

湛河区互联网+政务服务平台建设项目

绩效评价报告

一、评价项目概况

推进“互联网+政务服务”，对加快转变政府职能，提高政府服务效率和透明度，便利群众办事创业具有重要意义。根据国务院、省、市政府关于推进“互联网+政务服务”工作的总体要求，平顶山市湛河区印发了《2018年湛河区“互联网+政务服务”工作方案》（平湛政办〔2018〕71号），指出在2018年12月底前，以平顶山市网上政务服务平台为基础，建成湛河区网上政务服务平台，基本实现一网通办前提下“最多跑一次”目标，实现三个100%。即：区级审批事项100%在线办理，区、乡（街道）、村（社区）三级群众关注度高、办件量大的重点便民服务事项100%在线办理，市定政务信息系统整合共享目标任务100%完成。

项目总投资445.00万元，于2018年9月17日完成项目合同签订。项目合同约定实施时间为2018年9月18日-2018年10月17日，实际实施时间为2018年9月18日-2018年11月27日，于2019年2月28日完成验收。2023年项目安排预算90.00万元，用于支付项目尾款。截至2023年，项目共安排财政资金405.00万元，实际完成支付405.00万元，到位财政资金支付率100%，合同支付率91.01%。通过项目实施，有效提升了政务服务能力，群众办事更加便捷高效，项目整体满意度高。

二、评价依据及评价方法

（一）评价对象、目的与方法

本次绩效评价对象为区互联网+政务服务平台建设项目，资金来源范围为湛河区财政资金，涉及资金规模 445.00 万元。评价时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

本次绩效评价综合运用访谈法、社会调研法、实地勘察法等多种方法。围绕区互联网+政务服务平台建设项目的“申请、实施、监督、验收”全流程进行系统分析研究，分析项目相关主体在全流程管理中存在的问题和不足并提出改进建议；进一步压实主管部门相关责任，为后续民生项目申请及实施提供经验和建议，确保财政资金发挥效益，推动湛河区政务服务和大数据管理局建立以结果为导向的预算绩效管理模式。

（二）评价依据

本次绩效评价依据包括《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）、《财政部关于贯彻落实〈中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167 号）、《财政部关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预〔2020〕10 号）、《中共河南省委 河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10 号）、《河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法》（豫财预〔2020〕10 号）等文件，同时还包括各级主管部门印发的的工作通知、项

目实施方案、项目绩效目标表、项目相关技术规范 and 行业标准等。

三、综合评价结论及指标分析

（一）整体评价结论

总体来看，区互联网+政务服务平台建设项目立项依据充分、立项程序规范，绩效目标管理规范，预算编制合理，采购管理比较规范，有效开展了竣工验收，项目成本控制有效。通过项目实施，有效提升了政务服务能力，群众办事更加便捷高效，项目整体满意度高。

但是从评价组调研情况来看，还存在以下问题：1.档案资料完整性略显不足，档案管理不扎实；2.项目实施进度滞后，验收时间晚于合同要求；3.平台部分模块停用，建设内容有效性需加强。

（二）得分与绩效等级

评价组根据项目资料和实地调研结果，以“科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明”为原则完成了项目评分。最终项目得分为 86.59 分，根据《河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法》（豫财效〔2020〕10 号）规定的绩效等级划分标准，绩效等级为“中”。

四、主要经验及做法

（一）优化政务服务方式，有效提升服务能力

湛河区政务服务和大数据管理局全面推行“互联网+政务服务”平台建设，打造线上线下深度融合、协同发展的“智慧政务”，全方位提升了政务服务能力。政务服务平台以企业和群众需求为导向，编制了《湛河区办事一本通》，详细梳理了所有涉及的行政审批和服务事项 1260 余项。同时，详细公布了各审批阶段可网上办理事项及相关的在线办理网址，将以往的“多次办理”“综合办理”“单次告知”变为“一次性告知”“全面政务公开”，真正优化了政务服务方式。

（二）办事群众、平台工作人员满意度较高

区互联网+政务服务平台建设项目有效提升了政务服务能力，群众办事更加便捷高效，做到了“让清单多跑路，让群众少跑腿”，提升了人民群众的幸福感和获得感，办事群众、平台工作人员满意度比较高。湛河区行政服务中心在行政服务大厅开设了“有诉即应”窗口，实现“接诉即办”，并进行全程监督，建立“表扬台”“曝光台”，于 2021 年 9 月荣获平顶山市“敬老文明号”称号。根据问卷调查结果，政务服务平台工作人员和政府职能人员整体满意度为 96.50%。

