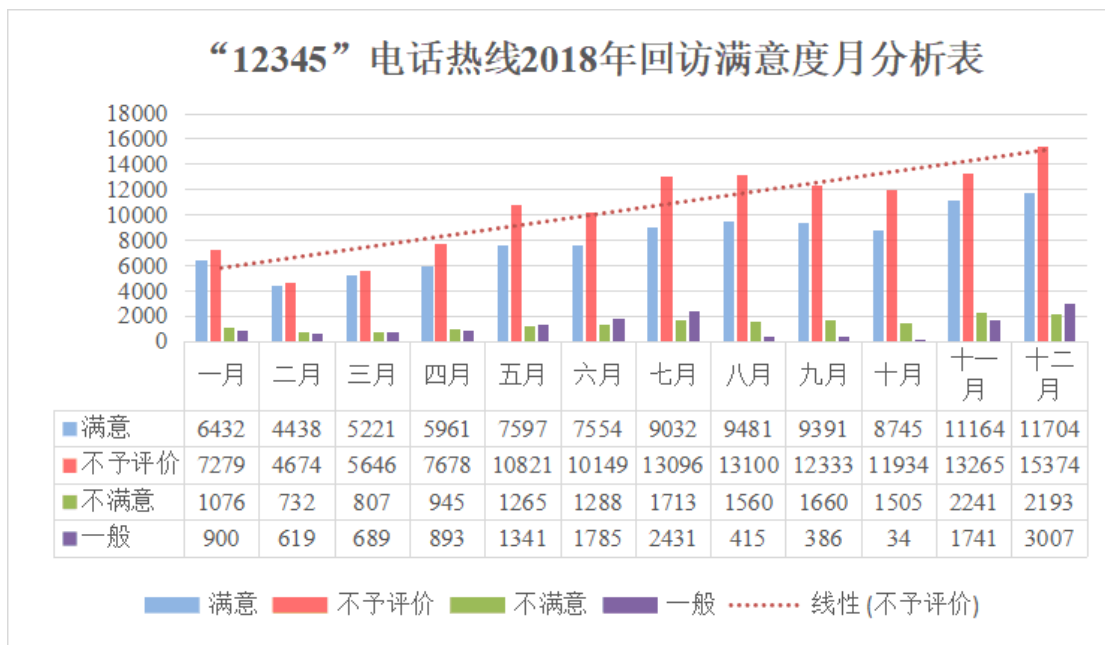
5、“互联网+政务服务”平台使用率有待提高，功能有待进一步优化。“互联网+政务服务”平台于 2018 年 6 月起试运行，经统计，2018 年度在“互联网+政务服务”平台办理的最多跑一次事项共 1417 件，其中“一次也不跑”的事项 220 件，2019 年 1-6 月办理的最多跑一次事项共 686 件，其中“一次也不跑”的事项 62 件。相对于对外公示的平台可办事项已达 1307 项、可办“一次也不跑”的事项 164 项，互联网+政务服务”平台使用率不高。经现场调查核实，主要原因包括：“互联网+政务服务”平台宣传工作不够到位，办事企业和群众知晓度不高；部分办事群众对“互联网+政务服务”平台政务办理速度、资料下载功能不够满意，对信息安全性存在疑虑。

6、政务大厅服务设施需进一步完善。经现场调查核实，大厅窗口工作人员及办事群众对大厅空气质量以及通风、照明、标识牌、考勤系统、广播系统等设施设备配置或使用满意度不高，具体表现在：来政务大厅办事的市民中有很多的吸烟者，没有专门的吸烟区；新风系统配置低，空气流动性差；部分服务窗口没有采光，大厅和后室顶灯刺眼；标设标牌设置不够明显，103室体检标牌需要明确指示；考勤系统经常打卡失败；广播系统声音过大；门禁系统急需更换等等。

7、存在委托项目实施之后才签订合同的现象。“互联网+政务服务”平台建设项目可行性研究报告编制及初步设计均委托湖南邮电设计院实施，湖南邮电设计院已于2017年11月底出具了项目的可行性研究报告和初步设计文件，但业务委托合同订立时间为2018年4月10日。

8、“12345”热线满意度评价结果体系构成欠科学。根据提供的“12345”热线平台统计数据，2018年共回访253295件转办工单，其中：“满意”96720件，占回访总量38.64%，“一般”14241件，占回访总量5.13%，“不予评价”125349件，占回访总量49.53%；“不满意”16985件，占回访总量6.7%。最终回访满意率由“满意”、“一般”、“不予评价”三种结果占比加计构成，统计得出回访满意率93.29%。即：满意率=（“满意”数+“一般”数+“不予评价”数）/回访总数*100%，将“一般”满意和“不予评价”视同了满意。

