

# 上海市普陀区人民法院 财政支出绩效评价报告

项目名称：2018 年信息化运维

项目单位：上海市普陀区人民法院

委托单位：上海市普陀区人民法院

评价机构：上海一页税务师事务所有限公司

2019 年 5 月

# 目录

摘要.....	1
一、项目基本情况.....	4
(一) 预算单位概况.....	4
(二) 项目背景和目的.....	5
(三) 预算、资金及使用情况.....	5
(四) 项目的组织及管理.....	6
(五) 项目绩效目标.....	11
二、绩效评价工作情况.....	12
(一) 绩效评价目的.....	12
(二) 绩效评价工作方案制定过程.....	12
(三) 绩效评价原则、评价方法.....	12
(四) 数据采集方法及过程.....	13
(五) 绩效评价实施过程.....	13
三、评价结论及绩效分析.....	14
(一) 评价结论.....	14
(二) 具体绩效分析.....	16
A. 项目决策.....	16
B. 项目管理.....	18
C. 项目绩效.....	22
四、主要经验及做法、存在的问题和建议.....	27
(一) 项目主要经验及做法.....	27
(二) 存在的主要问题.....	27
(三) 建议改进的举措.....	28

## 摘要

根据财政部《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）、上海市人民政府办公厅《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发〔2013〕55号）、上海市财政局《关于印发上海市预算绩效管理实施办法的通知》（沪财绩〔2014〕22号），为了进一步加强财政支出绩效管理，受上海市普陀区人民法院的委托，上海一页税务师事务所有限公司承担上海市普陀区人民法院“2018年信息化运维”项目资金财政支出绩效评价工作。

### 一、项目概况

2018年是国家“十三五”规划的关键一年，也是全面建设人民法院信息化3.0版的关键一年。上海市普陀区人民法院（以下简称“普陀法院”）已在2016、2017年建立了较为全面的法院信息化系统，各项档案电子化工作取得进展，取得明显成效，为“智慧法院”建设打下坚实基础。

随着普陀法院信息化设备的完善，对设备的运维工作要求也同时在提高。信息化运维工作是指对信息化相关的资产（软件、硬件）进行服务保障、升级更新，对使用者进行培训和需求沟通，对运维工作人员和运维文档进行记录、统计与归档的过程。

加强法院各项工作的信息化管理，不仅可以增进资源共享，提高审判信息的传递速度，节约诉讼成本，方便群众诉讼，而且通过电子化、网络化等科技手段，将为法院的改革和管理提供有力的技术支持。加强人民法院信息化建设科学发展是建设现代化法院的重要内容，要作为审判工作的重要组成部分不断开拓进取，为审判工作和人民法院各项建设提供有力的技术支持和保证。

“2018年信息化运维”项目包括“安保系统维护”、“审判系统维护”、“多媒体信息系统维护”、“庭审系统维护”和“杀毒软件维护”等十个子项。

### 二、项目执行情况

该项目财政支出部门批复预算为3,699,000.00元，由普陀法院根据2017年信息化运维项目的执行情况和运维需求申请立项，上报至上海市财政局，经上

海市财政局批准后立项。项目总计执行的预算为 3,409,500.00 元，预算执行率为 92.17%。

普陀法院“2018 年信息化运维”项目的主要任务为加强普陀法院信息化资产管理，提高信息化资产的使用效率，确保信息化资产的安全、完整。同时对财政资金用款计划及时申报，所有批复实施的项目按时、规范地进行采购、维修。

“2018 年信息化运维”项目的完成情况良好，所有故障响应都在规定时间内完成，30 分钟内故障响应率高达 90%以上；所有故障都能最终完成排除，故障一次排除率高达 97.20%。

### 三、评价结论和绩效分析

经考察，普陀法院“2018 年信息化运维”项目能够较好地适应普陀法院整体战略规划，项目的实施流程较为规范、资金支出及时。

项目立项依据充分，项目立项必要性较强；项目很好地适应了总体目标，项目的实施流程规范、监管到位，工作人员满意度较高，长效管理机制建立健全。项目在绩效目标的完整性和明确性上有待提高，以及需要进一步加强项目支付进度的监控力度。

最终评分结果：总分为 92.50 分，评价等级“优秀”。

### 四、经验、问题及建议

#### （一）项目主要经验及做法

项目实施的效果显著。项目主要实施是对已购入的电子系统设备进行运维，保障法院工作安全平稳运行。2018 年，项目运维完成了目标的数量，系统故障率为 0.24%，低于目标故障率 0.30%；对于信息化系统运维的需求，服务商 30 分钟内响应率高达 90.65%；97.20%的故障都能在与服务商沟通后一次性解决，大大提高了法院工作的效率。项目严格按照普陀法院制定的运维手册来执行，2018 年度的运维工作基本达到预期效果。

#### （二）存在的主要问题

##### 1. 预算执行率未达到预期目标。

该项目预算资金数为 3,699,000.00 元，项目实际支出数为 3,409,500.00 元，项目预算执行率为 92.17%，未达到目标值 95%。由于部分子项运维服务单位

未提供相应的发票，普陀法院无法进行资金支付，导致预算执行率未达预期。

## 2. 绩效目标的合理性和明确性不足。

绩效目标中缺少项目产出的数量、质量、时效指标，无法全面地考察项目完成的产出情况。部分绩效指标未设立清晰可衡量的指标，如“对象满意度”指标未指明考察对象以及考察的目标值。

### （三）建议改进的举措

#### 1. 加强对支付进度的监控。

对于服务单位未能按时提供发票的情况应进行及时监控，对服务单位未能按时提供发票的原因进行询问，并督促服务单位按时提供发票，以便能够按照合同规定的日期内完成资金支付，提高财政资金的执行率。

#### 2. 加强绩效目标的编制管理。

建议普陀法院在编制绩效目标时，应当对项目产出情况设立与预算资金相匹配的数量、质量、时效类指标，并采用定量的方法来考核，例如“运维完成率”、“响应及时率”等指标，能够更好地衡量项目的产出情况。同时，应明确绩效目标的标杆值，例如“工作人员满意度”指标的目标值可设立为“ $\geq 90\%$ ”，可通过量化的形式更清晰地考察项目的完成情况。

## 前 言

财政支出绩效评价从深化部门预算改革,加强预算绩效管理的实际需要出发,通过科学合理的方法,客观公正地评价财政资金使用的经济性、效率性和效益性,是强化部门预算支出责任,改善财政支出管理、优化资源配置以及提高公共服务水平的重要手段。

根据财政部《财政支出绩效评价管理暂行办法》(财预〔2011〕285号)、上海市人民政府办公厅《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》(沪府办发〔2013〕55号)、上海市财政局《关于印发上海市预算绩效管理实施办法的通知》(沪财绩〔2014〕22号),为了进一步加强财政支出绩效管理,受上海市普陀区人民法院的委托,上海一页税务师事务所有限公司承担上海市普陀区人民法院“2018年信息化运维”项目资金财政支出绩效评价工作。

