

2024 年深圳市盐田区政务服务和数据管理局 重点项目支出绩效评价报告

项目名称：盐田区党建引领民生诉求一体化平台

主管部门：深圳市盐田区政务服务和数据管理局

实施部门：深圳市盐田区政务服务中心

目录

一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目绩效目标	5
二、绩效评价工作开展情况	6
(一) 绩效评价目的、对象和范围。	6
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准	7
(三) 绩效评价工作过程。	11
三、综合评价情况及评价结论	12
四、绩效评价指标分析	13
(一) 项目决策情况	13
(二) 项目管理情况	15
(三) 项目产出情况	17
(四) 项目效益情况	19
五、主要的成效及经验做法	20
六、存在的问题	21
(一) 绩效目标的合理性及明确性有待提高	21
七、相关建议和整改措施	21
(一) 全面梳理合同与项目方案	21
(二) 细化数量指标体系	22
(三) 加强指标审核与论证	22
(四) 强化指标执行与监控	22

附件：绩效指标体系评分表 24

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》（中发〔2018〕34号）等文件精神，提高财政资金配置效率和使用效益，推动预算绩效管理提质增效，根据深圳市盐田区财政局（以下简称“区财政局”）《深圳市盐田区财政局关于开展2024年预算绩效评价工作的通知》要求，结合《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》（深财绩〔2020〕14号），深圳市盐田区政务服务和数据管理局（以下简称“我局”）组织评价小组（以下简称“评价组”），就2024年度“盐田区党建引领民生诉求一体化平台”（以下简称“本项目”）项目的履职效果实施绩效评价，具体情况如下：

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

党的二十大报告指出，要完善社会治理体系，健全共建共治共享的社会治理制度，提升社会治理效能，畅通和规范群众诉求表达、利益协调、权益保障通道，建设人人有责、人人尽责、人人享有的社会治理共同体。近年来，在政务服务一体化、数字政府和智慧城市的整体框架背景下，深圳市在民生诉求和基层治理方面做了大量探索与创新实践。如市公安局建立“局长信箱、接诉即办”机制，市信访局打造“一站式”“全口径”诉求服务，市政务服务和数据管理局在整合对接12369、12319、12333等39条非紧急类热线的基础上，实行12345“一个号码”对外，大力推动市本

级各类便民热线归并优化，建设民生诉求服务平台。

2022年1月，市智慧城市和数字政府建设领导小组2022年第一次会议，审议通过《深圳市民生诉求“一网统管”改革工作方案》，提出打造“集中受理、统一分拨、协同处置、多元共治”的民生诉求服务模式，从“一个平台”、“一张清单”、“一支队伍”、“一套机制”四个方面提出19项工作任务。《深圳市数字政府和智慧城市“十四五”发展规划》中提到：整合诉求渠道，在现有12345政务服务热线系统基础上，构建全市统一的“民生诉求服务平台”，形成诉求事件处置闭环，实现横向到底、纵向到底的民生诉求全覆盖。

2022年5月，市委组织部牵头联合相关部门深入调研，进一步总结经验，形成系统性调研报告。7月，印发《市委基层治理领导小组2022年工作要点》，提出构建民生诉求综合服务体系，由市政务服务和数据管理局牵头编制《民生诉求一体化服务平台实施方案》，要求加强条块应用系统整合对接搭建全市一体化民生诉求平台。9月-11月，市委组织部牵头，联合市委编办、市政务服务数据管理局，加快推进建设全市统一的民生诉求一体化服务平台。

盐田区大力推进智慧城市和“数字政府”建设各项任务。建设统一事件分拨平台，通过智能化手段实现多渠道事件的统一受理分拨、处置、反馈和督办，提高全区事件分拨处置的效率，提升群众满意度。按照市民生诉求一体化平台“1+11+N”的体系架构，

以及“两级平台、五级应用”的思路，对盐田区统一事件分拨平台进行升级改造，通过建设盐田区党建引领民生诉求一体化平台，完善区级民生诉求智能分拨调度，加强市平台相关民生诉求事项的承接落实及督办能力，加强诉求收集、办理、监督、反馈评价全流程闭环管理，将民生诉求事件纳入统一分拨体系当中，形成民生诉求等事件的全功能协同、全流程闭环管理、全方位督办监管的应用体系，实现民生诉求及时响应、快速办理、社会风险提前感知。

