

2015-2017 广东省 12348 公共法律服 务平台运营经费绩效评价报告

评价机构：广州皓程会计师事务所有限公司

机构负责人：周燕青

项目负责人：周燕青

2018

2015-2017 广东省 12348 公共法律服务平台 运营经费绩效评价报告

为全面检验 2015-2017 年广东省 12348 公共法律服务平台运营经费使用绩效，考核资金预期绩效目标的实现程度、支出效率和综合效果，进一步提高财政支出的管理水平，根据《省级财政到期资金使用绩效评价暂行办法》（粤财评〔2014〕7 号）、《关于做好 2018 年省级财政重点绩效评价工作有关问题的通知》（粤财绩函〔2018〕11 号）有关规定，省财政厅委托广州皓程会计师事务所有限公司组成 12348 公共法律服务平台运营经费绩效评价工作组（以下简称“评价工作组”），对 2015-2017 年广东省 12348 公共法律服务平台运营经费使用情况实施了绩效评价。

一、基本情况

（一）资金背景。

2012年11月8日召开的中国共产党第十八次全国代表大会对全面推进依法治国作出重大部署,强调把法治作为治国理政的基本方式。2013年11月召开的中国共产党十八届三中全会,对加强社会主义民主政治制度建设和推进法治中国建设提出明确要求。2014年10月20日召开的十八届四中全会通过的《中共中央关于全面推进依法治国若干重大问题的决定》提出了“增强全民法治观念,推进法治社会建设”、“建设完备的法律服务体系。推进覆盖城乡居民的公共法律服务体系建设,加强民生领域法律服务。”的目标任务。2015年中央两办下发的《关于完善法律援助制度的意见》,提出“实现法律援助咨询服务全覆盖”,“加强“12348”法律服务热线建设,有条件的地方开设针对农民工、妇女、未成年人、老年人等群体的维权专线,充分发挥解答法律咨询、宣传法律知识、指导群众依法维权的作用”的要求。

在省委、省政府高度重视下,省财政2015-2017年度共安排广东省12348公共法律服务平台运营经费6,111.80万元。

(二) 资金用途。

专项经费用途:用于广东省12348公共法律服务平台运营相关项目,包括项目前期工作经费和项目管理费、呼叫中心建设及租赁项目、运营服务外包项目、监理项目等。

(三) 资金安排情况。

2015-2017 年广东省 12348 公共法律服务平台运营经费纳入部门预算，共安排 6,111.80 万元，实际下达资金额度为 6,111.80 万元，实际总支出 6,111.80 万元，三年累计结余 0 元。评价基准日为 2018 年 6 月 30 日。

表 1-1 资金安排指标表

序号	时间	资金下达文号	实际安排资金 (万元)	备注
1	2015 年 6 月 29 日	粤财行〔2015〕294 号	1,864.332802	粤财行〔2015〕294 号共安排 2,100 万元，其中 235.67 万元未使用，在粤财预〔2016〕73 号文重新安排使用。
2	2016 年 2 月 6 日	粤财预〔2016〕38 号	450	
3	2016 年 5 月 31 日	粤财预〔2016〕73 号	235.67	
4	2017 年 2 月 9 日	粤财预〔2017〕26 号	3,561.8	
合计			6,111.80	

（四）项目绩效目标。

广东省 12348 公共法律服务平台运营经费总体绩效目标为：通过电话服务和网络服务的方式，有效推进全省公共法律服务覆盖城乡、均等普惠、便民利民，明显增强全民法制观念，积极推进法治社会建设，加强我省公共法律服务体系的构建。

具体目标包括：**一是**项目前期调研、采购办公设备、印刷宣传资料等项目管理工作，促进 12348 公共法律服务项目健康发展。**二是**以政府购买服务的方式租赁场地和服务，搭建全省大集中的公共法律服务电话平台呼叫中心。**三是**以服务外包的方式，组建专业的电话服务队伍，提供电话法律咨询、办事咨询、电话预约、电话受理业务、电话查询办事进度等全方位电话服务，不断提高电话服务的质量。**四是**广东省 12348 公共法律服务外包监理服务。**五是**开展 2018-2020 年 12348 公共法律服务热线外包项目可行性研究报告的编制工作。

二、主要绩效

广东省 12348 公共法律服务平台 2015 年 12 月-2017 年 12 月主要服务情况统计如下：

表 2-1 2015-2017 年度 12348 公共法律服务平台话务数据

月份	服务量	呼入量	接通量	接通率	总通话时长 (分钟)	系统满意率	回访量
2015 年 12 月	11025	10570	10415	98.53%	95903	99.71%	610
2016 年 1 月	17156	17337	16845	97.16%	143298	99.73%	311
2016 年 2 月	8300	8348	8225	98.53%	70158	99.71%	75
2016 年 3 月	15247	15408	15143	98.28%	123304	99.54%	104
2016 年 4 月	14839	15037	14756	98.13%	117417	99.70%	83
2016 年 5 月	55264	57617	54967	95.40%	398396	99.66%	297
2016 年 6 月	42121	41828	41354	98.87%	311995	99.62%	767

2016年7月	61135	30447	29988	98.49%	293241	99.67%	31147
2016年8月	50766	36535	36190	99.06%	319236	99.59%	14576
2016年9月	51743	48707	48055	98.66%	401760	99.59%	3688
2016年10月	48556	36970	36588	98.97%	309138	99.61%	11968
2016年11月	61795	36556	35805	97.95%	293438	99.53%	25990
2016年12月	54306	40739	39702	97.45%	284143	99.66%	14604
2017年1月	45730	34258	33593	98.06%	242370	99.54%	12137
2017年2月	36288	32174	31357	97.46%	224269	99.50%	4931
2017年3月	74392	66210	64032	96.71%	430273	99.57%	10360
2017年4月	58957	49963	48746	97.56%	353955	99.64%	10211
2017年5月	65187	56858	55533	97.67%	362302	99.56%	9654
2017年6月	59936	50473	49324	97.72%	349248	99.59%	10612
2017年7月	71455	58938	57174	97.01%	393470	99.44%	14281
2017年8月	68378	54959	53653	97.62%	401760	99.45%	14725
2017年9月	64757	53534	51551	96.30%	393398	99.59%	13206
2017年10月	53715	46966	45742	97.39%	350817	99.57%	7973
2017年11月	60914	54427	52653	96.74%	426043	99.53%	8261
2017年12月	75392	65649	62871	95.77%	499158	99.54%	12521
合计	1227354	1020508	994262		7588491.42		233092

资料来源：上海百事通信息技术咨询有限公司提供系统数据

注：1. 服务量包括接通量和回访量；2. 接通率=（接通量/呼入量）*100%；3. 系统满意度=1-不满意/接通量*100%；4. 回访量是指对工单类、话务异常类及不满意电话进行电话回访。

广东省 12348 公共法律服务平台项目取得的主要绩效如下：

（一）增强群众法治观念，推进法治社会建设。

广东省 12348 公共法律服务平台自 2015 年 12 月 8 日试运行至今，月话务量大幅增长。2015 年 12 月话务量为 11025 人次，2016 年平均月话务量为 40102 人次，2017 年平均月话务量为 61258 人次，平均每通电话通话时长为 6.2 分钟。从话务量的增长速度可以看出，群众法治观念在不断的加强，公共法律服务覆盖的范围及受益的群体也越来越广，有效推进我省法治社会的建设。

（二）指引群众运用法律武器更好的维护自身权益。

广东省 12348 公共法律服务平台除了在来电通话中给予群众法律指引，还通过开具工单给到各地相关机关部门的形式指引群众到线下进行办理。2016 年、2017 年共办理工单 6728 宗，办结率达 86.25%，其中大部分是法律援助工单，12348 平台将登记了群众信息、诉求和内容的工单派到各地法援局，让接收单位更好的了解与跟进案件。在给予群众建议和意见的指导外，也更有效的指引群众通过法律武器维护自身权益。

（三）整合律师资源，促进公共法律服务发展。

广东省 12348 公共法律服务热线作为一个运营平台整合了广东省优质的律师资源，给律师们提供了一个相互交流和探讨的机会。一方面，律师们在 12348 平台通过群众的咨询，更能了解基层群众的最新动态，给予群众指引的同时也拓宽了律师自身对基

层群众诉求的了解。另一方面，由于律师咨询费用、诉讼费用较高的问题，大部分基层群众在日常生活中很少会踏入律所寻求律师的帮助，12348 公共法律服务热线给予了群众直接向律师咨询的平台，促进公共法律服务的良好发展。

（四）与各机关单位发挥联动作用，营造共治共享的法治社会格局。

通过电话回访群众了解到，部分群众是通过 110 报警电话、司法厅本厅、公安局、各地法律援助局等了解到 12348 服务热线。2017 年 1 月，广州 110 报警服务台开始指引纠纷类报警求助群众拨打 12348 服务热线咨询。5 月 9 日，广州市 110 报警服务台正式与广东 12348 热线建立联动协作机制。9 月 1 日，联动试点范围推广至佛山、惠州、揭阳等 7 个地级市。据不完全统计，7 地市 110 指引超过 10 万人次群众到 12348 热线进行法律咨询。仅广州市 110 就因为联动工作的开展，日均减少出警 429 次，节约了社会资源，提高了社会治理水平。

