财政支出重点评价报告

（2024年度）

项目（专项资金）名称 热线坐席服务外包

项 目 实 施 单 位 唐山市丰南区电子政务中心 （公章）

项 目 主 管 部 门 唐山市丰南区人民政府办公室 （公章）

部门（单位）负责人签字：

2025年2月20日

一、评价工作组织开展情况

根据我办工作安排，决定重点评价2024年度申请的“热线坐席服务外包”项目，预算安排资金47.34万元。我办为此成立该项目评价小组，由主管主任毕双强同志任组长，电子政务中心主任刘向忠同志负责此项资金的具体落实工作。根据项目特殊性，行政科制定评价详细工作方案，具体实施情况如下：

1、丰南区电子政务中心根据上级文件要求，核算热线坐席服务外包经费总量并申请区领导批示；

2、文件批复后上报政府办公室行政科并填报《预算资金变动申请表》；

3、申请表批复后申请财政采购资金；

4、资金到位后进行“热线坐席服务外包”项目政府采购；

5、中标后双方签订政府采购合同，待服务验收合格后支付相应服务款；

6、对外包服务使用规章制度予以管理约束，并根据实际表现予以奖惩。

二、项目基本概况

1．项目背景

按照唐热办字【2022】16号文件要求，为提升我市热线工作服务水平，提高工作效率，规范接听工作，从2022年起，将热线电话接听工作归并至市热线中心，各县区热线分中心主要负责群众诉求的办理、催办和回访等工作。

按照2024年唐山市中心话务员标准测算，热线坐席服务外包经费采购中标价47.34万元，我中心申请热线坐席服务外包经费并纳入2024年度预算，资金来源全部是财政拨款。

2．项目绩效目标

“热线坐席服务外包”项目绩效目标如下：保障热线工作归并后能顺利开展，加大热线坐席人员管理力度，提升热线接听服务水平，提高工作效率。

“热线坐席服务外包”项目执行过程中严格按采购中标价申报预算，资金执行程序完善，监管有力，热线接听工作圆满完成年度工作任务，实现了年度绩效目标。

三、绩效评价情况

1．项目执行情况。

该项目年度内完成项目资金预算安排，预算安排资金47.34万元，2024年预算资金支出47.34万元。资金使用率、执行完成率均为100%。

2．该项目主要涉及财政业务主管科室、采购办、采购中心等部门，形成项目前期审批，中期预算拨款、服务采购，后期交付验收的全程闭环监控，通过闭环管理，实现对项目的综合整体监督。通过各部门对项目运行过程的监督管控，以及后期的信息反馈，该项目评价结论为优秀。

3．项目综合评价等级和评价结论

项目综合评价得分100分，评价等级：优；

项目综合评价结论：优。

四、存在问题及改进建议

无。

五、其他需要说明的问题

无。