附件3

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

2024年市民热线工作问题诊断研究项目包含三个合同：《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）、《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）、《接诉即办溯源治理“十百千”综合诊断服务项目合同》。

1. 市区大数据分析诊断研究合同

我中心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，合同金额1199600元，分两期支付，每期支付50%，首付款于2023年3月支付完成，2024年2月使用市民热线工作问题诊断研究项目支付尾款599800元。

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。

1. 专题分析诊断研究合同

我中心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594000元，分两期支付，每期支付50%，首付款于2023年3月支付完成，2024年2月使用市民热线工作问题诊断研究项目支付尾款297000元。

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。

1. 接诉即办溯源治理“十百千”综合诊断服务项目合同

我中心与北京惠民社会治理研究院签订，期限2024年3月15日-2025年3月14日，金额591800元，分两期支付，每期支付50%，2024年3月使用市民热线工作问题诊断研究项目支付首款295900元，尾款预计于2025年3月支付。

（二）项目绩效目标

1. 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。

1. 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。

3. 接诉即办溯源治理“十百千”综合诊断服务项目

（1）数据分析。根据市民热线每月考评数据，结合朝阳区实际需要，开展数据分析研究，提出对策建议。4篇数据分析报告，每个季度一篇。

（2）教育培训。针对“十百千”工作中出现的难点问题、重点点位问题及重点人员涉及的难题进行相关业务培训。

（3）顾问咨询。针对接诉即办中的重点难点问题，参与接诉即办难点问题研讨会、调度会，并提供意见建议。

（4）难点研究。基于接诉即办数据分析，结合区域性、行业性等重点难点问题进行研究，提出具有前瞻性、预见性、针对性和实效性的意见建议。

（5）案例汇编。根据接诉即办全年工作情况，编写1篇区级成果材料，在委办局层面筛选10个优秀案例，在街乡层面筛选43个典型案例，形成案例汇编《朝阳区接诉即办“十百千”专项工作案例集锦》。

（6）案例评审。根据“十百千”具体工作要求，评审出3个重点问题案例、10个重点点位案例以及10个重点诉求人解决方法案例。为了进一步表扬先进单位，激发各单位“十百千”工作动力，从中评选出5个街道系统案例、5家地区系统案例及3家委办局系统案例作为优秀案例进行表彰。

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、第三方公司结项评审和主任办公会、党组会审议。首先，按照我中心《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实施情况进行评审并出具结项评估报告；最后，由我中心主任办公会、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

按照我中心《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）结项评审

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）主任办公会、党组会审议

2024年2月经我单位主任办公会、党组会审议通过，同意支付市区大数据分析诊断研究尾款599800元、专题分析诊断研究尾款297000元。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

1. 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。

1. 接诉即办溯源治理“十百千”综合诊断服务项目于2024年立项，经过前期调研和论证，确定了项目的主要内容、目标和实施方案。委托北京子恒工程管理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，经过评标委员会综合评审，最终确定北京惠民社会治理研究院为中标单位。项目决策过程科学、合理，符合相关规定。

2024年2月，我单位2024年第7次主任办公会审议通过，签订了接诉即办溯源治理“十百千”综合诊断服务合同。

（二）项目过程情况

1. 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。

2. 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。

以上两个项目实施完成后，进行了联合验收和资金评审，验收合格，资金评审通过。

3. 接诉即办溯源治理“十百千”综合诊断服务项目项目执行过程中，朝阳区城市管理指挥中心与北京惠民社会治理研究院紧密合作，按照合同约定和实施方案有序推进各项工作。各项指标均按照计划完成，并取得了显著成效。项目执行过程中，双方加强沟通协调，及时解决遇到的问题和困难，确保了项目的顺利实施。

（三）项目产出情况

1. 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、4期季报、1期半年报、1期年报，目前已全部完成。软件开发为自动算法软件，为目前我中心在派单工作中使用的机器人派单程序。

2. 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。

3. 接诉即办溯源治理“十百千”综合诊断服务项目：经过一年治理，全区十类重点问题整体失分较去年减少一半，百个重点点位完成整治91个，千个高频诉求人转化率达到88.2%。形成4篇数据分析报告，参与接诉即办教育培训会、研讨会、调度会，研究探索《接诉即办降量提质的策略、方法与路径研究》、《朝阳区“热线+网格”研究报告》2篇报告，梳理全区57家街乡单位接诉即办工作经验做法，总结形成了《朝阳区接诉即办“十百千”专项工作案例集锦》，案例集锦受到区领导高度认可，区委主要领导做出重要批示：“十百千专项工作取得明显成效，进而推动了我区2024年接诉即办成绩的显著提升！”，专家评选出安贞、黑庄户、生态环境局等13家单位的优秀案例，在全区推广学习，宣传治理成效。

（四）项目效益情况

我中心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。

通过项目的实施，我中心深入了解了接诉即办工作中的问题和挑战，提出了针对性的解决方案并加以实施。各街乡和委办局根据项目的案例汇编成果，积极学习相关工作经验，并开展专项治理工作，取得了显著成效。同时，项目还加强了与各部门的沟通协调和合作机制建设，推动了接诉即办工作的持续优化和提升。项目的实施对提升朝阳区社会治理能力和治理水平具有重要意义。

2024年，我区成绩排名全市第6名，较去年提升3名。全区接诉即办工作有了很大提升，群众诉求得到更高效、更满意的解决。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验及做法

1. 加强组织领导，明确责任分工。责任科室负责项目的统筹协调和推进工作，明确了项目承接方的任务要求，确保了项目的顺利实施。

2. 注重数据分析，精准研判问题。项目充分利用大数据分析技术，通过数据分析，发现了问题的本质和规律，为制定解决方案提供了科学依据。

3. 加强沟通协调，形成工作合力。项目执行过程中，我中心与北京零点市场调查有限公司、北京惠民社会治理研究院加强沟通协调和合作机制建设。双方密切合作、互相支持，形成了工作合力，推动了项目的顺利实施。

（二）存在的问题及原因分析

尽管项目取得了显著成效，但在实施过程中仍存在一些问题和不足。主要表现为部分街乡和委办局对项目的重视程度不够，主要体现在案例汇编编纂过程中，材料收集较为困难，部分单位缺少案例的呈现，工作措施描述不够深入等，导致工作推进较为缓慢。针对以上问题，我中心下一步加强宣传引导，提高各街乡和委办局对项目的重视程度和认识水平。

六、有关建议

无。

1. 其他需要说明的问题

无。

北京市朝阳区城市管理指挥中心

2025年2月14日