

附件 1

## 2021 年度项目支出部门评价报告

项目名称：民生诉求

项目负责人：尚明芳

部门名称：深圳市坪山区政务服务数据管理局

填报人：吴广锋

联系电话：0755-28318397

填报日期：2022 年 6 月 14 日

## 一、项目概况

### （一）项目背景及立项依据

坪山区民生诉求平台项目是省数字政府基层应用建设试点（第一批）项目，受到了区委区政府的高度重视。2021年7月，“建立民有所呼、我有所应的民生诉求响应机制”更是得到了国家发展改革委的大力推广。从提出打造“民有所呼，我有所应”的民生诉求系统这一设想至今已持续了近六年时间，先后进行了五轮大的流程优化，得到了全区各单位的大力支持和配合，同时也得到了群众的广泛认可。为构建新型政民关系，提高民众获得感，打造人民满意的服务型政府，我局对2020年11月30日印发的《坪山区民生诉求事件管理办法（第四版）》进行了修订，力求从制度上为深化民生诉求项目改革提供保障。

### （二）项目管理的组织架构和职责分工

“民生诉求”项目由我局统筹管理，具体工作事项由我局民情联系部负责，其具体职责包括：承担民生诉求的统计分析工作；承担民生诉求渠道的拓展、整合以及流程优化工作；推进民生诉求公众评价体系建设，组织开展满意度评价工作；统筹协调全区线上、线下民情交流活动，促进各单位与群众在民生领域的沟通和互动。组织项目需求论证、组织招投标、组织合同评审与签订；组织合同履行，开展履职监督与评估验收等。

### （三）项目资金投入和使用情况

#### 1. 项目资金预算和分配情况

我局为资金主管部门，资金使用单位为我局内设机构民情联系部。民生诉求项目年初预算322.88万元，具体包括三个项目内容：民生热线服务314.88万元、民情联系3.00万元、宣传推广和培训5.00

万元。

**民生热线服务项目年初预算数314.88万元，调整预算数312.39万元。**我局于2021年2月委托社会采购代理机构对“民生热线服务”进行了公开招标，中标单位为腾讯云计算（北京）有限责任公司（牵头人）&深圳鼎讯智城科技有限公司（联合体成员），中标金额318.55万元。我局于2021年3月29日与中标单位签订了《2021年坪山区民生热线服务合同》，合同期限为2021年4月1日至2022年3月31日。合同约定：合同期一年，合同期满后，我局可依据对合作单位的考核情况以及《深圳市政府采购条例》第三十八条的规定续签合同，整个合同期限不得超过36个月，合同一年一签。

**民情联系年初预算数3.00万元，调整预算数15.00万元。**我局于2021年10月11日通过三方比价对《坪山区“一网统管”职责清单（2021年版）》核查专项法律服务进行自主采购，中标单位为北京市炜衡（深圳）律师事务所，中标金额11万元。我局于2021年11月9日与中标单位签订了合同，合同截止日为2021年11月25日。另外，为全面及时准确地了解用户使用“@坪山”平台的感受与诉求，有针对性地完善平台功能，我局推出了“有奖问卷调查”线上活动，该活动支出金额4万元。

**宣传推广和培训年初预算数5.00万元，调整预算数192.22万元。**为完成市、区两级领导交办的任务，更好地推广民生诉求系统改革经验，我局开展第五轮民生诉求流程优化改革工作，其中涉及民生诉求流程优化咨询、坪山区民生诉求改革资料汇编、民生诉求专题数据挖掘分析，“@坪山”宣传推广等工作。经三方询价，民生诉求流程优化（第五轮）咨询、编制坪山区民生诉求改革资料汇编均由数文明（广东）科技有限公司承接，费用分别为50万元、48万元；挖掘分析民生

诉求专题数据由中山大学国家治理研究院承接，费用为47万元；宣传推广“@坪山”工作主要包括定制宣传海报、布袋、书签、口罩、制作民生诉求宣传片。其中，“@坪山”定制宣传海报及布袋等宣传物资由深圳市新世界文化传媒有限公司提供，费用为24.82万元；“@坪山”定制书签由深圳市东部文化发展有限公司提供，费用为4万元；@坪山”定制口罩由深圳恒益医疗设备有限公司提供，费用为13.2万元；2021年民生诉求宣传片制作由深圳新思路创意科技有限公司提供，费用为4.9万元。

