

2023 年度政务服务事务项目支出部门 评价报告

部门名称：深圳市大鹏新区政务服务数据管理局

目录

一、基本情况	- 6 -
(一) 项目概况	- 6 -
1. 项目背景	- 6 -
2. 项目内容及实施情况	- 6 -
3. 项目管理及监督情况	- 11 -
4. 预算安排和执行情况	- 12 -
(二) 项目绩效目标	- 13 -
1. 总体目标	- 13 -
2. 年度绩效目标	- 14 -
二、绩效评价工作开展情况	- 15 -
(一) 绩效评价目的、对象和范围	- 15 -
1. 绩效评价的目的	- 15 -
2. 绩效评价的对象、范围	- 15 -
(二) 绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等	- 16 -
1. 绩效评价原则、方法和评价标准	- 16 -
2. 评价指标体系	- 16 -
(三) 绩效评价工作过程	- 16 -
1. 评价准备阶段	- 16 -
2. 评价实施阶段	- 17 -
三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）	- 17 -

四、绩效评价指标分析	- 19 -
(一) 项目决策情况分析	- 19 -
1. 项目立项	- 19 -
2. 绩效目标	- 19 -
3. 资金投入	- 20 -
(二) 项目过程情况	- 21 -
1. 资金管理	- 21 -
2. 组织实施	- 21 -
(三) 项目产出情况	- 22 -
1. 产出数量	- 22 -
2. 产出质量	- 23 -
3. 产出时效	- 23 -
4. 成本控制率	- 24 -
(四) 项目效益情况	- 24 -
1. 实施效益	- 24 -
2. 满意度	- 26 -
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析	- 26 -
(一) 主要经验及做法。	- 26 -
1. 砥砺“改头换面”，智慧型“网上政府”全新纷呈。	- 26 -
2. 做足“减法”，厚植新媒体发展生态。	- 27 -
3. 坚持平时抓、时时抓，提升民意速办工作的质效。	

.....	- 27 -
(二) 存在的问题及原因分析。	- 27 -
1. 项目绩效目标与预算确定的项目投资额或资金量不相匹配。	- 27 -
2. 项目绩效指标设置不规范，指向不明确。 ..	- 28 -
3. 项目实施未按照制度执行，项目验收工作不够规范。	- 28 -
4. 项目验收资料缺失，无法佐证工作质量。 ..	- 28 -
5. 项目实施考核结果尚有不足，效益需进一步提高。	- 28 -
.....	- 28 -
六、有关建议	- 29 -
(一) 进一步参考项目预算测算明细，提高绩效目标设置合理性。	- 29 -
(二) 进一步加强绩效指标的审核，提高绩效指标设置明确性。	- 29 -
(三) 进一步加强对项目过程资料的审核，提高项目实施规范性。	- 29 -
(四) 进一步加强项目验收工作，提升项目过程资料的完整性。	- 29 -
(五) 进一步加强政府网站和党政机关新媒体工作，提高项目实施效益。	- 29 -
七、其他需要说明的问题	- 29 -

为贯彻落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）精神，强化预算绩效管理主体责任和绩效意识，根据财政部印发的《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和《深圳市大鹏新区发展和财政局关于印发2024年落实全面实施预算绩效管理工作方案的通知》相关要求，深圳市大鹏新区政务服务数据管理局（以下简称新区政务服务数据管理局）组织绩效评价小组对2023年政务服务事务项目开展部门评价工作，综合评价政务服务事务项目的组织实施、监督管理及产出效果，提高财政资金使用效益。具体情况如下：

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

根据《深圳市大鹏新区综合办公室关于印发深圳市大鹏新区政务服务数据管理局职能配置、内设机构和人员编制规定的通知》（深鹏办发〔2019〕15号），深圳市大鹏新区政务服务数据管理局负责统筹政府网站工作，指导协调新区政府网站建设和管理。监督新区政务服务效能，受理和协调处理政务服务咨询、投诉、建议。新区政务服务数据管理局为更好履行单位职能，申报2023年度政务服务事务项目，由新区政务服务数据管理局综合科（政务服务科）负责项目实施。

2. 项目内容及实施情况

（1）项目内容

2023年政务服务事务项目内容包括：大鹏新区政府网站内容运营服务、大鹏新区政府网站“政策解读”和“在线访谈”专题活动、大鹏新区政府在线网站监测及普查服务、大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务、大鹏新区民生诉求热线服务、大鹏新区民意速办中心改造共六部分内容。

