

2025 年度 12368 诉讼服务热线外包服务 项目支出绩效评价报告

为全面了解评价我院 2025 年度 12368 诉讼服务热线外包服务项目财政资金使用规范性、有效性，加强预算支出管理，提升诉讼服务便民质效，现对该项目支出情况开展绩效评价，报告如下：

一、项目概况

（一）项目背景、立项依据

2019 年 7 月 31 日，最高人民法院发布了《关于建设一站式多元解纷机制一站式诉讼服务中心的意见》，明确要求健全立体化诉讼服务渠道，打造“厅网线巡”为一体的诉讼服务中心，通过诉讼服务大厅、诉讼服务网、移动终端、12368 诉讼服务热线、巡回办理等多种渠道，为当事人提供一站通办、一网通办、一号通办、一次通办的诉讼服务。同时，意见明确了将能够由社会第三方辅助完成以及能够外包的服务性工作全部剥离出来，通过购买服务，由社会化专业化团队开展。

为贯彻落实最高人民法院关于一站式诉讼服务中心建设的指导意见，满足持续增长的诉讼服务需求，我院通过政府购买服务方式实施 12368 诉讼服务热线外包服务项目，持续提升诉讼服务标准化、规范化、智能化水平。

（二）项目资金管理情况

该项目 2025 年度预算 133.13 万元，全年实际支出 132.98 万元，预算执行率为 99.9%。

（三）项目绩效目标及实现情况

该项目拟通过开展 12368 诉讼服务热线外包服务，引入专业化外包服务力量，提升我院 12368 诉讼服务热线运营管理水平和服务质效，及时响应群众诉讼咨询、案件查询、诉求反映等需求，畅通群众司法诉求表达渠道，构建一号通办、高效便民的现代化诉讼服务体系，切实提升司法公信力和群众获得感。

2025 年度，项目执行情况良好，基本达成绩效目标。

二、项目绩效评价目的与结论

（一）项目绩效评价目的

本次从项目立项、绩效目标设定、资金使用管理、项目运行管理、项目产出情况等多维度对 12368 诉讼服务热线外包服务项目开展绩效评价，旨在全面评价项目财政资金使用效益、服务履约质量与司法便民成效，查找项目实施存在的问题，优化项目管理，提升司法便民服务水平和社会满意度。

（二）项目绩效评价结论

2025 年度，我院 12368 诉讼服务热线外包服务项目执行情况到位，项目实施规范，社会效益良好，基本完成年度各项绩效目标。根据绩效评价指标体系，绩效评价等级为“优”。

三、取得的成效

通过引入专业化外包运营，统一整合咨询、查询、投诉、

联系法官等服务，建立标准化接听、工单转办、限时督办机制，来电接听率、受理及时率显著提升，全年接听处理群众来电17.2万人次，切实减轻群众诉累，打通司法服务“最后一公里”。

四、存在的问题

本项目各绩效指标虽已达到年初设定的指标值，但存在个别指标可量化性不足的问题。如社会效益指标的指标值设置为“有效提升”，实际达成情况难以具体衡量及有效印证。

五、相关建议和整改措施

后续我院将在绩效评价指标设置环节加强与相关部门的沟通，深入了解项目实施背景、方案、目标等，挖掘项目的可量化性指标，提高绩效指标的细化程度和可量化性，确保绩效评价结果可衡量、可印证。