

平顶山市湛河区数字化城市监督指挥中心

湛河区数字城市综合管理系统平台

运维服务费项目绩效评价报告

项目名称：湛河区数字城市综合管理系统平台运维服务费项目

项目单位：平顶山市湛河区数字化城市监督指挥中心

委托单位：平顶山市湛河区财政局

评价机构：平顶山市明审会计师事务所有限公司

2022 年 12 月

目录

一、基本情况	3
（一）项目立项背景目的及主要内容	3
（二）资金投入和使用情况、项目实施情况	4
（三）项目组织管理	4
（四）项目绩效目标	4
二、综合评价情况及评价结论	6
三、主要成效、存在的问题及原因分析	6
（一）主要成效	6
（二）存在问题及原因分析	6
四、有关建议	7
五、其他需要说明的问题	8

平顶山市湛河区数字化城市监督指挥中心 湛河区数字城市综合管理系统平台运维服务费项目 绩效评价报告

平顶山市明审会计师事务所有限公司（以下简称“评价机构”）受平顶山市湛河区财政局委托，对平顶山市湛河区数字化城市监督指挥中心（以下简称湛河区数字城管中心）2021年度湛河区数字城市综合管理系统平台运维服务费项目开展绩效评价工作，具体情况如下：

一、基本情况

（一）项目立项背景目的及主要内容

1. 项目立项背景及目的

湛河区数字城管中心按照省市规划提出的要求，创新城市管理模式，运用数字化城管技术、数字化城管平台与省厅联网，实现省、市、县三级联网运行。及时发现城市管理问题，提高发现、处置、解决问题的能力，提高公共管理效能，促进城市建设与管理、市容管理、公共设施、园林绿化、交通秩序等工作协同展开，建立城市管理的长效机制，更好地管理好城市，使城市居民生活得更安全、更舒适、更放心。

2. 项目实施内容

按照省、市要求，利用数字化手段，及时发现城市管理问题，通过数字化平台及时受理和派遣案件，不断提高城市管理问题的处置率和结案率；做好系统平台日常运行维护，实现数字化城市管理系统连续稳定高效运行；实现全城区覆盖、全过程监控、全方位服务的城市管理目标。

并按照协议约定负责日常运营、监督管理并支付数字城市综合管

理系统平台运维服务费。

(二) 资金投入和使用情况、项目实施情况

1. 资金投入和使用

2021 年度收到湛河区数字城市综合管理系统平台运维服务费项目预算资金 90.41 万元，均为财政拨款。

2021 年度共支付湛河区数字城市综合管理系统平台运维服务费 90.41 万元。

2. 项目实施情况

湛河区数字城管中心负责湛河区数字城市综合管理系统平台运维服务的使用、监管并负责按照协议约定申请并支付服务费。

中国联合网络信息有限公司平顶山市分公司负责提供软硬件运维、光纤网络及通信、巡检服务，保障软硬件系统正常运行，硬件故障或损坏及时维修、更换，定期巡检，日常巡检。

(三) 项目组织管理

湛河区数字城管中心日常使用综合管理系统平台进行工作，负责平台系统的正常运行保障，并与中国联合网络信息有限公司平顶山市分公司及时对接，对其提供软硬件运维、光纤网络及通信、巡检服务，保障软硬件系统正常运行，硬件故障或损坏及时维修、更换，定期巡检，日常巡检工作服务进行监督和管理。按照协议约定申请并支付服务费。

(四) 项目绩效目标

项目绩效目标表

(2021 年度)

