

信息化项目运维服务费项目支出 绩效评价报告

为贯彻落实《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》《深圳市盐田区财政局关于开展 2023 年预算绩效评价工作的通知》等相关要求，深圳市盐田区信访局（以下简称“区信访局”）组织绩效评价小组，对“信息化项目运维服务费”项目实施绩效评价，通过梳理项目情况，形成报告如下：

一、基本情况

（一）项目背景

为贯彻落实党的十八大、十八届三中全会和中央《关于创新群众工作方法解决信访突出问题的意见》精神，积极适应创新社会治理体制的新要求，不断满足人民群众对改进信访工作的新期待。2014 年 10 月，国家信访局正式印发《关于推进信访工作信息化建设的意见》，强调信息化是提升信访工作公信力的重要途径，是推动信访工作规范化的重要抓手，是带动信访工作制度改革的重要载体，有力推动现代信息技术支撑业务流、信息流、管理流的有机融合，为信访工作创新发展提供支持，促进信访工作公开透明高效，打造“阳光信访”。

（二）项目概况

2023 年度，信息化项目运维服务费项目主要内容为：通过向第三方采购系统运维服务，保障省一体化系统、盐田区群众诉求

服务智慧指挥系统以及云安访系统正常运转，以高效化解辖区群众诉求。

（三）项目资金管理情况

1. 资金来源

项目资金来源于区财政局年初安排，属于一般公共预算资金，列入区信访局 2023 年度部门预算。

2. 资金投入与使用

区信访局申报年初预算 61.91 万元，指标金额合计 61.91 万元，未进行预算调整调剂。当年度本项目实际支付金额 61.71 万元，预算执行率为 99.68%。

（四）项目目标

1. 项目总目标

进一步畅通和拓宽群众诉求表达渠道，规范信访事项受理办理程序，接受社会监督，推动相关单位落实工作责任，维护正常信访秩序，形成加强和改进信访工作良性循环，使《信访条例》中规定的程序要求和工作职责在系统中固化规范，实现法规流程的信息化再造。同时加强信访处理过程透明化，实现信访事项网上流转、网上处理，处理环节、进展和结果公开透明，方便群众查询评价，接受社会监督。

2. 年度绩效目标及实现情况

保障省一体化信访信息系统、盐田区群众诉求服务智慧指挥系统、云安访系统正常运行，通过多种渠道接待群众诉求，建立

“依法、逐级、理性、有序”的信访秩序，确保辖区社会和谐稳定。2023年，本项目具体完成情况如下表：

表 1-2 项目绩效目标完成情况表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值
产出指标 (50分)	数量指标	保障信访业务系统数量	3个	3个
	质量指标	系统正常运行率	≥99%	100%
	时效指标	系统故障维修响应时间	2小时内	2小时
	成本指标	预算支出偏差率	≤1%	0.32%
效益指标 (30分)	经济效益指标	不适用	不适用	不适用
	社会效益指标	保障系统运行，有效提高“依法、逐级、理性、有序”的信访秩序，确保社会和谐稳定，产生社会效益	明显	100%
	生态效益指标	不适用	不适用	不适用
	可持续影响指标	系统使用年限	≥5年	5年
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	信访群众满意度	良好	98.72%
	其他满意度指标	不适用	不适用	不适用

二、绩效评价开展情况

(一) 绩效评价目的、对象和范围

1. 评价目的

本次评价以信息化项目运维服务费项目支出效果为导向，通过系统整理和分析项目决策、过程管理、产出和效果情况，了解项目实际完成情况、履职情况，以评估项目整体绩效状况，对其

进行客观公正的测量分析和评判，为今后完善同类项目提供可行性参考。同时，梳理存在的主要问题，提出改善建议，为优化区信访局支出管理以及进一步完善和实施绩效目标制定、绩效动态跟踪、绩效评价结果应用等全过程预算绩效管理提供决策依据。

2. 评价对象和范围

评价项目为信息化项目运维服务费，评价时段为 2023 年 6 月至 2024 年 7 月，此次评价主要围绕下述四个方面的内容开展，具体情况如下：

（1）项目决策情况。涵盖项目立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效目标明确性、预算编制科学性、资金分配合理性等内容。