五、存在问题

结合评价组资料核查和现场调研情况，根据项目指标评分结果，区互联网+政务服务平台建设项目存在以下问题。

（一）档案完整性略显不足，档案管理不扎实

档案管理的规范性、有效性和安全性，能够为项目的顺利实施和管理提供有力的信息支持。根据实地调研及访谈结果，由于项目前期由湛河区人民政府办公室牵头开展项目建设招标工作，后续移交给湛河区政务服务和大数据管理局，档案资料保存存在完整性不足的情况，经核实，湛河区政务服务和大数据管理局根据项目情况对档案资料进行了统一归纳整理，但管理较为粗糙，项目的部分资料提供不足，未见安装进度文件、测试文件、监理日志等记录性资料，档案资料管理有待夯实。

（二）项目实施进度滞后，验收时间晚于合同要求

根据实地调研评价组发现，一是项目的实施进度滞后，根据建设合同和《信息化建设工程竣工验收证书》，项目计划开工时间为 2018 年 9 月 18 日，计划竣工时间为 2018 年 10 月 17 日，实际开工时间为 2018 年 9 月 18 日，实际竣工时间为 2018 年 11 月 27 日，项目存在延期，延期天数为 41 天，且未办理延期手续；二是验收时间晚于合同要求，项目建设合同约定“乙方全部交付、安装及系统集成服务完成后 5 个工作日内，甲方应依照双方在本合同中约定的质量要求和技术标准，对项目的质量进行最终验收”，根据《信息化建设工程竣工验收证书》，项目实际验收时间为 2019 年 2 月 28 日，晚于合同要求。

（三）个别模块功能不够合理，开发设计不够科学

对比项目《采购货物清单》和实地调研情况，评价组发

现平台个别模块功能与实际需求存在偏差，前期开发设计不够合理。如公共服务平台模块中原设计微信服务平台和移动APP（分厅）不再符合政策要求，项目移交运行后，先使用统一集成服务模块开展业务，后停用转为功能更加丰富的政务服务应用平台模块开展业务。

六、有关建议

根据项目评价存在的问题，基于财政资金使用绩效导向理念，评价组提出以下改进建议。

（一）压实档案管理责任，提升档案管理水平

规范的档案管理可以确保项目信息的完整性和准确性，方便项目的审计和查阅，同时也为项目的后续运营和维护提供了重要的参考依据。湛河区政务服务和大数据管理局可以从以下几个方面提升档案管理水平，一是明确项目档案管理责任人，压实档案管理责任。进一步明确档案管理的要求，加强对档案管理质量、规范性的重视，把档案管理的责任落实到相关部门或个人；二是梳理项目档案管理清单，进一步明确档案管理内容。做细做好项目档案管理工作，确保项目档案管理规范准确。具体来说，对于项目全过程资料罗列出资料清单并标注已有资料和缺少资料，以保证资料保管人员对项目各个流程资料获取情况有清晰的了解。

（二）把控项目时间节点，加强实施进度管理

针对项目实施进度略慢，验收时间晚于合同要求这一问题，评价组认为，一是加强项目建设和验收时间节点的把控，理顺项目管理程序，厘清项目每个环节的工作重点，确保项

目每个环节能够按时完成。二是加强组织管理，项目主管部门可以加强和建设单位、监理单位的沟通，及时发现建设过程中存在的问题，提出解决方案并进行整改，压实整改时间节点和质量要求，保障项目能够按时开展，尽快投入使用，实现项目运行效益。

（三）加强项目前期论证，压实设计单位责任

项目前期工作是推进重大项目建设、合理扩大有效投资的重要前提和关键环节。扎实做好项目前期工作，对深化项目谋划、论证，夯实项目储备，加快项目推进，防止低水平建设，具有十分重要的意义。评价组建议项目主管部门在未来的年度项目建设过程中，务必严格把关项目设计工作，加强与设计单位的协调与沟通，严格要求设计单位压实自身责任意识，充分做好前期调研，将调研情况和功能实现结合起来，避免项目建设内容停用闲置的现象，从而提高资源利用效率，确保项目的顺利实施和高质量完成。