2. 主要内容及实施情况

本项目依托盐田区云计算、基础网络、物联感知、大数据、块数据体系等基础支撑能力，在盐田区统一事件分拨平台的基础上，构建盐田区党建引领民生诉求一体化平台，对接省政府网站集约化平台、市民生诉求一体化平台、区级能力平台，实现省市、区三级平台的无缝衔接、双向联动，打造事件汇聚融合、分拨办理、监督反馈的全流程闭环管理。通过对统一事件分拨平台进行功能升级和完善，建设移动端的诉求汇聚、分拨、处置，以及AI智能辅助分拨、事件快裁、事件打标、督办撤单、数据分析等功能模块，实现对事件汇聚、分拨、流转处置，并对民生诉求等事件数据进行深度分析，实现全区诉求工作运行一网统管。平台建设内容主要分为平台迁移和信创改造、平台移动端升级改造、与事件渠道对接、平台功能改造和升级四方面内容。

（1）平台迁移和信创改造

将民生诉求一体化平台迁移至信创环境，对服务器、操作系统中间件、数据库等产品实行信创改造适配。

（2）平台移动端升级改造

平台移动端的升级改造，主要包含统一受理汇聚移动端升级改造、统一分拨移动端升级改造、统一处置移动端升级改造三部分。

（3）与事件渠道对接

主要是实现与广东省政府网站集约化平台、深圳市民生诉求一体化平台、区级能力平台三类事件渠道的对接，主要包括省级网站交互留言事件、市级民生诉求事件、区级科技智能发现事件的接口对接工作，涉及事件获取、查询、回复等操作。

（4）平台功能改造和升级

与三类事件渠道进行对接后，需要对平台本身的业务和流程进行系统改造。同时对原平台运行过程中缺失、新增的需求进行功能补充和深化，对原平台中不完善的需求进行优化和升级。

2024年，本项目按照项目实施进度安排进行软件定制开发、软件上线安装与调试、软件联调、系统集成对接、测试验证以及其他相关项目实施工作。完成正式环境系统发布、全部的软件开发调测实施工作，并完成终验。

3. 组织管理

深圳市盐田区政务服务和数据管理局。为本项目主管部门，负责项目的全盘统筹管理以及对项目实施情况进行协调和监督

等。

深圳市盐田区政务服务大厅。本项目的具体执行部门，主要负责编制项目资金预算需求，参与确定实施方案、落实实施方案合理性、可行性与具体的实施条件，对实施方案及项目计划范围内的工作内容实施质量控制、进度控制、费用控制、合同管理以及安全监督等工作。

中标企业。为本项目具体运营部门，主要负责按照招投标文件、项目合同、项目计划、项目实施方案等文件要求，保障项目的顺利开展及落实。

4. 资金投入和使用情况

项目投资概算为 300 万元，工程建设费用为 281 万元，工程建设其他费用为 19 万元。

2024 年本项目年度下达预算资金 107 万元，调整后预算资金为 106.8 万元。资金来源分为一般公共预算资金，2024 年本项目支出 106.8 万元，执行率达 100%。

(二) 项目绩效目标

按照预算绩效管理要求，我局对本项目涉及的二级项目编制了绩效目标，根据二级项目绩效目标设置情况、项目自评情况和项目相关资料，梳理项目 2024 年度绩效目标情况如下：

1. 总体目标

通过本项目实施，打造盐田区党建引领民生诉求一体化平台。

2. 项目绩效目标及实现情况

2024 年度，我局根据区财政局有关工作要求，编制本项目绩效目标，项目绩效目标设定及完成情况如下表 1-1：

表 1-1 项目绩效目标编制及完成情况表

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	盐田区党建引领民生诉求一体化平台项目建设事项	1 项	1 项
	质量指标	盐田区党建引领民生诉求一体化平台项目建设任务达标率	100%	100%
	时效指标	盐田区党建引领民生诉求一体化平台项目建设任务	2024 年 12 月 31 日前	2024 年 10 月 25 日
	成本指标	预算执行率	>90%	100%
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	有效推进盐田区党建引领民生诉求一体化平台建设进程	明显	100%
	生态效益指标	不适用	不适用	不适用
	可持续性影响指标	不适用	不适用	不适用
满意度指标 (10 分)	服务对象满意度指标	用户满意度	≥90%	100%
	其他满意度指标	不适用	不适用	不适用

二、绩效评价工作开展情况

(一) 绩效评价目的、对象和范围。

1. 评价目的

本次绩效评价旨在落实党建引领民生诉求一体化平台的监

督管理工作，研究本项目的开展情况以及预算资金的经济性、效率性和效益性，强化预算支出有效性，提高资金使用效率，针对项目资金使用过程中存在的问题提出合理化建议，优化项目运行模式。

