

上海市机关事务管理局

2018年度财政支出项目绩效评价结果

绩效评价结果信息表

项目名称	“12345” 市民服务热线服务外包经费
决算金额	9,459.70万元
评价分值	88
评价结论	良
主要绩效	<p>在项目决策方面，市民服务热线工作的开展能够支持热线办战略目标的实现，符合热线办日常工作的开展要求；立项依据充分；立项程序规范；进行了绩效目标申报，指标设置与年度任务与计划对应指标设置与年度任务与计划对应，但未对热线宣传、热线平台运行维护等任务设置相应指标。</p> <p>在项目管理方面，预算执行率良好；财务管理制度健全；资金使用合规；上年度项目专项审计工作尚未完成，存在滞后，审计结果对项目清算及下一年度预算编制的参考作用不显著；项目管理制度健全，但在合同未签的情况下已支付了首款，合同管理存在缺失。</p>

	<p>在项目绩效方面，热线接通率、一次性解决率、有责投诉率、有责退单率、FAQ知识库建设题数、宣传平台数均达到要求的标准；话务人员培训考核通过率、信息共享情况良好；知识库维护机制、应急预案机制健全；但是承办部门的事项解决率以及配合度有待提高。</p>
存在问题	<p>1. 专项审计工作存在滞后，审计结果的参考作用不显著。截止至 2018 年 10 月，2017 年的专项审计工作尚未完成，且 2016 年审计报告的出具时间为 2018 年 3 月 27 日，项目专项审计工作存在一定滞后，难以对下一年度的预算编制依据进行有效论证。</p> <p>2. 合同管理存在瑕疵，合同款支付有待规范。项目外包服务合同直至 2017 年 6 月才签订，而在合同签订前，在无合同支付条款规定的情况下，为保障热线运营中心正常运行，先行支付了部分资金，合同款支付不规范。</p> <p>3. 承办部门配合度仍存在不足，不利于保证工单的充分办结。在转送工单增加的情况下，2017 年事项解决率为 83.4%，较 2016 年的 88.08%出现了下降。此外，市热线办及 12345 市民服务热线运营中心在回访过程中发现工单无实质处理进展</p>

	<p>或个别承办部门超期办结等问题，承办部门工单处理的配合度上有待进一步加强。</p>
<p>整改建议</p>	<p>1. 加强项目财务监控工作，为下年度预算编制提供充分论证。建议市热线办在今后项目实施过程中，及时针对本项目开展专项审计工作，利用审计报告等论证材料作为资金清算及预算编制的依据。并将成本控制纳入项目年度考核管理中，加强财政资金使用的合理性、有效性。</p> <p>2. 加强合同管理，保障财政资金的使用规范性。建议项目单位与实施单位协商，先以年初确定工作内容及安排的预算金额签订外包业务合同，并在市民热线领导小组确认同意扩增需求、增加工作内容及追加预算的条件下，再通过签订补充协议的形式补充外包业务合同内容。加强合同管理，保障财政资金的使用规范性。</p> <p>3. 提高承办部门的配合度，保障市民疑问、投诉等事项充分办结。建议市热线办、热线运营中心与各承办部门加强协调，提高承办部门的配合度，并进一步加强工单回访工作，保障工单事项能够得到及时、有效地办结。</p>
<p>整改情况</p>	<p>依照整改意见加快专项审计工作，并有效应用审计结果, 加强合同管理。</p>

绩效评价结果信息表

项目名称	市政大厦信息系统(运维)项目经费
决算金额	656.29万元
评价分值	88.74
评价结论	良
主要绩效	<p>根据绩效分析，本项目的立项依据充分、立项程序规范；项目预算编制合理，财务管理制度健全，资金使用合规，财务监控有效；项目整体完成情况良好，项目运维单位按照合同规定的内容，完成了网络系统及设备的维护、周边支撑系统及设备的维护、机房值守及应急响应工作；全年共巡检759次，提交月报12份，发生运维事件共742件，对屏蔽机房精密空调进行了维修与更换等；通过运维，市政大厦信息系统运行情况良好，全年无重大故障及突发事件发生；市政大厦内入驻各委办局工作人员及项目管理人员满意度达到97.9%和98.67%；项目长效管理制度健全且执行有效，档案保存完整无缺失。</p>
存在问题	<p>1. 部分绩效指标目标值不符合正常业绩水平。2017年信息系统运维项目在进行绩效目标申</p>

