

2022 年度广州市番禺区人民政府办公室 项目绩效评价报告

2022 年

一、基本情况

（一）项目背景

番禺区人民政府办公室是协助区政府领导处理区政府日常工作的工作部门，城市运行协调科是其中一个内设科室，负责区委区政府总值班室工作，落实 24 小时值班值守；负责全区城市管理组织领导、统筹协调、监督指挥和综合考评等职责；负责城市管理重大问题的调查研究和协调工作；负责建立面向社会公众的统一受理平台，承担区委、区政府决定纳入区统一受理、监督指挥平台的各类网络、专线等平台的职责；负责城市管理与运行方面问题的受理、分解、处置责任单位的确定、任务派送以及处置情况的监督、评价、反馈；承担区城市运行指挥领导小组办公室职能。

（二）项目目标

坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以人民为中心的发展思想，践初心、敢担当、作表率，有效解决群众诉求，城市运行保障水平得到进一步提升，人民群众获得感、幸福感、安全感更加充实。

（三）项目内容

一是保障总值班室工作正常开展，做好公文收发及重要紧急信息的报送工作，检查督促指导各镇街、部门严格落实值班工作；

二是不断优化完善面向社会公众的统一受理平台；

三是做好环境秩序整治、道路交通综合治理，保障好重点区域、重大活动及重要节假日等相关工作顺利开展。

（四）资金使用情况

“区城市运行指挥中心综合业务经费”项目年度预算 33.98 万元，实际支出金额 33.98 万元，预算执行率达 100%。

（五）项目实施情况

一是积极履行区委区政府总值班工作牵头抓总职责，创新“六情一盘棋”体系，汇编《城市运行安全“六情”一张图》137 份，健全风险研判防控常态化工作机制；二是大力推进“番禺区城市运行数据平台”建设，严格实行三级值班带班工作制度，圆满完成全年节假日和党的二十大等特别防护期值班值守任务，及时协调处置各类突发事件 2250 宗；三是多措并举提升群众诉求办理成效，启用 12345 热线软件机器人自动化赋能功能，规范人民网《地方领导留言板》留言办理工作，2022 年共受理 12345 热线转办工单 34.53 万宗、人民网网友留言 1390 宗，月度考核成绩稳居全市各区前列。四是深入开展环境秩序整治和道路交通秩序大整治工作，道路交通秩序整治在市年度考核中排名第一。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

通过运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和方法，对项目开展绩效评价，围绕项目（政策）决策情况、资金管理和使用情况、相关管理制度办法健全及执行情况、项目实现的产出和取得的效益等情况进行绩效评价，发现项目实施过程中存在的问题并及时整改，进一步提高财政资金使用效

益。

（二）评价设计与实施

1.评价原则和方法

（1）评价原则

科学客观原则。本次绩效评价按照科学可行的要求，严格按照符合真实、客观、公正的要求，开展实施项目支出绩效评价工作。

重要性原则。根据绩效评价指标在整个评价工作中的重要性，设置具有评价对象代表性和能反映评价要求的相关指标。

系统性原则。将定量指标与定性指标相结合，系统反映财政支出所产生的社会效益、经济效益、文化效益、生态效益和可持续影响等。

（2）评价方法

遵循“客观、公正、科学”的原则，通过对项目的经济性、效率性、有效性、公平性的比较和分析，评价财政支出效率、效益、效果。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

以资金使用结果为导向，确定评价内容并相应选设指标及权重，制定了该项目评价指标体系。评价指标体系包括一级指标中的产出指标和效益指标，下设二级指标数量指标和效益指标，并设有三级指标 6 个。

评价采取百分制的计分方式，其中产出指标标准分为 50 分，该部分指标主要考核项目产出数量、时效等按绩效目标

要求的实现程度。效益指标标准分为 40 分，该部分指标主要考核项目的社会效益。

绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，具体分值对应设定相应等级。总分设置为 100 分，等级划分为四档：90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

