附件1

北京市朝阳区城市管理指挥中心

部门整体绩效评价报告

一、部门概况

（一）机构设置及职责工作任务情况

根据《北京市朝阳区城市管理指挥中心机构职能编制规定》（京朝办字〔2021〕17号），设立朝阳区城市管理指挥中心。内设十三个科室，分别为综合科、数据分析科、考核评价科、督办科、运维保障科、诉求处置科、市民热线一科、市民热线二科、市民热线三科、网格管理一科、网格管理二科、研究室、人事科。根据《关于区城管指挥中心改革有关事项的批复》（朝编〔2021〕100号），下属1个事业单位，北京市朝阳区市民热线服务中心。

北京市朝阳区城市管理指挥中心负责本区市民热线、网格化城市管理工作。

1. 部门整体绩效目标设立情况

我单位根据三定方案的职责，结合当年预算安排情况设立了绩效目标，目标与职责相匹配，保障我中心接诉即办、网格化工作正常开展，提高接诉即办和网格化工作质量，更好地满足人民群众诉求。

二、当年预算执行情况

2023年全年预算数5453.679982万元，其中，基本支出预算数2949.182808万元，项目支出预算数2504.497174万元，其他支出预算数0万元。资金总体支出5453.679982万元，其中，基本支出2949.182808万元，项目支出2504.497174万元，其他支出0万元。预算执行率为100%。

三、整体绩效目标实现情况

（一）产出完成情况分析

1.产出数量

认真履职尽责，已按年度工作计划完成相关工作。

1. 产出质量

严格按照整体绩效目标管理使用资金，确保资金使用合规性。

1. 产出进度

根据资金使用安排，及时支付经费，确保中心工作运转。

1. 产出成本

严格审批程序，以节约为原则，规范资金使用范围及金额，避免造成浪费。

（二）效果实现情况分析

1.社会效益

保障了我单位接诉即办、网格化工作的正常开展。

2.服务对象满意度

服务对象满意度达到绩效目标。

四、预算管理情况分析

（一）财务管理

1.财务管理制度健全性

我单位严格执行财政各项要求以及我单位制定的《领导班子 “三重一大”决策制度实施办法》、《合同管理制度》、《现金、支票申领报销制度》、《公务卡结算管理方案》等各项规章制度。

1. 资金使用合规性和安全性

各业务科室为预算项目组织管理责任科室，财务根据各科室编制预算时的项目时间进度对预算执行进度情况进行督促。资金支出严格执行上会、审批制度，支出时要求附件齐全，保证资金支出规范、安全。

1. 会计基础信息完善性

我单位认真执行《中华人民共和国会计法》、《中华人民共和国预算法》、《政府会计制度》。严格按照相关会计准则和制度规定，规范会计核算，细化核算内容，保证会计信息真实、准确。

1. 资产管理

日常工作中认真落实上级部门规定的各项资产工作要求和工作责任，强化资产管理，建立健全资产档案体系。认真执行有关固定资产管理规定，严格控制单位新购资产，落实固定资产登记和使用审批程序。加强部门协作，强化资产监管。通过以上方式，我单位资产管理实现了“安全、高效、节约”的工作目标。

1. 绩效管理

各业务科室按照年初预算时制定的绩效目标对项目进行管理，年初、年中及项目执行完毕后对项目进行绩效评价。

1. 结转结余率

2023年我单位无结转结余资金。

1. 部门预决算差异率

2023年年初预算数6333.340658万元，决算数5453.679982万元，部门预决算差异率13.89%。

五、总体评价结论

（一）评价得分情况

我单位共13个预算项目，所有项目均按绩效目标完成，评价得分均为100分。

1. 存在的问题及原因分析

1.绩效管理意识还需要进一步增强。

2.绩效目标设定的科学性、时效性有待加强。

六、措施建议

细化预算编制工作，进一步加强内部预算管理和绩效目标管理意识，进一步提高预算编制和绩效目标管理的科学性、严谨性和可控性。

附件2

市民热线工作问题诊断研究项目

支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

市民热线工作问题诊断研究项目分为两个合同，为《朝阳区市民热线工作问题诊断研究项目-市区大数据分析诊断研究》合同（以下简称：市区大数据分析诊断研究）和《朝阳区市民热线工作问题诊断研究项目-专题分析诊断研究》合同（以下简称：专题分析诊断研究），目前已全部实施完成。

