

# 项目基本情况表

|          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |
|----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| 项目名称     | 天津市便民专线服务中心运行经费                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |
| 主管预算部门   | 天津市人民政府政务服务(营商环境)办公室                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 项目实施单位                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 天津市便民专线服务中心                |
| 项目负责人    | 许春梅                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 联系电话                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 022-24538025               |
| 项目起止时间   | 2020 年 1 月—2020 年 12 月                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |
| 项目概况     | <p>天津市便民专线服务中心是集政府服务、公共服务、社会服务于一体,通过“88908890”一个号码对外 24 小时受理群众诉求的综合性公共服务平台,于 2015 年 5 月 20 日正式开通,目前已整合 76 条政府热线。2019 年平台全年受理量达到 1239.28 万件,日最高受理量为 61250 万件,涉及交通、消费维权、供热、城市管理、医疗卫生等 300 余类问题。</p> <p>市便民专线服务中心现有两个办公场所,总面积 7000 余平方米。随着平台话务量的逐年增加,为保障接通率,中心增加话务坐席数量,不断壮大合同制员工队伍。2020 年话务坐席数量将达到 560 个,合同制员工人数将达到 1030 人。此项目资金主要用于天津市便民专线服务中心合同制员工的工资发放、日常运行、办公场地租赁等。</p> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                            |
| 项目立项情况   | 项目立项依据                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | <p>为贯彻党中央关于生活服务便利化的工作部署,回应群众呼声,积极推进政府管理创新和职能转变。市政府印发了《天津市便民服务专线管理规定》(2015 年天津市人民政府令第 18 号)、《天津市便民服务专线管理实施细则》(津政办发〔2015〕48 号)。2015 年 5 月 20 日,依托原 8890 家庭服务网络平台对政府服务热线进行整合,成立了天津市便民专线服务中心,被列为当年二十项民心工程之一。</p>                                                                                             |                            |
|          | 项目申报可行性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>该项目实施后,一是通过整合全市电话服务资源,实现一个平台受理群众问题,有助于节省人工,降低行政成本;二是实现群众问题全过程监督监控,提高问题解决效率,有助于提高行政效能;三是制定了《现场运行管理规定》《绩效考核管理规定》等 33 项管理制度和运行管理、转办督办、质量保障、数据分析等 4 类保障机制,确保平台安全、稳定、高效运行。</p>                                                                                                                             |                            |
|          | 项目申报必要性                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | <p>天津市便民专线服务中心作为全市唯一的电话服务综合平台,主要承担解答公众咨询,提供有关公共信息服务工作;受理群众生活服务求助事项,转办、交办、督办事项处置;承担收集和整理群众生活服务求助反映的社情民意和社会动态,进行社情舆情的综合分析等工作。自开通以来,累计受理各类问题已突破 5000 余万件,日平均受理 3.4 万件,在宣传党的政策、化解社会矛盾和保持社会和谐稳定方面,取得了较大成效,已成为企业群众不可或缺的“帮手”,市委市政府与企业群众的“连心桥”。为保障接通率,更及时地为企业群众服务,天津市便民专线服务中心增加合同制员工额定人数至 1030 人,增加了相应的经费支出。</p> |                            |
| 项目实施进度计划 | 项目实施内容                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 计划启动时间                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | 计划完成时间                     |
|          | 招聘新员工                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 2020 年初                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 2020 年底,根据实际情况,分阶段招录,补充队伍。 |
|          | 租赁中继线路、专线链路                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 2020 年 1 月                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 2020 年 12 月                |
|          | 对员工开展入职培训、在岗培训、专项培训                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | 2020 年初                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 每月进行培训                     |

# 项目支出绩效目标表

(2020 年度)

|          |                                                                                               |                      |                                  |         |                            |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|----------------------------------|---------|----------------------------|
| 项目名称     |                                                                                               | 天津市便民专线服务中心运行经费      |                                  | 项目起止时间  | 2020 年 1 月—2020 年 12 月     |
| 主管预算部门   |                                                                                               | 天津市人民政府政务服务（营商环境）办公室 |                                  | 项目实施单位  | 天津市便民专线服务中心                |
| 项目资金（万元） |                                                                                               | 10,000.0             |                                  | 其中：财政拨款 | 10,000.0                   |
|          |                                                                                               |                      |                                  | 其他资金    |                            |
| 绩效目标     | 1. 保障 1030 名合同员工薪酬支出和 7000 平米业务用房经费支出。<br>2. 保障 30 条中继线路和专线链路费用支出。<br>3. 开展相关培训,全年培训 8000 人次。 |                      |                                  |         |                            |
| 绩效指标     | 一级指标                                                                                          | 二级指标                 | 三级指标                             |         | 指标值                        |
|          | 产出指标                                                                                          | 数量指标                 | 设置坐席数                            |         | 560 个                      |
|          |                                                                                               |                      | 录用合同制员工人数                        |         | 1030 人                     |
|          |                                                                                               |                      | 全年受理(咨询)量                        |         | 750 万件                     |
|          |                                                                                               |                      | 租赁中继线路、专线链路                      |         | 30 条                       |
|          |                                                                                               |                      | 开展培训人次                           |         | 8000 人次                    |
|          |                                                                                               | 质量指标                 | 接通率                              |         | 大于 90%                     |
|          |                                                                                               |                      | 中继线开通率                           |         | 100%                       |
|          |                                                                                               | 时效指标                 | 招聘新员工                            |         | 2020 年底,根据实际情况,分阶段招录,补充队伍。 |
|          |                                                                                               |                      | 租赁中继线路、专线链路                      |         | 2020 年底完成                  |
|          |                                                                                               |                      | 对新员工开展入职培训、对老员工开展在岗培训、对班组长开展专项培训 |         | 2020 年底完成                  |
|          |                                                                                               | 成本指标                 | 运营成本                             |         | 9878.2 万                   |
|          |                                                                                               |                      | 租赁中继线路、专线链路                      |         | 111.8 万                    |
|          |                                                                                               |                      | 开展培训                             |         | 10 万                       |
|          | 效益指标                                                                                          | 经济效益指标               | 营商环境相关问题受理数量                     |         | 20000 个                    |
|          |                                                                                               |                      | 群众咨询成本                           |         | 显著降低                       |
|          |                                                                                               | 社会效益指标               | 天津 8890 微博影响力                    |         | 在人民网政务指数微博影响力排名中名列同行业前六名   |
|          |                                                                                               |                      | 对于企业群众的方便性、便利度                   |         | 明显提升                       |
|          |                                                                                               | 可持续影响指标              | 为我市有关工作的科学决策提供数据支撑               |         | 每月向市委、市政府报送《舆情专报》等         |
|          | 满意度指标                                                                                         | 服务对象满意度指标            | 群众对坐席满意率                         |         | 大于 80%                     |