绩效评价工作运用与上海市普陀区人民法院沟通后确认的评价指标体系及评分标准,通过数据采集、满意度调查及访谈,对上海市普陀区人民法院“2018年信息化运维”项目财政支出绩效进行客观评价,形成评价结果。

### 一、项目基本情况

#### (一) 预算单位概况

上海市普陀区人民法院(以下简称“普陀法院”)1952年9月建院,现坐落于上海市普陀区铜川路1433号。上海市普陀区人民法院单位设14个内设机构,包括:院长室、政治部、办公室、行装科、立案庭、刑事审判庭、民事审判庭、商事审判庭、审监庭、执行局、执裁庭、知产庭、未成年人与家事案件综合审判庭、法警大队。

上海市普陀区人民法院是在本辖区内依法独立行使审判权的国家审判机关。主要职能包括:1、审理法律规定有上海市普陀区人民法院管辖的刑事、民事、行政等案件。2、依法行使司法执行权和司法决定权。3、针对案件审理中发现的问题提出司法建议。4、按照权限管理区法院的法官、执行员、书记员、司法警察及司法行政人员。5、协同有关部门做好法制宣传工作,教育公民自觉遵守宪法、法律和社会公德。6、承办应由上海市普陀区人民法院负责的其他事项。

## **(二) 项目背景和目的**

### **1. 项目背景**

信息化运维，是指对信息化相关的资产（软件、硬件）进行服务保障、升级更新，对使用者进行培训和需求沟通，对运维工作人员和文档进行管理的过程。

为加强人民法院信息化建设顶层设计，在“十三五”期间更好地统筹指导全国法院信息化建设工作，最高人民法院于2015年7月启动了《人民法院信息化建设五年发展规划（2016-2020）》和《最高人民法院信息化建设五年发展规划（2016-2020）》编制工作，提出要在2018年底总体建成人民法院信息化3.0版，2020年底实现人民法院信息化3.0版在全国的深化完善。规划目标明确、思路清晰、任务具体，体现了创新、务实、与时俱进的特点，对人民法院信息化建设具有重要指导作用。

近年来，全国各级法院通过云计算、大数据、互联网+等科技手段，在审判执行、审判管理中运用司法大数据，法院信息化集成度越来越高，信息化运维的重要性日益凸显。

### **2. 项目目的**

加强法院各项工作的信息化管理，不仅可以增进资源共享，提高审判信息的传递速度，节约诉讼成本，方便群众诉讼，而且通过电子化、网络化等科技手段，将为法院的改革和管理提供有力的技术支持。加强人民法院信息化建设科学发展是建设现代化法院的重要内容，要作为审判工作的重要组成部分不断开拓进取，为审判工作和人民法院各项建设提供有力的技术支持和保证。

以促进审判体系和审判能力现代化为目标，围绕服务人民群众、服务审判执行、服务司法管理，突出“全面覆盖、移动互联、跨界融合、深度应用、透明便民、安全可控”的特征，加强顶层设计，加快系统建设，强化保障体系，提升应用成效。要对规划实施情况定期评估检查，及时发现存在问题，准确把握信息化建设的新需求，切实保障信息化建设的前瞻性、针对性、实效性。