根据既定的指标体系、评分标准，对项目实施核查评价，最终形成总体评价等级为优。

（二）项目绩效分析

序号	绩效指标	目标值	实际完成值	完成情况
1	产出指标	及时协调处置各类突发事件 400 宗	均可及时协调处置 2235 宗	完成
2		日常工作报道不少于 200 次	200 次	完成
3		编制专报、快报不少于 50 份	60 份	完成
4		协调解决镇街、部门问题达 15 宗	16 宗	完成
5	效益指标	12345 热线案件市民满意度不低于全市各区平均值	市民满意 93.82，我区总体考核评分排名全市第一	完成
6		保障重大活动、重要节假日不少于 5 次	5 次	完成

四、项目主要绩效或成功经验

（一）多措并举提升 12345 热线工单办理成效。2022 年，共受理 12345 热线转办工单 26.21 万宗。坚持高位推动，提请区领导、区政府办领导协调重大疑难工单，每月整理集体投诉并分送区领导批示，转发区领导批示 21 条。通过提级通报、提级研究、提级审核、提级回访等“四个提级”措施，提升办理质量和效率，涉整改重点工单满意率从 75.0%逐步提升至 95.2%。

（二）高质量办理人民网《地方领导留言板》番禺区委书记网友留言。一是加强制度保障。针对事项难易、办理单位职责范围、留言人满意度等，明确办理指引和细化分工，建立人民网留言事项办理常态化制度，印发工作规范和疑难事项处理规范，确保办理过程有规可依、可章可循。二是完善留言办理工作机制。充分发挥区委办、区委宣传部、区指挥中心联合会商机制作用，提升网友留言办理效率。将敏感性热点性留言事项纳入舆情监测范围，舆情系统设置专题进行 24 小时实时监测，搭建快速舆情处置通道，落实“快速通报、快速核查、快速处置、快速反馈”舆情处置闭环管理机制，及时向涉事单位通报舆情线索，确保网上网下闭环引导。三是加大监管力度。严把网民留言办理时间、质量、回复和落实“四个关口”，切实提高办理质量。如要求承办单位跟踪办理情况，结合线上回复和线下回访，安排专人对接留言人，按时办结后进行回访“兜底”，跟踪并反馈留言人满意度情况。对留言事项办理进行“回头看”，对评价为不满意的留言发回

重办；对重办后二次评价仍为不满意的，通过会议协调、组织现场踏勘、征求业务指导部门意见等途径，研究办理结果或启动下一步督办措施。

（三）进一步强化值班值守工作。健全风险研判防控常态化工作机制。统筹客情、民情、舆情、警情、险情、疫情“六情”，建立收集网格，完善“一盘棋”体系，充分发挥参谋辅政作用，共撰写《值班要情专报》413份，汇编《城市运行安全“六情”一张图》119份、《风险研判防控情况报告》9份。推进“番禺区城市运行数据平台”建设，全面提升值班工作效能。严格实行三级值班带班工作制度，强化对各部门、各镇街的指挥调度会商，切实做好重要节假日的值守保障工作。

（四）深入开展环境秩序整治。一是持续提升农村环境卫生整治水平。重新制定《2022年番禺区农村环境卫生整治考核工作方案》，将平时考核与年度考核成绩结合，把环境整治工作融入到日常保洁中。共发现农村环境卫生问题28961个，评出61条“季度环境秩序脏乱村”。二是做好环境秩序常态化整治和专项活动保障。通过现场巡查、视频巡查相结合，抓好重点道路、重点区域问题整改，发出《交办通知》358份，整改相关问题1611个，有效保障联合国人权高专巴切莱特参访我区乡村、国家级沿海渔港经济区揭牌仪式等重大专项活动顺利举行。

五、存在问题

（一）绩效指标设置仍有优化空间，如绩效指标的设置

细化至数量指标、质量指标、时效指标和成本指标，减少出现类型单一的情况。

（二）个别量化指标值设置的预期准确性仍需提高，如协调处置各类突发事件 400 宗，实际完成 2235 宗，预期值与实际完成值差距较大。

六、相关建议

（一）加强绩效管理建设，明确项目实施的目的，重视相关绩效目标与指标设置等内容。特别是指标的设置，需结合资金使用方向设定相关的产出指标，结合项目实施的目的与工作开展所能带来的效果，设置有利于工作落实落细的绩效指标。

（二）增强工作可预见性，细化业务管理，进一步加强预算执行管理，提高预算执行的工作效能。