群众通过拨打 12348 服务热线的咨询了解，有利于提高群众自身法律层面的认知，了解各机关单位的职能作用，逐步成为政府与群众沟通交流的便捷桥梁；有利于解决群众生产生活息息相关的困难和问题，探索营造共建共治共享的社会治理格局。

（五）弥补公共法律服务电话平台及网上办事大厅运营的不足，完善公共法律服务体系。

我省在 2014 年已设立 12348 法律援助专线 93 条，但河源、潮州、云浮、汕尾、汕头均没有设立市一级的 12348 法律援助专线，且大部分地区的 12348 工作没有专门的经费。经费大多从法律援助业务经费中支出，由地市、县区自行建设和维护，一般由地市、县区法律援助部门安排 1 名法援律师或相关人员接听电话。

全省大集中的公共法律服务网络和电话平台一定程度上弥补了服务范围覆盖不全、服务力量不到位、服务质量跟不上、资源利用率低、分散管理运维成本高等方面的不足，完善了公共法律服务体系。

三、存在问题。

（一）宣传度不够，群众对平台的服务内容不够了解。

平台宣传的广度和深度不够，部分群众对平台的服务内容不够了解或存在误解。一是全省已开通 21 个地级市热线，但宣传范围主要还是集中在珠江三角洲地区，对其他地级市的宣传力度不够。二是从对群众的问卷调查来看，群众对 12348 公共法律服务平台的理解多数定位在“法律咨询服务热线”，对网上办事大厅、掌上公众平台以及服务种类并不了解。三是部分群众并不知晓“12348 法律服务热线”是免费咨询，认为咨询需要收取高额的费用，存在对平台运营服务的一些误解。

（二）系统运作不稳定，新旧系统更换存在数据前后不一致情况。

经对 12348 平台后台数据的分析统计发现，在监理文档中统计的数据与绩效评价时统计数据不一致。一部分原因是因为在新旧系统更换时，统计的群众种类变更后未能将数据重新汇总统计，数据统计不完全。另一部分原因是系统运作不够稳定，人工统计的每日通话时长累计数与系统按月导出数不等，总体来看系统导出数多于人工统计数。经抽查 2015 年 12 月、2016 年 6 月及 12 月、2017 年 6 月及 12 月的系统数据对比百事通提供的话务数据，发现 2015 年 12 月、2016 年 6 月呼入量和接通量系统数据相比较少，2016 年 12 月、2017 年 6 月及 12 月电话回访量系统数据相比较多，被抽查的几个月的总通话时长系统数据相比较少。

（三）对律师的回复群众不够理解，意见表述不够清晰。

通过电话回访群众了解到，部分群众反映律师对于问题的回复不够理解，在表述法律问题及意见上不够通俗易懂。一是在方言律师忙线时，有方言需求的群众会转接到普通话律师处，不便于咨询群众与律师沟通。二是部分群众反映律师在解答问题时，不够耐心细致，在执业律师与话务人员双重角色的转换上较为困难。

（四）对于存在的问题未能及时沟通解决。

在《广东省司法厅 2017 年度广东省 12348 公共法律服务呼叫中心运营服务支撑租赁项目监理验收文档》的监理月报中，1 月存在的业务类型无故变动、满意度评价故障、系统 BUG 等问题

直至3月才解决；4月存在的小话机提示错码自动退出造成无应答、台帐空白、台帐系统中通话记录重复的问题，直至12月才全部解决。了解到联通公司并未派人在12348现场进行驻点、未进行定期检修，对于反映的问题未能及时解决。

四、建议及措施

针对评价的结果及发现问题，提出如下几点建议：

（一）加大对平台的宣传力度，提升社会知晓度及民众信赖度。

随着群众对法律服务的需求日益增长，广东省12348公共法律服务平台更应加强经济较为落后地区的宣传。宣传形式更现代化，宣传覆盖面更广，宣传内容更准确，较多的选择全省范围的媒介平台，例如广东电视、广播、报刊等平台；加强与全省范围内的政府机关部门合作宣传，例如各地市公安局、检察院、法院等。

（二）系统定期维护，进一步完善系统的稳定性。

联通公司应按投标合同书要求，派专门人员在12348公共法律服务平台进行驻点，对机器设备进行定期检修。在新旧系统更换时，注意备份好前期数据，在导入新系统时保证数据的准确性。除此之外，新旧系统的更换情况应在监理报告反映，出现数据前后不一致的情况也应在故障分析报告中反映。

（三）提升平台服务质量，优化公共法律服务体系。

对于经常性被咨询的问题，建立标准答案知识库，方便律师及话务人员检索回答，减少因主观理解不同的回答偏差。例如前期手续、办理流程、所需提供资料清单等较为简单咨询问题，可由话务人员进行解答。在咨询热线结束后，相关的手续、流程、资料等信息可通过短信形式发送到群众手机上，让群众可以更清晰准确的了解所咨询的问题解答，减少了律师及话务人员重复解释的过程，提高服务质量及服务效率。

（四）省司法厅加强对项目全过程的组织协调和监督管理。

一是广东省司法厅所成立的项目领导小组需加强对本项目的各个过程的组织协调，特别是在运营外包服务项目和呼叫中心运营服务支撑租赁项目之间的协调，对监理方发现的问题及提出的建议要及时沟通解决；电话暗访群众应将群众反映的问题记录存档。二是加强对监理方的监督。对监理方提供的监理报告，应不定期的核查报告数据的真实性。

（五）在项目可行性研究的基础上，使用项目资金。

省司法厅与上海百事通信息技术股份有限公司在2017年1月1日签订的《广东省12348公共法律服务手机客户端及微信端的运营管理项目》合同，至今未能执行，省司法厅应分析原因，通过与供应商的沟通，给出对此合同及已经支付合同90%款项（人民币91.539万元）的处理意见或解决方法。

- 附件：1. 2015 年-2017 年广东省 12348 公共法律服务平台运营经费绩效评价指标体系及得分表
2. 2015-2017 广东省 12348 公共法律服务平台运营经费绩效评价指标分析情况

附件 1

2015 年-2017 年广东省 12348 公共法律服务 平台运营经费绩效评价指标体系及得分表

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标		指标解释	评分标准	指标评分
名称	分值	名称	分值	名称	分值	名称	分值			
投入	25	项目立项	15	论证决策	5	立项申请	3	反映申报的项目是否符合专项经费管理办法要求。	1. 专项经费是否有立项程序, 1 分; 2. 专项经费申请是否符合资金管理办法; 3. 专项经费审批是否符合资金管理办法;	3
						科学论证	2	反映论证是否明确、合理、细化, 是否经过了科学决策程序、方式, 同时合乎客观实际。	依据相关基础信息和证据判断论证的科学性, 即论证是否明确、合理、细化, 是否经过了科学决策程序、方式, 同时合乎客观实际	1.5
				目标设置	5	完整性	2	反映目标设置是否包含总目标和阶段性目标, 是否包括预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本内容, 预期达到的效果性等内容。	依据相关基础信息和证据判断目标设置的完整性, 即是否包含总目标和阶段性目标, 是否包括预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标, 预期达到的效果性指标, 据此核定分数。	5
科学性	2	反映资金绩效目标设置是否明确, 合理、细化, 绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关, 体现决策意图, 同时合乎客观实际。	依据相关基础信息和证据判断目标设置的科学性, 即绩效目标设置是否明确, 合理、细化, 绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关, 体现决策意图, 同时合乎客观实际, 据此核定分数。							

过程	25	资金管理	13	保障措施	合理性	1	反映资金绩效目标设置是否量化、是否包括可衡量的绩效指标。	依据相关基础信息和证据判断目标设置的可衡量性,即绩效目标设置是否有数据支撑、是否有可衡量性的指标,据此核定分数。	4
					人员保障	2	反映人员职责分工是否明确,责任是否落实。	人员职责分工,责任落实较好的,得2分,其他情况酌情扣分。	
					制度保障	3	反映资金管理办法、项目管理办法或实施方案(计划)等制度是否健全、规范、合理。	资金管理办法、项目管理办法或实施方案(计划)等制度健全、规范的、合理的,得3分,否则酌情扣分。	
				资金到位	资金到位率	5	反映各类资金的到位情况,包括到位比率及到位及时性。项目资金落实的及时性程度。及时到位资金与应到位资金的比率,用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。	1. 各类来源的资金到位率100%,得3分; 2. 按规定时间及时到位的,得2分; 3. 其他情况,在按满分乘以到位率计算得分的基础上,综合考虑未全额到位、未及时到位的原因核定最后得分。	5
					资金及时性	2			
				资金分配	5	5	反映资金投向、分配合理性。	依据资金分配科学性、公平性、合理性得5分,否则酌情扣分。	4.8
资金支付	6	6	反映各类资金的实际支出情况。	1. 主要依据“支付额/预算额度*100*指标权重”计算核定得分,满分6分。	6				