## **(三) 预算、资金及使用情况**

### **1. 资金来源**

该项目由普陀法院申请立项，上报至上海市经济和信息化委员会及上海市财政局，经批准后，纳入财政预算支出，财政支出部门批复的预算数为

3,699,000.00 元。

## 2. 资金使用情况

评价小组经过对实际财务凭证的取证和考察，该项目完成了 2018 年信息化运维工作，项目实际支出 3,409,500.00 元，预算执行率为 92.17%。

## （四）项目的组织及管理

### 1. 项目主管单位及职责

项目主管单位：普陀法院。主要职责：负责该项目前期立项时的审批。

### 2. 项目具体实施单位及职责

项目具体实施单位：普陀法院。主要职责：负责项目具体实施。

### 3. 项目实施流程

项目主管部门和实施单位是普陀法院，按《信息化建设与运维管理规范》执行。详细见图示：



图 1-1：运维服务流程图

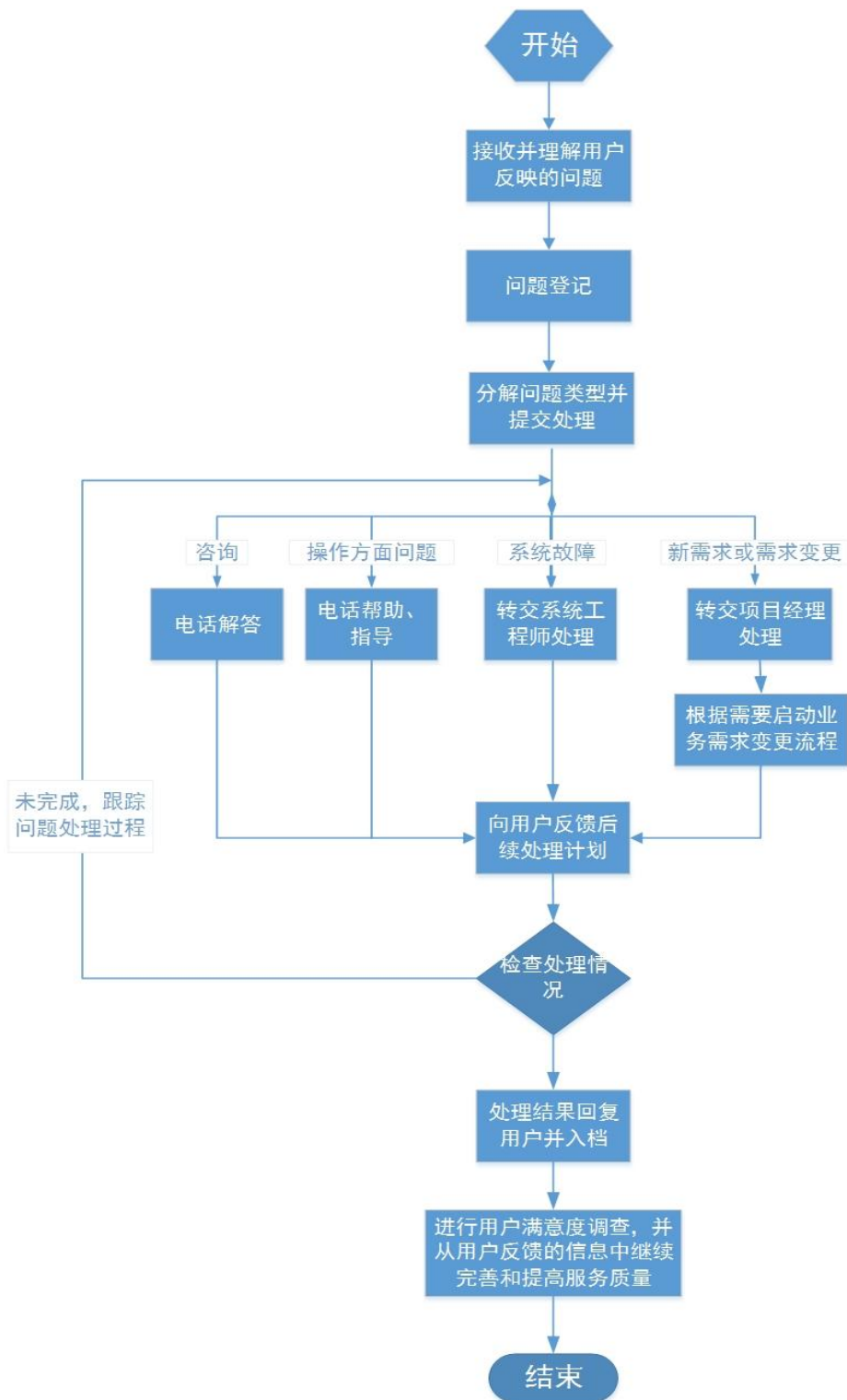


图 1-2：故障处理流程图

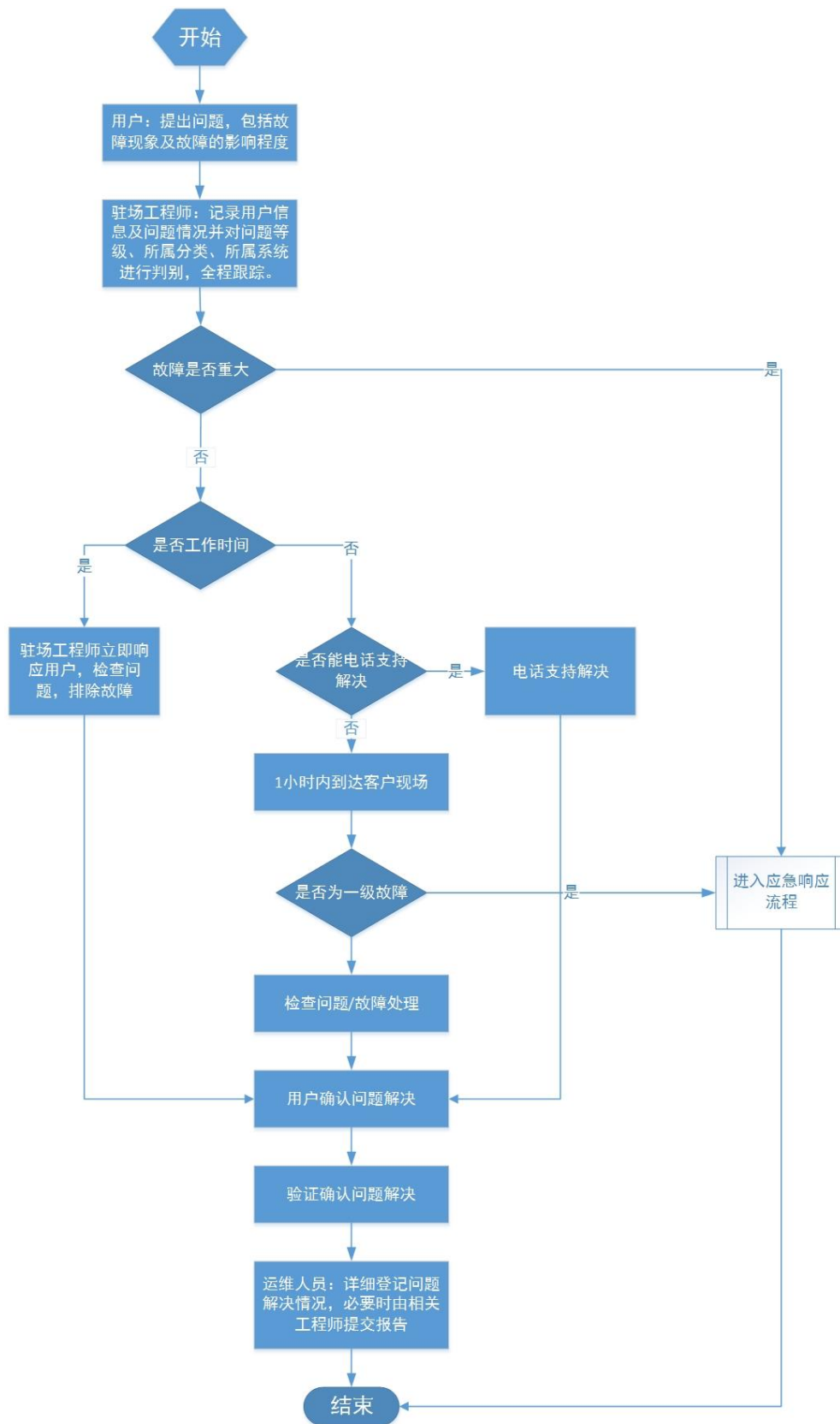


图 1-3：需求变更流程图

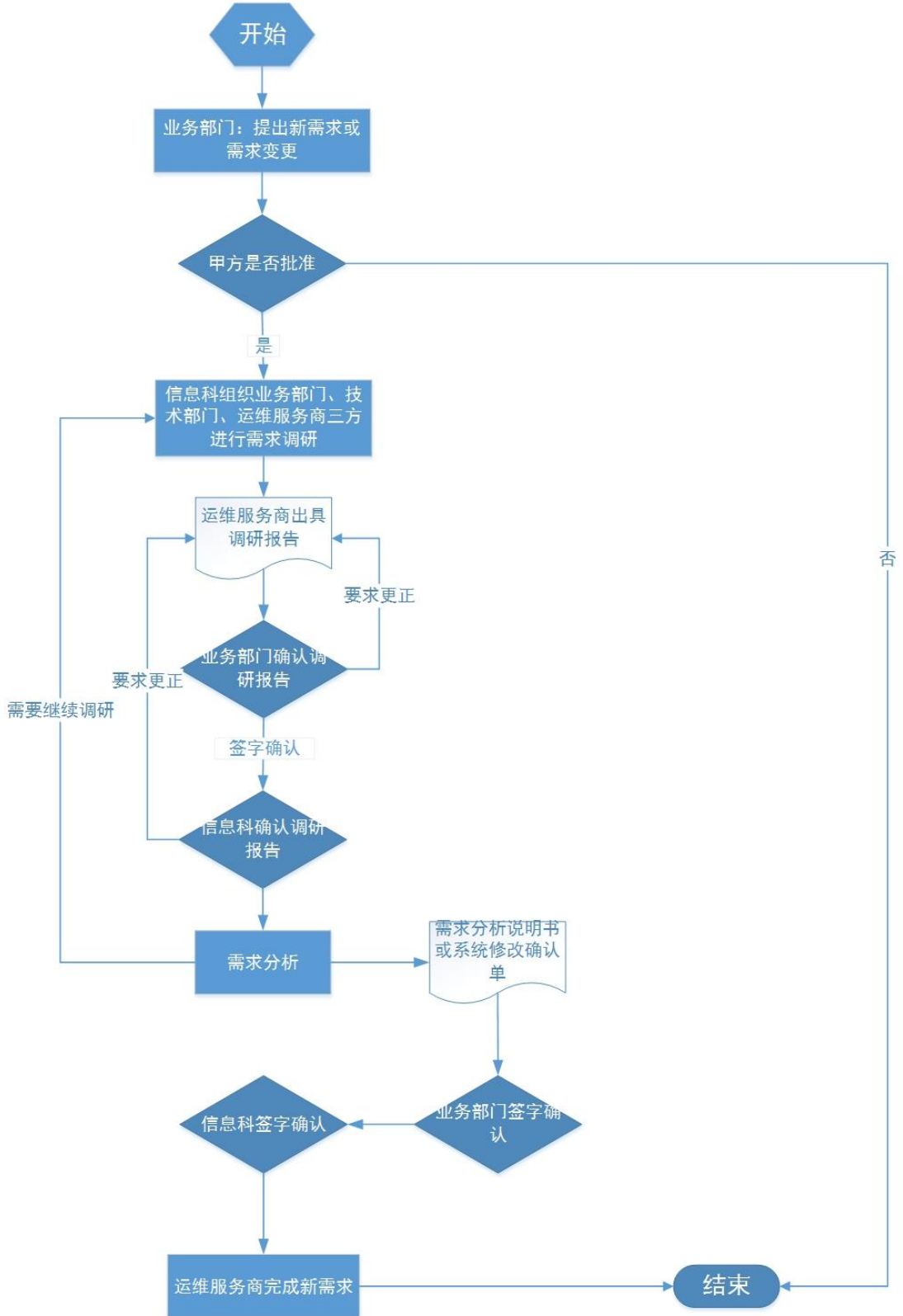
