

2018 年度重点项目支出 绩效评价报告

项目名称：龙华区互联网+政务服务系统运行维护费用

主管部门（公章）：深圳市龙华区政务服务局

项目负责人：

填报人：

联系电话：

目录

一、项目概况.....	1
（一）项目背景、立项依据.....	1
（二）项目管理的组织架构和职责分工.....	1
（三）项目资金管理情况.....	2
（四）项目绩效目标及实现情况.....	3
二、项目绩效评价结论和分析.....	4
（一）项目绩效评价结论.....	4
（二）项目绩效分析.....	4
三、取得的成效.....	9
四、存在的问题.....	11
五、相关建议和整改措施.....	11

龙华区互联网+政务服务系统运行维项目支出绩效评价报告

一、项目概况

（一）项目背景、立项依据

为贯彻落实全省战略部署和省、市领导指示精神，并根据深圳电子政务自身发展的需要，根据《深圳市人民政府办公厅关于印发深圳市基层公共服务综合平台实施方案的通知》（深府办〔2015〕39号）及《市政政务服务管理办公室关于市公共服务综合信息系统部署运行有关工作的通知》（深政务办函〔2017〕25号）文件要求，结合实际情况，按照“机构人员统一、场所标识统一、流程内容统一、信息系统统一、经费保障统一”的要求，通过深圳市公共服务综合信息系统（网上办事大厅系统、深圳市权责清单系统、深圳市一窗综合服务受理平台和深圳市公共审批平台）的现场人员运维服务，加强服务内容、服务质量、服务渠道和传播能力建设，保证深圳市我区“一门式一网式”政府服务模式改革在区、街道和社区三个层级的推广和深化应用。

（二）项目管理的组织架构和职责分工

公共服务综合信息系统运维项目采用三级响应机制，分块管理，分工明确，响应速度之快，响应时间由原来至少10分钟缩短到1分钟，保证了工作人员及群众的办事效率。具

体操作是由运维服务单位选派十名专职工程师驻场负责系统的运行维护服务工作和安排两名后台开发人员协助支持，其中 1 人为项目经理，按合同服务范围及要求来完成各系统日常运维内容，每周将运维处理情况记录，通过邮件方式报告给我局，我局指派专人负责对运维项目运维工作进行协调和监督，以及负责按合同要求支付运维项目款。

（三）项目资金管理情况

1. 项目资金预算和分配情况

公共服务综合信息系统运维项目已于 2017 年度按区财政部门《关于 2018 年度预算编报的通知》要求编入 2018 年预算，预算金额为 227 万元，后来我局按预算调整规定程序向区财政部门申请调减了 3 万元，调整后该项目的预算指标为 224 万元。我局于 2018 年通过深圳市我区公共资源交易中心平台就我区公共服务综合信息系统运维项目，采用公开招标的方式实施采购，招标项目编号为：LHQCG2018015973，中标单位为：浪潮软件股份有限公司，中标金额为 279.6 万元，并签署了《2018 年我区公共服务综合信息系统运维项目》合同。根据合同约定采用按进度分期付款，分别于合同签订生效后、合同签订六个月内乙方提供等额合格税费发票，我局按财政国库集中支付程序各支付合同总价的 40%，即 111.84 万元，2018 年度共需支付合同总价的 80%，即 223.68 万元，另合同总价的 20%的尾款 55.92 万元，根据合同约定

于 2019 年支付。

2. 项目资金管理和使用情况

我局财务管理制度健全，内控管理制度也相对较完善，对我区互联网+政务服务系统运行维护项目经费的管理和使用均按《深圳市龙华区政务服务局预算管理制度（试行）》、《龙华区政务服务局采购管理制度（试行）》、《龙华区政务服务局收支管理制度（试行）》等相关管理制度规定执行。我区互联网+政务服务系统运行维护项目属于采购服务，未发生资产采购、配置、使用、处置及其收益情况。

（四）项目绩效目标及实现情况

1. 投入目标：该项目 2018 年预算指标为 224 万元，2018 年度已完成支付 223.68 万元，完成率为 99.86%。

2. 产出目标：分为数量、质量和工作时效 3 个方面，其中数量目标为 4 个系统正常运行；质量目标为工作人员及群众满意度达到 90%以上；工作时效目标为缩短系统故障响应时间。2018 年度对该项指标已 100%完成。4 个系统能够平稳运行；用户及群众对本项目的投诉为零；系统故障响应时间之快，由原来至少 10 分钟缩短到 1 分钟。

3. 效益目标：通过对深圳市公共服务综合信息系统（网上办事大厅系统、深圳市权责清单系统、深圳市一窗综合服务受理平台和深圳市公共审批平台）的现场人员运维服务，

加强服务内容、服务质量、服务渠道和传播能力建设，保证深圳市我区“一门式一网式”政务服务模式改革在区、街道和社区三个层级的推广和深化应用。2018年度该项指标的完成情况一是有效保障了我区“互联网+政务服务”绩效考核工作顺利推进；二是不断完善了我区公共服务综合信息平台各项功能，为我区政务服务提速提效；三是已建立快速响应团队，构建三级极速响应机制；四是纵横向发展，有效推广了“互联网+政务服务”服务模式。