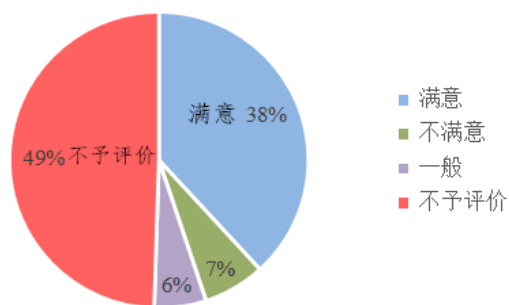
依据 2018 年“12345”热线平台各月数据通报情况，统计出已办结并回访工单的满意度月分析表，详见下图：



各月满意度回访中“满意”数呈上涨趋势，但“不予评价”趋势线各月上涨迅速，且全年每月的“不予评价”数都明显高于“满意”数。

经 2018 年满意度调查结果汇总发现，“不予评价”数占总回访数 49.53%（见右图），“不予评价”数占比较回访“满意”数占比大，但并未对此数据进行细化和深入的研究，对

2018年满意度汇总



民意的多样性、真实性和尖锐性不够重视，仅将“不予评价”直接并入热线回访调查的满意率中。降低了评价结果的有效性和客观性。

9、窗口岗位人员考勤奖励金发放不及时。窗口岗位人员当月的考核奖励金应在次月兑现，经核查账务记录，2018年1月、7月、8月、9月、10月、12月延迟支付时间较长。

10、未设置设备设施运行维护台账。政务中心未设置设备设施运行维护台账，设备运行、保养情况记录不够规范、完整，难以全面掌握设备设施的运行维护情况。

八、相关建议

1、重视绩效目标设置工作。单位应在申报项目预算同时申报项目绩效目标，绩效目标应细化分解为具体的绩效指标，通过清晰、可衡量的指标值予以体现，确保绩效目标可审核、可监控、可评价，充分发挥绩效目标在预算绩效管理中的导向作用。

2、规范专项资金管理。严格遵守《长沙市财政专项资金管理办法》（长政发〔2016〕3号）规定，规范专项资金审批，严格按预算批复用途控制资金的使用范围，确保专项资金专款专用。

3、加强项目实施过程控制。（1）推进项目进度。事前做好项目铺排，明确职责分工，细化实施程序，把握实施进度。对于需要政府其他部门配合的工作，积极沟通协调，取得理解、支持，必要时争取市领导高位协调，推进项目进度。（2）规范合同管理。委托事项应在事前签订合同，明确权责，防范合同风险。（3）及时兑现窗口及窗口工作人员的考核奖励。调动窗

口工作人员争先创优的竞争意识，提高服务水平。（4）加强“12345 热线”工单督办工作。规范“12345 热线”办结工单回访工作，实现 100% 回访，全面掌握群众诉求事项的办结情况；按月对“12345 热线”工单中的热点、难点进行整理、会商，落实责任部门，使民生诉求得到妥善处理。

4、进一步提高“互联网+政务服务”平台使用率。进一步完善“互联网+政务服务”功能，加大“互联网+政务服务”的宣传，提高平台知晓率、使用率，让办事群众真正享受到“互联网+政务服务”带来的便捷。

5、进一步完善政务大厅设施设备。充分听取窗口工作人员的意见，在对政务服务大厅设施设备运行情况全面摸底基础上，完善设备设施，细化服务，为窗口工作人员及办事群众提供更舒适的办事环境。

6、建立科学的满意度评价模式。建议尝试剖析满意度评价结果的多样性，切实做到收集评价、发掘问题，使评价结果更具有价值，以有针对性的建立整改措施，更好的服务民众。

7、加强基础管理，健全设备设施运行台账。建议设立设备设施运行维护台账，完整记录设施设备维护信息，充分掌握设备设施运行情况，为编制设备设施更换、维护计划提供有效依据。

九、综合评价情况及评价结论

长沙市政务服务中心积极组织实施了 2018 年度“12345”市

民服务热线专项经费、“互联网+政务服务平台”建设经费、政务大厅提质改造经费、政务服务工作专项经费、窗口岗位人员考勤奖励金等五个项目，建立健全了项目管理制度，规范了实施程序，较好地完成了 2018 年度专项工作任务，按照项目决策、项目管理、项目绩效等方面的综合评价，综合评分 85.54 分，评价等级为“良”。

长沙市财政局

2019 年 7 月 16 日