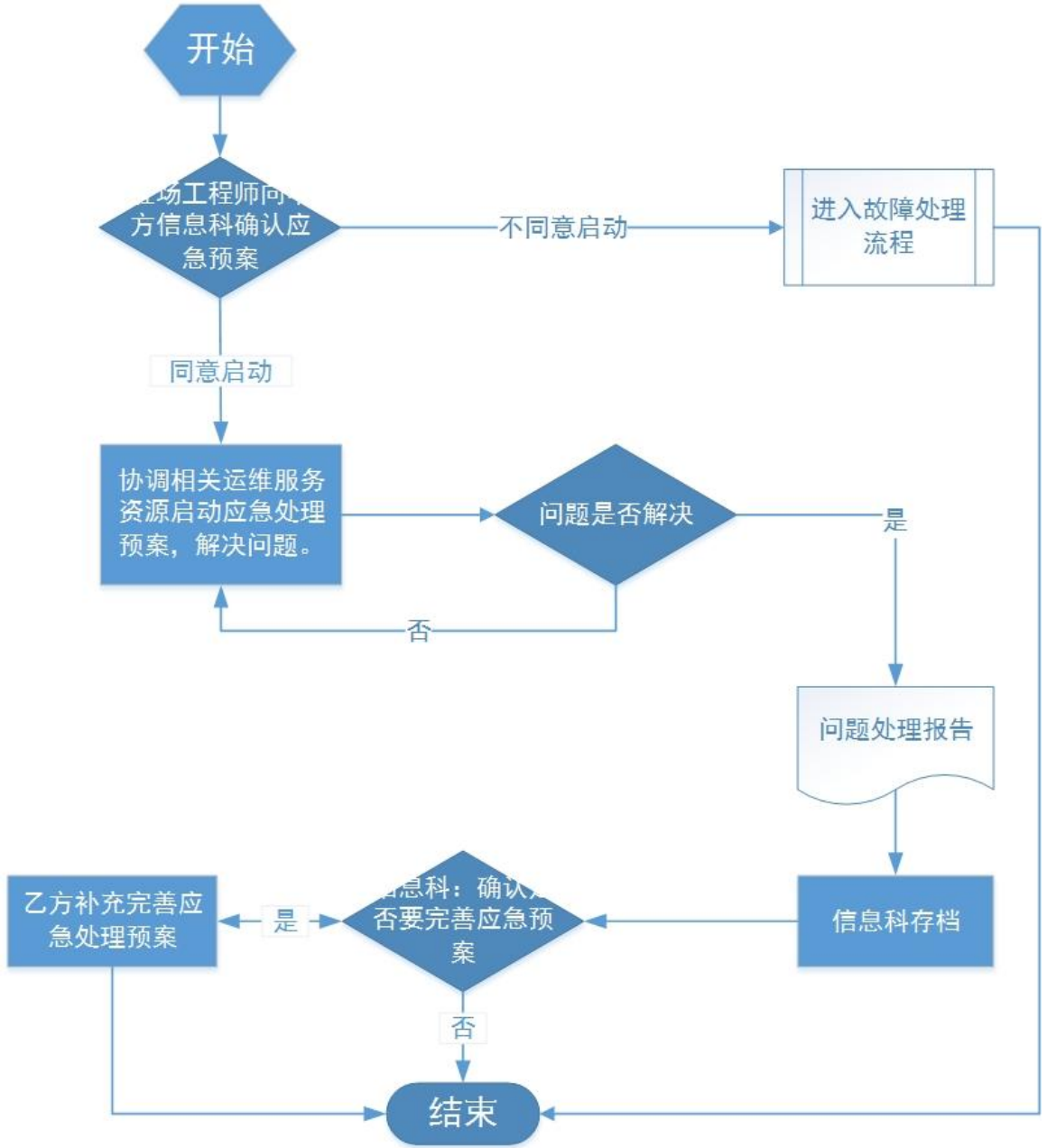


图 1-4：应急响应流程图



## （五）项目绩效目标

### 1. 项目总目标

加强普陀法院信息化资产管理，提高信息化资产的使用效率，确保信息化资产的安全、完整。对财政资金用款计划及时申报，所有批复实施的项目按时、规范地进行采购、维修，完成年度计划安排。

### 2. 年度绩效目标

按计划完成 2018 年信息化运维项目工作，采购程序到位，确保实施项目过程中安全、合理、有效。

投入和管理目标：

- （1）预算执行率 100%；
- （2）支付及时率 100%；
- （3）财务（资产）管理制度健全、执行有效；
- （4）资金合规使用率达到 100%；
- （5）项目管理制度健全、执行有效；
- （6）绩效目标合理、绩效指标准确；
- （7）政府采购流程合规。

产出目标：

- （1）运维完成率 100%；
- （2）故障响应率 100%；
- （3）故障排除率 100%；
- （4）故障一次排除率 $\geq 98\%$ ；
- （5）应急抢修和问题解答按合同规定时间及时处理。

效果目标：

- （1）系统故障率 $\leq 0.30\%$ ；
- （2）无数据泄露、丢失等情况的发生；
- （3）法院信息化水平提升；
- （4）工作人员满意度 $\geq 90\%$ 。

