目 录

第一部分 益阳市人民政府办公室(本级)概况

一、部门职责

二、机构设置

三、部门决算单位构成

第二部分 益阳市人民政府办公室(本级)2019年度部门决算表

一、收入支出决算总表

二、收入决算表

三、支出决算表

四、财政拨款收入支出决算总表

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

第三部分 益阳市人民政府办公室(本级)2019年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

二、收入决算情况说明

三、支出决算情况说明

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

七、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明

八、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

九、预算绩效情况说明

十、其他重要事项情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分 益阳市人民政府办公室(本级)概况

一、部门职责

（一）协助市政府领导审核或组织起草以市政府、市政府办公室名义发布的公文。

（二）研究市政府各部门、各直属事业单位、省属驻益各有关单位和各区县（市）政府请示市政府的事项，提出审核意见，或对市政府部门间的分歧事项提出处理意见，报市政府领导审批、决定。

（三）负责市政府会议的准备工作，协助市政府领导组织会议决定事项的实施。

（四）负责督促检查市政府各部门和各区县（市）政府对市政府决定事项及市政府领导有关指示的执行落实情况并跟踪调研，及时向市政府领导报告。

（五）负责市政府值班工作，及时报告重要情况，传达和督促落实市政府领导指示；负责市长热线工作。

（六）负责编辑市政府公报，编写市政府大事记。

（七）负责组织协调开展人大代表建议、政协提案办理工作。

（八）负责市政府领导和市政府办公室机关内部的后勤保障、财务管理和有关接待工作。

（九）负责桃花江核电项目建设的宣传、协调、督促及厂址保护等工作；负责全市核技术产业化基地建设的协调工作。

（十）负责全市政府系统办公室业务指导。

（十一）完成市委、市政府和市政府领导交办的其他任务。

二、机构设置

（一）文电管理科（市政府公报编辑部）。负责市政府及市政府办公室文电收发、分办，发文审核和有关文电起草；负责市政府常务会议议题收集、筛选、会议记录、会议纪要整理；承办市政府各部门和各区县（市）政府呈报市政府审批的请示性公文报批回复工作；负责市长印章和市政府、市政府办公室印章的使用、管理及由市政府颁发印章的发送与管理；负责市政府办公室文书档案管理、机要通信和保密工作；负责全市政府系统公文处理的业务指导等工作；编辑《益阳市人民政府公报》。

（二）政务一科。负责市长及秘书长的政务服务工作；负责有关会务组织，文电起草、审核与办理，活动安排，协调督查等工作；编写《市政府大事记》；负责市政府党组有关活动的服务工作，负责市政府党组会议的会务工作。