二、项目绩效评价结论和分析

（一）项目绩效评价结论

公共服务综合信息系统运维项目立项政策依据充分。该项目采用公开招标形式采购符合公开、公平、公正的政府采购原则，最大限度择优选择了项目服务单位。项目资金预算审批、预算调整、资金使用均严格按照我局预算、支出制度规定执行，该项目2018年度已完成了预先设定的绩效目标。

（二）项目绩效分析

1. 从项目决策角度分析

该项目目标设置明确、细化、相对量化；项目决策依据符合经济社会发展规划和我局部门年度工作计划；项目决策程序合规并履行相应手续；我局已制定《深圳市龙华区政务服务局预算管理制度（试行）》、《龙华区政务服务局收支

管理制度（试行）》等相应的资金管理办法，资金分配合理，资金分配结果合理，顺利完成了 2018 年该项目的投入目标，已按合同约定条款和我局支付审批流程完成了款项支付。

2. 从项目管理角度分析

资金预算指标于 2018 年 1 月 16 日下达 227 万元，由于实际中标金额比预算低，我局已按区财政要求对该项目申请了预算调整，指标调减了 3 万元，调整后为 224 万元，资金到位率 100%，到位及时。资金使用按合同约定分期付款，该项目管理部门经办人在收到服务商开具合法的票据后提出付款请示，由局办公室财务经办人负责初核预算支出口径，再转至项目管理部门负责人审核，确保支出项目在预算内支出，审核后再依次经办公室负责人、局领导审核，并提请局长办公会讨论，民主决定，议题讨论通过后由经办人准备发票、中标通知书、运维合同、付款明细清单、请批件、会议纪要等齐全的附件填制报销单再按我局收支管理制度规定的支付审批程序审批，由于该项目满足集中支付条件，审批后需转交至国库支付中心支付。首期款 111.84 万元于 2018 年 6 月 26 日由国库支付中心完成支付，支付凭证号为“0100014480”，第二期款 111.84 万元于 2018 年 10 月 24 日由国库支付中心完成支付，支付凭证号为“0100024174”，2018 年度共完成支付 223.68 万元，该项目不存在支出依据不足、虚列项目支出、截留、挤占、挪用、超标准支出的情

况。

项目组织实施建立了快速响应团队，构建区、街道、社区三级响应机制，由服务单位派出 10 名专业工程师驻场，及时排查解决故障，服务单位现场项目经理负责制管理，我局项目管理部门指定专人负责项目的协调和监督。4 个系统日常运维内容及要求如下：

（1）深圳市权责清单系统的日常维护服务包括：用户信息管理；龙华区 D 类事项表单设计运维；大厅事项配置管理；街道社区事项配置管理；报表配置；通用需求反馈、测试和更新；事项上报省网厅；图片和页面设计；信息统计；日常监测报告的跟踪预处理；日常业务调研；沟通协调工作；各单位技术支持；系统管理；数据维护；架构调整；文档编写、整理；常规安全服务；故障诊断排查及漏洞修复；日常巡检服务；安全应急演练；重大节假日安全保障；其他辅助性工作。

（2）网上办事大厅龙华分厅的日常维护服务包括：事项办事指南信息更新；事项网上申办权限维护；通用需求反馈、测试和更新；图片和页面设计；信息统计；日常监测报告的跟踪预处理；日常业务调研；沟通协调工作；用户技术支持；系统管理；数据维护；架构调整；文档编写、整理；常规安全服务；故障诊断排查及漏洞修复；日常巡检服务；安全应急演练；重大节假日安全保障；其他辅助性工作。

(3) 深圳市一窗综合服务受理平台（龙华区）的日常维护服务包括：用户信息管理；窗口管理；事项属性配置维护；打印模板配置维护；报表配置；通用需求反馈、测试和更新；图片和页面设计；信息统计；日常监测报告的跟踪预处理；日常业务调研；沟通协调工作；各单位技术支持；系统管理；数据维护；架构调整；文档编写、整理；常规安全服务；故障诊断排查及漏洞修复；日常巡检服务；重大节假日安全保障；其他辅助性工作。

(4) 深圳市公共审批平台（龙华区）的日常维护服务包括：用户信息管理；事项审批流程定制维护；事项网办过程数据配置及维护；电子证照联调测试；打印模板配置维护；报表配置；通用需求反馈、测试和更新；信息统计；日常监测报告的跟踪预处理；日常业务调研；沟通协调工作；各单位技术支持；系统管理；数据维护；架构调整；文档编写、整理；常规安全服务；故障诊断排查及漏洞修复；日常巡检服务；重大节假日安全保障；其他辅助性工作。

