

附件 4

2023 年度广州市信访局重点项目 绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景资料

为加快提升信访智能化水平，进一步加深现代化智能技术在信访工作中的应用，做到信访渠道全覆盖、数据分析更智能、研判工作更准确、信访工作更规范，进一步拓宽信访渠道、增强系统应用的便利性和智能化、提高信访业务能力和服务水平等方面，广州市信访局开发建设“穗智访”信访信息化体系一期项目。

（二）项目资金分配情况

经市政数局审核，广州市信访局“穗智访”信访信息化体系一期项目资金为 330 万元，市财政局实际预算安排资金总计 307.691 万元，其中 2022 年安排 90 万元，2023 年安排 217.691 万元。具体主要包括主体实施费用为 290.076 万元、监理费 6.59 万元、等保测评费 7 万元、验收测评费 3.5 万元、专家费 0.525 万元。在项目实施过程中，由于“复查复核数据与省局的对接”、“统一单点登录对接”、“应用集成”工作无法完成，经变更确认，核减原合同金额 5.724 万元，预算资金已按规定办理调减手续。

（三）项目政策依据

2021 年 12 月，中办、国办印发《关于加强新时代网上信访工作的意见》，要求加强网上信访平台建设，做到方便快捷、智能贯通。《信访工作条例》第二十一条对加强信访工作信息化、智能化建设也提出明确要求。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

“穗智访”信访信息化体系一期项目的绩效目标是解决信访纵横数据共享难题,扩宽网上信访渠道,完善业务流程闭环,满足市层面个性化需求,提升信访智能化水平。

从客观衡量信息化系统建设的完备程度考虑，具体设置绩效指标如下：

产出指标：1.系统并发数，年度预期值为 20 个，分值权重为 25 分。2.新增信息资源目录数，年度预期值为 3 个，分值权重为 25 分。

效益指标：1.年度新增数据量，年度预期值为大于等于 2000 条，分值权重为 25 分。2.系统使用者满意率，年度预期值为 95%，分值权重为 25 分。

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

绩效评价的主要目的是通过考察“穗智访”信访信息化体系一期项目实施的年度业务量、用户访问量、服务用户数、系统并发及响应时间、信息资源编目及共享情况等方面，及时总结项目管理经验，完善项目管理方法，从而提升项目建设和管理的整体水平。

（二）绩效评价标准和评价方法

根据项目情况，从产出指标及效益指标两方面制定绩效评价体系。其中产出指标 2 个，权重 50%，分别为系统并发数权重以及新增信息资源目录数，各占权重 25%；效益指标年度新增数据量以及系统使用者满意率，各占权重 25%。指标评分总分为 100 分。

（三）绩效评价实施过程

组织工作人员，并对项目建设内容，实施情况、经费支付情况、安全评估报告、验收测评报告、存档材料合规性检查报告及市政数局的终验意见等进行查询和认真学习，根据项目情况，从产出指标及效益指标两方面制定绩效评价体系。通过听取项目介绍、现场核实、查阅资料等方式，检查项目管理情况和资金使用情况。最后对照绩效评价表和标准，进行综合评议打分，得出评价结论，撰写评价报告。

四、绩效评价指标分析情况

（一）项目管理绩效指标分析

评审小组分别从立项定位、预算编审、组织实施以及绩效评价四个方面进行项目管理绩效指标设立分值，分别各占 25 分，总分共计 100 分。经评价，1.“穗智访”信访信息化体系一期项目立项定位准确依据充足、审批流程规范，得分 25 分。2.在编制部门预算时，制定工作方案合理，根据实际工作计划安排，分年申请预算资金并纳入部门年初预算，无超预算支出，得分 25 分。3.项目组织实施时经党组会审批同意，严格实行政府采购，并经局法律顾问审核后，签订项目合同。项目实行期间接受监理公司监管，严格把控项目质量，得分

25 分。3.绩效评价指标经考核，履行年中实时监控以及年度绩效自评工作，得分 25 分。综上，项目管理绩效评分为 100 分，评价等级为“优”。

（二）项目结果绩效情况分析

1.产出指标

（1）系统并发数，年度预期值为 20 个，完成值 50 个，分值为 25 分。

（2）新增信息资源目录数，年度预期值为 3 个，完成值 6 个，分值为 25 分。

2.效益指标

（1）年度新增数据量，年度预期值为大于等于 2000 条，完成值 5585 条，分值为 25 分。

（2）系统使用者满意率，年度预期值为 95%，完成值 100%，分值 25 分。

五、项目综合评价等级和评价结论

（一）项目综合评价得分及评价等级

经对“广州市信访局‘穗智访’信访信息化体系一期项目”综合评价，得分为 100 分，评价等级为“优”。

（二）项目综合评价结论

该项目能按要求完成合同规定的软件开发和硬件采购等建设内容，功能和性能达到设计要求、安全符合国家要求，实现信访纵横数据共享，拓宽了网上信访渠道，进一步提升信访智能化水平，该项目综合绩效等级为“优”。

六、主要经验做法、存在的问题和建议

（一）存在问题

本项目在建设工期上存在超期的问题。产生超期的原因，一是项目在设计时考虑不够全面，未将不确定性和意外因素考虑在内。二是前期用户需求定义不清导致重复确定需求。三是与外部单位对接沟通不及时。

（二）相关建议

一是加强技术人员与业务处室沟通协调，进一步细化信息化项目需求；二是邀请咨询公司对项目进行风险预判，综合评估项目工期；三是在项目采购前及时向信息化主管部门办理备案手续，确保在规定工期内顺利完成建设项目。

七、绩效评价结果应用

根据对“广州市信访局‘穗智访’信访信息化体系一期项目”综合绩效评价结果，广州市信访局将加强对信息化建设项目管理，特别是在项目招标文件中将更注重细化项目需求，切实各处室的工作业务需求，制定工作计划，加强与信息化主管部门沟通协调，严控建设工期，提升项目建设质效。