

郑州市数字化城市监督管理中心  
2022 年度 12319 热线升级改造专项资金  
项目绩效评价报告

2023 年 7 月

## 目 录

一、基本情况.....	1
(一) 项目概况.....	1
(二) 项目绩效目标.....	2
二、绩效评价工作开展情况.....	2
(一) 绩效评价目的、对象和范围.....	2
(二) 评价原则、方法和标准.....	3
(三) 绩效评价工作过程.....	6
三、综合评价情况及评价结论.....	7
四、绩效评价指标分析.....	7
(一) 项目决策情况.....	7
(二) 项目过程情况.....	8
(三) 项目产出情况.....	9
(四) 项目效益情况.....	11
五、主要经验及做法.....	12
六、存在问题及原因分析.....	12
七、有关建议.....	12

按照郑州市财政局《关于开展 2022 年度市级预算绩效自评和部门评价工作的通知》（郑财绩〔2023〕6 号）要求，对郑州市数字化城市管理监督中心 2022 年 12319 热线升级改造专项资金项目开展绩效评价工作。

评价是依据《郑州市市级预算绩效评价管理办法》（郑财绩〔2020〕1 号）、《郑州市市级预算项目支出绩效评价管理办法》（郑财绩〔2021〕9 号）及其他相关规定实施的。

在评价过程中，采用定量与定性分析相结合的评价方法，结合项目实施的实际情况，实施了包括检查账簿、合同、验收记录、现场查看、走访受益群众等必要的评价程序。目前评价工作已结束，现将综合绩效评价情况报告如下：

## **一、基本情况**

### **（一）项目概况**

#### **1、项目基本情况**

2022 年 12319 城市管理服务热线升级改造项目，是为落实郑州市人民政府办公厅《郑州市进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（郑政办〔2021〕54 号）文件精神而设立的，项目的实施能满足推动政务服务便民热线归并优化条件，加快归并进程，从而建立全市统一的 12345 政务服务便民热线体系。

#### **2、资金预算及使用情况**

2022 年度项目预算资金 248.19 万元，全部为政府预算资金。截至 2022 年 12 月 31 日，实际到位资金 248.19 万元，实际支出资金 240.81 万元。资金到位率 100.00%；预算执行率 97.03%。

年度预算安排及使用情况统计表

单位：万元

	年初预算数	全年预算数	全年执行数	执行率
年度资金总额：	248.19	248.19	240.81	97.03%
政府预算资金	248.19	248.19	240.81	97.03%
财政专户管理资金	0.00	0.00	0.00	0.00%
单位资金	0.00	0.00	0.00	0.00%

## （二）项目绩效目标

2022 年度绩效目标：数字化城市监督管理中心要完成政务服务便民热线归并，建立全市统一标准的 12345 政务服务便民热线平台，提供 7×24 小时全天候人工服务，将 12345 热线、“郑州 12345”手机 APP、市长信箱等系统充分融合。实现热线平台受理与后台办理服务紧密衔接，部门快速联动，确保企业和群众反映的问题和合理诉求及时得到处置和办理。为市政府及时了解群众需求，科学决策部署提供依据。

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）绩效评价目的、对象和范围

#### 1、绩效评价目的

（1）通过对 12319 热线升级改造项目的绩效评价，了解和掌握项目实施的具体情况，评价其项目资金安排的科学性、合理性、规范性和资金使用成效，及时总结项目管理经验，完善项目管理办法，提高项目管理水平和资金的使用效益。

（2）促使 12319 热线升级改造项目实施单位根据绩效评价中发现的问题，认真加以整改，及时调整和完善单位的工作计划和绩效目标并加强项目管理，提高管理水平，同时为项目后

续资金投入、分配和管理提供决策依据。

## 2、绩效评价对象和范围

评价对象和范围：郑州市数字化城市管理监督中心 2022 年 12319 热线升级改造专项资金，预算资金 248.19 万元，实际支出资金 240.81 万元。

## 3、评价的主要内容

从项目决策、过程、产出和效益等四个方面来评价绩效目标的设定情况、资金管理和使用情况、相关管理制度办法的健全性及执行情况、采取的措施、绩效目标的实现程度及效果以及绩效评价的其他内容。