			支出规范性	7	支出规范性	7	反映预算执行的规范性,预算调整是否履行报批手续,是否按进度支付资金;事项支出的合规性,资金管理、费用标准集中支付或财政报账等制度是否得到严格执行,是否超范围、超标准支出,是否虚列支出,是否存在截留、挤占、挪用资金的情况;会计核算规范性,是否规范执行会计核算制度,是否专账核算,支出凭证是否合规有效。	1. 预算执行规范性 2分,按规定履行调整报批手续或未发生调整的,且按事项完成进度支付资金的得满分,否则酌情扣分。 2. 事项支出的合规性 3分,资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定的得满分,超范围、超标准支出,虚列支出,截留、挤占、挪用资金的,以及其他不符合制度规定支出的,视情节严重程度扣分,直至扣到 0 分。 3. 会计核算规范性 2分,规范执行会计核算制度得满分,未按规定设专账核算,或支出凭证不符合规定,或其他核算不规范的,视具体情况扣分。	5
事项管理	12	实施程序	8	实施程序	8	反映项目或方案实施程序的规范性,包括项目或方案调整是否按规定履行报批手续;项目招投标、建设、验收等是否严格执行相关制度规定,或方案实施是否规范。	1. 招投标程序不规范,扣 2 分; 2. 场地建设、维修未按规定执行,扣 2 分; 3. 验收程序未按规定执行,扣 2 分; 4. 项目后续审核、考核未按规定进行,扣 2 分。	6	
		管理情况	4	管理情况	4	反映资金使用单位内部管理及自查情况;业务主管部门对项目建设或方案实施的检查、监控、督促等管理情况。	1. 资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制,且执行情况良好得 2 分,具体根据所提供的信息证据作出判断并核定分数。 2. 具体根据所提供的信息证据作出判断,如各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的,得 2 分;否则,视情况扣分。	3	
经济性	5	预算(成本)控制	5	预算(成本)控制	5	反映事项预算(成本)控制的合理性,即反映预算执行结果是节约还是超支等具体情况及原因。	1. 在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下,支出结果未超过预算的,得满分; 2. 支出超过预算的,或者支出未能保障事项相应完成进度的,酌情扣分。	4.9	

绩效	25	效率性	20	完成进度	5	完成进度	5	反映项目实施（完成）的进度、实际完成率	1. 按计划完成电话平台租建，1分 2. 招投标、合同签订进度合理，2分； 3. 实际完成通话时长占计划完成通话时长比例，2分	3.84
				完成质量	5	项目验收达标率	3	反映根据司法厅与中标单位签署的合同要求，中标单位完成项目的质量是否达标情况。	1. 根据监理、验收材料，有一项指标不符合合同要求扣0.3分； 2. 根据监理、验收材料的准确性和可靠性，酌情扣分。	2.5
						质检合格率	2	反映质检律师抽查录音的合格率。	质检合格率*指标分值	1.97
						完成数量	10	工单办结率	3	反映完结工单占工单总量的比率
				年通话时长完成率	3			反映年通话时长占合同要求比例	实际年通话时长/合同年通话时长*指标分值	1.78
				各地市来电量	4			反映各地市咨询量是否符合合同要求	按合同完成程度得分	3.14
				社会经济效益	15	社会知晓程度	5	反映群众对12348公共法律服务平台的知晓程度及法律服务平台覆盖程度。	1. 知晓的人数/项目覆盖范围内接受调查的总人数*指标分值，满分3分； 2. 法律服务平台全省程度，满分2分	3.51
						话务量增长率(%)	5	反映群众法制观念是否得到提高。	1. 话务量是否增长，咨询类型种类是否增加；	4.5
						服务反馈情况	5	反映群众对服务质量的评价	根据调查问卷评分	4.54

			可持续发展	5	人员、机构、管理制度可持续	5	反映事项完成后，后续政策、资金、人员机构安排和管理措施等影响事项可持续发展的因素，以及事项实施对人、环境、资源是否带来可持续发展影响。	1. 人员机构安排可持续得 1 分，政策、制度可持续得 1 分； 2. 管理机制（如管护和资金投入等）可持续得 2 分； 3. 环境可持续得 1 分；否则酌情扣分。	4.50
公平性	5	公共属性（满意度）	5	2	律师及工作人员满意度	2	反映律师对其工作的满意程度及项目管理工作人员对项目运营的总体满意情况	满意度*指标分值	1.7
				3	群众满意度	3	反映资金及支出项目与增加公共利益、公共福利和保障公共安全等方面的相关联程度，以及公众对资金补助政策、项目建设等情况的满意度。	满意度*指标分值	2.49
总 分									85.26

附件 2

2015-2017 广东省 12348 公共法律服务平台 运营经费绩效评价指标分析情况

依据现场评价结论，并参考被评价单位自评报告和材料审核分析结果，评价组认为，2015-2017 年广东省 12348 公共法律服务平台运营经费资金的使用，推动公共法律服务体系建设向均等化、普惠方面发展，有效提升了群众法治意识，整合了律师资源，与政府热线互联互通，降低社会治理成本。但该项目存在有待解决的资金回收问题。综合衡量，2015-2017 年广东省 12348 公共法律服务平台运营经费资金使用绩效的评价得分为 85.26 分，评价结果等级为“良”。

评价小组依据指标体系和评分标准，评定 2015-2017 年广东省 12348 公共法律服务平台运营经费资金使用整体绩效为 85.26 分。从 16 个三级指标的评价得分情况看（详见图 1-1），专项经费在支出规范性、实施程序、完成数量指标尚有提升空间。

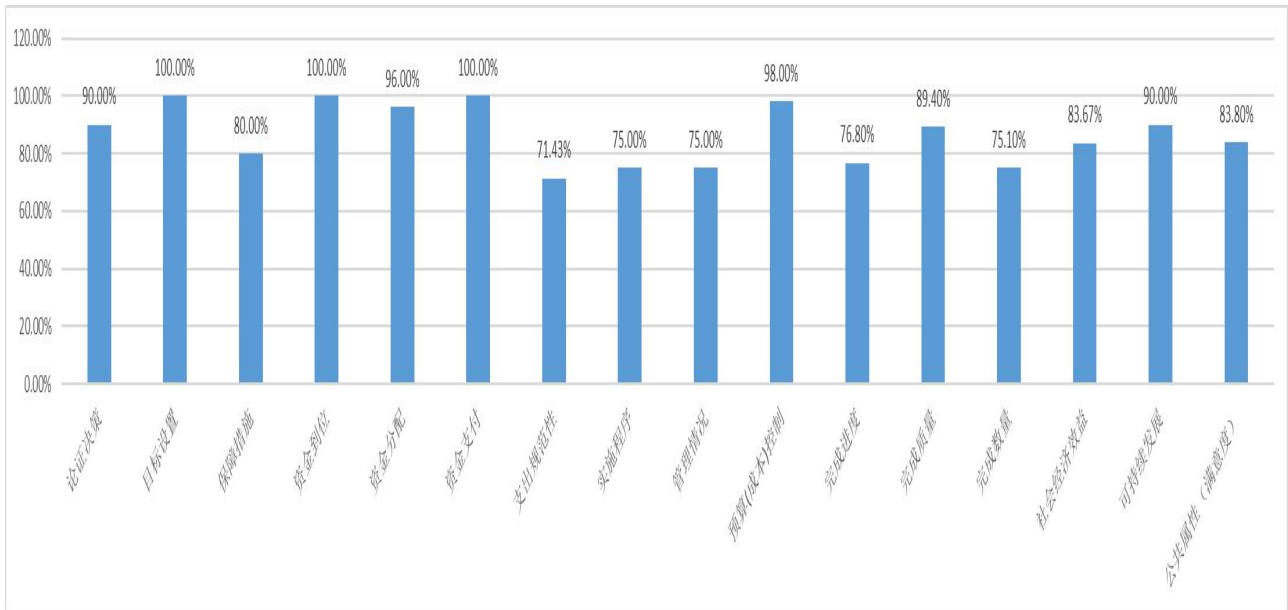


图 1-1 三级指标得分率

(一) 投入。

1. 项目立项。

该指标主要从论证决策、目标设置和保障措施三个方面考察 2015-2017 年广东省 12348 公共法律服务平台运营经费资金论证决策的合理性、目标设置的完整性、科学性和合理性以及保障措施的健全性。项目立项申请大部分符合要求，资金分配规范。该指标分值为 15.00 分，评价得分 13.50 分，得分率 90.00%。

(1) 论证决策，该指标分值 5.00 分，评价得分 4.50 分，得分率 90.00%。

一是立项申请，该指标分值 3.00 分，评价得分 3.00 分，得分率 100.00%。

2014 年 12 月 15 日，省司法厅向省政府报送《关于向社会力量购买服务助力公共法律服务体系构建的报告》（粤司〔2014〕311 号），获朱小丹、徐少华、李春生等省领导批示；2014 年 12 月 31 日省财政厅向省政府报送《关于 2015 年预算新增全省大集中公共法律服务电话和网络平台建设经费的请示》（粤财行〔2014〕777 号），获小丹、少华、春生等省领导批示，并知会司法厅完善方案。2015 年 6 月 29 日，省财政厅下发了《关于安排省司法厅全省大集中公共法律服务电话及网络平台建设经费的通知》（粤财行〔2015〕294 号），安排经费 2100 万元。该项目资金申请、审批均符合资金管理办法。