2. 评价对象和范围

此次评价，我局作为项目主管部门在项目绩效自评的基础上，按要求组织开展项目支出部门评价；评价对象为 2024 年度开展的“盐田区党建引领民生诉求一体化平台”项目，用于在盐田区统一事件分拨平台的基础上，构建盐田区党建引领民生诉求一体化平台。年度预算资金共计 106.8 万元；评价时间范围是 2024 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日。

本次评价从项目决策、项目过程、项目产出和项目绩效四个角度对项目实施情况进行评价，力求从绩效的角度总结本项目取得的成绩和发现项目在立项、执行中产生的问题，汇总经验与改善不足，推动评价结果落地应用，优化财政支出管理，提高财政资金使用效率和效果。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1. 评价原则

（1）科学规范原则

根据《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）、财政部《关于印发〈预算绩效评价共性指标体系框架〉

的通知》（财预〔2013〕53号）、《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》（深财绩〔2020〕14号）及《2024年全面实施预算绩效管理工作方案》中对绩效评价的相关要求，评价组对数据进行收集整理，并对其中的问题及时发现、处理，保证项目评价过程及内容科学、规范。

（2）公平、公正、公开原则

从评价指标的设定、指标体系的研发及设计、数据填报、复核等所有环节，保障评价过程的公开性、程序的规范性和合理性，及时发现并处理评价过程中的问题，以保证评价结果的准确、客观和科学。

（3）相关性原则

评价以数据为准绳，坚持客观评价。即由深圳市盐田区政务服务中心编制数据，并提供项目全流程的实施材料，评价组根据深圳市盐田区政务服务中心填报的数据，在进行汇总、分析项目实施过程材料的基础上，独立开展评价，得出评价结果，并形成评价报告。

2. 评价指标体系

评价组严格依据《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》（深财绩〔2020〕14号）要求，从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个方面设置一、二级指标框架。按照一、二级

指标框架分类设计三级指标，三级指标设置坚持共性指标不遗漏和个性指标要突出的原则，按照项目背景、立项、管理实施、资金投入与支出、项目成效与社会效益、生态效益这一评价主线进行三级指标设置，尤其在项目绩效一级指标大类部分，三级指标设置既充分考虑到上级工作要求、目标和标准，又结合项目工作规划、预算目标和实施成效，指标内容设置充分依据相关项目合同中所列的工作条目，进行内容选取和个性化指标设置，凸显项目指标的针对性和与项目目标的一致性，将政府部门及市民满意度调查、上级评价考核考虑在内，确保指标体系科学、规范、标准、完善。指标体系如下表 2-1 所示：

表 2-1 盐田区党建引领民生诉求一体化平台项目指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值
项目决策	项目立项	立项依据充分性	充分	5
		立项程序规范性	规范	2
	绩效目标	绩效目标合理性	合理	4
		绩效指标明确性	明确	3
	资金投入	预算编制科学性	科学	4
		资金分配合理性	合理	2
项目管理	资金管理	资金到位率	100%	3
		预算执行率	100%	3
		资金使用合规性	合规	4
	组织实施	管理制度健全性	健全	5
		制度执行有效性	有效	5
项目产出	产出数量	事件专题库建设数	4 个	7
		数据流转平台数	3 个	7
	产出质量	专家评审通过率	100%	7
		验收合格率	100%	7
	产出时效	重大故障响应	7*24 小时	8
	产出成本	成本控制率	95% ≤ N ≤ 100%	4

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值
项目效益	社会效益	提升民生诉求办理速度	显著	8
	可持续影响	提升城市治理体系和治理能力现代化水平	显著	7
	满意度	政府部门及市民满意度	$\geq 95\%$	5
合计				100

3. 评价方法

根据本项目的具体情况，采用以下三种方法进行评价：

(1) 比较法

对于本项目绩效评价指标体系中大部分指标采用比较法，通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同指标业绩值与评价标准的比较，综合分析绩效目标实现程度。

(2) 因素分析法

因素分析法是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。本次绩效评价，管理制度健全性、项目过程管理的有效性等指标采用因素分析法。

(3) 文献归纳法

文献研究法指通过广泛收集相关文献，并通过对文献的研究形成对事实的科学认识，从中选取信息，以达到调查研究目的。在本次评价中主要通过收集本项目相关的政策文件和研究论文等文献材料，了解监管机制建设管理的相关要求，以及其他地区的成功经验。

4. 评价标准

本报告的评价标准是依据绩效评价基本原理，分别按照计划

标准、行业标准、历史标准等制定。一是对于定性指标，一般通过问卷及访谈采集相关数据，在实施过程中运用等级描述法进行考核，通过设置等级标准来显示该指标认可程度的差异；二是对于定量指标，指可以准确数量定义、精确衡量并能设定绩效目标的考核指标，一般通过公式等方式量化考核，根据指标评价基准值衡量该项指标是否符合生产基本要求的评价基准。

