

2023 年度广州市来穗人员服务管理局部门 重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景资料

广州市城市社区网格化服务管理项目主要用于五个方面。一是持续强化党建引领，配合组织部门推进党支部（党小组）在网格全覆盖，建立党员干部包联网格走访群众制度。镇（街）领导、科室干部和村（社区）“两委”成员包联网格全覆盖，实现工作向网格延伸。二是持续优化综合网格设置，规范网格划分、编码、上图，全市综合网格图层数据已经市规自局上图发布，为全市各单位开展社会治理和公共服务提供网格单元。三是建立建强工作制度，发挥网格化制度兜底作用，增强系统治理能力，为推动基层网格化有关工作不断规范化提供工作指引，加快构建统一规范、处置高效的基层社会治理综合网格工作格局。四是推进专职网格员队伍建设，规范人员管理，指导各区通过出租屋管理员转任、社区专职工作者调任、面向社会人员招聘等方式推进专职网格员建设，协调各区、各部门加强业务培训，提升服务水平。五是加强信息化支撑。基于“粤平安”优化市级网格化信息系统，推动系统在省、市、区各个层级的融合对接，充实网格基础数据，同时推进网格化智能运行监控中心建设，打造

“智慧网格”。

（二）项目资金分配情况

该项目 2023 年财政年初预算安排资金为 65.22 万元，主要用于选取第三方开展网格化系统的管理和运营，资金实际使用 65.22 万元，预算执行率 100%，资金来源为财政拨款。

（三）项目政策依据

2014 年 10 月，中共广州市委办公厅广州市人民政府办公厅印发《广州市推进城市社区网格化服务管理工作总体方案》（穗办〔2014〕9 号），明确制定了全市网格化服务管理工作的组织架构、工作机制等总体规划。各有关部门各司其职，完善市、区（县级市）、街（镇）三级网格化服务管理协调和管理机构，统一划分基础网格，界定网格服务管理基础事项，组建一支兼职与专职结合的网格员队伍。建成人口、法人（机构）、城市部件（房屋等）公共信息以及公共地理信息等四大基础信息数据库，完成“入网”信息资源、事项、业务流程的标准化设计，建设全市统一的网格化服务管理应用系统，推进职能部门与各区（县级市）现有应用系统与市级系统的整合融合，实现政府部门信息资源的对接与共享。初步建立工作制度，网格事项管理逐步规范。

2019 年 1 月，市委市政府将全市城市社区网格化服务管理工作职责划入市来穗局。2019 年 4 月底，市政务服务数据管理局将“数字广州基础应用平台（DGS）”中“城市社区网格化服务管理功能模块”交由市来穗局管理和使用。市来穗局积极贯彻落实市委市政府工作部署，进一步深化全市网

格化服务管理工作，横向加强与市直各部门联络、纵向加强对各区指导协调，建立了“市级统筹、区为主体、镇街负责、村居落实”的网格化服务管理体系。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

项目年度预期绩效目标：考虑到“广州市城市社区网格化服务管理项目”主要用于选取第三方服务商对网格系统进行运营，对网格化入格事项的工单进行处理，规范网格划分、编码、上图，因此项目年度预期绩效目标重点考核是否优化网格化管理部门职能结构，是否提升面向社会公众的服务水平，是否提高网格化服务管理核心竞争力，提高网格化事件处理效率和能力。

产出指标：为考核“优化网格化管理部门职能结构”，设置了“综合网格备案率”的指标；为考核“提升面向社会公众的服务水平”，设置了“网格化服务工单转派的准确率”的指标；为考核“提高网格化事件处理效率和能力”设置了“服务工单转派及时率”的指标。

