

部门整体自评表

(2022 年)

部门(单位)名称	长沙市望城区社会治理服务中心			所属独立核算单位个数			0
	资金来源	全年预算数 (A)	全年执行数 (B)	上级财政移动支付 (C)	分值	执行率 ((B-C)/A)	得分
资金情况 (万元)	财政拨款	1412.74	979.56	0	--	69.34%	--
	年度资金总额	1412.74	979.56	0	10	69.34%	6.93
部门职能概述	一、负责全区社会治理网格化体系建设、运行、管理工作。二、负责全区市场、农业、交通、文化、生态环境、城市管理等执法领域以及应急、综治维稳等方面各类社会治理信息的收集、跟踪、反馈、调度等工作。三、负责全区社会治理问题及热线的受理、分派、反馈工作。四、负责组织区、街镇、村(社区)三级信息过滤、调度、处置平台的建设、维护、管理和应用工作，建立健全与应急、城管及其他执法机构的信息共享机制。						
年度总体目标	年初设定目标			目标完成情况			
	2022 年以” 热线+网格、吹哨+报到 “工作为中心工作重点，突出 12345 政务热线和网格化治理的协同联动，在减少 12345 投诉量和提高问题解决率上下功夫，推动 “热线+网格、吹哨+报到 ” 工作落地落实见成效。			2022 年部门整体支出绩效目标涉及资金总额 1412.74 万元，其中基本支出 314.74 万元，项目支出 1098 万元。公共专项一个，为 “热线+网格、吹哨+报到 ” 项目。预算金额 400 万元。 截至 12 月 31 日，全区共受理工单 68249 件，办结 66564 件（其他工单在限期办理中），群众满意度 98.39%，及时联系率 99.67%，问题解决率 82.78%。每季度对街镇三、四级网格工作进行考核，当前已完成四个季度考核，并严格按照考核办法将季度考核奖励资金拨付到各街镇，下发至各村（社区）二级网格，进一步激发基层网格员工作活力。全年绩效目标基本完成。			

	一级指标	二级指标	三级指标	目标内容	目标值	完成值	分值	得分	未完成原因	改进措施
年度 绩效 指标	产出指 标	数量指 标	社会治理日常 事务	区长信箱日均工 单处理数量	5-20	6	2	2		
		数量指 标	社会治理日常 事务	智慧望城雷锋哨 平台每工作日采 集上报哨单数量	10-40	51	2	2		
		数量指 标	社会治理日常 事务	”12345“市民服 务热线日均工单 处理数量	100-400	272	2	2		
		数量指 标	社会治理系统 运行维护	社会治理系统部 署应急运维管理 软件	1套	1套	2	2		
		数量指 标	社会治理系统 运行维护	社会治理业务系 统软件平台年度 经办工单	>10000	18100	2	2		
		数量指 标	社会治理系统 运行维护	社会治理系统硬 件运维公司驻场 人员	≥1人	1人	2	2		
		数量指 标	社会治理系统 运行维护	社会治理系统运 行维护应急预案	≥2套	2套	2	2		
		数量指 标	社会治理系统 运行维护	社会治理系统部 署运维审计系统	2套	2套	2	2		
		质量指 标	社会治理系统 运行维护	软件效果调整， 需求对象认可达 标率	100%	100%	2	2		

	质量指标	社会治理系统运行维护	社会治理系统硬件运维服务请求响应率	100%	100%	2	2		
	质量指标	社会治理系统运行维护	服务器、网络、安全设备实现指标可视化管理	100%	100%	2	2		
	质量指标	社会治理系统运行维护	每月维修设备报价与合同所列主设备市场报价清单总金额比值	≤0.5%	≤0.2%	2	2		
	质量指标	社会治理系统运行维护	季度巡检报告、半年度巡检报告、专项报告	≥8份	12份	2	2		
	时效指标	社会治理系统运行维护	备品备件及时上门替换服务时效	7*24小时	7*24小时	2	2		
	时效指标	社会治理系统运行维护	驻场服务时段与甲方工作时间一致性	100%	100%	2	2		
	时效指标	社会治理系统运行维护	按时对服务商监管考评	100%	100%	2	2		
	时效指标	社会治理日常事务	林火预警平台、智慧望城雷锋哨平台	实时受理、派遣工单、根据处置单位上报的处置情况，及时办理核查、结案。	100%	2	2		
	时效指标	社会治理系统	所有硬件设备按	100%	100%	2	2		

	标	运行维护	时到位					
	时效指标	社会治理日常事务	”12345“市民服务热线	12345 市民服务热线工单由市热线处分派，每日分派工单需当日受理或提出回退申请，已受理工单需当日派发至12345 市民服务热线三级平台，部分区直单位已开设四级平台，由各相关部门自行管理。调度、回访工作依据各事项类型处置时限决定。反馈工作依据具体事项类型决定，一般事项反馈时限为5 天，咨询类事项一般为2 天。	100%	2	2	
	时效指标	社会治理日常事务	区长信箱	实时受理群众来信情况，当日派发至处置单位，处置时效根据事	100%	2	2	

				件类型确定，一般事项反馈时限为 5 天。					
	时效指标	社会治理系统运行维护	故障现场处置时效	7*24 小时	7*24 小时	2	2		
	时效指标	社会治理系统运行维护	运维软件管理数据存储时长	一年	一年	2	2		
	成本指标	社会治理系统运行维护	按合同约定支付	100%	100%	3	3		
	成本指标	社会治理系统运行维护	超预算支付	0%	0%	3	3		
效益指标	经济效益指标					0	0		
	社会效益指标	社会治理系统运行维护	行政效率有提升，确保社会治理中心业务平台在全区的正常运行。	100%	100%	10	10		
	社会效益指标	社会治理日常事务	工单办结率	“12345”市民服务热线工单办结率 100%，智慧望城雷锋哨平台、林火预警平台处置率 95%，区长信箱回复率 ≥ 95%。	“12345”办结率 100%，雷锋哨平台及林火预警平台处置率 99.23%，区长信箱回复率 100%	10	10		

	生态效益指标					0	0		
	可持续影响指标	社会治理系统运行维护	硬件设备质保期	一年	一年	5	5		
	可持续影响指标	社会治理日常事务	建立健全内控制度	长期坚持	长期坚持	5	5		
满意度指标	服务对象满意度指标	社会治理日常事务	”12345“市民服务热线月度、年度回访满意度	均高于 96%	是	5	5		
	服务对象满意度指标	社会治理系统运行维护	用户满意度	≥95%	98%	5	5		
总分						100	96.93		