（三）政务二科。负责常务副市长及相关领导的政务服务工作，负责有关会务组织，文电起草、审核与办理，活动安排，协调督查等工作。

（四）政务三科。负责分管城镇建设等工作的副市长及相关领导的政务服务工作，负责有关会务组织，文电起草、审核与办理，活动安排，协调督查等工作。

（五）政务四科。负责分管社会发展等工作的副市长及相关领导的政务服务工作，负责有关会务组织，文电起草、审核与办理，活动安排，协调督查等工作。

（六）政务五科。负责分管民生保障等工作的副市长及相关领导的政务服务工作，负责有关会务组织，文电起草、审核与办理，活动安排，协调督查等工作。

（七）政务六科。负责分管工业经济等工作的副市长及相关领导的政务服务工作，负责有关会务组织，文电起草、审核与办理，活动安排，协调督查等工作。

（八）政务七科。负责分管农业农村等工作的副市长及相关领导的政务服务工作，负责有关会务组织，文电起草、审核与办理，活动安排，协调督查等工作。

（九）政务八科。负责分管公安司法等工作的副市长及相关领导的政务服务工作，负责有关会务组织，文电起草、审核与办理，活动安排，协调督查等工作。

（十）综合信息科。负责起草市政府办公室主要领导文稿及全办性重要文稿；收集分析整理和报送政务信息，为市政府把握全局、科学决策提供及时、准确、全面的信息服务。

（十一）放管服改革科。负责全市“放管服”改革的综合、协调、督促；负责市政府办公室机关及所属单位“放管服”改革和行政审批制度改革统筹协调。

（十二）建议提案科。组织协调开展人大代表建议、政协提案办理工作；负责市人大、市政协来文的办理工作；负责与市人大、市政协有关会议、活动及其他工作的联系。

（十三）政务公开科。负责编制全市政务公开工作规划和年度计划，并组织实施；负责指导、协调、监督全市政务公开工作；具体承办市政府信息公开工作；负责政务公开工作的调查研究和情况综合。

（十四）人事科。负责机关和直属单位组织、机构编制、干部人事工作；协助办领导开展干职工的思想政治工作和理论学习，负责意识形态工作；承担市政府办公室机关的日常工作职责，负责市政府办公室机关有关会务组织、文电起草，负责协调市政府办公室党组成员和其他处级干部的会议和重大活动，负责办党组会议会务和有关决定事项的督办落实；负责机关绩效考核；协调市政府办公室中心工作。

（十五）行政事务管理科。负责市政府领导后勤服务工作；负责市政府办公室机关后勤保障、机关接待、财务管理、计划生育、社会治安综合治理等工作。

（十六）督查室（对外称市政府督查室）。负责国务院、省政府、市政府重要决定、决策贯彻落实的督查和情况综合；负责国务院、省政府、市政府领导批示、交办事项的督办及落实情况的反馈。督查室的日常工作由督查科承担。

（十七）市政府总值班室。负责值班值守、信息汇总报送和综合协调工作；负责市政府全体会议、市政府常务会议的会务工作；负责办理各级各单位需要市政府、市政府办公室领导及科室参加的会议通知；负责会务、值班和上传下达工作。

（十八）市长热线办公室。负责处理市民通过电话、电子邮件和媒体网络等提出的咨询、建议、批评、投诉和求助；负责管理“12345”热线平台；负责市长热线工作的督查和市长交办件的督办。

（十九）核电工作办公室（对外称市政府核电工作办公室，挂湖南桃花江核电项目益阳市领导小组办公室牌子）。负责湖南桃花江核电项目益阳市领导小组办公室的日常工作；负责桃花江核电项目建设的宣传、协调、督查等工作；承担市域内核技术产业化基地建设的协调工作。

（二十）离退休人员管理服务科。负责机关离退休人员的管理和服务工作，指导所属单位离退休人员管理服务工作。

（二十一）机关党委。负责机关和直属单位的党群工作。

三、部门决算单位构成

益阳市人民政府办公室(本级)部门决算仅为本单位决算，二级机构单独进行决算公开。

|  |  |
| --- | --- |
| **序号** | **单位名称** |
| **1** | 益阳市人民政府办公室(本级) |
| **2** |  |

第二部分 益阳市人民政府办公室(本级)2019 年度部门决算表

表1：收入支出决算总表

表2：收入决算表

表3：支出决算表

表4：财政拨款收入支出决算总表

表5：一般公共预算财政拨款支出决算表

表6：一般公共预算财政拨款基本支出决算表

表7：一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

表8：政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

第三部分

益阳市人民政府办公室(本级)2019 年度部门决算情况说明

一、关于益阳市人民政府办公室(本级)2019 年度收入支出决算总体情况说明

益阳市人民政府办公室(本级)2019年度收入总计3032.83万元，比上年同期减少65.35万元，下降2.11%；支出总计3253.16万元，比上年同期增加56.98万元，增长1.8%。主要原因：人员经费支出增加148.03万元，因2019年补缴2018年部分月份养老金，所以本年度养老金支出比2018年多100万元，另外因医保政策改革，本年度医保也比上年支出多42万元。