效益指标：为考核“网格化服务管理核心竞争力”设置了“网格事件办结率”指标；为考核“网格化事件处理效率和能力”设置了“各级网格化部门有效投诉量”指标。

按照产出指标和效益指标的各项指标所衡量的工作内容重要性确定各指标分值。

三、绩效评价组织情况

（一）绩效评价目的

通过实施部门绩效评价，提高财政资金使用效益，综合

分析“广州市城市社区网格化服务管理项目”履职用财的具体效果，并为以后的资金安排和预算调整提供依据。

（二）绩效评价标准和评价方法

根据市财政局项目绩效支出部门评价工作要求，结合本局实际，组织相关人员依据本局项目综合情况选择评价指标和评分标准。

该项目评价方法采用书面评价、现场评价等综合评价方法。整个绩效评价体系包含4个一级指标（分为绩效目标设置、预算编制、组织实施、绩效评价四大类），每个一级指标又设置若干个二级指标从不同方面反映一级指标的完成情况，指标体系共设置17个三级指标。每个指标都设置了得分及具体评分标准，依据2023年度“广州市城市社区网格化服务管理项目”管理、支出、绩效等实际情况进行评价打分，然后对各级评分指标进行加总，得到绩效评价总分。

（三）绩效评价实施过程

1. 前期准备阶段

（1）组建部门绩效评价小组：从财务部门和机关党委选取工作人员组建部门绩效评价小组；

（2）制定绩效考核指标：根据项目实际开展情况，结合项目预决算情况，制定考核指标；

（3）设定绩效考核标准：结合项目工作完成情况，合理设定考核标准，确保考核结果真实客观。

2. 组织实施阶段

（1）收集绩效数据；在组织实施阶段，需要收集相关的

绩效数据。这些数据可以来自于项目自评、工作资料等多个渠道。

(2) 核实绩效指标；根据收集的绩效数据，结合现场复核情况及项目自评情况，核实绩效指标完成情况。

(3) 进行绩效评估；在收集到足够的数据后，可以进行绩效评估。评估应该公正、客观，能够真实地反映项目的绩效水平。

3. 分析评价阶段

(1) 根据绩效完成情况进行分析评价：在收集到足够的的数据后，可以进行绩效评估。评估应该公正、客观，能够真实地反映项目的绩效水平。评估结果应该及时反馈给业务部门，以便业务部门了解项目的工作情况和需要改进的地方。

(2) 制定改进措施：根据绩效评估结果，制定相应的改进措施。这些措施应该具有针对性和可操作性，能够有效地帮助业务部门提升项目的绩效水平。

四、绩效评价指标分析情况

(一) 项目管理绩效指标分析

1. 绩效目标设置

(1) 绩效目标、指标合理性指标：该指标设定分值为 9 分，根据《项目支出绩效申报表》、项目绩效自评报告等材料，本项目设置了 2023 年年度绩效目标，目标符合相关法律法规和政策制度、部门职能，且与财政支出的范围、方向、效果密切相关，目标具有可实现性和可操作性，绩效目标、指标合理、科学，绩效指标执行过程中未调整，评价得分为

9分；

(2) 绩效指标规范性指标：该指标设定分值为8分，经评审，绩效指标已设置产出和效益的个性化指标，没有设置预算完成率等类似意义的共性指标；绩效指标设置遵循预算编制原则和要求。每个绩效指标设置相应的指标名称、指标预期值，量化指标已明确计算方法，评价得分为8分；

(3) 绩效指标有效性指标：该指标设定分值为8分，经评审，绩效指标设置需全面有效贴合反映绩效目标实现情况，评价得分为8分；

2. 预算编制

(1) 预算编制科学性指标：该指标设定分值为8分，经评审，预算编制经过科学论证，预算内容与项目内容匹配，预算额度测算依据充分，按照标准编制，预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配，评价得分为8分；

(2) 预算完成率指标：该指标设定分值为9分，经评审，该项目2023年财政年初预算安排资金为65.22万元，实际使用65.22万元，评价得分为9分。

(3) 预算调整率指标：该指标设定分值为8分，经评审，该项目2023年财政年初预算安排资金为65.22万元，实际使用65.22万元，预算调整率为0%，评价得分为8分。