（2）项目过程管理情况。涵盖资金到位情况、预算执行情况、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性等内容。

（3）项目产出情况。涵盖省一体化信访信息系统、盐田区群众诉求智慧指挥系统以及云安访系统运维月报、巡检报告数量等内容。

（4）项目效益情况。涵盖省一体化信访信息系统、盐田区群众诉求智慧指挥系统、云安访系统对提高化解群众诉求速度的影响情况，以及信访群众满意度等内容。

（二）绩效评价依据、原则、方法

1. 评价依据

（1）《中华人民共和国预算法》；

(2) 《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》(中发〔2018〕34号)；

(3) 《项目支出绩效评价管理办法》(财预〔2020〕10号)；

(4) 项目预算文件、绩效目标、工作总结、计划、部门相关制度等相关资料。

2. 评价原则

(1) 相关性原则。与绩效目标有直接联系，能够恰当反映目标的实现程度。

(2) 重要性原则。优先使用最具代表性、最能反映评价要求的核心指标。

(3) 可比性原则。设定同类评价对象需设定的共性绩效评价指标，以便评价结果相互比较。

(4) 系统性原则。将定量指标与定性指标相结合，系统反映项目在投入、管理和产出等方面实施情况，以及绩效目标的完成情况。

3. 评价方法

本项目主要采用比较法、因素分析法和资料分析法等方法进行绩效评价。

(1) 比较法。在绩效评价过程中，绩效评价小组将各指标的实际完成值与绩效指标进行对比分析，考察绩效目标的完成情况，以反映项目产出绩效；

(2) 因素分析法。分析影响慰问政策产出任务完成情况和后

续效益发挥的各种因素，以评价绩效目标实现程度，并提出优化意见；

（3）资料分析法。研究每次补助金发放的原始资料，绩效评价小组进行分析总结，形成评价结论。

4. 评价实施过程

前期准备阶段：绩效评价小组与办理科相关负责人进行初步沟通，全面了解项目基本情况，完成基础资料收集。

组织实施阶段：全面梳理前期调研材料和项目背景，根据项目特点及项目绩效目标有针对性的设计评价指标体系，制定科学合理的评价方法和评价标准，对项目执行过程中可能存在的问题进行预估，细化评分标准。

数据整理和分析阶段：对项目负责人进行访谈调研，整理采集数据，根据整理后的数据和一定的基准衡量指标，开展数据分析工作。

报告出具阶段：根据制定的评价标准和评分规则，对项目评价体系进行量化打分，在此基础上对项目决策情况、项目执行情况、项目产出、项目效益、存在问题等进行客观阐述和分析，并提出下一步工作建议，形成本项目绩效评价报告。评价结果以百分制及“优、良、中、差”四个等级标识。

三、综合评价结论与指标分析

（一）评价结论

绩效评价小组以全过程预算绩效管理理念为思路，在项目成

立时设定绩效目标的基础上进行完善，并按照“项目决策-项目管理-项目产出-项目效益”分类设计评价指标体系。经过数据分析，该项目综合得分为 98 分。评价等级为“优”。

（二）评价指标分析

1. 项目决策

该部分主要考察项目立项、绩效目标、资金投入等方面情况。

（1）项目立项

项目根据《关于做好省一体化信访信息系统暨广东智慧信访一期项目上线准备工作的通知》等文件立项，符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；与区信访局“区信访局应当充分运用现代信息技术，加强“智慧信访”建设，从源头研判、预防信访问题的产生”的部门职能相适应，属于部门履职所需；项目由办理科提出立项申请，经区信访局党组会审议决策通过，按照规定程序申请设立，且审批文件、材料符合相关要求。综上，信息化项目运维服务费项目立项依据充分，程序规范。

（2）绩效目标

区信访局根据区财政局对预算绩效管理工作要求，结合项目立项依据和项目实际，对项目年度总体工作进行分解，再根据项目 2023 年预算资金用途，从产出、效益和满意度三个方面设置考核指标。绩效指标设置与预算资金量相匹配，绩效指标与实际工作内容相关、与任务数相对应，具有清晰、可衡量的指标值，且指标值相对符合辖区实际。但社会效益指标下的三级指标“保障