## 2. 项目资金管理和使用情况

### （1）项目资金管理情况

我局严格审批项目支出，各项经费支出均严格遵守《深圳市坪山区政务服务数据管理局财务管理制度（试行）》规定的支出范围和标准执行。对于50万元及以上的经费支出，需呈分管财务局领导和局长审批后，提交党组会议审议，审议通过方可执行。民生热线服务、第五轮民生诉求流程优化咨询项目均经局党组会审议通过后实施。

### （2）项目执行情况

2021年，“民生诉求”项目共计支出519.32万元，具体支付明细如下表：

“民生诉求”项目支出明细

| 序号 | 支出事项                                    | 金额：万元  |
|----|-----------------------------------------|--------|
| 1  | 付深圳市东部文化发展有限公司定制文创产品购销合同款               | 4.00   |
| 2  | 付 2020 年坪山区民生热线服务项目合同 2020 年 10-12 月合同款 | 66.98  |
| 3  | 付深圳鼎讯智城科技有限公司 2021 年坪山区民生热线服务合同首款       | 159.28 |
| 4  | 付数文明（广东）科技有限公司坪山区民生诉求流程优化（第五轮）咨询服务合同首款  | 25.00  |
| 5  | 付数文明（广东）科技有限公司坪山区民生诉求改革资料汇编服务合同首款       | 24.00  |
| 6  | 付中国电信股份有限公司深圳分公司 2020 年坪山区民生热线服务项目合同尾款  | 66.98  |
| 7  | 付深圳恒益医疗设备有限公司定制口罩加工承揽合同款                | 13.20  |
| 8  | 付深圳市新世界文化传媒有限公司广告项目定制合同款                | 24.82  |

“民生诉求”项目支出明细

| 序号 | 支出事项                                          | 金额：万元  |
|----|-----------------------------------------------|--------|
| 9  | 付中山大学民生诉求专题数据挖掘分析技术咨询合同首款                     | 23.50  |
| 10 | 付中国联合网络通信有限公司深圳市分公司 2021 年坪山区知识库维护管理服务合同首款    | 19.02  |
| 11 | 付数文明（广东）科技有限公司坪山区民生诉求改革资料汇编服务合同进度款            | 14.40  |
| 12 | 付数文明（广东）科技有限公司坪山区民生诉求流程优化（第五轮）咨询服务合同进度款       | 15.00  |
| 13 | 付数文明（广东）科技有限公司坪山区民生诉求流程优化（第五轮）咨询服务合同尾款        | 10.00  |
| 14 | 付坪山区一网统管职责清单 2021 版核查专项法律服务合同首款               | 5.50   |
| 15 | 付深圳市澳莱丽文化传媒有限公司民生诉求宣传片合同首款                    | 2.42   |
| 16 | 付深圳微盐传媒科技有限公司@坪山调查问卷活动服务合同首款                  | 2.00   |
| 17 | 付 2021 年坪山区民生诉求宣传片制作合同首款                      | 2.45   |
| 18 | 付深圳市澳莱丽文化传媒有限公司民生诉求宣传片合同尾款                    | 2.42   |
| 19 | 付北京市炜衡（深圳）律师事务所坪山区一网统管职责清单 2021 版核查专项法律服务合同尾款 | 5.50   |
| 20 | 付数文明（广东）科技有限公司坪山区民生诉求改革资料汇编服务合同尾款             | 9.60   |
| 21 | 付中山大学民生诉求专题数据挖掘分析技术咨询合同第二笔款                   | 18.80  |
| 22 | 付深圳新思路创意科技有限公司 2021 年民生诉求宣传片制作合同尾款            | 2.45   |
| 23 | 付深圳微盐传媒科技有限公司@坪山调查问卷活动服务合同尾款                  | 2.00   |
|    | 合计                                            | 519.32 |

#### （四）项目绩效目标及实现情况

##### 1. 项目年度绩效目标

“民生诉求”项目为我局2021年部门预算绩效管理重点项目，年度绩效目标为：（1）受理民生诉求，保障热线接通率100%、案例登记率100%、受理及时率100%；（2）分拨、协调、督办民生诉求，保证受理及时率100%，案件及时办结率100%；（3）维持平台热线服务二十四小时运转；（4）开展月度电话回访。每年开展微信公众号推广活动，提升活跃度和粉丝数量；（5）对民生诉求责任单位、相关分拨、处置人员进行民生诉求培训，保障区民生诉求工作顺利开展；（6）开展宣传推广活动，吸引市民关注，增加公众号粉丝，提升粉丝活跃度。具体目标如下表：