（三）绩效评价工作过程。

从 2025 年 4 月起，评价组开始实施项目绩效评价工作。具体过程如下：

一是前期准备阶段。根据评价项目要求，成立部门重点项目绩效评价组，财务人员为项目绩效评价专员，项目负责人配合，对现有材料进行分析，了解项目实施内容。

二是项目资料收集。评价组根据《深圳市财政局关于印发〈深圳市市级项目支出绩效评价工作规程〉的通知》（深财绩〔2020〕14 号）中的绩效评价指标体系框架，梳理评价所需材料，并编制相应的材料收集清单发送到项目负责人。

三是初步调研与访谈。评价组根据项目负责人反馈的资料梳理疑问点，就“盐田区党建引领民生诉求一体化平台”项目进行初步访谈，了解此项目具体的专项工作内容、运营模式、管理制度及方法、工作重点及亮点等方面内容。

四是材料梳理与指标体系设置。评价组对所收集材料进行整

理、分析，并归纳发现的问题。同时，根据《项目支出绩效评价管理办法》（深财绩〔2020〕14号）规定的绩效评价指标体系框架，对产出和效益部分进行指标体系设置，在设置过程中注重量化指标。

五是评价报告撰写。评价组根据材料分析成果、访谈结果及数据分析情况等，提炼相关信息，按照指标体系内容和项目实际情况对项目进行评分，并撰写项目实施整体情况，完成绩效评价报告初稿撰写。

六是报告修改及出具。评价组完成报告初稿审核后，结合项目负责人意见，对报告内容进行修改、完善，正式出具绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

评价组以全过程预算绩效管理的理念为思路，在项目设定的绩效目标基础上进行指标完善，并按照“项目决策-项目管理-项目产出-项目效益”的分类设计评价指标体系。经过资料整理和分析，本项目综合得分为98分。评价等级为“优秀”¹。项目各评价指标得分详见下表3-1所示：

表3-1 项目绩效评价体系得分表

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	实际完成值	分值	得分
项目决策	项目立项	项目立项	立项依据充分性	充分	5	5
			立项程序规范性	规范	2	2

¹根据《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》，总分一般设置为100分，等级一般划分为四档：90（含）-100分为优、80（含）-90分为良、60（含）-80分为中、60分以下为差。

一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	实际完成值	分值	得分
	绩效目标	绩效目标	绩效目标合理性	合理	4	3
			绩效指标明确性	明确	3	2
	资金投入	资金投入	预算编制科学性	科学	4	4
			资金分配合理性	合理	2	2
项目管理	资金管理	资金管理	资金到位率	100%	3	3
			预算执行率	100%	3	3
			资金使用合规性	合规	4	4
	组织实施	组织实施	管理制度健全性	健全	5	5
			制度执行有效性	有效	5	5
项目产出	产出数量	产出数量	事件专题库建设数	4个	7	7
			数据流转平台数	3个	7	7
	产出质量	产出质量	专家评审通过率	100%	7	7
			验收合格率	100%	7	7
	产出时效	产出时效	重大故障响应	7*24小时	8	8
项目效益	产出成本	产出成本	成本控制率	95%≤N≤100%	4	4
	社会效益	社会效益	提升民生诉求办理速度	显著	8	8
	可持续影响	可持续影响	提升城市治理体系和治理能力现代化水平	显著	7	7
满意度				≥95%	5	5
总分					100	98

四、绩效评价指标分析

(一) 项目决策情况

该部分主要从立项依据、立项程序、绩效目标、绩效指标、预算编制、资金分配等方面来考察本项目的合理性和可行性。项目决策类指标权重 20 分，本项目得分 18 分。具体分析如下：

1. 项目立项

为充分发挥党建引领作用，加快推进城市治理体系和治理能力现代化，按照《关于深化党建引领基层治理推进民生诉求综合服务改革的行动方案》《关于加强基层治理体系和治理能力现代

化建设的若干措施》等文件要求，在原有“盐田区统一事件分拨平台”基础上进行升级改造，完善区级民生诉求智能分拨调度能力，加强市平台相关民生诉求事项的承接落实及督办能力，加强诉求收集、办理、监督、反馈、评价全流程闭环管理，将民生诉求事件纳入统一分拨体系当中，形成民生诉求等事件的全功能协同、全流程闭环管理、全方位督办监管的应用体系。