(2) 项目实施情况

2023年政务服务事务项目包含的各项内容具体实施情况详见表 1-1。

表 1-1 2023 年政务服务事务项目实施情况

序号	项目内容	工作事项	具体工作	完成情况	
				合同签订	项目完成情况
1	大鹏新区政府网站内容运营服务	2022-2023 年大鹏新区政府在线网站运营服务	1. 提供网站诊断及优化咨询服务，对网站进行全面诊断及优化，开展绩效考核评估采样服务，提出网站提升创新发展能力做法，确保网站的合理性、先进性和稳定性。 2. 提供网站功能升级优化服务，优化网站布局及设计风格，完善优化网站现有功能应用，整合网站资源，谋划拓展网站创新应用建设，提升网站用户体验。 3. 提供网站技术维护服务，提供应用系统及数据维护、故障诊断排查及漏洞修复、日常巡检及重大节日保障、故障响应及恢复等服务。	2022 年 7 月 4 日	项目于 2022 年 7 月 4 日开工，于 2023 年 7 月 17 日完成竣工验收。项目监理单位和建设单位均同意项目竣工验收并出具竣工验收报告。
		2022-2023 年大鹏新区政府网站运营服务项目监理服务	在项目实施过程中做规范化监理，做好质量控制、投资控制、变更控制，并做好项目建设单	2022 年 8 月 1 日	项目监理单位在 2023 年 7 月 1 日出具了项目竣工验收报

序号	项目内容	工作事项	具体工作	完成情况	
				合同签订	项目完成情况
			位和承建单位之间的沟通协调工作。		告，完成了项目监理工作。
		2023-2024 年大鹏新区政府网站运营服务	该工作延续 2022-2023 年度工作内容，新增网站功能优化工作事项。	2023 年 7 月 7 日	项目在 2023 年 11 月 16 日完成服务期 4 个月初验，并出具了初验报告。
		2022-2023 年大鹏新区政府在线英文版网站运营服务	1. 网站内容运营保障：文稿视频编译及审核、网站主题专栏策划工作、网站栏目关系推广工作、公共场所双语标识审校需求； 2. 网络安全应急保障； 3. 网络互动交流响应； 4. 网站版面优化升级。	2022 年 8 月 8 日	项目在 2023 年 8 月 30 日出具项目验收报告。
		2023-2024 年大鹏新区政府在线英文版网站运营服务项目	该工作续签延续 2022-2023 年度工作内容	2023 年 8 月 31 日	项目在 2023 年 9 月 28 日支付合同首款，在 2023 年尚未进行阶段成果交付。
2	大鹏新区政府网站“政策解读”和“在线访谈”专题活动	2023 年大鹏新区政府网站“在线访谈”及“政策解读”专题宣传产品制作服务	1. 专题活动主题确定； 2. 专题栏目设计与策划； 3. 专题视频制作活动组织； 4. 专题电子海报与封面图设计； 5. 专题长图设计制作与专家学者评论点评解读； 6. 专题视频录制与剪辑； 7. 专题栏目日常维护、更新等； 8. 专题视频多渠道宣传推广。	2023 年 6 月 2 日	项目在 2023 年 6 月 30 日和 2023 年 11 月 30 日分别支付了首款和第二批款，项目在 2023 年仍在实施中。
3	大鹏新区	2022-2023 年	1. 网站 7x24 小时值班告	2022 年 9 月 16	项目在 2023

序号	项目内容	工作事项	具体工作	完成情况	
				合同签订	项目完成情况
	政府在线网站监测及普查服务	大鹏新区政府在线网站监测及普查服务	1. 警监测服务； 2. 网站 7x24 小时值班告警人工审核服务； 3. 网站定期人工巡检服务； 4. 网站错别字、严重表述错误及意识形态等监测服务； 5. 网站绩效考核指标内容监测及普查服务； 6. 政务新媒体账号监测及普查服务； 7. 政务新媒体开设集约整合监测服务； 8. 网站英文版信息内容错误监测服务； 9. 网站附件信息安全检测服务； 10. 应急排查工作。	日	年 9 月 17 日完成终验，并出具终验报告。
		2023-2024 年大鹏新区政府在线网站监测及普查服务	1. 网站 7x24 小时值班告警监测服务； 2. 网站 7x24 小时值班告警人工审核服务； 3. 网站定期人工巡检服务； 4. 网站绩效考核指标内容监测及普查服务； 5. 应急排查工作。	2023 年 9 月 18 日	项目在 2023 年仍在实施中。
4	大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务	2023-2024 年大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务	1. 党政机关新媒体政治导向把关工具； 2. 党政机关新媒体技术监测及普查服务； 3. 党政机关新媒体技术监测预警服务； 4. 党政机关新媒体预警人工审核服务； 5. 党政机关新媒体人工巡检服务； 6. 党政机关新媒体监测线上培训指导服务；	2023 年 6 月 27 日	项目在 2023 年仍在实施中。