二、关于益阳市人民政府办公室(本级)2019 年度收入决算情况说明

2019年度收入合计3032.83万元，其中：财政拨款收入2988.83万元，占 98.55%；其他收入44万元，占1.45%。

三、关于益阳市人民政府办公室(本级)2019年度支出决算情况说明

2019年度支出合计3253.16万元，其中：基本支出2575.49万元，占 79.17%；项目支出677.67万元，占20.83%。

 四、关于益阳市人民政府办公室(本级)2019 年度财政拨款收入支出决算总体情况说明

 2019 年度财政拨款收入总计2988.83万元，比上年同期减少109.35万元，下降3.53%；财政拨款支出总计3209.16万元，比上年同期增加33.98万元，增长1.07%。主要原因：人员经费支出增加148.03万元，因2019年补缴2018年部分月份养老金，所以本年度养老金支出比2018年多100万元，另外因医保政策改革，本年度医保也比上年支出多42万元。

五、关于益阳市人民政府办公室(本级)2019 年度一般公共预算财政拨款收入支出决算情况说明

（一）一般公共预算财政拨款收入支出决算总体情况。

2019 年度一般公共预算财政拨款收入总计2988.83万元，比上年同期减少109.35万元，下降3.53%；一般公共预算财政拨款支出总计3209.16万元，比上年同期增加33.98万元，增长1.07%。主要原因：人员经费支出增加148.03万元，因2019年补缴2018年部分月份养老金，所以本年度养老金支出比2018年多100万元，另外因医保政策改革，本年度医保也比上年支出多42万元。

（二）一般公共预算财政拨款支出决算构成情况。

2019 年度财政拨款支出3253.16万元，主要用于以下方面： 一般公共服务（类）支出2842.81 万元，占87.39%； 教育（类）支出27.7万元，占 0.85%； 社会保障和就业（类）支出139.07 万元，占4.27%； 住房保障（类）支出 103.18 万元，占 3.17%; 卫生健康（类）支出134.5，占4.13%， 商业服务就业（类）支出5.9 万元，占0.18%。

 （三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况。

2019 年度财政拨款支出年初预算为2304.96 万元，支出决算为2988.83 万元，完成年初预算的129.67%。其中：

1.一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）财政拨款支出年初预算为 1985.66万元，支出决算为2146.85万元，主要用于行政运行。

2. 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）财政拨款支出决算为253.52万元，主要用于一般行政管理事务。

3. 一般公共服务支出（类）税收事务（款）一般行政管理事务（项）财政拨款支出决算为152.32万元，主要用于税控联管工作。

4. 一般公共服务支出（类）纪检监察事务（款）行政运行（项）财政拨款支出决算为2.89万元，主要用于纪检监察行政运行。

5. 一般公共服务支出（类）纪检监察事务（款）一般行政管理事务（项）财政拨款支出决算为7.5万元，主要用于纪检监察一般行政管理。

6. 一般公共服务支出（类）组织事务（款）其他组织事务支出（项）财政拨款支出决算为0.6万元，主要用于其他组织事务支出。

7. 一般公共服务支出（类）其他一般公共服务支出（款）其他一般公共服务支出（项）财政拨款支出决算为14.8万元，主要用于其他一般公共服务支出。

8. 教育支出（类）其他教育支出（款）其他教育支出（项）财政拨款支出决算为27.7万元，主要用于其他教育支出。

9. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）归口管理的行政单位离退休（项）财政拨款支出决算为117.15万元，主要用于单位离退休支出。

10. 社会保障和就业支出（类）抚恤（款）死亡抚恤（项）财政拨款支出决算为14.72万元，主要用于单位死亡抚恤支出。

11. 社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）财政拨款支出决算为7.2万元，主要用于其他社会保障和就业支出支出。

12. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）财政拨款支出决算为134.5万元，主要用于行政单位医疗支出。

13. 商业服务业等支出（类）涉外发展服务支出（款）其他涉外发展服务支出（项）财政拨款支出决算为5.9万元，主要用于其他涉外发展服务支出。

14. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）财政拨款支出决算为103.18万元，主要用于公积金支出。