3. 组织实施

(1) 采购合规性指标：该指标设定分值为8分，评价得分为8分。广州市来穗人员服务管理局按照《广州市来穗人员服务管理局采购管理办法》开展项目采购工作，采

购过程中组成采购评审小组进行评审，采购过程符合有关规定。

（2）支出计划完成性指标：该指标设定分值为 8 分，评价得分为 6 分。因政策调整，该项目实际支出进度与年初支出计划不一致。

（3）验收通过率指标：该指标设定分值为 9 分，评价得分为 9 分。“广州市城市社区网格化服务管理项目”经验收小组验收，绩效指标、目标已完成。

4. 绩效评价

（1）绩效管理制度建设指标：该指标设定分值为 8 分，评价得分为 8 分。广州市来穗人员服务管理局 2023 年度制订了《广州市来穗人员服务管理局预算绩效管理办法》，该办法明确处室绩效管理工作的责任分工，绩效管理体系较为完善。

（2）绩效管理制度执行指标：该指标设定分值为 8 分，评价得分为 8 分。广州市来穗人员服务管理局组织开展项目自评，该项目绩效指标未被市财政局退回，项目开展期间未进行绩效指标调整，年初设定的绩效指标按计划实现。

（3）项目绩效运行监控开展情况指标：该指标设定分值为 9 分，评价得分为 9 分。广州市来穗人员服务管理局按照《市直部门整体预算绩效运行双预警监控机制工作方案》开展项目绩效运行监控工作。

（二）项目结果绩效情况分析

1. 产出指标

(1) 综合网格备案率指标：该指标设定分值为 20 分，评价得分为 20 分。该指标年初设定预期综合网格备案率为 90%，实际备案率为 100%。

(2) 网格化服务工单转派的准确率指标：该指标设定分值为 20 分，评价得分为 20 分。该指标年初设定工单转派的准确率为 90%，实际工单转派的准确率 96.39%。

(3) 服务工单转派及时率指标：该指标设定分值为 20 分，评价得分为 20 分。该指标年初设定工单转派的准确率为 95%，实际工单转派的准确率为 98.8%。

2. 效果指标

(1) 网格事件办结率指标：该指标设定分值为 20 分，评价得分为 20 分。该指标年初设定办结率指标为 95%，实际办结率完成指标为 99.97%。

(2) 各级网格化部门有效投诉量指标：该指标设定分值为 20 分，评价得分为 20 分。该指标年初设定有效投诉量为 10 件，实际有效投诉量为 0。

五、项目综合评价等级和评价结论

(一) 项目综合评价得分及评价等级

根据既定的指标体系、评分标准，对项目实施及其他相关资料开展书面评审、再实施现场核查评价，最终形成总体评价意见：广州市来穗人员服务管理局 2023 年“广州市城市社区网格化服务管理项目”绩效评价综合评分为 99.2 分，等级：优。

(二) 项目综合评价结论

本项目已顺利完成预期目标，实施过程规范，效果良好。项目在决策、过程和产出方面表现较好，但在支出进度方面还有一定的提升空间。

六、主要经验做法、存在的问题和建议

（一）政策方面。2023年通过实施“广州市城市社区网格化服务管理项目”，网格化管理水平得到提升，网格化管理部门职能结构得到优化，取得较好的成绩，网格化相关政策合理，项目继续延续，2024年将进一步加强网格化服务管理工作，加大财政资金支持力度，支出方向和结构无需调整。

（二）项目管理方面。“广州市城市社区网格化服务管理项目”制定了年初工作计划，项目管理较好，但在支出计划的执行过程中，存在实际支出进度与年初支出计划不一致的情况，建议在以后的工作中，加强计划管理，确保实际支出进度与支出计划一致。

（三）绩效指标方面。2023年“广州市城市社区网格化服务管理项目”设定的年初绩效目标已如期达到，绩效指标也如期实现，建议的新一年的绩效指标的制定中，结合项目进展，选取反映新一年工作内容的指标。

七、绩效评价结果应用

根据绩效评价结果，我局进一步加强项目管理，要求每一个项目年初制定项目工作计划及支出计划，年中执行过程中，及时收集项目工作计划及支出计划的完成情况，及时发现问题，解决问题。