二是科学论证，该指标分值该指标分值 2.00 分，评价得分 1.50 分，得分率 75.00%。

从被评审单位提交的资料来看，省司法厅在 2015 年成立以余继军副厅长为组长的广东省司法厅电话平台建设运营调研组。调研组在 7 月 14 日至 7 月 23 日对省内 5 个地市及江苏、上海、内蒙古、宁夏 4 个省、市的 9 家司法行政机关进行考察座谈，并走访了广州市政府 12345 呼叫中心。调研组对我省的现状、存在的问题、省外调研情况进行分析，再进行调研总结，提出我省

电话平台的功能定位与总体规划，为我省电话平台首年度建设提供思路及建议。但对该项目经费资金论证不够细化。

(2) 目标设置。该指标主要从完整性、科学性及其合理性考察绩效目标设置情况。该指标分值 5.00 分，评价得分 5.00 分，得分率 100.00%。

目标设置完整，包含总目标和具体目标。总绩效目标设置明确、合理，绩效目标与项目属性特点、支出内容相关，体现决策意图，同时合乎客观实际。具体目标设置的指标值基本科学合理，对计划完成水平细化分析，有明确的量化要求。在政府招标合同中，对预期产出效果进行了量化，明确了验收标准。

(3) 保障措施，该指标分值 5.00 分，评价得分 4.00 分，得分率 80.00%。

一是人员保障方面，在项目设立前成立了以余继军副厅长为组长的广东省司法厅电话平台建设与运营调研组；项目设立后省司法厅、省法援局与监理方共同成立了项目考核小组，司法厅成立了工作领导小组。

二是制度保障方面，广东省司法厅依据项目需求制定了《广东省司法厅 2015-2016 年度 12348 公共法律服务电话平台运营服务外包项目、广东省司法厅 2015-2016 年度 12348 公共法律服务电话平台呼叫中心建设项目考核管理办法》、《广东省司法厅 2017 年度广东省 12348 公共法律服务呼叫中心运营支撑租赁项目、广

东省司法厅 2017 年度广东省 12348 公共法律服务热线平台及网上大厅运营服务外包项目考核管理办法》明确了考核的要求、考核指标的说明及评分细则。

2. 资金落实。

该指标主要从资金到位、资金分配两个方面考察广东省 12348 公共法律服务平台运营经费资金落实情况对项目实施的总体保障程度。指标分值 10.00 分，评价得分 9.8 分，得分率 98.00%。

(1) 资金到位率，该指标分值 5.00 分，评价得分 5.00 分，得分率 100.00%。

广东省 12348 公共法律服务平台运营经费 2015 年由省财政厅安排资金列入“公共安全支出-司法-其他司法支出(2040699)”一般公共预算支出功能科目；2016、2017 年度列入省司法厅部门预算根据本项目需求对本项目资金安排进行动态调整。资金及时到位，到位率为 100%。

表 1-1 资金到位及资金收支余情况表

序号	资金到位时间	到位金额(万元)	支出金额(万元)	结余金额(万元)
1	2015 年 6 月 29 日	1,864.332802	1,864.332802	0
2	2016 年 2 月 6 日	450	450	0
3	2016 年 5 月 31 日	235.67	235.67	0
4	2017 年 2 月 9 日	3,561.8	3,561.8	0
	合计	6,111.8	6,111.8	0

(2) 资金分配，该指标分值 5.00 分，评价得分 4.80 分，得分率 96.00%。

本项目经费共安排资金 6,111.80 万元，总体上分为四部分进行开支：一是电话平台呼叫中心的租赁项目，2015-2017 年度与联通公司共签订 4 份合同，合计总价款为 1,543.156369 万元，占总安排资金的 25.25%。二是公共法律服务电话平台和网络平台的运营外包服务项目，2015-2017 年度与百事通公司共签订 5 份合同，合计总价款为 4,277.02755 万元，占总安排资金的 69.98%。三是整个项目的监理服务项目，2015-2016 年度与信佰公司共签订 2 份合同，合计总价款为 89.258333 万元；2017 年度与北京中百信信息技术股份有限公司签订 1 份合同，合同价款为 45.98 万元；监理项目占总安排资金的 2.21%。四是省司法厅与法援局的项目运营管理费用，2015-2017 年度共分配 156.377748 万元，占总安排资金的 2.56%。

本项目资金的使用通过政府采购方式确定服务商，签订项目合同，并根据合同履行情况落实经费开支。从资金分配的占比来看，运营服务外包项目占比最大，符合项目要求，体现了资金分配科学性、公平性。但存在签订了《广东省 12348 公共法律服务手机客户端及微信端的运营管理项目》合同并预付 90% 合同价款，但具体工作尚未全部完成，，资金分配不够合理，资金使用还需进一步完善。

（二）过程。

1. 资金管理。

该指标主要从资金支付、支出规范性两个方面考察。

2015-2017 年广东省 12348 公共法律服务平台运营经费的资金管理规范性。指标分值 13.00 分，评价得分 11 分，得分率 84.62%。

（1）资金支付，该指标分值 6.00 分，评价得分 6.00 分，得分率 100.00%。

根据表 1-1 资金到位及资金收支余情况表，可知本项目资金 2015-2017 年度实际到位 6,111.80 万元，实际支付 6,111.80 万元，支付率为 100%，未出现超支。

（2）支出规范性，该指标分值 7.00 分，评价得分 5.00 分，得分率 71.43%。

一是在预算执行上，预算调整有签订增补协议，有报批手续。二是在履行事项支出的手续上，省司法厅存在部分项目支出存在不规范的情况。例如：省司法厅与上海百事通信息技术股份有限公司在 [2016 年 12 月 16 日](#) 签订的《广东省 12348 公共法律服务手机客户端及微信端的运营管理项目》合同，于 2016 年 12 月 27 日支付了合同价款的 90%，[但此项合同截止至本次绩效评价日只实施了一部分，完成情况与支付金额比例不匹配](#)，省司法厅尚未对此项目作出相应的处理。三是在会计核算中存在凭证所附票据不齐全的情况。根据与省司法厅收集的相关财务资料中发现，

2015年10月30日与联通公司签订了《广东省司法厅2015-2016年度12348公共法律服务平台呼叫中心建设项目》合同，于2015年10月30日报批了付款申请书，但在[会计记账凭证中未附财政直接入账通知书（一级预算单位备查联）](#)。

2. 事项管理。

该指标主要考察方案实施程序的规范性，资金使用单位内部管理及自查情况，业务主管部门对项目建设或方案实施的检查、监控、督促等管理情况。指标分值12.00分，评价得分9.00分，得分率75.00%。

（1）实施程序，该指标分值8.00分，评价得分6.00分，得分率75.00%。

广东省司法厅12348公共法律服务电话平台主要以向社会力量购买服务的形式运营及建设，采用公开招标、竞争性磋商、定点采购等方式选定服务商。省司法厅委托广东省政府采购中心，先后开展了广东省司法厅9个项目的招投标工作，共签订12份合同（含2份补充协议）合计5955.422252万元（详见表1-2 2015年至2017年项目外包合同明细表）。招投标实施程序基本规范，经开标评审确定中标单位和中标金额，并签订项目合同。但存在一些不足之出：**一是**存在合同支付时间前于合同签订日期情况。例如：2017年2月签订的《广东省司法厅2015-2016年度12348公共法律服务电话平台呼叫中心建设项目》补充协议，合同款的

支付时间却是 2016 年 12 月 23 日，合同签订不严谨。二是有 5 份合同的签署时间晚于合同服务期，尤其 2017 年的服务外包、监理、租赁合同在 2017 年 6 月才签订。

表 1-2 2015 年至 2017 年项目外包合同明细表

中标单位	合同名称	签订时间	合同金额	招标方式
上海百事通信息技术股份有限公司	《广东省司法厅 2015-2016 年度 12348 公共法律服务电话平台运营服务外包项目》	2015/10/27	13,982,450.00	公开招标
广州市信佰信息技术咨询有限公司	《广东省司法厅 2015-2016 年度 12348 公共法律服务电话平台咨询监理项目》	2015/10/27	799,000.00	公开招标
中国联合网络通信有限公司广州市分公司	《广东省司法厅 2015-2016 年度 12348 公共法律服务电话平台呼叫中心建设项目》	2015/10/30	5,865,826.00	公开招标
广州市信佰信息技术咨询有限公司	《广东省司法厅 2016 年度 12348 公共法律服务电话平台咨询监理项目》	2016/11/16	93,583.33	无
中国联合网络通信有限公司广州市分公司	《广东省司法厅 2015-2016 年度 12348 公共法律服务电话平台呼叫中心建设项目》的补充协议	2017/2	585,831.69	无
中国联合网络通信有限公司广州市分公司	《广东省司法厅 2016 年度 12 月 12348 公共法律服务电话平台呼叫中心建设项目》	2016/12/19	366,600.00	竞争性磋商
上海百事通信息技术股份有限公司	《广东省司法厅 2015-2016 年度 12348 公共法律服务电话平台运营服务外包项目》的补充协议	2016/12/12	1,092,833.50	无
上海百事通信息技术股份有限公司	《广东省司法厅 2016 年度 12 月 12348 公共法律服务电话平台运营服务外包项目》	2016/12/16	1,159,292.00	竞争性磋商
上海百事通信息技术股份有限公司	《广东省司法厅 2017 年度 12348 公共法律服务电话平台及网上大厅运营服务外包项目》	2017/6/16	25,518,600.00	公开招标