六、关于益阳市人民政府办公室(本级)2019 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2019年度一般公共预算财政拨款基本支出2575.49万元，其中人员经费支出 2104.06万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职工基本医疗保险缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、离休费、退休费、抚恤金、生活补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助；公用经费支出471.43万元。主要包括：办公费、水费、邮电费、公务接待费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出、办公设备购置。

七、关于益阳市人民政府办公室(本级)2019年度政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明

我办无政府性基金预算收支。

八、关于益阳市人民政府办公室(本级)2019 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明。

2019 年度“三公”经费财政拨款支出预算为172万元，支出决算为148.23万元，完成预算的86.18%，其中：因公出国（境）费支出决算为59万元，超预算完成，主要原因是为落实上级和市委市政府临时交办的任务，经审批调整因公出国（境）费预算，增加支出；公务用车购置及运行费支出决算为73.68万元，完成预算的95.69%；公务接待费支出决算为15.56万元，完成预算的18.31%。2019 年度“三公”经费支出决算数总体小于预算数的主要原因是认真贯彻八项规定要求，厉行节约，严格控制支出，公务用车购置及运行费支出和公务接待费支出减少。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明。

 2019 年度“三公”经费财政拨款支出决算为148.23万元，其中：因公出国（境）费支出决算为 59万元，占39.8%；公务用车购置及运行费支出决算为73.68万元，占49.71%；公务接待费支出决算为 15.56万元，占10.5%。2019 年度“三公”经费支出决算数小于上年决算数主要是公务用车购置及运行费支出和公务接待费支出减少，原因为认真贯彻八项规定要求，厉行节约，严格控制支出。

1、因公出国（境）情况说明

因公出国（境）团组数3个，8人，因公出国（境）的开支内容：出访开支等。

2、公务用车购置及运行经费情况说明

公务用车购置支出：24.78万元，购置数1台，保有量8台

运行经费支出：48.9万元，主要用于保障工作用车的运行及维护费用。

3、公务接待情况说明

公务接待支出15.56万元，国内公务接待200批次，接待1729人。接待支出主要用于接待来办开展公务活动人员工作餐开支。

九、关于 2019 年度预算绩效情况说明

（一）绩效管理工作开展情况 。

根据预算绩效管理要求，益阳市人民政府办公室(本级)组织对 2019 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，其中，一级项目1 个，共涉及资金128 万元，占一般公共预算项目支出总额的100%。从评价情况来看，项目立项程序完整、规范，预算执行及时、有效，为上级有关部门决策提供了较为有力的支撑，绩效目标得到较好实现，绩效管理水平不断提高。

（二）部门决算中项目绩效自评结果 。

益阳市人民政府办公室(本级)组织在 2019 年度部门决算中反映市长热线集中受理中心服务外包费项目支出等 1个一级项目绩效自评结果。

1. 市长热线集中受理中心服务外包费项目自评综述：根据年初设定的绩效目标，项目自评得分为100分。全年预算数为 128 万元，执行数为 128.07万元，完成预算的100.05%；

项目绩效目标完成情况：通过项目实施，保障市长热线工作的顺利开展。发现的主要问题：个别绩效目标年度指标值设置偏低。下一步改进措施：设置更加科学的绩效指标，充分反映实际工作情况。

（三）以部门为主体开展的重点绩效评价结果

《益阳市政府办市长热线集中受理中心服务外包费

项目支出绩效评价报告》见“第五部分 附件”。

（四）预算绩效情况的说明。

无

十、其他重要事项的情况说明

（一）预决算收支增减变化情况。

2019 年度预算总收入为2988.83万元，比上年同期减少109.35万元，下降3.53%；决算总支出3209.16万元，比上年同期增加33.98万元，增长1.07%；主要原因：人员经费支出增加148.03万元，因2019年补缴2018年部分月份养老金，所以本年度养老金支出比2018年多100万元，另外因医保政策改革，本年度医保也比上年支出多42万元。