## （二）评价原则、方法和标准

### 1、评价原则

依据《郑州市财政局关于印发〈郑州市市级预算项目政策事前绩效评估管理办法〉等 6 个办法的通知》（郑财绩〔2020〕1 号）中的第五个办法——《郑州市市级预算绩效评价管理办法》、《郑州市市级预算项目支出绩效评价管理办法》（郑财绩〔2021〕9 号）等规定，结合本次绩效评价对象的实际，在评价过程中主要遵循的原则是：

（1）科学规范原则。严格按照《郑州市市级预算绩效评价管理办法》规定的有关程序和科学可行的要求，结合 12319 热线升级改造专项资金项目的实际和目标任务情况，科学设定相关评价指标体系，并根据其指标特性，将“决策、过程、产出、效益”四个一级指标对应的 10 个二级指标，按照其指标特性分解为 18 个三级指标，在此基础上，按照百分制的方式对照评分要点对其进行赋值逐一打分，最后全部转化为可量化的指标分值进行综合

评分，据此作出主要的绩效评价结论。

（2）公正公开原则。本次绩效评价采取访谈座谈、问卷调查、数据采集、现场核查等评价程序，对照该项目的相关要求，逐一核实相关实施内容，对该项目从前期决策、实施过程、产出情况、执行效果等方面形成评价报告后，与郑州市城管局进行充分沟通、交流、确认，力求使评价结论真实、客观、公正，按规定公开并接受监督。

（3）绩效相关原则。本次绩效评价重点以该项目的“决策、过程、产出和效益”为主线，结合项目资金具体使用情况及其效果来进行，以便使评价结果能够清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

## 2、指标体系

依据《郑州市市级预算绩效评价管理办法》等规定，结合本次绩效评价对象的实际，将绩效评价指标体系做出如下三级设计：

（1）一级指标分别为“决策、过程、产出、效益”。

（2）二级指标分别为：

- ①决策类——项目立项、绩效目标、资金投入；
- ②过程类——资金管理、组织实施；
- ③产出类——产出数量、产出质量、产出时效、产出成本；
- ④效益类——社会效益、经济效益、生态效益、满意度。

上述一、二级指标名称参照《郑州市市级预算项目支出绩效评价管理办法》（郑财绩〔2021〕9号）的规定设立。

（3）三级指标分别为：

- ①决策类——项目立项——立项依据充分性、立项程序规

范性；

②决策类——绩效目标——绩效目标合理性、绩效指标明确性；

③决策类——资金投入——预算编制科学性、资金分配合理性；

④过程类——资金管理——预算执行率、资金使用合规性；

⑤过程类——组织实施——管理制度健全性、制度执行有效性；

⑥产出类——产出数量——实际完成率；

⑦产出类——产出质量——质量达标率；

⑧产出类——产出时效——完成及时性；

⑨产出类——产出成本——成本节约率；

⑩效益类——社会效益、经济效益、生态效益、满意度。

该项目的指标体系的具体指标解释、评价要点、指标分值、评价标准及评分规则等见附件评分表(12319 热线升级改造项目绩效评价指标体系)。

### 3、评价方法

根据 12319 热线升级改造项目的实际情况，本次绩效评价中主要采取了以下几种方法：

(1) 比较法。通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况的比较等，综合分析绩效目标完成情况。

(2) 因素分析法。按照相关性、重要性、可比性、系统性、经济性等原则要求，结合该项目的实际情况，通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，综合评价绩效目标实现情况。

（3）公众评判法。根据该项目的目标要求和绩效评价目的，主要围绕效果类评价指标中的“满意度”，对公众进行问卷调查。根据收回的调查问卷，对其进行统计分析，评价绩效目标实现程度。

### 1、绩效评价标准

本次评价采用百分制，各级指标依据其指标权重确定分值，评价组根据项目具体评价情况对各类各级指标进行评分。根据最终得分情况将评价标准分为四个等级：

总分在 90（含）-100 分为“优”；

总分在 80（含）—90 分为“良”；

总分在 60（含）-80 分为“中”；

总分在 60 分以下为“差”。

### （三）绩效评价工作过程

本次 2022 年 12319 热线升级改造专项资金绩效评价由郑州市城市管理局统一组织实施。市城管局财务处负责牵头组织，各支出单位（处室）负责协调，相关部门按照要求准备资料，参与对评价指标体系和评价报告提出意见。