上海百事通信息技术股份有限公司	《广东省 12348 公共法律服务手机客户端及微信端的运营管理项目》	2016/12/16	1,017,100.00	竞争性磋商
北京中百信信息技术股份有限公司	《广东省司法厅 2017 年度广东省 12348 公共法律服务平台服务外包监理服务项目》	2017/6/16	459,800.00	公开招标
中国联合网络通信有限公司广州市分公司	《广东省司法厅 2017 年度广东省 12348 公共法律服务呼叫中心运营服务支撑租赁项目》	2017/6/16	8,613,306.00	公开招标
	合计		59,554,222.52	

(2) 管理情况，该指标分值 4.00 分，评价得分 3.00 分，得分率 75.00%。

在项目开展、实施、验收过程，均由第三方监理机构与省司法厅项目负责人进行监督管理。第三方监理机构对项目运营及建设情况进行监督管理。第三方监理机构根据监理合同要求，对外包服务商的服务规划和服务体系进行审核、对外包服务商的服务过程进行服务质量监督管理、对外包服务进行验收，还需进行合同管理、项目信息管理、知识产权管理等。依据所收集的监理文档及验收资料，第三方监理公司均能按合同要求在规定的时间内进行项目验收及定期出具周报、月报及年度监理报告。

省司法厅成立专项小组，对本项目的全过程进行组织协调及监督管理，存在管理不够到位的地方，例如：2016 年底支付给《广东省 12348 公共法律服务手机客户端及微信端的运营管理项目》合同 90%款项，在具体工作不需要开展的情况下，至今未能追回该款项。由服务商及第三方监理机构出具每月的月度评价报告，

由百事通公司进行定期电话抽查，省司法厅的项目负责人员未对本项目进行月度绩效评价[形成报告](#)。

（三）产出。

1. 经济性。

该指标主要考察广东省司法厅在事项预算（成本）控制的合理性，即反映预算执行结果是节约还是超支等具体情况及原因。指标分值 5 分，评价得分 4.90 分，得分率为 98.00%。

2015-2017 年广东省 12348 公共法律服务平台运营经费资金支出基本符合专项经费管理办法及资金安排的相关要求，存在有的预算支出项目，未[完全](#)履行的情况，例如：《广东省 12348 公共法律服务手机客户端及微信端的运营管理项目》，占总项目资金的 2%。

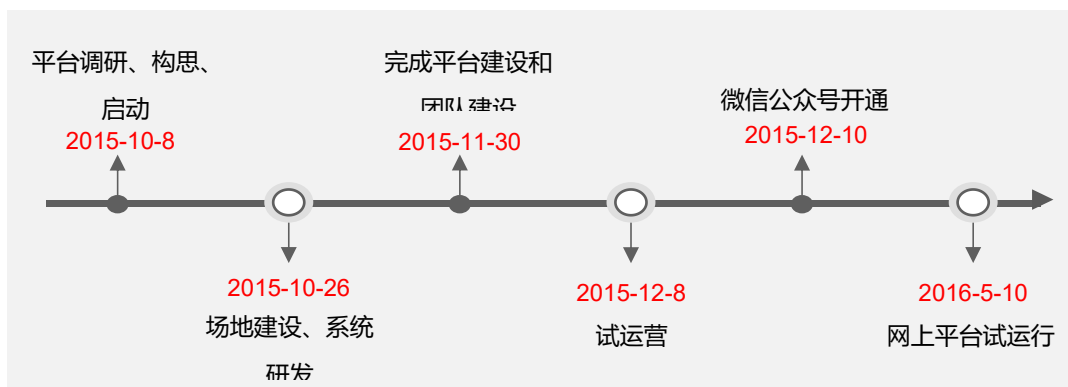
2. 效率性。

本项指标主要考察广东省 12348 公共法律服务平台运营资金项目的实施进度、完成质量及完成数量，指标分值 20 分，评价得分 15.82 分，得分率为 79.10%。

（1）完成进度，该指标分值 5.00 分，评价得分 3.84 分，得分率 76.80%。

根据《广东省司法厅关于向社会力量购买服务助力我省公共法律服务体系构建的报告》（粤司〔2014〕311 号）文件中提及广东省 12348 公共法律服务平台项目建设第一阶段是：力争在资

金落实后 6 个月内，租建全省大集中的电话平台并上线。全省大集中的电话平台第一笔资金到位时间为 2015 年 6 月 29 日，在 2015 年 11 月 30 日完成平台建设和团队建设，2015 年 12 月 8 日开始试运行，符合文件要求。《广东省公共法律服务电话平台及网络平台服务工作社会化购买项目建议书》文件中计划预计将达到 75 万的咨询量，第二年咨询量会突破百万人次，2016 年实际电话咨询量为 38.55 万，完成计划 51.4%，2017 年实际电话咨询量为 62.44 万，完成计划 62.44%。本项目招投标、合同签订进度合理，经开标评审，确定中标单位和中标金额，并签订项目合同。根据合同约定及中标单位的合同履行情况，分批次支付合同款。但《广东省 12348 公共法律服务手机客户端及微信端的运营管理项目》未完全执行，且 2018-2020 年 12348 公共法律服务热线外包项目可行性研究报告编制项目需再对可行性报告进行修改完善，其他 2015 年-2017 年支出项目均按合同要求完成验收。



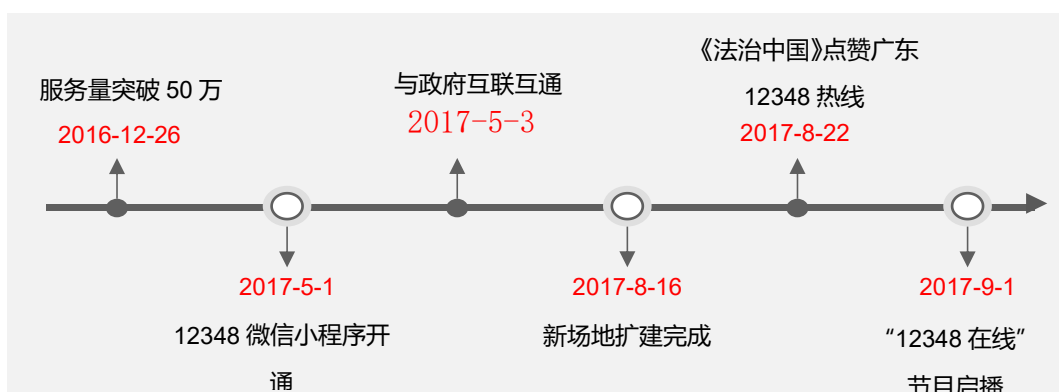


图 1-2 项目进度流程图

(2) 完成质量，该指标分值 5.00 分，评价得分 4.47 分，得分率 89.40%。

一是项目验收达标率，该指标分值 3.00 分，评价得分 2.50 分，得分率 83.33%。

该指标主要反映根据司法厅与中标单位签署的合同要求，中标单位完成项目的质量是否达标情况。由监理公司广州市信佰信息技术咨询有限公司（负责 2015 年至 2016 年项目监理）和北京中百信信息技术股份有限公司（负责 2017 年项目监理）对百事通公司承包的 12348 公共法律服务运营和中国联合网络通信有限公司广州市分公司承办的呼叫中心租赁建设的全过程进行质量监督管理和组织验收等工作。根据监理文档资料及项目验收资料，服务商在服务质量上的考核基本上达标，实际完成情况见表 1-3、表 1-4、表 1-5。

表 1-3 2015 年 12 月-2016 年 11 月指标完成情况

考核指标	考核指标	2015.12-2016.11 每月平均完成值
系统可用率	大于等于 99%	99.87%
系统接通率	大于 99%	99.94%
网络设备可用率	99.90%	99.93%
电力保证率	不间断供电	99.99%
坐席可用率	高于 99%（任何时间 不得出现超过 2 个坐 席不可用的现象）	99.75%
技术支撑人员驻场服 务	至少两人 7×24 小时	运维联系人 1 人（采 取首任责任制）
人工服务接通率	大于等于 90%	98.99%
服务满意度	大于等于 95%	99.15%
话务人员年稳定率	大于等于 80%	83.33%

资料来源：12348 电话平台 2015-2016 年度 12348 公共法律服务电话平台运营服
务外包项目监理文档资料-月度考核评分报告

表 1-4 2016 年 12 月指标完成情况

考核指标	目标值	实际完成值 (2016 年 12 月)
系统可用率	高于 99%	99.80%
系统接通率	大于等于 99%	99.90%
座席可用率	高于 99%	99.50%

网络设备可用率	高于 99%	99.90%
电力保证率	达到 99.9%	100%
月流失率	小于等于 10%	0%
人工服务接通率	大于等于 90%	98.04%
服务满意度	大于等于 95%	99.66%
有效被投诉率	小于 1%	0.14%
群众对服务结果满意的人工回访率	达到 100%	100%
话务员考核达标率	高于 98%	100%
话务人员稳定率	大于等于 80%	100%
阶段成果提交情况（提供报表、分析报告等约定资料的及时率、准确率和完整率）	达到 100%	100%
整改需求响应及时率	达到 100%	100%