（二）机关运行经费支出情况。

本部门2019年度机关运行经费支出471.43万元，较上年减少147.73万元，减少23.86%，主要原因是：认真贯彻八项规定要求，厉行节约，严格控制支出。

（三）政府采购支出情况。

本部门2019年度政府采购128.07万元，其中，政府采购货物支出0万元，占政府采购支出总额的0%，政府采购工程支出0万元，占政府采购支出总额的0%，政府采购服务支出128.07万元，占政府采购支出总额的100%。

（四）国有资产占用情况。

截至2019年12月31日，本部门共有车辆8辆，其中，领导干部用车1辆、一般公务用车7辆；单位价值50万元以上通用设备0台(套)，单价100万正以上专用设备0台(套)

第四部分 名词解释

**一、财政拨款收入：**指中央财政当年拨付的资金。

**二、事业收入：**指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。如：中国财政杂志社的刊物发行收入，中国注册会计师协会、中国资产评估协会、中国国债协会、中国会计学会收取的会费收入等。

**三、经营收入：**指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。如：中国财政杂志社广告收入等。

**四、其他收入：**指除上述“财政拨款收入” 、 “事业收入” 、“经营收入”等以外的收入。主要是按规定动用的售房收入、存款利息收入等。

**五、用事业基金弥补收支差额：**指事业单位在当年的“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“其他收入”不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

**六、年初结转和结余：**指以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

**七、结余分配：**指事业单位按规定提取的职工福利基金、事业基金和缴纳的所得税，以及建设单位按规定应交回的基本建设竣工项目结余资金。

**八、年末结转和结余：**指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

**九、基本支出：**指为保障机构正常运转、完成日常工

作任务而发生的人员支出和公用支出。

**十、项目支出：**指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

**十一、经营支出：**指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

**十二、“三公”经费：**纳入中央财政预决算管理的“三公”经费，是指中央部门用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

**十三、机关运行经费：**为保障行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

1. 附件

**益阳市政府办市长热线集中受理中心服务外包费**

**项目支出绩效评价报告**

一、单位基本情况

（一）基本职能

1.协助市人民政府领导同志审核或组织起草以市人民政府、市人民政府办公室名义发布的公文2.研究市人民政府各部门和各区县（市）人民政府请示市人民政府的事项，提出审核意见，或对市人民政府部门间的分歧事项提出处理意见，报市人民政府领导同志审批、决定。3.负责市人民政府会议的准备工作，协助市人民政府领导同志组织会议决定事项的实施。4.督促检查市人民政府各部门和各区县（市）人民政府对市人民政府决定事项及市人民政府领导同志有关指示的执行落实情况并跟踪调研，及时向市人民政府领导同志报告。5.负责市人民政府应急管理和值班工作，及时报告重要情况，传达和督促落实市人民政府领导同志指示；协助市人民政府领导同志组织处理突发事件的应急处置工作；负责市长热线工作。6.搜集、研究和综合经济社会发展的重要信息、动态，为市人民政府领导同志决策提供参考；编辑市人民政府公报；编写市人民政府大事记。7.根据市人民政府领导同志的指示和市人民政府工作部署，对全市经济社会发展和改革开放中带全局性的重大课题进行调查研究，提出政策建议。8.负责制定全市政府系统办公自动化建设、电子政务工作规划并组织实施；负责全市政府系统政务外网平台和机关内网平台的建设管理、安全保障和业务指导；负责“中国·益阳”门户网站的建设、维护工作。9.组织办理人大代表建议、政协委员提案。10.负责湖南桃花江核电项目建设的宣传、协调、督查等工作；负责市内其他核电厂址和核技术产业化基地建设的组织协调工作。11.负责市人民政府领导同志及市人民政府办公室机关内部后勤保障、财务管理和有关接待工作。12.办理市人民政府和市人民政府领导同志交办的其他事项。