本绩效评价工作组分以下四个阶段组织实施了项目评价工作。

**1、前期准备阶段。**成立专项资金绩效评价工作组，明确工作范围和职责，初步确定评价的总体时间安排。

**2、现场调研阶段。**评价工作组进行现场调研。通过现场勘查、问卷调查、查阅相关资料等多种方式，结合项目单位提供的项目资料，对项目的实施和完成情况进行核实，并对所掌握的有关信息进行分类、整理和初步分析、形成初步评价意见。



3、形成评价报告阶段。根据现场调研收集到各种资料、数据进行整理分析，对项目决策、资金管理、组织实施、项目产出、项目效果等情况，对照项目绩效评价指标体系及赋值进行逐项分析评价，形成绩效评价报告。

### 三、综合评价情况及评价结论

评价工作组通过基础数据表、问卷调查、访谈、现场核查获取的数据，对 2022 年 12319 热线升级改造专项资金项目进行了独立客观的评价。本次项目绩效评价得分为 92.9 分，得分率 92.90%，根据《郑州市市级预算绩效评价管理办法》中的绩效评价等级标准相关规定，本项目绩效等级为“优”。

总指标体系各部分权重和绩效分值见下表所示，各指标的具体评分过程详见附件评分表。

绩效评价分值表

一级指标	分值	得分	得分率
决策	18	16.8	93.33%
过程	16	15.9	99.38%
产出	40	34.2	85.50%
效益	26	26.0	100.00%
综合绩效	100	92.9	92.90%

### 四、绩效评价指标分析

#### （一）项目决策情况

该指标共设分值为 18 分，评价得分 16.8 分。其中：

##### 1、项目立项方面

该指标共设分值为 6 分，评价得分 6 分。情况如下：

（1）立项依据充分性，设分值 3 分。根据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发

〔2020〕53 号）、《河南省人民政府办公厅关于印发河南省进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（豫政办〔2021〕47 号）文件规定，项目立项充分性符合相关要求。实际得分 3 分。

（2）立项程序规范性，设分值 3 分。项目依据 2022 年预算资金安排说明、《郑州市进一步优化政务服务便民热线实施方案的通知》（郑政办〔2021〕54 号）要求立项，立项规范性符合要求。实际得分 3 分。

## 2、绩效目标方面

该指标共设分值为 6 分，评价得分 4.8 分。情况如下：

（1）绩效目标合理性，设分值 3 分。项目年度绩效目标为建立全市统一标准的 12345 政务服务便民热线平台，拓展受理渠道，优化工作流程、资源配置和运行机制。实际得分 3 分。

（2）绩效指标明确性，设分值 3 分。项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，但部分指标考核不够全面，未设置经济效益指标，项目实施单位在产出时效指标下设置工资发放及时率和付款及时率，指标值与项目实际产出时效关联度不高，未能准确反映和考核项目预绩效目标的明细化情况。实际得分 1.8 分。

## 3、资金投入方面

该指标共设分值为 6 分，评价得分 6 分。情况如下：

（1）预算编制科学性，设分值 3 分。资金额度与年度目标相适应，预算内容与项目实际内容匹配。实际得分 3 分。

（2）资金分配合理性，设分值 3 分。资金分配依据充分，资金分配额度合理，与实际相适应。实际得分 3 分。

## （二）项目过程情况

该指标共设分值为 16 分，评价得分 15.9 分。其中：

## 1、资金管理方面

该指标共设分值为 8 分，评价得分 7.9 分。情况如下：

（1）预算执行率，设分值 4 分。项目预算资金 248.19 万元，实际支出资金 240.81 万元，预算执行率 97.03%，未达到设定的指标值。实际得分 3.9 分。

（2）资金使用合规性，设分值 4 分。资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定、拨付有完整的审批程序和手续、符合项目预算批复或合同规定的用途、未发现资金截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。实际得分 4 分。