系统运行，有效提高“依法、逐级、理性、有序”的信访秩序，确保社会和谐稳定，产生社会效益”，存在指标冗长的问题。

（3）资金投入

信息化项目运维服务费项目年初预算 61.91 万元，预算内容与年度任务相匹配；项目资金根据市场价格测算，依据充分。

2. 项目管理

该部分主要考察项目资金管理、组织实施等方面情况。

（1）资金管理

资金到位率：本项目具体安排预算资金 61.91 万元，实际到位资金 61.91 万元，资金到位率 100%。

预算执行率：项目指标金额 61.91 万元，截至 2024 年 7 月 31 日，实际支出 61.71 万元，预算执行率为 99.68%。

资金使用合规性：项目支出符合国家财经法规和区信访局财务管理制度。项目支出具有完整的审批程序和手续，符合项目预算批复的用途，且全年未发现虚列项目支出、截留、挤占、挪用现象，资金支出规范、安全。

（2）组织实施

管理制度健全性：我局已制定相关制度，覆盖项目决策、预算、采购、合同签订、资金支付等环节内容。

制度执行有效性：本项目严格按照我局相关管理办法执行，项目预算调剂、资金支付均有完整的审批程序和手续；项目实施的人员条件、信息支撑等均落实到位。

3. 项目产出

该部分主要考察项目产出数量、产出质量、产出时效、产出成本等方面的情况。

(1) 数量指标

2023 年度，区信访局信息化项目运维服务费项目涉及省一体化系统、盐田区群众诉求服务智慧指挥系统以及云安访系统进行日常监测、定期巡检、系统培训等主要工作，具体完成情况如下表：

表 3-2 数量指标完成情况表

序号	三级指标名称	计划完成数量	实际完成数量	完成率
1	省一体化信访信息系统运行环境监测次数	365 次	365 次	100%
2	省一体化信访信息系统日志管理与分析次数	12 次	12 次	100%
3	省一体化信访信息系统培训次数	4 次	4 次	100%
4	盐田区群众诉求智慧指挥系统运维月报数量	10 个	10 个	100%
5	盐田区群众诉求智慧指挥系统巡检报告数量	3 个	3 个	100%
6	盐田区群众诉求智慧指挥系统操作培训次数	4 次	4 次	100%
7	云安访系统上门巡检次数	12 次	12 次	100%
8	云安访系统季度巡检报告数量	4 个	4 个	100%

(2) 质量指标

项目验收合格达标率为 100%。

(3) 时效指标

系统运维月报提交及时率为 100%，系统故障维护报告提交及时率为 100%。

（4）成本指标

信息化项目运维服务费项目指标金额 61.91 万元，实际支出金额 61.71 万元，成本控制率 99.68%。

4. 项目效益

该指标主要考察项目社会效益、满意度等方面情况。

（1）社会效益

2023 年，区信访局认真贯彻落实省、市领导指示批示精神，高度重视信访工作信息化建设与运行维护，会同各有关诉求单位，运用省一体化系统、盐田区群众诉求服务智慧指挥系统以及云安防系统快速化解民众诉求，保障辖区社会安全稳定。

（2）满意度

2023 年，区信访局未对信息化项目运维服务费项目进行满意度调查，且全年并未收到任何投诉，视信访群众满意度为 90%。

四、主要经验及做法

2023 年，在市信访局的大力指导下，在区委区政府的正确领导下，在区信联会各成员单位的共同努力下，全区信访系统积极落实《关于推进信访工作信息化建设的意见》《关于做好省一体化信访信息系统暨广东智慧信访一期项目上线准备工作的通知》等文件，保障全区全年社会大局平稳可控，信访秩序良好。

五、存在的问题

绩效目标设置不恰当。本项目社会效益指标下的三级指标“保障系统运行，有效提高“依法、逐级、理性、有序”的信访秩序，确保社会和谐稳定，产生社会效益”，存在指标名称冗长的问题。

