附件3

河池市委编办（市绩效办）2023年度民意

调查访问工作项目绩效自评报告

一、项目基本情况

（一）项目立项情况

根据《自治区绩效考评领导小组办公室关于印发〈2023年度设区市和自治区直属机关、中直驻贵单位绩效评价工作方案〉的通知》（桂绩办发〔2023〕3号）以及《2023年度河池市县（区）社会评价工作方案》（河绩办发〔2023〕18号）《2023年度河池市直属机关社会评价工作方案》（河绩办发〔2023〕19号）等文件要求，为全面了解各级领导和社会各阶层对各级各部门推动发展、工作落实、民生改善、生态保护、作风转变等方面的满意度，决定对全市11个县（区）、82个市直单位和驻河池中直区直单位2023年度工作情况进行满意度调查。

（二）项目资金管理使用情况

1.2023年民意调查访问工作项目共计12万元，其中智能化系统升级费用4.5万元，访问员劳务费7.5万元，资金来源为市本级财政预算资金。实际投入资金11.29万元，资金到位率94.07%。

2.项目中主要内容和涉及范围：**（1）优化电话访问系统。**2022年委托广西顺翰网络科技有限公司对民意调查电话访问平台进行优化升级，完善优化电话访问结果记录、统计分析等功能。**（2）优化微信问卷调查。**按照自治区社会评价微信调查工作安排，2023年5月起，在民意调查平台的基础上，增加创建市本级微信问卷调查“入口”，邀请全市干群积极参评，截止2023年10月，共完成了微信问卷调查107.4万多人次。**（3）印制调查问卷。**印制1000多份年度绩效分析材料及领导评价问卷等相关材料，完成县（区）和市直部门领导评价工作。**（4）聘请临时话务员。**聘请并培训10多名话务员对各县（区）、市直和驻河池中直区直各单位所提供的样本进行电话抽样访问，共访问15410个样本。**（5）开展12345热线综合评价。**委托广西庆瑞信息产业有限公司，对12345热线工单的“按时办结率”“诉求解决率”“处理满意率”进行测评，共测评4130个样本。**（6）日常维护。**7月起，民意调查电话访问工作正式开展，聘请专业技术人员对电脑及平台软件进行管理，同时对话务员进行日常工作考勤，以保证该项工作按照预期目标顺利进行。

3.成立民意调查电话访问工作项目绩效评价工作组，负责绩效自评工作，通过成立以周明为组长，覃英龙为副组长，罗意、黄秋文、邓芳灵为成员，开展民意调查电话访问日常工作，办公室设在市委编办（市绩效办）绩效评价科。工作组各司其职，相互监督，确保资金正常、合理、合法支出使用。

4.2024年1月30日前，考评工作组对项目实施情况和质量进行评定，核实资金拨付情况等。

（三）年初绩效目标及其衡量指标设定情况

2024年1月前，完成民意调查电话访问系统以及微信访问系统管理升级；抽样11个县（区）、82个市直和驻河池中、区直各单位所报送的样本开展民意调查电话访问；开展微信满意度调查工作；开展领导评议问卷调查。

（四）项目组织管理情况

1.成立民意调查电话访问工作项目绩效评价工作组，负责绩效自评工作。

2.项目管理主要由项目组长负责审批绩效自评方案，监督、检查、核实绩效自评结果；副组长负责审核修改拟定的绩效自评方案，并提交考评工作组会议讨论通过；监督、确认绩效自评过程及反馈意见的处理；小组成员主要负责起草和修改绩效考评方案报自评领导工作组会议讨论通过，实施执行绩效自评方案；牵头组织并实施年度绩效自评，根据组长、副组长指示，对考评结果进行复核，完成绩效自核工作组安排的其他工作。

二、项目评价工作开展情况

（一）做好前期筹备。落实办公场地，配备电脑、耳机等设备，聘请话务员，聘请专业人员对电脑的兼容情况进行调试，确保达到能够正常访问的良好状态。统计参与问卷调查的人数，印制问卷。

（二）对话务员进行培训。邀请专业人士对话务员进行培训，让每个话务员能够熟练的掌握电话外呼技术和电话沟通技巧。

（三）严格考勤。电话访问工作组成员每天对话务员工作开展情况进行考勤，确保工作按时推进。将问卷发放到各级领导和绩效考评负责人手上，并在规定时间内全部回收。

（四）严格审核访问样本。针对2023年的各级各部门不同的工作性质和受益对象设置契合实际的样本，并反复的征求社会各界的意见。

（五）汇总结果。整理电话访问、问卷调查的情况，汇总各县（区）、市直单位的公众满意度结果。

三、项目绩效情况

（一）绩效目标完成情况

1.计划完成：民意调查电话访问系统以及微信访问系统管理升级；11个县（区）、82个市直和驻河池中、区直各单位20000个电话号码样本框电话访问，300多人的领导评议问卷调查，120万多人次微信调查工作；

2.实际完成：从11个县（区）、83个市直和驻河池中、区直各单位7万多份样本中抽样15410个电话号码样本框进行电话外呼访问，完成300多人的问卷调查，107.4万人次微信调查，完成率为100%。高质量完成预期目标。完成11个县（区）、22个市直和驻河池中区直各单位4130个12345热线工单电话访问

3.产出时效：绩效目标是2023月12月前，实际完成时间是2023年12月。

4.产出成本：项目预算支出是12万元，实际支出11.29万元，成本控制在预算内。

（二）绩效分析

通过项目经费支出，完成民意调查电话访问、微信访问从11个县（区）、82个市直和驻河池中、区直各单位上报的7万多份样本框中抽样15410多个电话号码样本框的电话外呼访问；300多人的领导评议问卷调查；107.4万多人次微信调查。通过资金投入，民意调查电话访问平台和微信调查平台得以优化，访问量得到进一步提高，访问范围更加广泛，覆盖面更加全面，电话访问和微信调查采集到的的结果更加真实、准确，大大提高了社会评价工作的质量和效率，同时也在倒逼各级各部门更扎实严谨细致的做好绩效考评社会评价工作。本项目自评分为99.41分，评价等级为优秀等级，已经达到预期绩效目标。

四、主要经验做法、存在的问题和原因分析

通过绩效考评，压实部门责任，扎实开展绩效成果宣传，强化12345热线工单处办责任，提升广大公众获得感和幸福感。但是也存在一些问题：一是个别部门对社会评价工作重视力度不够；二是一些工单涉法涉诉或者涉及资金较大，难以在短时间内解决。

五、工作改进建议

1.建议加大力度，持续开展绩效成果宣传，压实12345热线工单责任部门，做好热线工单处办工作，提升广大公众获得感和幸福感。

2.建议进一步强化软件开发，解决访问、统计，回应一体化，更好落实政府为民办实事工作。