## 2、组织实施方面

该指标共设分值为 8 分，评价得分 8 分。情况如下：

（1）管理制度健全性，设分值 4 分。项目实施单位制定《郑州市数字化城市管理监督中心财务管理制度》、《郑州市数字化城市管理监督中心郑州市 12319 城管服务热线接线员管理及奖惩办法(试行)》、12319 热线受理手册等管理制度。评价依据《国务院办公厅关于进一步优化地方政务服务便民热线的指导意见》（国办发〔2020〕53 号）、《中共郑州市委郑州市人民政府关于全面加强和提升省会城市管理的若干意见》郑发〔2011〕33 号文）等文件。实际得分 4 分。

（2）制度执行有效性，设分值 4 分。遵守相关法律法规和相关管理规定，项目经费支出手续完备，符合相关业务规定。实际得分 4 分。

## （三）项目产出情况

该指标共设分值为 40 分，评价得分 34.2 分。其中：

### 1、产出数量

该指标共设分值为 10 分。该指标下设一个三级指标：实际完成率。项目实施单位下设四个三级指标：涉及专业职能部门数量 44 个、接线员人数 60 人、接入数字城管二级平台数量 9 家、热线覆盖区域面积 1394 平方公里。根据城管平台系统截图，项目涉及专业职能部门有市城乡建设局、市房管局、市园林局、市水利局等 44 个职能部门；在职接线员人数为 50 人，未达到设定的目标值；接入数字城管二级平台有中原区指挥中心、二七区指挥中心、金水区指挥中心等 9 个平台；通过郑州市数字化城市管理覆盖区域可知，目前市级热线平台覆盖区域为市内 5 区、4 开发区及上街区部分区域，共计 1394 平方公里 (652+742)。实际得分 7.5 分。

### 2、产出质量

该指标共设分值为 10 分。该指标下设一个三级指标：质量达标率。项目实施单位下设四个三级指标：平台正常运行天数 365 天、平台维护及时率 100%、热线接通率  $\geq 98\%$ 。根据项目运行维护合同及系统运行信息，平台正常运行天数为 365 天；平台维护及时率的量化指标无考核依据，无法准确反映和考核项目目标的实现程度；根据智能呼叫中心系统数据显示，呼入接通率为 98.74%。实际得分 6.7 分。

### 3、产出时效

该指标共设分值为 10 分。该指标下设一个三级指标：完成及时性。项目实施单位下设两个三级指标：工资发放及时率 100%、付款及时率 100%。该指标设置与项目实际产出时效指标关联度不高，结合项目资料分析，项目实施及时有效。实际得分 10 分。

#### 4、产出成本

该指标共设分值为 10 分。该指标下设一个三级指标：成本节约率。该项目未超出预算成本，实际节约 7.38 万元。实际得分 10 分。

#### （四）项目效益情况

该指标共设分值为 26 分，评价得分 26 分。其中：

##### 1、项目效益方面

（1）社会效益，该指标共设分值 6 分，项目实施单位下设两个三级指标：系统故障率 $\leq 5\%$ 、热线市区覆盖率 100%。根据管理系统平台运行维护保障工作报告及其他相关资料，系统全天有效运行，运行维护保障结果正常，未出现故障；目前，市级热线平台覆盖区域为市内 5 区、4 开发区及上街区部分区域，市区范围全覆盖。实际得分 6 分。

（2）经济效益，该指标共设分值 6 分，项目实施单位未设置经济效益指标值。评价中发现该项目有利于创建更优秀的生活与营商环境，为经济发展注入了活力。实际得分 6 分。

（3）生态效益，该指标共设分值 6 分，项目实施单位下设一个三级指标：环境美化提升。评价中发现该项目对环境类问题的上报及处置上处理及时，可以持续监督相关环卫部门的规范作业，加强环境卫生工作管理，营造更整洁、优美、舒适的人居环境。实际得分 6 分。

（4）满意度，该指标共设分值 8 分，项目实施单位下设一个三级指标：受益对象满意率 $\geq 95\%$ 。该项指标满意度调查是通过电话回访，通过数字城管考评系统查询显示满意率 97.08%。实际得分 8 分。

## 五、主要经验及做法

数字化城市管理是国务院、住建部要求建设的，郑州市数字城管系统 2008 年建立，至今已建成运行 15 年，已成为郑州市建设智慧城市、智慧城管不可缺少的重要部分。12319 热线升级改造项目主要为了归并优化政务服务便民热线，建立全市统一的 12345 政务服务便民热线体系，更好的为全市人民服务，认真履行“事事有着落，件件有回声”的服务承诺。为市政府及时准确了解群众需求，科学决策部署提供依据。