表1-2 “民生诉求”项目支出年度绩效目标表

| 一级指标          | 二级指标   | 三级指标                                                                      | 年度指标值     |
|---------------|--------|---------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 产出指标<br>(50分) | 数量指标   | 政府采购金额                                                                    | 294.72 万元 |
|               |        | 抽检案件数                                                                     | 600 宗     |
|               |        | 抽检来电电话录音                                                                  | 240 个     |
|               |        | 抽检回访记录                                                                    | 240 个     |
|               | 质量指标   | 政府采购执行率                                                                   | 100%      |
|               |        | 人工接通率                                                                     | ≥99.99%   |
|               |        | 责任投诉量                                                                     | ≤0 件      |
|               |        | 退单率                                                                       | ≤1%       |
|               |        | 一般类工单转送率                                                                  | ≥99.99%   |
|               |        | 紧急或特急类工单转送率                                                               | ≥99.99%   |
|               |        | 案件登记率                                                                     | ≥99.99%   |
|               |        | 分拨准确率                                                                     | ≥99.99%   |
|               |        | 回访率                                                                       | ≥99.99%   |
|               |        | 受理及时率                                                                     | ≥99.99%   |
|               | 时效指标   | 平均排队等待时长                                                                  | ≤10 秒     |
|               | 成本指标   | 工单及时办结率                                                                   | ≥99.95%   |
| 效益指标<br>(40分) | 经济效益指标 | 打造“民有所呼、我有所应，民有所需、我有所为”服务型政府，推进公众参与城市管理和社会治理有效提升各部门的工作效率，营造共建共治共享的社会治理新格局 | 持续上升      |
|               | 社会效益指标 | 对政策法规宣传的促进作用                                                              | 持续上升      |
|               |        | 对舆情分析的促进作用                                                                | 持续上升      |
|               |        | 对提升民生诉求解决工作效率，规范信访秩序的促进作用                                                 | 持续上升      |
|               | 生态效益指标 | 畅通渠道，构建新型政民关系，实现公众广泛参与、多元共治                                               | 持续上升      |
|               |        | 构建共建共治共享的治理新格局、加快实现治理能力现代化，形成较好社会反响                                       | 持续上升      |
|               | 可持续影响  | 对预防和化解社会矛盾的促进作用                                                           | 持续上升      |
|               | 满意度指标  | 为市民满意提供良好的服务体                                                             | 持续上升      |

|  |  |                 |      |
|--|--|-----------------|------|
|  |  | 验，畅通民生诉求渠道      |      |
|  |  | 促进公众参与，持续优化服务体验 | 持续上升 |

## 2. 项目绩效目标实现情况

民生诉求项目绩效目标实现情况：（1）积极受理民生诉求，保障热线接通率100%、案例登记率100%、受理及时率100%。（2）实现分拨、协调、督办民生诉求，保证受理及时率100%，案件及时办结率100%。（3）保障平台热线服务二十四小时运转。（4）完成月度电话回访。（5）完成数字化城管12319和12345热线工单办理业务讲解，民生诉求业务流程及考核培训，并上传政务微信以供学习，学习人数1128人。（6）开展宣传推广活动，发放宣传品纸杯900条、消毒湿巾6000包、环保袋7500个、口罩13.2万个。

## 二、项目绩效评价结论和分析

### （一）项目绩效评价结论

本次项目评价综合考虑投入、产出、效果等各方面因素，通过数据采集及分析得出项目评价结果。经评价，本项目实施规范到位，支出用途合理，保证服务热线更加有效地运转，实现了年初制定的绩效目标。具体完成结论及分析如下：

1. 2021年受理民生诉求事件8.9万宗，同比上升73.51%；平均处置用时3.62个工作日，同比下降0.44个工作日，其中最快仅用时5分钟；事件总办结率99.78%；收到市民表扬信112封。

2. 完成市12345热线知识库知识及时更新、下线。2021年度知识库考核无扣分项。督促区各单位及时在坪山区知识库发布本单位知识。坪山区知识库、市12345热线知识库（坪山区）知识条数均已达标。

3. 采用H5页面，在“创新坪山”微信公众号-“@坪山”面向公众进行调查问卷，吸引21037人参加，浏览人数为33685人次，转发次数为

7426次，活动期间累计新关注人数9341人，净增长6234人。

4. 对《坪山区“一网统管”职责清单》中涉及各部门行政许可、行政处罚、行政奖励等各类事项法律法规依据进行更新，共更新法律依据721条，删除642条，新增1600条，并完成400本文本印刷。