2023年9月11日，盐田区政府同意区党建引领民生诉求一体化平台项目立项实施，明确匡算总投资300万元。本项目为政府投资项目，立项程序规范、资料齐备，实施内容符合盐田区发展规划，履职所需，不存在重复投入的风险。

综上所述，项目立项依据充分、立项程序规范，项目立项指标满分7分，得分7分。

2. 项目目标

依据区财政有关要求，盐田区政务服务中心在编制项目预算时，提前将制定的实施方案与实施计划进行详细分析，并结合部门履职与年度总体目标，严格按照“工作部署精细化，工作速度节点化，工作目标责任化”的要求，将全年工作量进行量化分解，用以反映和考核预期的产出和效益。但产出指标-数量指标-盐田区党建引领民生诉求一体化平台项目建设事项设置过于笼统，存在进一步细化、优化的空间。

综上，在保证产出和效益指标符合绩效目标合理性要求的基础上，平衡绩效指标明确性和效率性原则，项目指标值通过清晰、

可衡量的形式体现，且与项目目标任务数对应。绩效指标设置较为清晰明确、合理可行，项目绩效目标指标满分 7 分，得分 5 分。

3. 资金投入

根据《深圳市盐田区财政局关于 2024 年部门预算和 2024—2026 年中期财政规划编制工作安排的通知》、《关于下达“智慧盐田 C 端一体化服务平台”等 5 个政府投资项目计划的通知》（深盐发改投〔2024〕30 号）等相关文件，由盐田区政务服务大厅作为预算主体开展本项目预算编制工作。盐田区政务服务大厅在提交预算申报基础数据后，经逐级审核后，单位意识决策机制，下达本项目年度预算批复，有效保障本项目预算编制程序规范、方法科学、内容完整、项目细化、数据准确。

本项目年初预算金额 107 万元，全年项目总预算根据项目投资计划调整为 106.8 万元，项目整体测算经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标相匹配，资金分配依据充分，分配额度合理，厉行节约，与项目需求相适应。

综上所述，资金分配合理，年初预算编制科学，资金投入指标满分 6 分，得分 6 分。

（二）项目管理情况

该指标主要考察项目的资金到位率、财务合规性、管理制度健全性及制度执行有效性等方面的情况。指标权重分 20 分，得分 20 分。具体分析如下：

1. 资金管理

指标 1：资金到位率。该指标主要考察到位资金与预算资金的比率。2024 年度，本项目年初预算为 107 万元，实际下达部门资金 107 万元，均来源于市财政拨款，资金到位率 100%。根据评分标准，该项指标满分 3 分，得 3 分。

指标 2：预算执行率。该项指标主要考察实际支付资金与预算资金的比率。2024 年度，本项目预算资金 106.8 万元，截至 2024 年 12 月底，项目实际支出 106.8 万元，预算执行率达 100%。根据评分标准，该项指标满分 3 分，得 3 分。

指标 3：资金使用合规性。该项指标主要考察项目资金使用是否符合相关财务管理制度规定。本项目严格按照单位财务管理制度要求，落实统一管理，分级审批工作。本项目在开展期间，严格按照实事求是、厉行节约、专款专用原则，依据项目投资计划及合同框架协议约定进行付款，资金支出依据充足，符合项目预算批复或合同规定的用途。同时，采取了财务检查等必要的监控措施确保项目资金的使用合规，评价过程中未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，有效保障资金使用的安全性、规范性和有效性。根据评分标准，该项指标满分 4 分，得 4 分。

综上所述，资金使用合规、资金到位率达 100%、预算执行率均达 100%，资金管理指标满分 10 分，得分 10 分。

2. 组织实施

指标 1：管理制度健全性。该指标主要考察项目实施单位的

财务和业务管理制度是否健全。本项目根据采购管理办法、项目管理办法及财务管理制度等有关要求实施，保障本项目业务活动的有效执行，资金规范使用，加强预算约束和廉政风险防控。根据评分标准，该项指标满分 5 分，得 5 分。

指标 2：制度执行有效性。该指标主要考察项目实施是否符合相关管理规定。严格依据单位相关内部控制管理制度对本项目进行严格管理，项目申请、评审、立项、采购、合同签订、经费支出和验收等流程均符合我单位各项制度管理要求。项目管理组织架构健全、分工明确，人员条件、场地设备、信息支撑、物资经费等均落实到位，项目合同书、预算申请与资金支出审批材料、验收报告等资料齐全并及时归档，项目实施得到有效保障。根据评分标准，该项指标满分 5 分，得 5 分。