影响力目标

- （1）建立运维长效管理机制。

## 二、绩效评价工作情况

### （一）绩效评价目的

1. 了解“2018年信息化运维”项目的基本现状，对项目背景及目的、项目意义、项目现状、项目内容和项目的组织及管理做深入调研和分析；

2. 根据上海市财政局《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩〔2014〕22号）的要求，从项目决策、项目管理、项目绩效等几方面对“2018年信息化运维”项目进行客观公正的评价；

3. 从绩效的角度发现该项目决策、实施和管理过程中存在的问题，寻求解决方案，为进一步实施“2018年信息化运维”项目提供依据，以促进普陀法院各项工作的顺利开展；

4. 总结“2018年信息化运维”项目的经验和不足，以利后续项目的改进和优化。

### （二）绩效评价工作方案制定过程

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标，由项目组按照逻辑分析法独立研制科学的指标体系。本次绩效评价指标体系由绩效评价指标体系表和基础表构成。绩效评价指标体系表按照逻辑分析法设计，包括项目决策、项目管理、项目绩效三部分内容。评价指标遵循相关性原则、重要性原则、可比性原则、系统性原则和经济性原则设置。绩效评价指标体系表为评分所用，需要基础表、问卷调查和访谈的支持。

绩效评价工作方案评审后，根据意见进行修改，形成绩效评价指标体系如附件1。

### （三）绩效评价原则、评价方法

#### 1. 绩效评价原则

绩效评价遵循科学规范原则、公正公开原则、分级分类原则以及绩效如下相关原则：

（1）科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

（3）分级分类。绩效评价由各级财政部门根据评价对象的特点，分类组织

实施。

(4) 绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

## 2. 评价方法

绩效评价方法主要采用成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法等。根据评价对象的具体情况，可以采用一种或多种方法进行绩效评价。绩效评价方法主要包括：

(1) 成本效益分析法，是指将一定时期内的支出与效益进行对比分析以评价绩效目标实现程度。它适用于成本、效益都能准确计量的项目绩效评价。

(2) 比较法，是指通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出的比较，综合分析绩效目标实现程度。

(3) 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。

(4) 最低成本法，是指对效益确定却不易计量的多个同类对象的实施成本进行比较，评价绩效目标实现程度。

(5) 公众评判法，是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

### (四) 数据采集方法及过程

数据来源主要包括由被评价单位填列的表格、提供的制度文件、预算资料、财务账册、与相关单位进行访谈以及问卷调查。具体每个指标的证据收集方法详见附件 1。

### (五) 绩效评价实施过程

自 2019 年 1 月底项目布置会以来，项目组在前期调研的基础上，完成了项目绩效评价工作方案，明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系、评价标准、问卷调查方案及访谈方案等。评价机构按照工作方案，经过了数据采集、问卷调查、访谈、数据分析和报告撰写等环节，顺利完成了绩效评价报告工作。具体实施过程如下：

#### 1. 数据填报和采集

2019 年 1 月 22 日-1 月 26 日，由普陀法院通过电话和邮件等形式填报反馈相关数据。所有数据经核查后汇总。

## 2. 问卷调查

2019年3月13日-3月30日，向法院工作人员发放《绩效评价调查问卷》的方式，考核“2018年信息化运维”项目工作的绩效成果，共发放20份问卷，回收有效问卷20份。问卷回收后进行数据统计，得出问卷调查结果。

## 3. 访谈

2019年4月1日-4月25日，根据工作方案，评价机构对相关人员进行访谈，包括：普陀法院的相关科室主管领导。

## 4. 数据分析

(1) 汇总整理项目自评及现场评价底稿等各项资料，形成系统、完整的评价资料体系。

(2) 对项目资料数据进行分析汇总、结合现场核查结果，汇总项目评价中发现问题，本着客观、公正、准确的原则按照绩效目标设定的标准对项目进行评价。

## 5. 撰写评价报告

通过总结汇总各项结果得出评价数据，绩效评价组撰写评价报告。

## 6. 归集档案

整理绩效评价工作底稿，建立绩效评价档案。

# 三、评价结论及绩效分析

## (一) 评价结论

### 1. 评分结果

普陀法院“2018年信息化运维”项目财政资金绩效评价结果得绩效分值92.50分，属于“优秀”。分布如下：

指标	A. 项目决策	B. 项目管理	C. 项目绩效	合计
权重	10.00	25.00	65.00	100.00
分值	7.50	24.00	61.00	92.50

### 2. 评价结论

经考察，普陀法院“2018年信息化运维”项目能够较好地适应普陀法院整



体战略规划，项目的实施流程较为规范、资金支出及时。

项目立项依据充分，项目立项必要性较强；项目很好地适应了总体目标，项目的实施流程规范、监管到位，工作人员满意度较高，长效管理机制建立健全。项目在绩效目标的完整性和明确性上有待提高，以及需要进一步加强项目支付进度的监控力度。

最终评分结果：总分为 92.50 分，评价等级“优秀”。

详细的标准分值和实际得分情况可参见表 3-1。

表 3-1 2018 年“信息化运维”项目支出结果绩效评价指标体系

一级指标	权重(%)	二级指标	权重(%)	三级细化指标	细化权重(%)	得分	
A 项目决策	10	A1 项目立项	6	A11 战略目标适应性	2	2	
				A12 立项依据的充分性	2	2	
				A13 项目立项规范性	2	2	
		A1 指标小计				6	6
		A2 项目目标	4	A21 绩效目标的合理性	2	1	
				A22 绩效指标明确性	2	0.5	
		A2 指标小计				4	1.5
A 类指标小计				10	7.5		
B 项目管理	25	B1 投入管理	8	B11 预算执行率	5	4	
				B12 支付及时率	3	3	
		B1 指标小计				8	7
		B2 财务管理	7	B21 财务（资产）管理制度健全性	2	2	
				B22 资金使用情况	3	3	
				B23 财务监控有效性	2	2	
		B2 指标小计				7	7
		B3 项目实施	10	B31 项目管理制度健全性	2	2	
				B32 项目管理制度执行有效性	5	5	
				B33 采购流程合规性	3	3	
B3 指标小计				10	10		
B 类指标小计				25	24		
C 项目绩效	65	C1 项目产出	37	C11 运维完成率	8	8	
				C12 故障响应率	8	8	
				C13 故障排除率	8	8	
				C14 故障一次排除率	8	6.4	
				C15 应急抢修和问题解答及时性	5	5	
		C1 指标小计				37	35.4
		C2 项目效果	23	C21 系统故障率	5	5	

				C22 数据安全性	5	5
				C23 法院信息化水平	5	5
				C24 法院工作人员满意度	8	5.6
		<b>C2 指标小计</b>			<b>23</b>	<b>20.6</b>
		C3 项目影响力	5	C31 长效管理机制	5	5
		<b>C3 指标小计</b>			<b>5</b>	<b>5</b>
<b>C 类指标小计</b>					<b>65</b>	<b>61</b>
<b>得分总计</b>					<b>100</b>	<b>92.5</b>