原因：项目负责人对预算绩效目标的理论知识不足。

六、相关建议和整改措施

通过在局内部开展培训，增强各项目负责人对预算绩效与绩效目标的了解，以便根据预算与项目实际情况，设置适宜的绩效目标。

附件：项目绩效指标体系评分表

评价指标				指标说明	评分标准	标杆值	实际完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重					
项目决策 (20分)	项目立项 (7分)	立项依据充分性	4	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责,用以反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策(0.5分); ②项目立项符合行业发展规划和政策要求(1分); ③项目立项与部门职责范围相符,属于部门履职所需(1分); ④项目属于公共财政支持范围,符合中央、地方事权支出责任划分原则(1分); ⑤项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复(0.5分)。	充分	100%	4
		立项程序规范性	3	项目申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目按照规定的程序申请设立(1分); ②审批文件、材料符合相关要求(1分); ③事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策(1分)。在符合①的前提下,符合要求得该项分值,不符合不得分;如不符合①,则本项整体得0分。	规范	100%	3
	绩效目标	绩效目标合理性	4	项目所设定的绩效目标是否依据	①项目有绩效目标(1分); ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性(1	合理	75%	3

评价指标				指标说明	评分标准	标杆值	实际完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重					
	(7分)			充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	分); ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平(1分); ④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配(1分)。			
		绩效目标明确性	3	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标(1分); ②通过清晰、可衡量的指标值予以体现(1分); ③与项目目标任务数或计划数相对应(1分)。	明确	100%	3
	资金投入 (6分)	预算编制科学性	3	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准,资金额度与年度目标是否相适应,用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算内容与年度任务匹配(1分); ②预算额度测算依据充分,按照标准编制(1分); ③预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配(1分)。	科学	100%	3
		资金分配	3	项目预算资金分	①预算资金分配依据充分,体现厉行节约从严	合理	100%	3

评价指标				指标说明	评分标准	标杆值	实际完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重					
		合理性		配是否有测算依据,与补助单位或地方实际是否相适应,用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	从紧安排的导向(1.5分); ②资金分配额度合理,与项目单位或地方实际相适应(1.5分)。			
项目管理 (20分)	资金管理 (11分)	资金到位率	2	实际到位资金与预算资金的比率,用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%。 实际到位资金:一定时期(本年度或项目期)内落实到具体项目的资金。 预算资金:一定时期(本年度或项目期)内预算安排到具体项目的资金。	100%	100%	2
		预算执行率	5	项目预算资金是否按照计划执行,用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%。 实际支出资金:一定时期(本年度或项目期)内项目实际拨付的资金。 ①预算执行率≥98%,得满分; ②预算执行率每降低1个百分点扣0.1分,不足1个百分点的,按1个百分点扣分。	≥98%	99.68%	5
				项目资金使用是	①符合国家财经法规和财务管理制度以及有关			

评价指标				指标说明	评分标准	标杆值	实际完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重					
		资金使用合规性	4	<p>是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。</p>	<p>专项资金管理规程的规定; (1分)</p> <p>②资金的拨付有完整的审批程序和手续; (1分)</p> <p>③符合项目预算批复或合同规定的用途; (1分)</p> <p>④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。(1分)</p> <p>上述内容中,在满足①的前提下,②-④根据实际情况进行得分;不满足①时,本项得0分。</p>	合规	100%	4
	组织实施 (9分)	管理制度健全性	4	<p>项目开展单位的财务和业务管理制度是否健全,用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。</p>	<p>①已制定或具有相应的财务和业务管理制度(2分);</p> <p>②财务和业务管理制度合法、合规、完整(2分)。</p>	健全	100%	4
		制度执行有效性	5	<p>项目实施是否符合相关管理规定,</p>	<p>①单位项目遵守相关法律法规和相关管理规定; (2分)</p>	有效	100%	5