(5) 4个系统日常维护基本要求：对于服务请求，在工作时间内1个小时之内响应，1个工作日内解决、非工作时间或节假日提供7×24小时电话支持服务，如有需要，需现场解决。定期提交各种报告，其中问题处理记录须每周提交。

我局及服务单位均严格按合同约定及系统运维手册及相关管理制度执行，综上保障了该项目的顺利实施。该项目

管理机构健全、分工明确，项目管理制度健全并已严格执行。

3. 从项目绩效角度分析

通过运维项目的实施，根据合同服务范围的约定：服务单位对深圳市权责清单系统人员驻场运行维护服务、深圳市一窗综合服务受理平台（我区）人员驻场运行维护服务、深圳市公共审批平台（我区）人员驻场运行维护服务、网上办事大厅龙华分厅人员驻场运行维护服务、系统后台支持（现有功能优化、问题处理，不包括新功能开发），截止到2018年底，一是完成了我区及区属6个街道的共计881人次的系统角色匹配及账户管理；二是对我区4个系统日常运维共计9287次，其中故障情况及时得到解决的有9150次，解决成功率达到了98.52%，剩余的127次需要调研或需要反馈给系统开发人员处理并逐步得到解决；三是对我区事项审批流程人员进行了梳理，梳理完成了流动人口婚育证明、生育登记、深圳市计划生育证明办理、饮用水供水单位卫生许可、医疗机构执业许可（注销）、病残儿医学鉴定、新建、扩建、改建放射诊疗建设项目卫生审查等55个事项，服务对象单位含我区及区属的6个街道及近50个社区，梳理了审批流程人员共计644人次。综上，运维项目的实施保证了我区4个系统运行过程中发现的问题得到快速处理，给系统有序、健康、稳定运行提供了有力保障；2018年度该运维项目实施中未收到工作人员及群众投诉，投诉为零；时效上了大大缩短

了系统故障响应时间，响应时间由原来至少 10 分钟缩短到 1 分钟。

该项目的实施，同时也产生了相应的社会效益：一是有效保障我区“互联网+政务服务”绩效考核工作顺利推进；二是不断完善我区公共服务综合信息平台各项功能，为我区政务服务提速提效；三是建立快速响应团队，构建三级极速响应机制；四是纵横向发展，有效推广了“互联网+政务服务”服务模式。

4. 项目投入目标未完成的原因

该项目中标金额不可提前确定，实际中标金额比预算低，因此执行率无法达到 100%。

三、取得的成效

（一）有效保障我区“互联网+政务服务”绩效考核工作顺利推进；针对我区存在的薄弱环节，通过运维团队的介入，对考核指标吃得透彻，取长补短，不断优化我区“互联网+政务服务”政务服务环境。据了解，2018 年度我区“互联网+政务服务”绩效考核工作均未出现考核指标扣分情况，其中第二、三季度绩效考核成绩在全市十个区排名第一，运维团队的高效运行，有效保证我区全年考核工作的顺利推进。

（二）不断完善我区公共服务综合信息平台各项功能，为我区政务服务提速提效；经运维项目实施，我区政务服务

效率有了明显的提升。一方面对办事群众在网上办事大厅申办业务的过程中遇到的技术及业务问题，能快速响应，协助群众办事；另一方面针对窗口工作人员在受理业务过程中遇到的技术问题，运维人员通过远程、电话和面对面快速响应，在最短时间内把问题解决，提高了业务受理速度；另外，对后台审批人员遇到的事项标准化、审批流程配置以及技术问题，我区运维人员亦能够快速响应，为工作人员排忧解难。同时，针对群众、受理人员以及审批人员在使用系统过程中提出的系统优化问题，我区运维人员如实记录、主动反馈到市平台开发人员，按照急优缓后的原则，不断完善平台的各项功能，深受各方好评。

（三）建立快速响应团队，构建三级极速响应机制；自运维团队的建立，我区由未构建前的无组织、响应速度慢的无序状态进入了快速响应状态，通过构建的三级响应机制，分块管理，分工明确，响应速度由原来至少需十分钟缩减到一分钟内响应，极大提高了响应速度，提升了各方的办事效率。

（四）纵横向发展，有效推广了“互联网+政务服务”服务模式；通过构建的运维团队，我区在推广纵横向应用公共服务综合信息系统方面又迈出了坚实的一步；纵向方面，通过三级管理模式，让“互联网+政务服务”模式向街道、向社区深入发展。横向方面，通过运维团队的快速响应，让

各区直审批部门在事项标准化、审批流程配置以及业务审批过程中流转更顺畅。

四、存在的问题

针对群众、受理人员以及审批人员在使用系统过程中提出的系统优化问题，我区运维人员已如实记录、主动反馈到市平台开发人员，按照急优缓后的原则，不断完善平台的各项功能，但由于受市平台开发人员数量限制，处理时效往往相对较慢，这在一定程度上直接影响了系统使用者的工作效率。

五、相关建议和整改措施

建议市里政务服务部门要求第三方软件系统开发商配备相应数量的程序开发人员，以满足各区对系统优化功能的应急需求。