资料来源:12348 电话平台 2016 年 12 月份运营服务外包项目监理文档资料-月度考核评分报告

表 1-5 2017 年指标完成情况

考核指标	目标值	实际完成值 (2017 年)
系统可用率	大于等于 99%	99.90%
座席 PC 可用率	大于等于 99%	100%
网络线路稳定性	故障次数小于 3 次/线	100%

电力保证率	大于等于 99.9%	100%
系统接通率	大于等于 99%	100%
年稳定率	大于等于 80%	99.38%
月人工来电接通率达标	大于或等于 95%	97.17%
20 秒人工服务接通率	大于或等于 80%	92.44%
群众服务评价的综合满意度达标	不低于 95%	99.54%
月质检率	大于等于 8%	8.86%
工单类、话务异常、对服务不满意 回访率	100%	100%
全省 21 个地级以上市的群众 “12348”公共法律服务热线平台年 使用率（要求不少于 16 个地市）	大于等于 0.15%	100%

资料来源：12348 电话平台 2017 年运营服务外包项目监理文档资料

经抽查，发现监理文档资料和验收资料中存在部分数据不统一或者与百事通公司提供的最新话务数据存在差异，可能对考评有影响，具体差异：一是系统导出的 2015 年 12 月至 2016 年 11 月通话总时长比人工统计数据多 186040.3 分钟，年度考评用的是系统数据，月度考评用的是人工统计数据，本次绩效考评中百事通公司提供的通话总时长比监理文档的系统数据多 22278.67 分钟；二是百事通公司提供的 2015 年 12 月至 2016 年 11 月来电总量比监理文档资料的少 19704 次，人工服务总量比监理文档资料的少 21789 次，服务总量（包括回访量）比监理文档资料的多

38539 次；三是百事通公司提供的 2015 年 12 月至 2016 年 11 月各地市来电量比监理文档的少，监理文档中有 7 个地级市的电话服务人次少于 5000 人次，根据百事通公司的话务数据统计有 9 个地级市的电话服务人次少于 5000 人次（由于电话话务割接后，系统没能识别被叫地市，电信来电 3.7 万未入系统造成差异）。

二是质检合格率，该指标分值 2.00 分，评价得分 1.97 分，得分率 98.50%。

12348 运营承包商百事通公司应按合同要求做好话务质检工作，质检率不得低于 8%，安排质检律师根据《12348 话务平台质检标准与评分细则》对坐席律师和客服的日常录音进行评分来监控服务质量。2017 年平均质检率为 8.86%，其中质检合格率占比 98.32%，质检不合格率占比 1.68%。

表 1-6 2017 年录音质检合格率

月份	质检率	质检合格率	质检不合格率
2017 年 1 月	9.20%	98.00%	2.00%
2017 年 2 月	10.00%	98.80%	1.20%
2017 年 3 月	9.70%	98.50%	1.50%
2017 年 4 月	8.96%	98.60%	1.40%
2017 年 5 月	9.10%	98.60%	1.40%
2017 年 6 月	8.58%	98.46%	1.54%
2017 年 7 月	8.50%	98.54%	1.46%

2017年8月	8.41%	98.20%	1.80%
2017年9月	8.46%	97.98%	2.02%
2017年10月	8.47%	97.88%	2.12%
2017年11月	8.42%	98.42%	1.58%
2017年12月	8.51%	97.87%	2.13%
平均值	8.86%	98.32%	1.68%

资料来源:2017年度广东省12348公共法律服务热线平台及网上大厅运营服务外包项目验收资料第四卷-广东12348质量月报

(3) 完成数量, 该指标分值10.00分, 评价得分7.51分, 得分率75.10%。

该指标主要从工单办结率、年通话时长完成率和各地市咨询量几个指标分析12348法律咨询项目的完成数量。

一是工单办结率, 该指标分值3.00分, 评价得分2.59分, 得分率86.33%。

广东12348公共法律服务热线工单流程包括生成、审核、派发及跟踪, 把广大群众的办事预约、受理等信息能及时传达到相应的司法行政部门。工单类型分为司法行政业务类、投诉及建议类、群众性事件类和紧急行为倾向类。一般类型工单的处理时限是三个工作日, 紧急类工单的处理时限是3个小时。2016年工单总量为3659宗, 办结90%; 2017年工单总量为3069宗, 办结82.5%。

表 1-7 2016 年-2017 年工单办结率

年份	工单总量(宗)	办结率
2017 年	3069	82.50%
2016 年	3659	90.00%

资料来源：12348 公共法律服务外包服务商

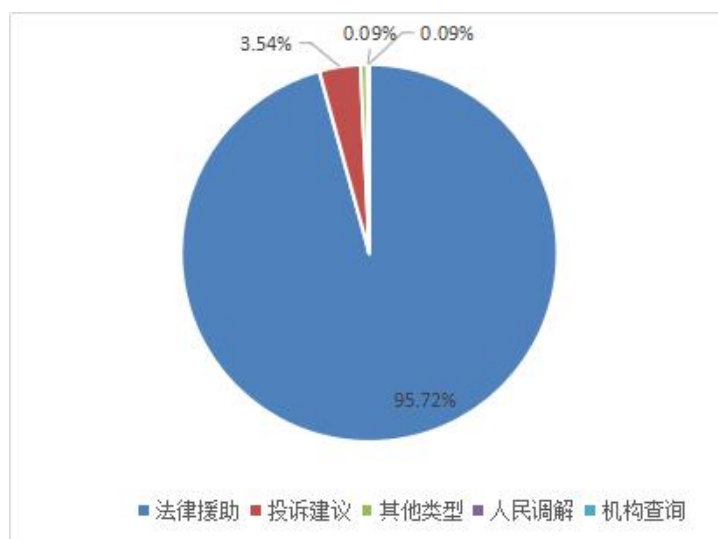


图 1-3 电话平台工单类型占比图

二是年通话时长完成率，该指标分值 3.00 分，评价得分 1.78 分，得分率 59.33%。

根据广东省司法厅 2015-2016 年度 12348 公共法律服务电话平台运营服务外包项目合同书要求，乙方承诺做好电话平台的全省宣传工作，第一年通话总时长达到 600 万分钟。2016 年 12 月

及 2017 年的合同虽然未对通话时长作出具体要求，但通话时长涉及到整个项目的发展情况，因此以每年通话总时长达到 600 万分钟，每月 50 万分钟作为最低标准考核，2015 年 12 月至 2017 年 12 月的实际通话时长为 7588491.42 分钟，均未达标准，完成度为 59.52%。

表 1-8 2015 年 12 月-2017 年 12 月通话时长

期间	实际通话时长 (分钟)	指标	完成率
2015 年 12 月-2016 年 11 月	2877284.05	6000000	47.95%
2016 年 12 月	284143.32	500000	56.83%
2017 年 1-12 月	4427064.05	6000000	73.78%
合计	7588491.42	12500000	59.52%

资料来源：12348 公共法律服务外包服务商

三是各地市来电量，该指标分值 4.00 分，评价得分 3.14 分，得分率 78.50%。

按照 2015-2016 年度服务外包合同要求，每个地级以上市的电话服务人次均不少于 5000 人次。根据表 1-9，有 9 个地级市未达标，由于 2015-2016 年度服务外包合同期间电话话务割接后，系统没能识别被叫地市，所以电信来电 3.7 万通来电没能区分地

市。故加上电信的 3.7 万通来电后，有河源、潮州、汕尾、揭阳、云浮、梅州和阳江等 7 个地级市未达标。按照广东省司法厅 2017 年度广东省 12348 公共法律服务热线平台及网上大厅运营服务外包项目合同书要求，2017 年全省 21 个地级以上市的群众“12348 公共法律服务热线平台使用率不得低于 0.15% 的地市不少于 16 个，根据百事通公司提供的的话务数据计算，2017 年各地市对 12348 公共法律服务平台的使用率均达到 0.15% 以上。对比 2016 年和 2017 年各地市的来电量（见图 1-4），各地市虽然来电量都增加了，但部分地市增长幅度较小，例如潮州、汕尾、云浮、河源、阳江、揭阳、韶关、肇庆等地区，应对这些地区加大宣传力度。

表 1-9 21 各地市来电量达标情况

地市	2015 年 12 月至 2016 年 11 月来电量	2015-2016 年度是否达标	2017 年来电量	各地市 2015 年末常住人口数（万）	2017 年使用率	2107 年是否达标
潮州	2575	否	4098	265	0.15%	是
汕尾	2942	否	5021	304	0.17%	是
云浮	2903	否	5953	243	0.24%	是
河源	4093	否	6366	307	0.21%	是
阳江	3457	否	6941	249	0.28%	是
揭阳	4115	否	8728	609	0.14%	是
韶关	5049	是	9528	296	0.32%	是