评价指标				指标说明	评分标准	标杆值	实际完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重					
				用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	②单位项目调整及支出调整手续完备；（1分） ③单位项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档；（1分） ④单位项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位。（1分）			
项目产出 （35分）	产出数量 （16分）	省一体化信访信息系统运行环境监测次数	2	考察省一体化信访信息系统运行环境监测次数情况。	供应商监测次数=365次，得满分，否则按完成比例扣分。	365次	365次	2
		省一体化信访信息系统日志管理与分析次数	2	考察省一体化信访信息系统日志管理与分析次数情况。	日志管理与分析次数=12次，得满分，否则按完成比例扣分。	12次	12次	2
		省一体化信访信息系统培训次数	2	考察省一体化信访信息系统培训次数情况。	培训次数=4次，得满分，否则按完成比例扣分。	4次	4次	2
		盐田区群	2	考察盐田区群众	盐田区群众诉求智慧指挥系统运维月报数量	10个	10个	2

评价指标				指标说明	评分标准	标杆值	实际完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重					
		众诉求智慧指挥系统运维月报数量		诉求智慧指挥系统运维月报数量情况。	=10个，得满分，否则按完成比例扣分。			
		盐田区群众诉求智慧指挥系统巡检报告数量	2	考察盐田区群众诉求智慧指挥系统巡检报告数量情况。	盐田区群众诉求智慧指挥系统巡检报告数量=3个，得满分，否则按完成比例扣分。	3个	3个	2
		盐田区群众诉求智慧指挥系统操作培训次数	2	考察盐田区群众诉求智慧指挥系统操作培训次数情况。	培训次数=4次，得满分，否则按完成比例扣分。	4次	4次	2
		云安访系统上门巡检次数	2	考察云安访系统上门巡检次数情况。	上门巡检次数=12次，得满分，否则按完成比例扣分。	12次	12次	2
		云安访系统季度巡检报告数量	2	考察云安访系统季度巡检报告数量情况。	季度巡检报告=4个，得满分，否则按完成比例扣分。	4个	4个	2

评价指标				指标说明	评分标准	标杆值	实际完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重					
	产出质量 (8分)	省一体化信访信息系统运维服务验收通过率	4	考察省一体化信访信息系统运维服务的质量情况。	1. 验收通过率=验收合格的分项数量/验收分项数量*100%; 2. 得分=验收通过率*权重分。	100%	100%	4
		盐田区群众诉求智慧指挥系统运维服务验收通过率	4	考察盐田区群众诉求智慧指挥系统运维服务的质量情况。	1. 验收通过率=验收合格的分项数量/验收分项数量*100%; 2. 得分=验收通过率*权重分。	100%	100%	4
	产出时效 (7分)	盐田区群众诉求智慧指挥系统运维月报提交及时率	4	考察盐田区群众诉求智慧指挥系统运维月报提交是否及时。	1. 运维月报提交及时率=在次月10日前提交得月报数量/10*100%; 2. 得分=运维月报提交及时率*权重分。	次月10日前	次月10日	4
		盐田区群众诉求智慧指挥系统故障维护报告提交及时率	3	考察盐田区群众诉求智慧指挥系统故障维护报告提交是否及时。	1. 故障维护报告提交及时率=在故障解决完成后5个工作日内提交的故障维护报告数量/故障维护报告总数量*100%; 2. 得分=故障维护报告提交及时率*权重分。	5个工作日内	5个工作日	3

评价指标				指标说明	评分标准	标杆值	实际完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	权重					
	产出成本 (4分)	成本控制率	4	考察项目成本控制情况。	成本控制率=项目实际支出金额/指标金额*100% 1. 100%≥成本控制率, 得满分; 2. 成本控制率>100%, 每超出1个百分点扣0.5分, 直至0分。	≤ 100%	99.68%	4
项目效益 (25分)	社会效益 (15分)	提高化解群众诉求速度	15	考察项目实施能否直接或间接提高化解群众诉求的速度。	项目实施能提高化解群众诉求的速度, 得满分, 否则不得分。	有效提高	100%	15
	满意度 (10分)	信访群众满意度	10	考察辖区信访群众对区信访局信访系统使用的满意程度。	①项目未开展满意度调查, 但未收到群众投诉, 视满意度为90%, 扣1分; ②项目未开展满意度调查, 每收到1位群众投诉, 视满意度下降0.5%, 按满意度比例扣分。 ③项目开展满意度调查, 得分=信访群众满意度*权重分。	100%	90%	9
总分			100	--				98