**市区大数据分析诊断研究合同，**为我单位与北京零点市场调查有限公司签订，期限2022年11月17日-2023年11月16日，金额119.96万元，分两期支付，每期支付50%，首付款于2023年3月支付完成，尾款于2024年2月支付完成。

合同主要内容为应用大数据分析技术，对我区月度、季度、半年度、年度诉求趋势进行研判，梳理总结，分析工作开展效果，为领导提供决策参考，同时，开发自动算法软件，实现机器人派遣诉求。

**专题分析诊断研究合同，**为我单位与北京惠民社会治理研究院签订，期限2022年11月12日-2023年11月11日，金额59.4万元，分两期支付，每期支付50%，首付款于2023年3月支付完成，尾款于2024年2月支付完成。

合同主要内容为根据全区、各街乡、委办局市民热线的数据与诉求变化情况，对我区接诉即办工作进行深度分析，形成专项分析诊断报告。

（二）项目绩效目标

**市区大数据分析诊断研究项目**，应用大数据分析技术对月度诉求趋势进行研判分析，进一步提出阶段性工作建议，辅助各单位了解月度工作情况；在展示季度接诉即办工作特征的基础上，开展复工复产、预付式消费、汛期等专项研究；在常规诉求、处置情况分析的基础上，对2023年上半年重难点问题进行解析，并提出意见建议；同时，对2022年接诉即办工作情况进行梳理总结，根据我区重点工作、主动治理工作进行数据分析，分析开展效果，提供优化思路，为领导提供更有价值的决策参考。

**专题分析诊断研究项目**，全程跟踪全区、各街乡和委办局市民热线的数据与诉求变化情况，组织专业力量实时掌握数据动态，把握数据呈现的内在规律，坚持对专项问题进行深度分析，形成数据分析诊断报告；同时，对全区、重点委办局和43个街乡数据进行挖掘分析，形成全区、重点委办局年度诊断报告和43个街乡年度诊断报告。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

绩效评价目的是科学检验经费使用效力，项目成果是否对全区、各街乡、委办局接诉即办工作起到了指导作用、产生了积极影响。绩效评价对象和范围是对我区市民热线工作问题诊断研究项目落实情况、合同实施和成果开展评价。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准等

该项目绩效评价原则是以合同为依据，对分析报告内容、效果、质量、数量开展评价，对自动化软件的使用效果开展评价。由责任科室牵头，会同综合科、法制委员会、组织人事科纪检人员以及业务科室联合验收，严格按照合同约定进行评价。

（三）绩效评价工作过程

评价过程包括科室联合验收、第三方公司资金评审和党组会审议。首先，按照我单位《合同管理制度》规定，由项目实施公司出具工作成果报告，责任科室牵头，会同综合科、法制委员会、组织人事科纪检人员以及业务科室联合验收；其次，聘请第三方公司对该项目的合规性进行资金评审；最后，由我单位党组会研究审议通过。

三、综合评价情况及评价结论

（一）联合验收

按照我单位《合同管理制度》规定，合同到期后，责任科室组织综合科、法制委员会、组织人事科纪检人员以及业务科室分别对市区大数据分析诊断研究合同、专题分析诊断研究合同进行了联合验收，验收合格。

（二）资金评审

委托第三方公司，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）和合同内容、实施方案、实施过程资料及验收资料等，通过查阅资料的方式，对项目完成情况、实际付款情况和项目验收执行情况进行评审，形成了结项评估报告，评审建议为“项目服务结项已达到100%，总体运行平稳”，评审合格。