## 2. 主要绩效

普陀法院“2018 年信息化运维”项目财政资金使用绩效优秀。通过财政资金的投入，该项目的实施总体取得理想效果。

### (二) 具体绩效分析

#### A. 项目决策

项目决策指标包括项目立项、项目目标两个二级指标。项目决策的总权重分为 10 分，以上两个二级指标权重分别为 6 分、4 分。

(1) 项目立项指标。该指标下设三个三级指标：战略目标适应性、立项依据充分性、项目立项规范性。

项目立项指标绩效分为 6 分。该项目指标具体评价得分情况如下：

指标		权重	业绩值	绩效分值
A1-1	战略目标适应性	2	100.00%	2.00
A1-2	立项依据充分性	2	100.00%	2.00
A1-3	项目立项规范性	2	100.00%	2.00
合计		6	100.00%	6.00

#### A1-1. 战略目标适应性

该指标评价用以反映项目能够支持部门目标的实现，而且符合发展政策和优先发展重点。

经考察，通过对《人民法院科技法庭系统建设规范》文件的梳理，文件中明确了科技法庭设施建设和管理工作等要求。项目客观存在，界定清晰，符合政府公共职能范围，并且符合国家的发展战略和优先重点，支持部门目标的实现。

评价该指标得该项权重分的 100%，绩效分值为 2 分。

### A1-2. 立项依据充分性

该指标评价项目立项是否有充分的依据，符合国家、本市的相关规定。

经考察，项目立项依据包括《人民法院信息化建设五年发展规划（2016-2020）》；《人民法院远程视频询问室建设技术规范》（法办发〔2013〕48号）《人民法院审判法庭信息化建设要求》（法办〔2013〕96号）《人民法院审判法庭信息化基本要求》（法办发〔2011〕18号）；《人民法院审判法庭信息化基本要求》（2009年版）（法〔2010〕38号）；《人民法院审判法庭信息化建设规范（试行）》（法发〔2008〕28号）；上海市高级人民法院下发的沪高法〔2008〕22号文“关于在法庭内配套录音及录像设备的通知”和管理办法（试行）等。

通过对上述立项依据进行梳理后，评价组认为“2018年信息化运维”项目严格按照上述文件的规定立项，项目的立项具有充分的依据。

评价该指标得该项权重分的100%，绩效分值为2分。

### A1-3. 项目立项规范性

该指标评价项目的申请、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。

“2018年信息化运维”项目按照有关《信息化建设与运维管理规范》规定进行申报立项，由普陀法院申请立项，上报至上海市经济和信息化委员会及上海市财政局，经批准后，纳入财政预算支出。

项目按照规定的程序申请设立；事前已经过必要的可行性研究、风险评估、集体决策等。

评价该指标得该项权重分的100%，绩效分值为2分。

(2) 项目目标指标。该指标下设两个三级指标：绩效目标合理性、绩效指标明确性。

项目目标指标绩效分为1.50分。该项目指标具体评价得分情况如下：

	指标	权重	业绩值	绩效分值
A2-1	绩效目标合理性	2	50.00%	1.00

A2-2	绩效指标明确性	2	25.00%	0.50
	合计	4	37.50%	1.50

#### A2-1. 绩效目标合理性

该指标评价项目所设定的绩效目标是否依据充分，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。

经考察，普陀法院已按照《中华人民共和国预算法》及《中华人民共和国预算法实施条例》上报了与本项目相关的预算，并得到了上海市财政局批复。

项目绩效目标设立未严格遵循投入-管理-产出-效果的逻辑关系，绩效目标中产出类指标未对信息化运维工作成果进行考核，缺少数量、质量、时效等指标，因此扣除相应权重分 1 分；绩效目标值的出处来源于财务账单、单位填报表格等，绩效目标中的定性目标与定量目标相结合，绩效目标的权重分按绩效目标的重要性由大到小分配。

评价该指标得该项权重分的 50%，绩效分值为 1 分。

#### A2-2. 绩效指标明确性

该指标对绩效项目的评价目标为：是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；是否清晰、细化、可衡量；是否与项目年度任务数或计划数相对应；是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。

经考察，该项目大部分绩效目标具体细化为可量化评估的指标；部分绩效指标未设立清晰可衡量的指标，例如“对象满意度”指标未指明考察对象以及考察的标杆值；绩效目标无法与项目年度任务数相对应，与项目实施的实际情况匹配程度不足。因此扣除相应的权重分 1.5 分。

评价该指标得该项权重分的 25%，绩效分值为 0.5 分。

### B. 项目管理

项目管理指标包括投入管理、财务管理和项目实施三个二级指标。项目管理总权重分为 25 分，以上三个二级指标权重分别为 8 分、7 分、10 分。

(1) 投入管理指标。该指标下设两个三级指标：预算执行率、支付及时率。

投入管理指标绩效分为 7 分, 评价具体指标得分情况如下:

	指标	权重	业绩值	绩效分值
B1-1	预算执行率	5	80.00%	4.00
B1-2	支付及时率	3	100.00%	3.00
	合计	8	87.50%	7.00

#### B1-1. 预算执行率

该指标评价项目预算执行情况。

该项目预算资金数为 3,699,000.00 元, 项目实际支出数为 3,409,500.00 元。

预算执行率= (实际支出数/预算数) × 100% = 92.17%。

根据评分标准, 预算执行率 95% 以上为满分, 每降低 5% 扣权重分 1 分, 低于 80% (不含 80%) 为 0 分, 因此扣除相应权重分 1 分。

评价该指标得该项权重分的 80%, 绩效分值为 4 分。

#### B1-2. 支付及时率

该指标评价及时到位资金与应到位资金的比率, 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。

经考察, 普陀法院严格按照合同规定时间付款。

支付及时率=及时支付资金(笔)/应支付资金(笔) × 100%。按照合同, 该项目整体的应付款笔数为 18 笔, 及时支付 18 笔, 支付及时率为 100.00%。

评价该指标得该项权重分的 100.00%, 绩效分值为 3 分。

(2) 财务管理指标。该指标下设三个三级指标: 财务(资产)管理制度健全性、资金使用情况和财务监控有效性。

财务管理指标评价得绩效分值 7 分, 评价具体指标得分情况如下:

	指标	权重	业绩值	绩效分值
B2-1	财务(资产)管理制度健全性	2	100.00%	2.00
B2-2	资金使用情况	3	100.00%	3.00
B2-3	财务监控有效性	2	100.00%	2.00

	合计	7	100.00%	7.00
--	----	---	---------	------

### B2-1. 财务（资产）管理制度健全性

该指标考察项目的财务制度是否健全，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。

该指标具体考核制度的健全、完善性及执行情况，即：是否按规定建立项目相关的预算管理制度、财务收支审核制度和资金管理制度，管理制度是否存在重要缺陷。

经考察，普陀法院按照规定制定了项目相关的预算管理制度、财务收支审核制度、资金管理制度；管理制度内容完整、详细，不存在重要缺陷。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 2 分。