综上所述，管理制度健全、制度执行力度有效，组织实施指标满分 10 分，得分 10 分。

（三）项目产出情况

该部分主要从项目的数量指标、质量指标、时效指标、成本指标方面来考察项目产出是否到达要求，产出指标权重分 40 分，得分 40 分。具体分析如下：

1. 产出数量

指标 1：事件专题库建设数。此项指标主要考察项目建设是否基于盐田区统一事件分拨平台的全量数据和新接入的诉求事

件数据，通过数据分析和挖掘，为驱动诉求事件分拨、处置等工作的开展提供辅助支撑。项目实际搭建了事件问题库、事件画像库等 4 个事件专题库完成预期目标，此项指标满分 7 分，得 7 分。

指标 2：数据流转平台数。此项主要考察项目建设是否与广东省政府网站集约化平台、深圳市民生诉求一体化平台、区级能力平台等渠道对接，实现各渠道与本项目之间的工单高效协同与数据流转。项目实际完成与广东省政府网站集约化平台、与深圳市民生诉求一体化平台、与区级能力平台 3 个平台的对接建设。完成预期目标，此项指标满分 7 分，得 7 分。

2. 产出质量

指标 1：专家评审通过率。此项主要考察项目建设的质量、深度情况，各细项建设是否能通过专家评审。2024 年该项目的建设全部通过专家评审，预期目标值为 100%，实际完成为 100%。该指标满分 7 分，得 7 分。

指标 2：验收合格率。此项主要考察项目建设是否符合合同、项目方案的情况，建设成果能否完成试运行并通过采购验收。2024 年该项目已完成建设开发，并进行了试运行，针对试运行发现的部分问题，做出了解决优化。2024 年 10 月 25 日，该项目完成竣工验收，并出具了竣工验收报告。预期目标值为 100%，实际完成为 100%。该指标满分 7 分，得 7 分。

3. 产出时效

指标 1：重大故障响应。此项考核重点评估系统运行期间，

维保团队对突发性重大故障的应急响应时效与处置能力。预期目标值为 7*24 小时，维保团队实际完成在 7*24 小时随时待命，准备应对或有的突发性重大故障。该指标满分 8 分，得 8 分。

4. 产出成本

指标 1：成本控制率。此项指标考察该项目成本控制情况，当年项目费用是否控制在批复范围内，是否出现超预算的情况。2024 年度，本项目全年预算资金 106.8 万元，项目全年实际支出为资金 106.8 万元，成本控制率达 100%，预期目标值为“95% $\leq N \leq 100\%$ ”，实际完成值为 100%。项目的建设落地整体成本控制良好，未出现超出项目投资计划支出的情况。该指标满分 4 分，得 4 分。

（四）项目效益情况

该部分主要从项目的社会效益和满意度方面来考察是否达到要求，指标权重分 20 分，得分 20 分。具体分析如下：

1. 社会效益

指标 1：提升民生诉求办理速度。此项指标主要考察项目的落地，对民生诉求收集、办理、监督、反馈的影响情况。2024 年，我局推广使用统一事件分拨平台，实现一个平台汇聚并高效处置民生诉求、区领导进社区诉求、网格员采集、人民网留言等事件，办理各类事件 4.9 万件，满意率 99.99%。区民生诉求提质增效改革举措得到市领导、区主要领导批示肯定。该指标满分 8 分，得 8 分。

2. 可持续影响

指标 1：提升城市治理体系和治理能力现代化水平。此项考核聚焦城市治理效能，通过建立民生诉求分级交办、动态督办机制，形成“协同处置-闭环管理-智能监管”应用体系，实现紧急事件全周期响应、风险隐患前瞻性处置。2024年，我区建立民生诉求“每周一议”制度，定期梳理形成民生诉求周报、月报等分析报告，研判民生诉求敏感热点，提交区几套班子主要领导碰头会通报，通过督查室形成督办事项督促各单位迅速处置。该指标满分7分，得7分。

3. 满意度

2024年，我局推广使用统一事件分拨平台，实现一个平台汇聚并高效处置民生诉求、区领导进社区诉求、网格员采集、人民网留言等事件，办理各类事件4.9万件，满意率99.99%。针对各使用单位，采用征求意见表形式征求各单位意见，均反馈为基本满意。该指标满分5分，得5分。

五、主要的效果及经验做法

健全系列配套制度规范。制定印发《盐田区深化民生诉求综合服务改革2024年工作要点》等配套制度文件，组织召开民生诉求综合服务改革工作部署暨培训会、推进会，压紧压实各级各部门党组织主体责任和党组书记第一责任人职责。建立健全快裁快办、三级督办机制，会同区委社工部不定期开展重点诉求督办，面对面、点对点加强对街道、教育等重点单位的沟通和业务