肇庆	4979	否	10430	406	0.26%	是
汕头	5474	是	11763	555	0.21%	是
茂名	4909	否	12797	612	0.21%	是
梅州	4274	否	12879	529	0.24%	是
江门	6830	是	12900	451	0.29%	是
清远	5641	是	14473	383	0.38%	是
湛江	8546	是	17145	724	0.24%	是
珠海	14201	是	25469	168	1.52%	是
惠州	21229	是	30667	477	0.64%	是
中山	26641	是	34960	321	1.09%	是
佛山	58555	是	77949	746	1.04%	是
东莞	58159	是	81832	832	0.98%	是
深圳	101825	是	134681	1138	1.18%	是
广州	78812	是	172700	1404	1.23%	是
合计	425209		697280			

资料来源：来电量来源于 12348 公共法律服务外包服务商，各地市 2015 年末常住人口数来源于监理验收资料

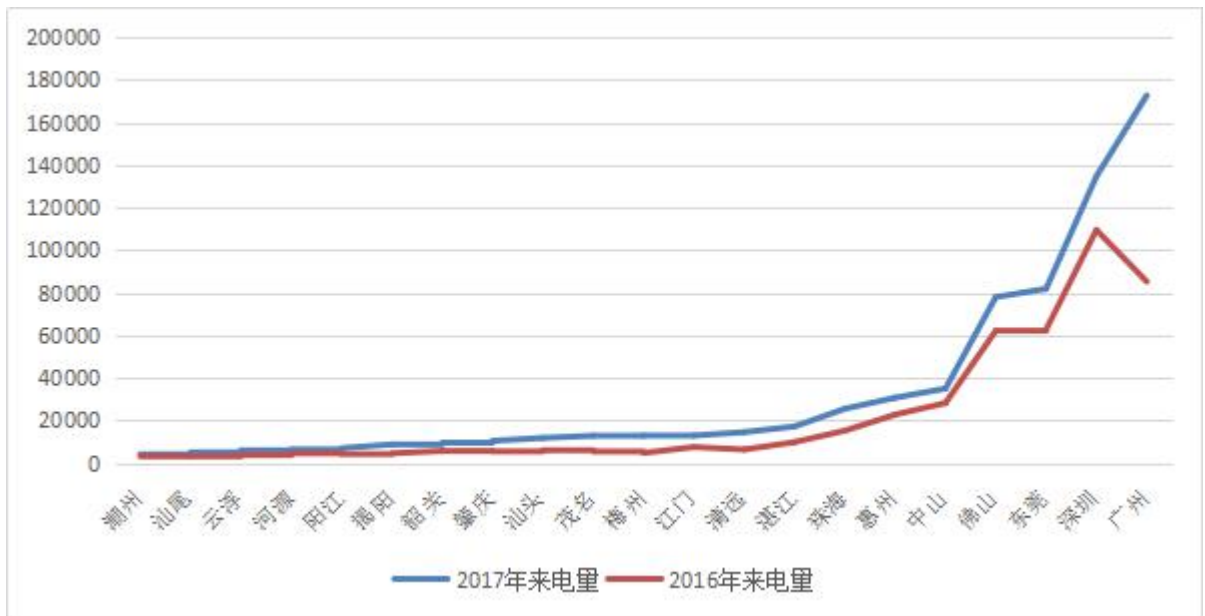


图 1-4 各地市 2016 年及 2017 年来电量

(四) 效益。

1. 效果性。

该指标主要考察 2015-2017 年广东省 12348 公共法律服务平台运营经费下拨后，对 12348 公共法律服务平台在社会和经济方面带来的影响。指标分值 20.00 分，评价得分 17.05 分，得分率 85.25%。

(1) 社会经济效益，该指标分值 15.00 分，评价得分 12.55 分，得分率 83.67%。

一是社会知晓程度，该指标分值 5.00 分，评价得分 3.51 分，得分率 70.20%。

该指标反映群众对 12348 公共法律服务平台的知晓程度及法律服务平台覆盖程度。通过调查问卷的方式，对拨打过 12348 法律服务热线的全省用户进行抽查，收集他们对 12348 公共法律服务热线的服务内容和服务范围了解程度以了解 12348 项目的社会知晓度。如表 1-10 所示，被调查的用户中完全了解及比较了解的占约 40%，约 60%用户对 12348 公共法律服务热线的服务内容和服务范围了解很少甚至不了解。在法律服务平台覆盖程度上，根据系统数据，12348 公共法律服务已覆盖全省 21 个地市，每个地市的 service 人次达到 2015 年该地市常住人口的 0.15%。

表 1-10 社会知晓程度统计表

社会知晓度	得分率	有效问卷数	占比
完全了解	100%	1	0.89%
比较了解	95%	34	30.36%
了解甚少	70%	53	47.32%
不了解	0	24	21.43%

资料来源：调查问卷数据

二是话务量增长率，该指标分值 5.00 分，评价得分 4.50 分，得分率 90.00%。

话务量增长可以反映群众法制观念是否得到提高，以及 12348 公共法律服务平台的普及广度。根据百事通公司的话务数据显示，从 2015 年底到 2017 年底，12348 公共法律服务平台得话务量增长了 7 倍，但 2016 年下半年至 2017 年的话务量增长幅度不大，且期间存在话务量下跌情况，[除了春节期间导致话务量下降](#)，项目负责人应督促运营商寻找问题并及时解决，加强 12348 公共法律服务平台的社会效益。

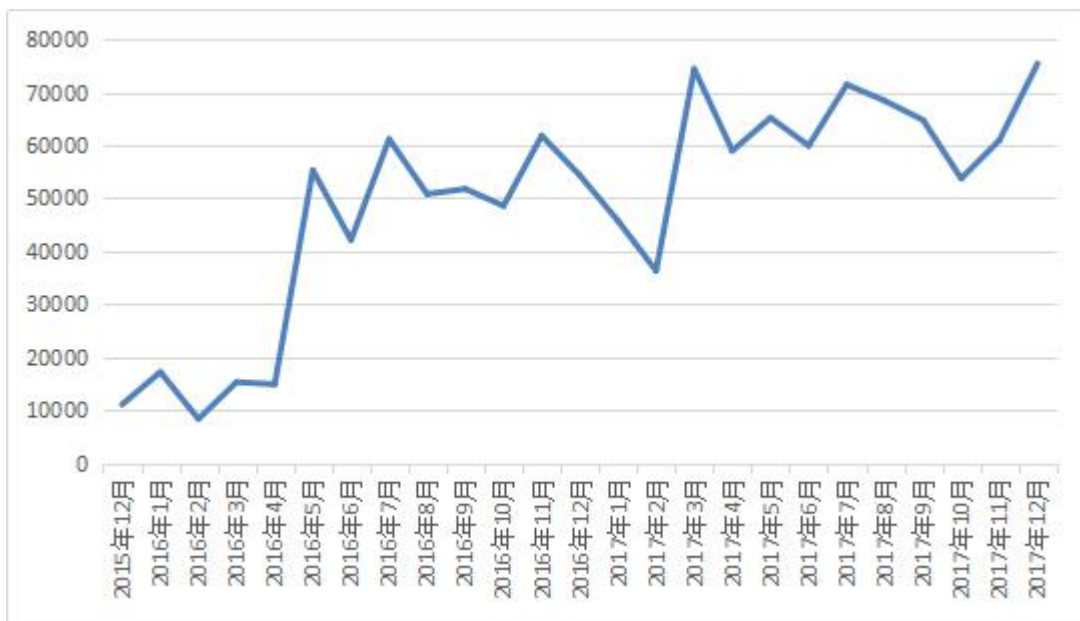


图 1-5 2015-2017 年每月话务量增长图

三是服务反馈情况，该指标分值 5.00 分，评价得分 4.54 分，得分率 90.80%。

该指标反映群众对“12348 法律服务平台”所提供的服务种类能否满足用户的需求、“12348 法律服务平台”的法律服务人员专业知识如何、“12348 法律服务平台”的处事效率如何、“12348 法律热线服务平台”的接通情况如何、“12348 法律热线服务平台”的通话状况如何的反馈。通过电话调查方式，对接受过 12348 法律服务平台服务的用户进行调查。根据调查结果，服务种类满足程度为 79.04%，法律服务人员专业度为 89.06%，法律服务人员处事效率为 90.55%，12348 法律热线的接通程度为 96.35%，通话清晰程度为 98.56%。

(2) 可持续发展，该指标分值 5.00 分，评价得分 4.50 分，得分率 90.00%。

一是项目运作方面。根据《广东省 12348 公共法律服务平台服务标准制度律师管理制度》(2017 年 9 月 1 日)，现广东 12348 热线的合作律师有 305 名，合作律所有 142 家，座席律师的排班已形成制度管理，律师通过法宝的 APP 软件口袋座席律师进行约班，根据适合的时间进行预约，班次安排灵活，有效保障律师出勤率。运营方根据项目具体情况制定了《广东 12348 服务标准制度 V2》，包括业务流程管理、现场运营管理、运营支撑管理、工单管理，规范了项目运营发展。

