附件3：

项目支出绩效评价报告

（投诉举报业务工作外包服务项目）

一、基本情况

（一）项目概况。

1、项目背景

为提升接诉即办工作服务质量，提高12345热线、北京12315系统、全国12315系统及来信来访等各渠道投诉举报处理工作效率。北京市12345热线、北京市12315系统、全国12315系统及来信来访等投诉受理业务工作主要包括受理处置北京市12345市民热线、北京市12315系统、全国12315系统、来信来访等各类投诉案件的任务接收、核实、甄别、转办、督办、追踪和反馈等工作。

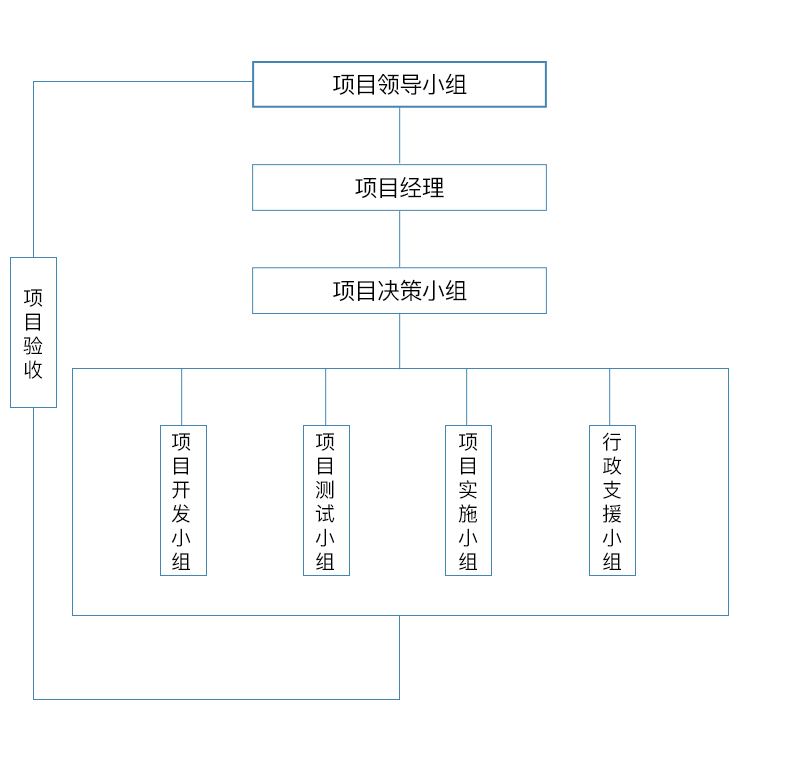
2、主要内容

本外包服务将参照“政府购买服务”的工作模式，在深挖社会企业良好的硬件设备及先进科技力量的基础上，充分发挥驻场人员辅助业务优势，通过信息技术服务、业务流程服务、业务保障服务等信息化手段，辅助案件的受理转办、处置反馈等工作，实现北京市12345热线、北京市12315系统、全国12315系统及来信来访等投诉案件统一管理、分类处理、进程追踪及统计分析，为通州区市场监督管理局投诉服务管理工作提供进一步服务支撑。

3、实施情况

服务周期：12个月

通州区市场监督管理局与项目实施单位共同成立项目组，负责对通州市场监管局投诉举报业务工作外包服务项目实施和监控。具体结构如下：



4、资金投入

年初预算批复78万元，2024年6月6日完成支付2023年投诉举报业务工作外包服务项目尾款77.960821万元，执行率99.95%，剩余资金退回财政。

1. 项目绩效目标。

平均每日编制报表≥1件；案件录入正确率≥98%；案件审核正确率≥98%；招标采购时间≤6月；平均每日受理录入审核工作≥80件；社会影响力有所提升定性良好；使用人员满意率定性良好。

二、绩效评价工作开展情况

1.效能评价。开展热线服务效能“好差评”工作，对受理环节和承办单位办理环节进行“好差评”满意度调查。行政调解类、执法办案类事项应当依法依规处置，不片面追求满意率。

2.公众评价。12345热线管理机构、承办单位建立“接诉即办”工作公开制度，扩大信息公开的内容和范围，定期向社会公布“接诉即办”工作情况，主动接受公众和新闻媒体的监督评价。

3.量化考核。“接诉即办”考核工作实行百分制考核，对工单逾期签收、逾期办理、逾期回复、退回重办、推诿不办、不遵守“首接负责”制、不落实“双反馈”制等实施减分措施。

三、综合评价情况及评价结论

2024年截至12月考核周期，通州局共接收12345工单58939件，实际承办55471件（相较去年同期48284件上升了14.88%）。诉求量前五位问题分别为市场环境秩序13710件、商品服务质量7268件、经营期间退费纠纷（线上）5938件、食品安全5665件、服务质量4488件，共计37069件，占比66.83%。见面率84.41%（相较去年76.00%上升8.41%）

四、绩效评价指标分析

（1）数量指标：该项目数量指标设置为“平均每日受理录入审核工作≥80件，平均每日编制报表≥1件”，2024年，全局累计接收“接诉即办”工单58939件，实际承办55471件。编制366期日报、12期月报，共计378期报表。均符合目标设定。

（2）质量指标：该项目质量指标设置为“案件录入正确率≥98%，案件审核正确率≥98%，质量情况完成良好，符合目标设定。

（3）进度指标：该项目质量指标设置为“6月底前完成招标采购”，依据提供的验收报告、招标采购过程等资料，完成情况符合目标设定。

（4）服务对象满意度指标：该项目服务对象满意度指标设置为“用人单位满意率良好”，根据2024年市中心考核我局成绩为：响应率100.00%(相较去年99.93%上升0.07%)，解决率98.71%（相较去年98.67%上升0.04%），满意率98.86%（相较去年98.61%上升0.25%），考评成绩为99.05分(相较去年98.78分提高0.27分)。完成情况符合目标设定。

（5）项目效益情况。

通过该项目实施，提升了接诉即办工作服务质量，提高12345热线投诉处理工作效率，建立完善渠道通畅、响应迅速、分级负责、分类处置、监督考核的服务群众响应机制，办好市民群众的身边事，增强群众的获得感、幸福感。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

六、有关建议

七、其他需要说明的问题