（三）党组会审议

2024年2月，在我单位党组会上审议通过，原则同意支付朝阳区市民热线工作问题诊断研究项目尾款。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

市民热线问题问诊研究项目于2021年立项，包含市区大数据分析诊断和专题分析诊断研究两个项目，委托中工国际招标有限公司为该项目招标代理公司代理招标。按照《招标投标法》的相关规定，2021年10月，经评标委员会综合评审，市区大数据分析诊断项目，中标单位为北京零点市场调查有限公司，专题分析诊断研究项目，中标单位为北京惠民社会治理研究院。

2022年11月，我单位2022年第15次主任办公会审议通过，签订了市区大数据分析诊断研究合同和专题分析诊断研究合同。

（二）项目过程情况

项目执行过程中，每个分析报告都在我单位指导下，经过专题确定、数据对接、分析研判、征求意见、撰写报告、修改完善、提交报告等程序，由双方紧密协作完成的。

市区大数据分析诊断研究项目进展顺利，按照合同约定按期提交合同成果，每月初提交上月月报，每季度初提交上季度季报，7月初提交半年报，1月初提供上一年年报；专题分析诊断研究项目进展顺利，按照合同约定，按期提交合同成果。

项目实施完成后，进行了联合验收和资金评审，验收合格，资金评审通过。

（三）项目产出情况

市区大数据分析诊断研究项目成果包括分析报告和软件开发两部分：其中分析报告包括12期月报（2022年度10-12月共3期、2023年度1-9月共9期）、4期季报（2022年度第4季度共1期、2023年度1-3季度共3期）、1期半年报（2023年度半年报）、1期年报（2022年度年报），目前已全部完成。软件开发为自动算法软件，为目前我单位在派单工作中使用的机器人派单程序。

专题分析诊断研究项目成果包括全区重点问题专项分析和年度诊断报告共70份报告。其中，重点问题专项分析共3份，包括“电动自行车”相关诉求专题诊断分析、“消防类诉求”相关问题和重点点位分析、“未交付道路”相关问题和重点点位分析；年度诊断报告共67份，包括全区年度诊断报告1份、重点委办局年度诊断报告23份，43个街乡年度诊断报告43份。

（四）项目效益情况

我单位全面学习该项目的分析报告成果，深入了解月度、季度、年度全区及各街乡、相关委办局接诉即办整体情况、存在问题和措施建议，同时，将报告发至各街乡、委办局共同学习，深入分析本单位存在问题，提出解决对策，提升诉求办理能力。

2023年，我区成绩排名全市第9名，较去年提升5名，实现了年初的两个目标，一个是全区的排名要提升，二是街乡的市级排名要靠前，力争前十名，不要出现后十名。去年全年的成绩排名在全市已经达到中游水平，街乡排名累计进入全市月度前十8次，小关街道年度成绩位列全市第7名，实现我区年度前十零的突破，同时，连续6个月后十清零。全区干事创业的氛围浓厚，工作态度、作风、方式方法，都有了较大的转变。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）提前准备，按期完成

按照相关要求，根据项目金额，充分准备，进行了立项、招投标程序，然后签订合同。合同签订以后，项目执行过程中，在各个时间节点，要求项目实施公司严格按照合同规定，提交相关报告，确保了项目按期完成。

（二）加强沟通，确保进度

在项目开展过程中，我单位与项目实施公司各司其职、各负其责，同时加强协作、相互配合，形成“心往一处想、劲往一处使”的强大工作合力，多次和项目实施公司通过面谈、视频会议等方式，对项目情况进行沟通交流。遇到棘手问题，及时向领导请示汇报，尽快做出决策，确保了项目的顺利推进。

1. 严格把关，保证质量

按照我单位的合同管理制度，项目完成以后，组织相关科室进行了联合验收，同时，为了确保项目的实施效果，我单位委托第三方方公司对项目合规性进行了资金评审，资金评审合格后，党组会审议通过进行支付，保质保量完成项目。

六、有关建议

无

1. 其他需要说明的问题

无