二是政策方面。2015 年中央两办下发《关于完善法律援助制度的意见》要求加强“12348”热线建设工作。2017 年，国务院下发《“十三五”推进基本公共服务均等化》，明确 12348 热线建设属于基本社会服务中公共法律服务体系建设的主要内容之一。2017 年广东省司法厅发布《广东省司法厅关于成立公共法律服务工作领导小组及公共法律服务三平台建设管理工作专班的通知》（粤司办〔2017〕774 号），成立了广东省司法厅公共法律服务工作领导小组和广东省司法厅公共法律服务三平台建设管理工作专班，规定了领导小组成员和工作职责。

三是资金方面。12348 公共法律服务项目资金来源于省财政厅，采用政府购买形式将运营、场地租赁及监理外包给第三方单位运作。广东省律师服务实行政府指导价的收费标准为 200 至 5000 元每小时，运营方的主要支付成本为律师费用，现支付给律师的小时工资约为 110 元，未达到政府指导价的最低标准。随着律师费用的市场化，将需要安排更多的资金保障运营方的正常运作。

2. 公平性。

该指标主要考察项目资金支出与增加公共利益、公共福利和保障公共安全等方面的相关联程度，以及公众对资金使用效果、项目建设等情况的满意度。指标分值 5.00 分，评价得分 4.19 分，得分率 83.80%。

(1) 公共属性(满意度)。指标分值 5.00 分,评价得分 4.19 分,得分率 83.80%。

一是律师及工作人员满意度,该指标分值 2.00 分,评价得分 1.70 分,得分率 85.00%。

评价工作组通过现场发放调查问卷、面对面采访以及线上投放调查问卷的方式,对项目实施单位的法律服务人员进行了满意度调查。共收回有效问卷 36 份,统计结果显示:92.22%的受访法律服务人员对“12348 法律服务平台”运营表示满意。其中,72.22%的受访法律服务人员对轮值时间的安排非常满意,25%的受访法律服务人员表示比较满意,2.78%的受访法律服务人员对此不满意;91.67%的受访法律服务人员能够适应现在的座席客服接应量;83.33%的受访[法](#)律服务人员日均话务量有 30 通以上;97.22%的受访法律服务人员会在收到法律咨询后 4 小时内予以答复。

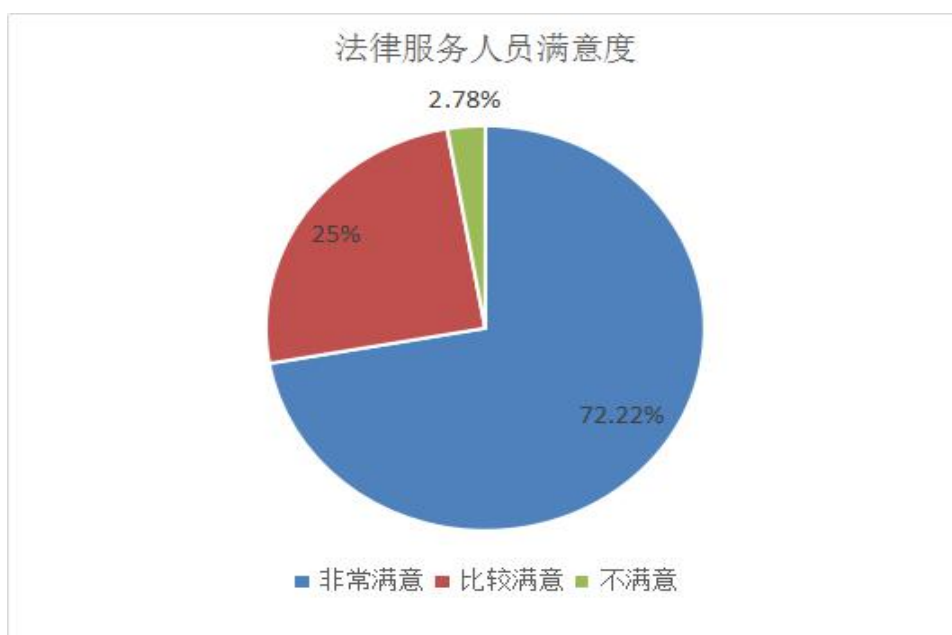


图 1-6 法律服务人员满意度情况分布图

评价工作组通过现场发放调查问卷，对项目实施单位的工作人员进行了满意度调查。收回有效问卷 5 份，统计结果显示：78.00%的受访工作人员对“12348 法律服务平台”的执行情况表示满意。其中，20%的受访工作人员对“12348 法律服务平台”的办公设备满意，60%的受访工作人员表示比较满意，20%的受访工作人员对此不满意；40%的受访工作人员对法律服务人员的服务态度表示满意，60%的受访工作人员对此比较满意。100%的受访工作人员认为服务购买单位、监理单位和服务商这三个单位之间工作相互沟通、协调、配合并积极完成目标。



图 1-7 工作人员满意度情况分布图

二是群众满意度，该指标分值 3.00 分，评价得分 2.49 分，得分率 83.00%。

该指标是对拨打过 12348 热线的用户和未拨打过 12348 热线的群众对 12348 公共法律服务平台的满意度。

评价工作组通过对拨打过 12348 热线用户进行电话调查，现场拨通并回收有效调查问卷共 112 份。结果显示，94.29%的受访用户对“12348 法律服务平台”的使用情况表示满意。其中，82.14%的受访用户对“12348 法律服务平台”工作人员的服务态度满意；47.32%受访用户对 12348 公共法律服务热线的服务内容和服务范围了解甚少，21.43%受访用户对该平台的服务内容和范围完全不了解；13.76%的受访用户认为“12348 法律服务平台”所提供的

服务种类能够满足个人需求；66.07%受访用户认为法律服务人员专业知识扎实，能进行分析与有效解答；76.58%受访用户认为通话状况极好，从没有干扰和杂音出现，通话质量很高。

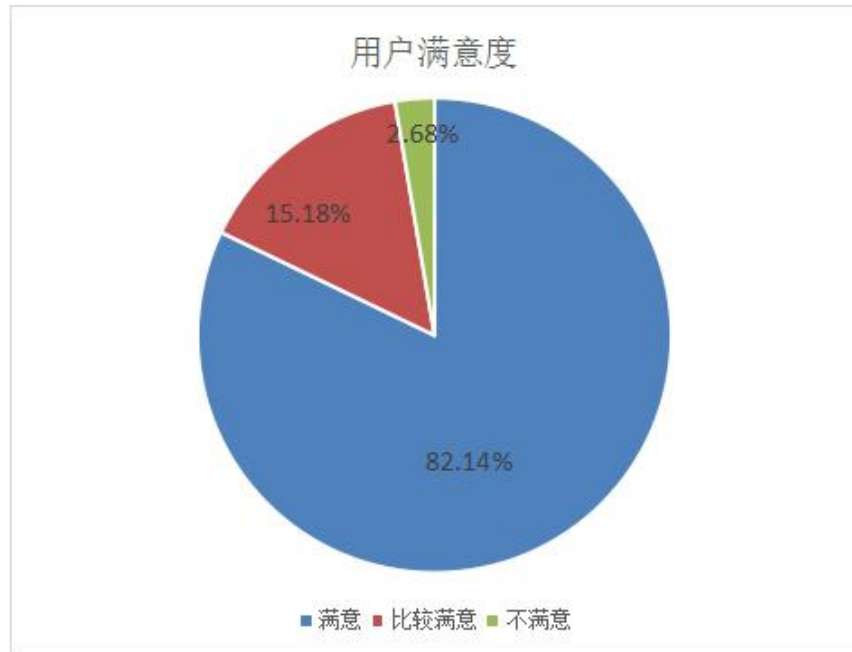


图 1-8 用户满意度情况分布图

评价工作组通过对未拨打过 12348 热线用户进行网络调查，收回有效调查问卷共 67 份。结果显示，40.68%的群众知道 12348 服务热线；71.64%的群众表示在日常生活中遇到的合同纠纷、财产纠纷、劳资纠纷等法律问题时会拨打“12348 公共法律服务热线”，因此以 71.64%作为未拨打过热线的群众满意度。

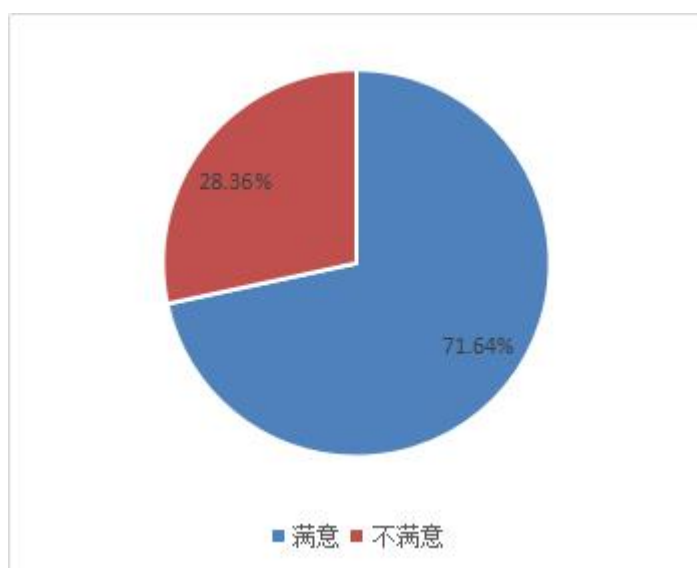


图 1-9 未拨打过热线群众满意度情况分布图