序号	项目内容	工作事项	具体工作	完成情况	
				合同签订	项目完成情况
			7. 党政机关新媒体敏感表述安全专项排查服务； 8. 重大时间节点保障服务。		
5	大鹏新区民生诉求热线服务	2022-2023 年大鹏新区民生诉求热线服务	1. 平台工单运营服务。提供市平台转办大鹏新区属地工单记录、分拨、反馈、审核、督办、协调等服务，并根据工作需要，提供 7*24 小时应急值班值守服务； 2. 平台数据应用分析服务。提供市平台大鹏新区专区运行工单统计分类、分析评价，不定期形成数据分析报告服务； 3. 平台民生诉求绩效考核指标采样服务。提供市平台大鹏新区专区绩效考核指标编制、采样、评估服务，推进民生诉求事项标准化服务。	2022 年 8 月 15 日	项目完成 2023 年 1-8 月民生诉求热线服务相关工作。
		2023-2024 年大鹏新区民生诉求热线服务	1. 平台工单运营服务。提供市平台转办大鹏新区属地工单记录、分拨、反馈、审核、督办、协调等服务，并根据工作需要，提供 7*24 小时应急值班值守服务。 2. 平台数据应用分析服务。提供市平台大鹏新区专区运行工单统计分类、分析评价，不定期形成数据分析报告服务。 3. 平台民生诉求绩效考核指标采样服务。提供市平台大鹏新区专区绩	2023 年 8 月 28 日	项目完成 2023 年 9-12 月民生诉求热线服务相关工作。

序号	项目内容	工作事项	具体工作	完成情况	
				合同签订	项目完成情况
			效考核指标编制、采样、评估服务，推进民生诉求事项标准化服务。		
6	大鹏新区民意速办中心改造	大鹏新区民意速办中心改造	对新区政务服务中心218房进行改造满足民生诉求综合服务改革任务办公需求。	2023年11月17日	2023年11月30日完成项目并支付款项
		购买《接诉即办的治理逻辑》《接诉即办的北京经验》民意速办中心学习资料	购买《接诉即办的治理逻辑》《接诉即办的北京经验》民意速办中心学习资料	2023年12月21日	完成购买

3. 项目管理及监督情况

(1) 项目管理

新区政务服务数据管理局综合科(政务服务科)根据《大鹏新区党政机关网站和新媒体管理办法(试行)》和《大鹏新区党政机关网站和新媒体建设管理工作指引》实施项目管理,新区发展和财政局牵头,负责项目预算安排、资金审批等工作。

(2) 监督情况

在项目执行监督方面,新区政务服务数据管理局综合科(政务服务科)将2023年政务服务事务项目工作计划纳入到部门工作计划,并在中期绩效监控中根据实际情况对项目工作计划进行调整。

在项目财务监督方面,新区政务服务数据管理局制定了《深圳市大鹏新区政务服务数据管理局财务管理制度》和《深圳市大鹏新区政务服务数据管理局预算管理办法》,项

目支出和预算调整严格按照规定提供材料，按照流程进行审批。

在项目绩效监督方面，新区政务服务数据管理局按照《深圳市大鹏新区发展和财政局关于开展新区 2023 年度绩效运行监控工作的通知》要求，开展项目绩效监控工作。对项目执行过程中的预算执行进度和绩效目标完成情况出现偏差的部分进行及时调整。