	<p>报时，填报的部分绩效指标目标值不符合正常的业绩水平，如“预算执行率”目标值为85%，目标值不符合正常的业绩水平。</p> <p>2. 缺乏对运维质量考核的书面标准及奖惩机制。经调研，信息中心对运维质量的考核，缺乏相应的书面标准及奖惩机制，未将运维费用支付与运维服务质量考核结果相结合。在实际考核中，采用专家验收方式，但专家验收时间通常晚于运维合同签订时间，验收结果对下一年度合同签订并无实际影响，如2016年度的运维项目验收时间为2017年4月，而2017年度运维合同签订日期为2017年1月。</p>
整改建议	<p>1. 科学填写绩效目标申报表，完善绩效目标申报工作。建议机管局信息中心在进行项目申报时，根据项目内容和项目特性，并充分结合行业内正常业绩水平，设置绩效指标目标值，以更好的反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况，提高预算管理水平和。</p> <p>2. 建立对项目运维单位的考核标准及奖惩机制。建议机管局信息中心建立一套完整成熟的对项目运维单位的考核标准及奖惩机制，将项目运维费用的支付与考核结果紧密结合，以更好的监</p>

	督与管理运维单位的工作成果，加强项目资金的监管工作，提高财政资金的使用效率。
整改情况	根据绩效评价报告中反映的问题，将建立对项目运维单位的考核标准，并以考核结果支付运维费用。

绩效评价结果信息表

项目名称	宋故居纪念馆部门整体支出评价
决算金额	1,351.88万元
评价分值	89.38
评价结论	良
主要绩效	<p>总体上，宋故居纪念馆部门职能定位明确，与“三定方案”相符；部门中长期规划科学合理，符合部门职责；预算安排合理，编报审批齐全，总体执行率高；资产、资金管理有序，购买、使用规范；档案管理健全，信息公开及时；部门履职情况良好，年度重点工作及计划工作如数完成；景区服务及管理有效。但财政支出项目绩效目标申报表填报、部门年度工作计划编制等方面有待进一步完善。</p>
存在问题	<p>1. 部门年度工作计划未进行细化，科室年度工作计划不够全面。经评价发现，2017年宋故居纪念馆编制了部门年度工作分解表，但未对各项工作的开展方式及阶段性目标进行细化，存在不能充分把控工作实际开展进度的风险；各业务科室虽编制了科室年度工作计划及业务经费使用情</p>

	<p>况，但工作计划内容不够全面，未对科室的年度工作计划及负责的财政项目制定实施计划和工作进度表，不利于工作分阶段分目标执行，并对执行效果进行考核。</p> <p>2. 绩效目标合理性存在不足，绩效目标申报工作有待完善。经评价发现，2017年宋故居纪念馆财政支出项目，均按照市财政预算绩效管理要求申报了年度绩效目标。虽然项目已设定绩效目标，但部分项目设立的项目总目标与年度绩效目标与项目实施目标的关联度不高，不够完整；填报的绩效指标存在指标分类不准确、指标与项目实际情况关联度不高等问题。</p>
整改建议	<p>1. 编制部门年度工作计划，对工作开展方式进行细化。年度工作计划贯穿在部门全年的实际工作中，为实际工作的开展提供指导方向。建议宋故居纪念馆按照年度工作内容制定年度工作计划，并对各项工作的开展方式进行细化，制定阶段性目标分解表；对财政项目制定实施计划和工作进度表，按照工作进度表分阶段执行。有利于部门把握整体工作开展情况，并对出现的偏差及时进行调整，以确保部门各项工作按计划及时完成，同时可对照目标分解表对执行效果进行考核。</p>

	<p>2. 科学填报项目绩效目标，完善项目申报工作。绩效目标贯穿项目实施的整个周期，指导着项目的实施方向；而绩效指标是绩效目标的具体化，对项目实施的各个阶段起着考核、监督、引导的作用。建议宋故居纪念馆在年度财政项目绩效目标申报工作中，结合项目实施内容及特点，设定项目总目标、年度绩效目标及绩效指标，形成项目有目标、工作有计划、绩效可量化、考核有依据的计划目标管理机制，便于有效考核执行效果。</p>
整改情况	<p>根据部门整体支出评价报告中反映的问题，将在2019年度编制部门年度工作计划，并对工作内容、开展方式、时间安排及阶段性目标进行细化；科学编制财政支出项目绩效目标。</p>