5. 完成第五轮民生诉求流程优化工作，调研报告34份，从受理立案、分拨、事件处置、评价考核、特殊事件、数据分析、制度方面提出建议26条，并将成果落地。完成民生诉求改革资料汇编，包括政策解读与背景介绍、民生诉求改革的探索与成效、民生诉求改革对社会治理的影响与重塑、民生诉求改革的未来。完成民生诉求研究报告，包括相关政策背景及理论研究回顾、民生诉求热点问题、诉求群体现状及分析研究；民生诉求盲点、痛点原因分析及研判建议；民生诉求流程优化路径及未来发展趋势分析；民生诉求在数字政府、基层治理改革中的功能定位；民生诉求与公共大数据的融合分析研究；民生服务类诉求专项分析研究等内容，研究报告内容详实，具有较高理论价值和实践意义。

## （二）绩效评价指标分析

### 1. 从项目决策角度分析

民生诉求项目预算测算依据明确，制定了明确的中长期目标及清晰、细化、可量化的年度绩效目标。为保障项目实施，制定了审批上报备案等机制，明确了项目实施的组织架构、人员分工等。

### 2. 从项目管理角度分析

民生诉求项目由我局民情联系部主要负责。在项目准备阶段，按照我局相关制度规定，组织项目进行需求论证、招投标或询价及合同评审与签订工作；在项目实施阶段，组织专人负责，对项目执行进度进行监督管理，对服务指标进行抽查考核，确保项目实施进度按计划

进行；在项目完成阶段，对项目成果进行验收，待验收通过后，按照相关报账程序完成付款。资金到位率100%，项目资金按照计划支出，全年未出现超范围、超标准使用的情况。项目组织实施机构健全、分工明确，项目管理制度能够及时更新，依照《坪山区民生诉求管理办法（第五版）》执行。

### 3. 项目绩效分析

2021年，民生诉求项目全年预算数519.61万元，全年执行数519.32万元，执行率99.94%，整体项目实施工作完成效率高、服务质量达标。其中，2021年完成政府采购金额293.23万元，抽检案件数达1300宗，抽检来电通话录音310个，抽检回访记录310个，责任投诉量0件。民生诉求项目为构建新型政民关系，提高民众获得感，打造人民满意的服务型政府有巨大推动作用。

## 三、取得的成效

一是完成民生诉求第五轮流程优化。完成区民生诉求服务中心建设，修订印发了《坪山区民生诉求管理办法（第五版）》。优化完善《坪山区“一网统管”职责清单》，融合建筑废弃物、国有土地、文明城市创建、城市管理、企业诉求服务等事项。完善民生诉求事件分拨处置指引，收集《民生诉求事件分拨指引》（区级233项、街道489项）、《民生诉求事件采集核实指引》（119项）、《民生诉求事件处置指引》（171项），更新印发井盖类民生诉求事件核实、分拨、处置指引。持续优化事件标准体系，新增民生工程、民生实事、民生需求等民生类标签55个。开展民生供给侧服务机制研究。推进智能知识库和智能客服机器人上线服务。国家发改委发文将“建立民有所呼、我有所应的民生诉求响应机制”列为推广借鉴深圳47条创新举措和经验做法之一；民生诉求改革经验做法获得市主要领导批示并要求全市推

广。

**二是**顺利完成“社区党群服务中心+民生诉求系统”改革平推。将区视频资源智慧管理平台、时空信息云平台软件下放至社区并做好分级分权。开发“一网通”社区版，为社区书记、社区两委干部、“一支队伍”人员开通“一网通”账号。为各社区指挥大厅开发可视化“5+x”主题。指导各社区开展指挥大厅屏幕等硬件建设。推进“智慧码”试点，选取中心公园、坪环社区、聚龙路等片区的城市部件进行“一码融合”，搭建扫码上报事件场景。顺利完成全区23个社区平推工作的阶段性验收。对民生诉求改革历程及成效进行总结提炼，形成了《坪山区民生诉求改革资料汇编方案》。

**三是**创新推出企业诉求服务。通过在“创新坪山”增加企业诉求服务入口，接入规上企业526家，开设账号831个。

#### **四、存在的问题及原因分析**

我局严格按照区财政局的相关要求，结合上一年度预算执行情况和本年度预算收支变化因素开展预算编制。在预算执行过程中，因上级领导临时交办事项且年初无相关预算经费，导致申请经费后民情联系和宣传推广和培训预算项目调剂数额较大，超过了年初预算数的10%。

#### **五、相关建议和整改措施**

我局将总结经验，严格按照相关制度和要求进行预算编制，全面编制预算项目，优先保障相对刚性的费用支出项目，进一步提高预算编制的科学性、严谨性和可控性。