## 六、存在问题及原因分析

### （一）绩效指标设置不够规范、全面

该项目设置了绩效目标，部分指标考核不够全面，设置的考核目标与实际工作内容不能较好匹配，未设置项目效益-经济效益指标。

### （二）接线人员人数设置与实际存在差异

根据项目实施内容可知，郑州市数字城管平台 12319 热线目前共有接线员 50 名，但事前绩效目标申报表上显示接线员人数为 60 名，接线人员人数设置上出现差异。

## 七、有关建议

（一）完善绩效指标设置，应结合项目实施单位具体情况，完善绩效指标设置，将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，设置高度关联、重点突出、细化量化的绩效指标。在考虑可实现的基础上，科学设置指标值。

（二）项目预算应根据实际需求情况进行编制，当预算与实际实施过程中存在差异时，及时对项目资金进行调整，便于更好地执行项目预算，提高资金使用效率。

附：郑州市数字化城市管理监督中心 2022 年 12319 热线升级改造专项资金项目绩效评价打分表

郑州市数字化城市管理监督中心2022年12319热线升级改造专项资金项目绩效评价打分表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	扣分	得分	扣分原因	指标解释	指标说明
决策	18	项目立项	6	立项依据充分性	3		3		项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	评价要点：①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；
				立项程序规范性	3		3		项目申请、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。	评价要点：①项目是否按照规定的程序申请设立；②审批文件、材料是否符合相关要求；③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。
		绩效目标	6	绩效目标合理性	3		3		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。	评价要点：（如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标）①项目是否有绩效目标；②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。
				绩效指标明确性	3	1.2	1.8	未设置经济效益指标，产出时效指标设置工资发放及时率和付款及时率，指标值与项目实际产出时效关联度不高，未能准确反映和考核项目预绩效目标的明细化情况	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	评价要点：①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；③是否与项目目标任务数或计划数相对应。
		资金投入	6	预算编制科学性	3		3		项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点：①预算内容与项目内容是否匹配；②预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；③预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。
				资金分配合理性	3		3		项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	评价要点：①预算资金分配依据是否充分；②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。
过程	16	资金管理	8	预算执行率	4	0.1	3.9	预算执行率97.03%，未达到设定的指标值。	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）X100%。实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。
				资金使用合规性	4		4		项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	评价要点：①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。
		组织实施	8	管理制度健全性	4		4		项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点：①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。
				制度执行有效性	4		4		项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	评价要点：①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；②项目调整及支出调整手续是否完备；③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档；④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。
产出	40	产出数量	10	实际完成率	10	2.5	7.5	指标设置接线员人数60人，在职接线员人数为50人，未达到设定的目标值	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	实际完成率=（实际产出数/计划产出数）X100%。实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。
		产出质量	10	质量达标率	10	3.3	6.7	指标设置平台维护及时率100%，平台维护及时率的量化指标无考核依据，无法准确反映和考核项目目标的实现程度	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）X100%。质量达标产出数：一定时期（本年度或项目期）内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。
		产出时效	10	完成及时性	10		10		项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。



郑州市数字化城市管理监督中心2022年12319热线升级改造专项资金项目绩效评价打分表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	扣分	得分	扣分原因	指标解释	指标说明
		产出成本	10	成本节约率	10		10		完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。	成本节约率=（计划成本-实际成本）/计划成本*100%。 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。
效益	26	项目效益	26	社会效益	6		6		项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响情况。	项目实施产生的直接或间接社会效益，可根据项目实际情况有选择地设置和细化。
				经济效益	6		6		项目实施对经济发展所带来的直接或间接影响情况。	项目实施产生的直接或间接经济效益，可根据项目实际情况有选择地设置和细化。
				生态效益	6		6		项目实施对生态环境所带来的直接或间接影响情况。	项目实施产生的直接或间接生态效益，可根据项目实际情况有选择地设置和细化。
				满意度	8		8		社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采取社会调查的方式。
整体评价	100		100		100	7.1	92.9			