2018年“12385”热线绩效评价报告

一、项目基本情况

**（一）项目概况**

根据中国残联《关于印发全国残疾人服务热线12385建设方案》（残联发〔2015〕7号），省残联转发《中国残疾人联合会关于全国残疾人服务热线12385建设方案的通知》（赣残联字〔2015〕63号）、《中国残联办公厅关于做好12385全国残疾人服务热线暨全国残疾人信访信息系统开通使用工作的通知》（赣残联字〔2015〕64号）文件精神，要求我市开通12385残疾人服务热线，为我市残疾人搭建了一个沟通服务平台，进一步畅通了残疾人反映问题和解决困难的渠道。2018年由市财政拨付资金9.8万元用于12385热线运营。2018年该资金并未使用，但热线正常运营中，由市残联法律救助站相应人员负责接听和回复。

**（二）绩效目标**

解答与残疾人日常生活密切相关的国家法律法规、司法解释以及相关部门涉及残疾人政策等。

二、绩效评价情况

**绩效评价目的**

通过绩效评价进一步完善12385热线管理办法、财务管理制度和热线服务效果。

三、评价结论和绩效分析

**（一）评价结论**

2018年，通过该项目的实施解答了与残疾人日常生活密切相关的国家法律法规、司法解释以及相关部门涉及残疾人政策等，提高了与残疾人日常生活密切相关的法律法规及相关政策的普及。

**（二）绩效分析**

项目不设奖励，项目管理统一由市残疾人法律救助站管理，成本主要是12385的电信话费。

四、成功经验

无

五、存在问题及相关建议

无

六、其他需要说明的情况

无