4. 预算安排和执行情况

(1) 预算安排

根据 2023 年政务服务事务工作内容，新区政务服务数据管理局综合科（政务服务科）申报了政务服务事务项目经费，预算金额为 351.68 万元。根据 2023 年政务服务事务项目预算测算明细，该项目资金主要用于大鹏新区政府网站“政策解读”和“在线访谈”专题活动、大鹏新区政府在线英文版网站运营服务、大鹏新区政府网站内容运营服务、大鹏新区政府在线网站监测及普查服务、大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务、民生诉求“一网统管”改革项目等支出。

(2) 执行情况

2023 年政务服务事务项目预算总额为 356.28 万元，实际支出为 356.27 万元，预算执行率为 100%。具体支出情况见表 1-2。

表 1-2 2023 年政务服务事务项目支出情况

序号	工作事项	支出金额（元）	供应商
1	2022-2023 年大鹏新区政府	573,725.00	拓尔思信息技术股份有

序号	工作事项	支出金额（元）	供应商
	在线网站运营服务		限公司
2	2022-2023 年大鹏新区政府网站运营服务项目监理服务	13,500.00	深圳天致信息工程咨询有限公司
3	2023-2024 年大鹏新区政府网站运营服务	1,373,760.00	拓尔思信息技术股份有限公司
4	2022-2023 年大鹏新区政府在线英文版网站运营服务	261,250.00	深圳日报融合媒体有限公司
5	2023-2024 年大鹏新区政府在线英文版网站运营服务项目	190,000.00	深圳日报融合媒体有限公司
6	2023 年大鹏新区政府网站“在线访谈”及“政策解读”专题宣传产品制作服务	322,000.00	深圳新闻网传媒股份有限公司
7	2022-2023 年大鹏新区政府在线网站监测及普查服务	89,000.00	广州富莱星科技有限公司
8	2023-2024 年大鹏新区政府在线网站监测及普查服务	91,200.00	广州富莱星科技有限公司
9	2023-2024 年大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务	343,000.00	南方新闻网
10	2022-2023 年大鹏新区民生诉求热线服务	61,776.00	中国联合网络通信有限公司深圳市分公司
11	2023-2024 年大鹏新区民生诉求热线服务	128,000.00	中国电信股份有限公司深圳分公司
12	大鹏新区民意速办中心改造	115,339.5	深圳市博信创科信息技术有限公司
13	购买《接诉即办的治理逻辑》《接诉即办的北京经验》民意速办中心学习资料	175.8	--
合计		3,562,726.30	--

（二）项目绩效目标

1. 总体目标

新区政务服务数据管理局制定了项目总体目标：（1）开展 2023 年大鹏新区政府在线网站日常运维和内容保障工作，对网站进行全面诊断及优化，拓展网站创新应用建设，

全面提升政府网站建设与管理水平；（2）开展大鹏新区政府在线“政策解读”和“在线访谈”专题活动，增强政民互动，回应民生热点难点问题，深入推进政务公开工作；（3）依托民生诉求“一网统管”改革，编制民生诉求事项目录清单，优化智能应答知识库运营服务，加强数据分析应用，完善民生诉求工作考核机制。

2. 年度绩效目标

新区政务服务数据管理局按照要求编制了2023年政务服务事务项目支出绩效目标申报表，详见表1-3。

表 1-3 2023 年政务服务事务项目支出绩效目标申报表

项目名称	政务服务事务		
预算规模	3,516,800 元		
总体目标	1. 开展 2023 年大鹏新区政府在线网站日常运维和内容保障工作，对网站进行全面诊断及优化，拓展网站创新应用建设，全面提升政府网站建设与管理水平； 2. 开展大鹏新区政府在线“政策解读”和“在线访谈”专题活动，增强政民互动，回应民生热点难点问题，深入推进政务公开工作； 3. 依托民生诉求“一网统管”改革，编制民生诉求事项目录清单，优化智能应答知识库运营服务，加强数据分析应用，完善民生诉求工作考核机制。		
一级指标	二级指标	三级指标	年度目标值
产出指标	数量指标	开展“政策解读”专题期数	≥6 期
		开展“在线访谈”专题期数	≥6 期
		政府网站运维人员数量	≥4 人
		政府网站信息发布量	≥15000 条
	质量指标	政府网站留言咨询答复率	100%
		民生诉求服务平台工单办结率	100%
	时效指标	政府网站信息审发频率	工作日每日审发