（二）机构情况，包括当年变动情况及原因。

益阳市政府办内设职能科室20个：文电管理科（市政府公报编辑部）、政务一科、政务二科、政务三科、政务四科、政务五科、政务六科、政务七科、政务八科、综合信息科、放管服改革科、建议提案科、政务公开科、人事科、行政事务管理科、督查室（对外称市政府督查室）、市政府总值班室、市长热线办公室、核电工作办公室（对外称市政府核电工作办公室，挂湖南桃花江核电项目益阳市领导小组办公室牌子）、离退休人员管理服务科。二级机构四个：益阳市政府驻北京联络处、市政府驻长沙办事处、市政府驻广州办事处、市政府驻上海办事处。

本年度因单位涉改,本单位不再承担民族宗教和金融证券、政府工作报告撰写等职能。

二、项目基本情况

（一）项目基本情况简介

本项目采用购买外包服务的形式，服务内容为市长热线集中受理呼叫服务，由电信承接呼叫中心运营，组建市长热线集中受理中心呼叫平台，提供呼叫中心正常运作必要的呼叫中心人员及招聘、业务培训、排班、现场管理、质量监督等工作。本项目财政预算128万元。

（二）绩效目标设定及指标完成情况

本项目绩效目标为有效接待市民来访，达到满意度90%以上。2019年，市长热线共受理事件总量15.7万个，同比增长26%，当场答复11.1万个、形成交办工单4.6万个，办结率100%，满意率93.62%。

（三）绩效评价工作情况

1.绩效评价目的

主要目的是为了提高财政资金的使用效率和效益，提高财政资金使用的透明度，便于各方监督。

2.项目资金安排落实、总投入等情况分析，项目资金（主要是指财政资金）实际使用等情况分析。

本项目资金128万元于2019年由市财政及时予以安排落实到账。项目实际总投入128.07万元，项目公开招标后实际合同价格为128.07万元。

3.项目组织情况分析

1.严格考核督办，提高热线办结率和满意率。一是抓考核促落实。二是抓重点严督办。三是抓回访促实效。2.加强大数据应用，提高参谋辅政能力。一是热点问题定期分析。二是重点难点问题专项汇报。3.强化队伍建设，当好群众贴心人。一是充实队伍力量。二是建立培训机制。三是严格考评制度。4.创新工作方法，积极主动作为。一是把办公室搬到群众家门口。二是把评价权交到群众手中。三是把宣传精准到群众心中。

（四）项目管理情况分析

本办明确了项目管理制度、办法，比如益阳市人民政府市长热线电话工作规范、市长热线集中受理中心受理规则等，日常对项目经常进行检查、抽查和巡视，保障了项目顺利实施。

三、项目绩效情况

（一）项目的经济性分析

本项目成本控制比较合理，基本在预算范围内。

（二）项目的效率性分析

本项目完成的进度与招投标和合同约定的进度一致。

（三）项目的有效性分析

本项目资金使用效果明显，回访满意率93.62%。

（四）项目的可持续性分析

本项目资金后续有保障，人员和机构已基本固定，管理措施到位，后续工作将逐年正常开展。

四、存在的问题

（一）专项资金管理方面的问题。专项立项依据充分，有市政府的批复，有资金管理办法，实行专项专用。资金管理办法还有待进一步规范。

（二）资金分配方面的问题

资金分配合理，突出了重点，公平公正，无散小差现象；资金分配和使用方向与资金管理办法相符。

（三）资金拨付方面的问题

资金拨付及时，无滞留、闲置等现象。

（四）资金使用方面的问题

本项目资金使用合规，无截留、挪用现象，资金使用已产生社会效益和经济效益。

五、其他需要说明的问题

（一）后续工作计划

1.加大热线整合力度。2.进一步加速平台融合。3.完善知识库建设。4.升级微信公众号功能。5.加强话务员队伍建设。6.提高数据服务效能。7.提高热线办理质量。

（二）主要经验做法、改进措施和有关建议等

一是领导重视，项目建设的每一个环节，党组都进行集体开会研究决定；

二是派驻纪检组及时跟踪监督，为项目保驾护航，确保了项目招投标的公正、公开、透明，确保了干部廉洁。

六、结论

自评分100分，自评为优秀。