### B2-2. 资金使用情况

该指标考察项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。

该指标具体考核：是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关项目资金管理规定的规定；资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；项目的重大开支是否经过评估认证；是否符合项目预算批复或合同规定的用途；是否存在截留、挤占支出等情况。

经考察，项目符合项目资金的使用范围；项目有完整的审批程序和手续；项目支出符合项目预算批复或合同规定的用途；项目资金不存在截留、挤占支出等情况。

评价该指标得该项权重分的 100%，绩效分值为 3 分。

### B2-3. 财务监控有效性

该指标考察预算单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而对财务（资产）管理制度的执行情况。

该指标具体考核：是否已制定或具有相应的监控机制；是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段；是否按项目进行成本核算。

经考察，项目制定并实施了相应的内控财务制度；采取了财务检查等必要的监控措施；普陀法院对项目进行了成本核算，确认了成本属于合理的范围，不存在成本过高或过低的情况。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 2 分。

(3) 项目实施指标。该指标下设三个三级指标：项目管理制度健全性、项目管理制度执行有效性和采购流程合规性。

项目实施指标绩效分值为 10 分，评价具体指标得分如下：

指标		权重	业绩值	绩效分值
B3-1	项目管理制度健全性	2	100.00%	2.00
B3-2	项目管理制度执行有效性	5	100.00%	5.00
B3-3	采购流程合规性	3	100.00%	3.00
合计		10	100.00%	10.00

#### B3-1. 项目管理制度健全性

该指标考察与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，是否合法、合规，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。

经考察，与项目直接相关的管理制度有资产管理、项目申报审批制度、项目监督制度，业务管理制度健全、完善和有效；普陀法院建立了运维手册管理信息化资产的运维工作，对项目顺利实施进行了保障。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 2 分。

#### B3-2. 项目管理制度执行有效性

该指标考察项目实施是否符合相关规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核业务管理制度的有效执行和质量控制情况。

该指标具体考核：是否遵守相关法律法规和业务管理规定；项目调整及支出调整手续是否完备；项目合同书、执行资料等资料是否齐全并及时归档；项目实施的人员条件、场地设备等是否落实到位；是否根据已经制定的项目规定执行；是否采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段。

经考察，项目合同书、执行资料等资料齐全并及时归档；运维服务公司派遣

运维专员长期驻点普陀法院，运维专员在普陀法院有驻点办公室；普陀法院建立了运维手册记录信息化资产的运维情况，运维手册对运维工作的质量检查、验收都有详细要求。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 5 分。

### B3-3. 采购流程合规性

该指标考察项目采购流程是否合规；是否执行国家行政事业单位采购规定。

该指标具体考核：是否进行项目招投标；是否进行专家标；是否进行中标公告；是否进行合同公示。

经考察，项目招标文件、政府采购评标报告、中标公告、中标通知书资料齐全并及时归档，符合政府采购管理办法。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 3 分。

## C. 项目绩效

项目绩效指标包括项目产出、项目效益和项目影响力三个二级指标，权重分别为 37 分、23 分、5 分，项目绩效指标总权重分 65 分。

### (1) 项目产出指标

该指标下设五个三级指标：运维完成率、故障响应率、故障排除率、故障一次排除率和应急抢修和问题解答及时性。

项目产出指标绩效分值为 35.40 分，项目产出指标评价具体得分情况如下：

	指标	目标分值	业绩值	绩效分值
C1-1	运维完成率	8	100.00%	8.00
C1-2	故障响应率	8	100.00%	8.00
C1-3	故障排除率	8	100.00%	8.00
C1-4	故障一次排除率	8	80.00%	6.40
C1-5	应急抢修和问题解答及时性	5	100.00%	5.00
	合计	37	95.68%	35.40

#### C1-1. 运维完成率

该考核指标主要考察运维完成情况，以评价项目主要产出的效益。



2018年，普陀法院对于已购设备和软件进行数据维护、设备保养并依据2017年信息化系统运维的执行情况，制定运维完成数量的目标。

运维完成率=实际运维数量 / 目标运维数量 \*100%。

经考察，“2018年信息化运维”项目的运维完成次数目标为完成5000次，实际完成运维总数达到5350次，运维完成率为107.00%，达到了预期的产出目标。

评价该指标得该项权重分的100.00%，绩效分值为8分。

### C1-2. 故障响应率

该指标主要依据项目运维记录，考察服务单位对维护请求的响应情况，以评价项目主要产出的质量。

经考察，根据普陀法院提供的运维报告，“2018年信息化”运维项目的故障响应率为100%。未出现服务单位未响应维护请求的情况，服务单位对于维护服务的请求能够积极响应。其中30分钟内故障响应率为90.65%，达到了预期的目标，服务单位故障响应及时。

评价该指标得该项权重分的100.00%，绩效分值为8分。

具体故障响应情况如下表所示：

表 3-2 “2018 年信息化运维”项目故障响应情况

指标		次级指标	实际响应次数	总报修次数	发生率
C1-2	故障响应率	0-2 分钟	1330	5350	24.86%
		2-5 分钟	1000		18.69%
		5-10 分钟	2010		37.57%
		10-30 分钟	510		9.53%
		30-60 分钟	490		9.16%
		60 分钟以上	10		0.19%
		未响应			

### C1-3. 故障排除率

该指标主要依据项目监督记录，考察服务单位排除故障情况，以评价项目主

要产出的质量。

经考察，根据普陀法院提供的信息化系统运维记录，“2018 年信息化运维”项目共发生故障 5350 次，所有故障都完成了排除，故障排除率为 100%。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 8 分。

具体故障排除情况如下表所示：

表 3-3“2018 年信息化运维”项目故障排除情况

指标		次级指标	实际排除次数	总报修次数	排除率
C1-3	故障排除率	一次排除	5200	5350	97.20%
		二到三次排除	150		2.80%
		三次以上排除	0		0.00%
		未排除			

#### C1-4. 故障一次排除率

该指标主要依据项目监督记录，考察服务单位排除故障情况，以评价项目主要产出的质量。

经考察，根据普陀法院提供的信息化系统运维记录，“2018 年信息化运维”项目共发生故障 5350 次，故障一次排除次数为 5200 次，故障一次排除率为 97.20%。故障一次排除率 $\geq$ 98%的得满分，每降低 0.2%，扣除权重分 5%，因此扣除相应权重分 1.6 分。

评价该指标得该项权重分的 80.00%，绩效分值为 6.4 分。

#### C1-5. 应急抢修和问题解答及时性

该指标主要依据 2018 年相关考核记录，考察“2018 年信息化运维”项目的完成及时情况，以评价项目产出的完成效率。

经考察，评价组根据普陀法院提供的应急抢修记录以及通过与信息化相关负责人访谈发现，“2018 年信息化运维”项目发生的应急抢修均能在合同规定的时间内解决，需要进行更换的设备都按时替换，保障了法院信息化系统的运行情况。相关负责人表示项目运维单位对于信息化系统的相关问题解答及时，解答内容对于信息化运维工作效率的提升起到了重要作用。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 5 分。