		系统安全漏洞扫描	24 小时不间断扫描
		政府网站运维人员服务时间	7x24 小时不间断电话支持
		工作时间系统故障响应时间	≤ 0.5 小时
		民生诉求数据分析报告出具时间	每季度
	成本指标	在线访谈及政策解读专题活动费用	≤ 46 万元
		网站监测及普查服务费用	≤ 28 万元
效益指标	社会效益指标	政府网站访问量	≥ 400 万次

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 绩效评价的目的

本次评价以新区政务服务数据管理局填报完成的《2023 年政务服务事务项目支出绩效自评表》为基础，以《大鹏新区党政机关网站和新媒体管理办法（试行）》《大鹏新区党政机关网站和新媒体建设管理工作指引》《“政务公开（含城市信用建设）”指标评分标准》《“数字政府建设”指标评分标准》等文件为依据评价政策落实和工作开展情况，以工作考核评分和结果为对象评价项目产出和效益。旨在实现以下目的：一是深入了解 2023 年政务服务事务项目具体实施情况，对于项目的投入和产出进行绩效分析；二是发现项目实施的过程中存在的问题，并对存在的问题进行分析，提供建议，进一步提高项目开展的规范性、有效性。

2. 绩效评价的对象、范围

本次绩效评价对象为 2023 年政务服务事务项目，项目实际支出 356.27 万元，资金主管部门为新区政务服务数据

管理局。评价对象主要涉及新区政务服务数据管理局综合科（政务服务科）。评价时间范围定为 2023 年 1 月 1 日-2023 年 12 月 31 日。

（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等

1. 绩效评价原则、方法和评价标准

在本次绩效评价中，评价小组遵循科学公正、统筹兼顾、激励约束和公开透明的原则，主要采用资料分析、凭证查阅、实地访谈调研等方法，以计划标准、行业标准、历史标准等其他标准作为评价标准。

2. 评价指标体系

评价小组按照“决策-过程-产出-效益”的逻辑路径，设计了新区政务服务数据管理局 2023 年度政务服务事务项目绩效评价指标体系，项目绩效评价指标分为四个层级，主要包括 4 个一级指标、10 个二级指标、17 个三级指标、21 个四级指标，每个四级指标均明确了详细评分标准。绩效评价指标总分为 100 分，其中决策指标分值为 19 分、过程指标分值 21 分、产出指标分值为 30 分、效益指标分值为 30 分，产出、效益指标分值权重为 60%。

（三）绩效评价工作过程

1. 评价准备阶段

首先，评价小组与综合科沟通确定“2023 年政务服务事务”项目作为 2023 年度单位部门评价项目。其次，制定项目实施计划并同步收集项目立项决策、项目实施过程、项目

产出和效益等资料。最后，通过对项目资料初步研读制定了现场评价工作方案，包括但不限于凭证查阅、实地访谈、现场查看材料等方式进一步了解项目情况。

2. 评价实施阶段

评价小组以搭建的绩效评价指标体系为导向，查阅了 19 笔记账凭证、相关财务数据、项目绩效有关材料及其他文件等资料。评价小组还对项目相关负责人进行了进一步访谈，对各项工作情况进行深度了解。根据收集的佐证材料、数据、信息进行汇总、整理、计算和综合分析，按照设定的评分标准对评价指标打分，形成本次绩效评价结论。

三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

2023 年政务服务事务项目完成了大鹏新区政府网站内容运营服务、大鹏新区政府网站“政策解读”和“在线访谈”专题活动、大鹏新区政府在线网站监测及普查服务、大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务、大鹏新区民生诉求热线服务、大鹏新区民意速办中心改造等六项工作内容，完成了 2023 年度新区“政务公开（含城市信用建设）”指标考核和 2023 年度新区“数字政府建设”指标民生诉求考核。但在评价中，发现绩效指标设置与绩效目标未完全对应、项目成本超过上一年度等问题。结合项目有关各方提供的资料及现场调研等获取的信息，对 2023 年政务服务事务项目进行综合评分，最终评分结果为 95.48 分，综合评定等级为优。具体得分情况详见表 3-1。