指导，下沉一线、务实高效督促重点案件办理。

六、存在的问题

（一）绩效目标的合理性及明确性有待提高

此次评价中，针对“产出指标-数量指标-盐田区党建引领民生诉求一体化平台项目建设事项”的设定情况，经深入分析与研判发现，该指标设置存在笼统性问题。具体而言，在项目推进过程中，合同与项目方案是明确项目目标、范围、任务以及各项具体要求的关键性文件，为项目的实施提供了清晰且具有可操作性的指引。然而，当前所设定的这一数量指标并未充分结合合同中的具体条款以及项目方案的详细规划进行细分与细化。

从目标优化的角度来看，这种过于笼统的目标设置极大地限制了对项目进展的有效监控与评估。由于缺乏细化的数量指标作为支撑，难以及时发现项目在实施过程中可能出现的数量偏差，也难以对项目团队的绩效进行科学合理地考核。因此，该数量指标的目标设置存在进一步优化的显著空间，亟须通过深入分析合同与项目方案，结合项目的实际情况和需求，制定出更加细化、精准且具有可操作性的数量指标体系。

七、相关建议和整改措施

（一）全面梳理合同与项目方案

由相关负责人员对项目合同和项目方案进行全面、细致地梳理。研读合同条款，重点关注与项目数量相关的内容，如平台建设各阶段应完成的功能模块数量、接入的民生诉求渠道类型及数

量、覆盖的社区和部门范围等；同时，深入分析项目方案，明确不同阶段的数据处理量、用户访问量、民生诉求处理量等关键数量指标。通过梳理，形成详细的合同与项目方案数量指标清单，为后续指标细化提供依据。

（二）细化数量指标体系

在全面梳理合同与项目方案的基础上，结合项目实际情况和需求，对现有数量指标进行系统细化。具体而言，按照项目实施的不同阶段（如需求调研、系统设计、开发测试、上线运行等），将数量指标分解为阶段性子指标。如，在需求调研阶段，设定调研的社区数量、部门数量、收集的民生诉求样本数量等指标；在系统开发阶段，明确各功能模块的开发进度指标、代码行数指标等；在上线运行阶段，制定平台的数据接入量、用户注册量、诉求处理量等运营指标。同时，为每个细化后的数量指标设定合理的目标值和验收标准，确保指标具有可衡量性、可操作性和可达成性。

（三）加强指标审核与论证

完成数量指标细化工作后，对细化后的指标体系进行严格审核与论证。审核过程中，重点检查指标是否全面覆盖合同和项目方案的要求，是否与项目实际情况相符，目标值设定是否合理，验收标准是否清晰明确。经过多轮审核与论证，确保数量指标体系科学合理、切实可行。

（四）强化指标执行与监控

将细化后的数量指标纳入项目整体管理体系，明确各部门和岗位在指标执行过程中的职责和任务。建立定期的项目进度汇报机制，督促各责任部门定期提交数量指标完成情况报告，及时掌握项目进展情况。同时，结合区财政“双监控”相关工作要求，对项目的目标达成情况及预算执行情况进行监控。一旦发现指标执行出现偏差，立即组织相关人员进行深入分析，找出问题根源，并制定针对性的整改措施，确保项目按照既定的指标顺利推进。

附件：绩效指标体系评分表

2024 年度盐田区党建引领民生诉求一体化平台项目绩效评价指标评分表

评分指标					指标解释	指标说明	完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值				
项目决策	项目立项	立项依据充分性	充分	5	项目立项符合法律法规、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。	评价要点: 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 (2 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)。	充分	5
		立项程序规范性	规范	2	项目申请、设立过程符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	评价要点: 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 (0.5 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 (0.5 分)。	规范	2
	绩效目标	绩效目标合理性	合理	4	项目所设定的绩效目标依据充分,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。	评价要点: 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 分)； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平 (1 分)；	合理	3

评分指标					指标解释	指标说明	完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值				
资金投入	绩效指标 明确性	明确	3		依据绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的精细化情况。	④与预算确定的项目投资额或资金量相匹配(1分)。		
						评价要点: 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	2
	预算编制 科学性	合理	4		项目预算编制经过科学论证、有明确标准,资金额度与年度目标相适应,用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点: ①预算编制经过科学论证(0.5分); ②预算内容与项目内容匹配(0.5分); ③预算额度测算依据充分,按照标准编制(1分); ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配(1分)。	合理	4
						评价要点: ①预算资金分配依据充分,体现厉行节约从严从紧安排的导向(1分); ②资金分配额度合理,与项目单位或地方实际相适应(1分)。	合理	2
项目管理	资金管理	资金到位率	100%	3	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:本年度落实到具体项目的资金。 预算资金:本年度预算安排到具体项目的资金。	100%	3