## (2) 项目效果指标

该指标下设四个三级指标：系统故障率、数据安全性、法院信息化水平、法院工作人员满意度。

项目效果指标评价得绩效分值合计为 20.60 分，指标评价具体得分情况如下：

指标	目标分值	业绩值	绩效分值	
C2-1	系统故障率	5	100.00%	5.00
C2-2	数据安全性	5	100.00%	5.00
C2-3	法院信息化水平	5	100.00%	5.00
C2-4	法院工作人员满意度	8	70.00%	5.60
	合计	23	89.57%	20.60

### C2-1. 系统故障率

该指标根据 2018 年相关考核记录，考核是否存在因维护不当造成系统故障，能否做好应急预案确保安全运行，以评价项目产出的效益。

系统故障率定义为：在设备运行的一个时间周期（若全天运行的设备则为 24 小时或 1440 分钟）内，所有设备自发生故障的时间开始直到维修结束的平均时间。计算公式为：故障持续时间分钟/总运行时间。

经考察，根据普陀法院提供的系统故障数据，“2018 年信息化运维”项目实际系统故障率为 0.24%，系统故障率 $\leq$ 0.3%的得满分。未发现因维护不当造成系统故障，维护单位配备了相关应急预案以确保安全运行。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 5 分。

### C2-2. 数据安全性

该指标根据相关事故责任记录，考核是否存在因管理原因造成的数据安全事故，能否做好应急预案确保法院日常工作的正常运行，以评价项目产出的效益。

经考察，通过与项目相关负责人和信息化系统运维服务单位的访谈以及对相关系统运维记录的考察，未发现因维护不及时或疏忽原因导致的数据安全事故，维护单位配备了相关日常应急预案如服务器备份、定期巡检等以确保法院日常工

作的正常运行。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 5 分。

#### C2-3. 法院信息化水平

该指标考察通过“2018 年信息化运维”项目的实施，是否能够有效提升法院的信息化水平，以考察项目实施后的主要效果。

经考察，通过“2018 年信息化运维”项目的实施，审判系统、多媒体与会议系统、庭审系统等法院信息化系统的运行情况良好，在审判执行、审判管理中发挥了关键作用，法院信息化集成度越来越高，法院信息化水平有了显著提升。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 5 分。

#### C2-4. 工作人员满意度

该指标以普陀法院工作人员为调查对象，通过发放《“2018 年信息化运维”项目满意度调查表》的方式，考核项目实施的成果，以评价项目产生的效益。

对普陀法院工作人员的调查问卷设置的满意度问题，旨在征集受访者对于“2018 年信息化运维”项目各方面的满意度评价。问卷调查从 5 个维度来考察受访者的满意度情况，考察的内容较为全面。

另外，满意度问题还征集受访者对于“2018 年信息化运维”项目的主观意见建议。本次调查问卷发出 20 份，调查对象为普陀法院工作人员，共计回收调查问卷 20 份。以下是调查问卷满意度各题目得分情况汇总：

题号	题目内容	满意度
1	您对信息化运维单位的故障响应及时性是否满意？	78.75%
2	您对信息化运维单位工作人员的服务态度是否满意？	88.75%
3	您对设备和软件的使用效果是否满意？	81.25%
4	您对于信息化系统的使用效率是否满意？	90.00%
5	您认为内网维护项目的实施范围是否覆盖了法院日常业务的各个方面？	82.50%
平均满意度		84.25%

经考察，普陀法院工作人员对“2018 年信息化运维”项目的满意度为 84.25%。根据评分标准，整体满意度 $\geq 90\%$ 的得满分，每降低 1%扣除权重分 5%，满意度低

于 70%不得分，因此扣除相应权重分 2.4 分。

评价该指标得该项权重分的 70.00%，绩效分值为 5.6 分。

### (3) 项目影响力指标

该指标下设一个三级指标：长效管理机制。

项目效果指标评价得绩效分值合计为 5 分，指标评价具体得分情况如下：

指标		目标分值	业绩值	绩效分值
C3-1	长效管理机制	5	100.00%	5.00
	合计	5	100.00%	5.00

#### C3-1. 长效管理机制

该指标考察项目完成后普陀法院是否设立了长效管理机制，机制是否合理、完整。

该项目为普陀法院的经常性项目。经考察，普陀法院按照规定设立了关于信息化运维工作的长效管理机制。长效管理机制对整体运维工作做出了明确的要求，明确了信息化运维工作的相关责任科室、对于运维工作的实施流程以及运维质量做出了要求，对于信息化运维档案管理进行了明确要求，规定了档案归档方式、档案存放年限等内容，长效管理机制内容完整、合理。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 5 分。

## 四、主要经验及做法、存在的问题和建议

### (一) 项目主要经验及做法

项目实施的效果显著。项目主要实施是对已购入的电子系统设备进行运维，保障法院工作安全平稳运行。2018 年，项目运维完成了目标的数量，系统故障率为 0.24%，低于目标故障率 0.30%；对于信息化系统运维的需求，服务商 30 分钟内响应率高达 90.65%；97.20%的故障都能在与服务商沟通后一次性解决，大大提高了法院工作的效率。项目严格按照普陀法院制定的运维手册来执行，2018 年度的运维工作基本达到预期效果。

### (二) 存在的主要问题

1. 预算执行率未达到预期目标。

该项目预算资金数为 3,699,000.00 元,项目实际支出数为 3,409,500.00 元,项目预算执行率为 92.17%,未达到目标值 95%。由于部分子项运维服务单位未提供相应的发票,普陀法院无法进行资金支付,导致预算执行率未达预期。

## 2. 绩效目标的合理性和明确性不足。

绩效目标中缺少项目产出的数量、质量、时效指标,无法全面地考察项目完成的产出情况。部分绩效指标未设立清晰可衡量的指标,如“对象满意度”指标未指明考察对象以及考察的标杆值。

### (三) 建议改进的举措

#### 1. 加强对支付进度的监控。

对于服务单位未能按时提供发票的情况应进行及时监控,对服务单位未能按时提供发票的原因进行询问,并督促服务单位按时提供发票,以便能够按照合同规定的日期内完成资金支付,提高财政资金的执行率。

#### 2. 加强绩效目标的编制管理。

建议普陀法院在编制绩效目标时,应当对项目产出情况设立与预算资金相匹配的数量、质量、时效类指标,并采用定量的方法来考核,例如“运维完成率”、“响应及时率”等指标,能够更好地衡量项目的产出情况。同时,应明确绩效目标的标杆值,例如“工作人员满意度”指标的标杆值可设立为“ $\geq 90\%$ ”,可通过量化的形式更清晰地考察项目的完成情况。