项目名称		湛河区数字城市综合管理系统平台运维服务费项目		
部门名称		平顶山市湛河区数字化城市监督指挥中心		
单位名称		平顶山市湛河区数字化城市监督指挥中心		
项目资金 (万元)	年度资金总额	90.41		
	其中：财政性资金	90.41		
	其他资金			
年度目标	按约定支付平台运维服务费 90.41 万元，日常运营、监督管理数字城市综合管理系统平台运维服务情况，及时发现城市管理问题，通过数字化平台及时受理和派遣案件，不断提高城市管理问题的处置率和结案率，实现全城区覆盖、全过程监控、全方位服务的城市管理目标。			
分解目标				
一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标值说明
产出指标	数量指标	采集案件数量	≥2500 件	
	质量指标	受理市派案件处置率	≥95%	
		采集案件处置率	≥95%	
		数字城市综合管理系统平台运维服务质量	数字城市综合管理系统平台正常运行	
	时效指标	考评、案件受理及时性	按规定完成	
		运维系统故障解决及时性	及时有效解决	
	成本指标	运维费成本	≤90.41 万元	
效益指标	社会效益	城市服务功能提升	明显提升	
	生态效益	提升城市环境	环境提升，群众生活质量改善	
	可持续影响	项目对城市服务功能的可持续性影响	有效性	
满意度指标	服务对象满意度指标	服务对象满意度	≥95%	
		社会公众满意度	≥95%	

二、综合评价情况及评价结论

评价小组通过评价程序,该项目综合评分为 90.78 分,等级为“优”。
(其中:项目决策 12 分,项目过程 19 分,项目产出 39.38 分,项目效益 11 分,满意度 9.4 分)。

三、主要成效、存在的问题及原因分析

(一) 主要成效

1. 及时通过平台系统发现城市管理问题,提升城市服务功能

湛河区数字城管中心利用数字化手段,通过平台系统及时发现城市管理问题,及时受理和派遣案件,为城市管理工作提供数据支持,明显提升了城市服务功能,实现全城区覆盖、全过程监控、全方位服务的城市管理目标。

2. 积极受理、处置市派案件,提升城市服务质量

2021 年度数字城管中心积极受理案件 33385 件,处置案件 33385 件,处置率 100%。基本实现数字化城市管理系统连续稳定高效运行,并保持 2962319 热线 24 小时畅通,全过程跟踪落实投诉问题,明显提高城市服务管理质量。

(二) 存在问题及原因分析

总体上看,该项目取得了明显的成效,但评价过程中也发现一些问题,主要体现在以下几方面:

1. 业务水平存在短板,绩效设置不细化

项目单位对绩效管理的重视程度不足,相关管理人员的专业知识和技能不能满足绩效管理需求,主要表现在绩效目标设置不合理、评价标准不严格及评价方法不规范等方面。

2. 项目重视程度不够，管理制度不完备

湛河区数字城市综合管理系统平台运维服务费项目未制定专门的质量验收标准，监管制度不完善。主要基于项目具有延续的特点，未引起项目主管单位对管理细节的重视，未专门对项目的服务质量、验收标准等制定相应的管理制度。

3. 部分部门积极性不高，案件处置及时性不够

湛河区数字城市综合管理系统平台运维服务费项目按期处置案件29220件，按期处置率87.52%，部分部门处置率较低。主要原因是部分部门对于数字化城管工作不够重视，不能及时有效利用平台系统，处置不够及时，按期处置率较低；奖惩措施执行不到位，部门对数字化城管工作的积极性不高；人员配置不能满足实际系统平台的正常运转需求。

四、有关建议

（一）提升绩效管理水平，提升人员绩效管理素质

建议如下，一是将绩效管理工作纳入绩效管理人员的考核办法，提高预算绩效管理的主动性，保证工作有效开展。二是成立绩效管理工作小组，并划分职责、明确责任。三是积极组织相关人员参与培训、学习，提高理论水平和操作能力；必要时可聘请第三方机构或相关专业人员进行具体业务的指导。

（二）提高项目重视程度，完善管理制度

项目主管单位应提高对管理细节的重视，针对湛河区数字城市综合管理系统平台运维服务费项目的服务质量、验收标准等制定专门的制度，完善湛河区数字化工作管理办法。

（三）提高部门积极性，提升按期处置率

应严格制定奖惩措施并按照奖惩措施严格执行，提高部门积极性，提升按期处置率；适当增加人员配置，保证系统平台运行正常，更好地为城市管理提供完善的服务。

五、其他需要说明的问题

本报告仅就此次委托目的而作，不得作为他用，因使用本报告不当造成的后果与绩效评价人员和评价机构无关。