评分指标					指标解释	指标说明	完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值				
组织实施		预算执行率	100%	3	项目预算资金按照计划执行,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:本年度项目实际拨付的资金。	100%	3
		资金使用合规性	合规	4	项目资金使用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。	评价要点: ①符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理规程的规定(1分); ②资金的拨付有完整的审批程序和手续(1分); ③符合项目预算批复或合同规定的用途(1分); ④存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况(扣1分)。	合规	4
	管理制度健全性	健全	5	项目实施单位的财务和业务管理制度健全,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。	评价要点: ①已制定或具有相应的财务和业务管理制度(1.5分); ②财务和业务管理制度合法、合规、完整(1.5分); ③项目考核方案齐全,扣罚标准清晰具体明确(1分); ④针对项目负责人与服务人员有明确的任目标(1分)。	健全	5	

评分指标					指标解释	指标说明	完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值				
		制度执行有效性	有效	5	项目实施符合相关管理规定,用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	评价要点: ①遵守相关法律法规和相关管理规定(1分); ②项目调整及支出调整手续完备(1分); ③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项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位(2分)。	有效	5
项目产出	产出数量	事件专题库建设数	4个	7	考察2024年度事件专题库建设情况,是否达到制定计划标准。	得分=实际事件专题库建设数量/计划事件专题库建设数量*权重分,最高可得7分。	4个	7
		数据流转平台数	3个	7	考察2024年度党建引领民生诉求一体化平台接入数据流转平台数量情况,是否达到制定计划标准。	得分=实际接入数据流转平台数量/计划接入数据流转平台数量*权重分,最高可得7分。	3个	7
	产出质量	专家评审通过率	100%	7	考察2024年度党建引领民生诉求一体化平台专家评审情况。	得分=评审通过专家数/评审专家总数量*权重分,最高可得7分。	100%	7
		验收合格率	100%	7	考察2024年度党建引领民生诉求一体化平台验收合格情况。	本年度党建引领民生诉求一体化平台改造、开发等细项工作均通过验收,即可得满分;如有偏差,发现1个场所扣2.5分,扣完为止。	100%	7

评分指标					指标解释	指标说明	完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值				
项目效益	产出时效	重大故障响应	7*24 小时	8	考察本项目评估系统运行期间,维保团队对突发性重大故障的应急响应时效与处置能力。	根据项目绩效目标完成情况,分析维保工作是否按要求开展,如存在偏差,根据实际情况酌情扣分。	7*24 小时	8
	产出成本	成本控制率	95% ≤ N ≤ 100%	4	考察该项目成本控制情况,当年项目费用是否控制在批复范围内,是否出现超预算的情况。	成本控制率=实际支出数/调整预算数×100%。 1.若 90% ≤ 成本控制率 ≤ 100%, 得满分; 2.若超过 100%, 得 0 分; 3.若成本控制率未达到 90%, 每降低 1%, 扣 0.2 分, 扣完为止。	100%	4
	社会效益	提升民生诉求办理速度	显著	8	考察本项目的落地,对民生诉求收集、办理、监督、反馈的影响情况。	根据项目绩效目标完成情况及工作情况,分析项目工作完成对民生诉求收集、办理、监督、反馈的影响情况进行评分,存在效果未达到预期情况的,酌情扣分。	显著	8
	可持续影响	提升城市治理体系和治理能力现代化水平	显著	7	考察本项目实施聚焦城市治理效能,建立民生诉求分级交办、动态督办机制,形成“协同处置-闭环管理-智能监管”应用体系,对紧急事件全周期响应、风险隐患前瞻性处置,全面提升社会治理科学化水平的影响,反映项	根据项目绩效目标完成情况及工作情况,分析项目工作完成对紧急事件全周期响应、风险隐患前瞻性处置,全面提升社会治理科学化水平的影响情况进行评分,存在效果未达到预期情况的,酌情扣分。	显著	7

评分指标					指标解释	指标说明	完成值	得分
一级指标	二级指标	三级指标	标杆值	分值				
满意度					目履职情况。			
	满意度	政府部门及市民满意度	≥95%	5	考察各政府部门及市民对民生诉求一体化平台体验的满意度情况。	政府部门及市民满意度≥90%，得满分，每下降1%，扣0.2分，扣完为止。	100%	5
评价等级			优秀		评价得分			98
*90(含)-100分为优、80(含)-90分为良、70(含)-80分为中、60(含)-0分以下为差。								