表 3-1 2023 年度政务服务事务项目得分汇总表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	得分率
决策	项目立项	立项依据充分性	立项依据充分性	4	4	100%
		立项程序规范性	立项程序规范性	2	2	100%
	绩效目标	绩效目标合理性	绩效目标合理性	3	2	66.67%
		绩效指标明确性	绩效指标明确性	3	2	66.67%
	资金投入	预算编制科学性	预算编制科学性	3	3	100%
		资金分配合理性	资金分配合理性	4	4	100%
过程	资金管理	资金到位率	资金到位率	2	2	100%
		预算执行率	预算执行率	2	2	100%
			预算调整率	2	2	100%
	资金使用合规性	资金使用合规性	5	5	100%	
	组织实施	管理制度健全性	管理制度健全性	4	4	100%
		制度执行有效性	制度执行有效性	6	4.5	75%
产出	产出数量	实际完成率	政务服务事务工作完成率	8	8	100%
	产出质量	质量达标率	政务服务事务工作质量达标率	8	8	100%
	产出时效	完成及时率	政务服务事务工作完成及时率	8	8	100%
	产出成本	成本控制率	成本控制率	6	6	100%
效益	项目效益	实施效益	2023年度新区“政务公开（含城市信用建设）”指标考核情况	5	4.98	99.6%
			2023年度新区“数字政府建设”指标民生诉求考核情况	5	5	100%
			2023年新区政府网站及政务新媒体检查情况	5	5	100%

			对提升新区的国际形象和国际影响力	5	5	100%
		满意度	民生诉求办理满意率	10	10	100%
总计				100	95.48	95.48

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况分析

1. 项目立项

项目立项主要涉及立项依据充分性以及立项程序规范性两部分。

新区政务服务数据管理局负责统筹政府网站工作，指导协调新区政府网站建设和管理。监督新区政务服务效能，受理和协调处理政务服务咨询、投诉、建议。根据单位职能进行项目申报和立项。新区政务服务数据管理局综合科（政务服务科）负责项目预算申报，经综合科审核后提交局党组会审批，提交新区发展和财政局审批通过。项目立项依据充分，立项程序规范，故按照评分标准，不扣分。

2. 绩效目标

绩效目标主要涉及绩效目标合理性以及绩效指标明确性两部分。

一是新区政务服务数据管理局根据要求填报《2023年政务服务事务项目支出绩效目标表》，项目绩效目标细化分解为14项三级指标，涉及数量、质量、时效、成本和社会效益指标具体详见表1-3，各项指标的年度指标值均可通过定性和定量方式来衡量，但数量指标中主要涉及大鹏新区政府

网站运营服务、大鹏新区政府网站“政策解读”和“在线访谈”专题活动经费内容，没有设置民生诉求热线、大鹏新区政府在线英文版网站运营服务、大鹏新区政府在线网站监测及普查服务等相关指标，项目绩效目标与预算确定的项目投资额或资金量不相匹配。

二是绩效指标方面，根据《2023年政务服务事务项目支出绩效目标表》，数量指标中“政府网站信息发布量”质量指标中“政府网站留言咨询答复率”时效指标中“政府网站信息审发频率”未说明是政府在线网站还是英文网站，指向不明确。故按照评分标准，此项扣2分。

3. 资金投入

资金投入主要涉及预算编制科学性以及资金分配合理性两部分。

新区政务服务数据管理局严格按照预算编制程序组织编制2023年政务服务事务项目预算，预算编制规范科学、标准明确，资金分配合理有效、符合要求。

一是在预算编制方面，2023年政务服务事务项目预算资金量与项目内容、工作任务整体匹配，有详细的经费测算明细，经费测算过程科学合理，经费额度测算科学准确、依据充分、标准清晰。

二是在资金分配方面，2023年政务服务事务项目预算资金依据实际在大鹏新区政府网站内容运营服务、大鹏新区政府网站“政策解读”和“在线访谈”专题活动、大鹏新区政府在线网站监测及普查服务、大鹏新区党政机关新媒体监测

及普查服务、大鹏新区民生诉求热线服务、大鹏新区民意速办中心改造等六部分工作之间合理分配，故按照评分标准，此项不扣分。

(二) 项目过程情况

对项目实施过程评价中，主要从资金管理以及组织实施两个方面进行评价分析。

1. 资金管理

资金管理主要涉及资金到位率、预算执行率和资金使用合规性三个部分。

在资金到位率和预算执行率方面，2023年度政务服务事务项目预算为 356.28 万元，2023 年实际到位资金为 356.28 万元，2023 年实际支出金额为 356.27 万元，预算调整金额 4.6 万元。因此，资金到位率 100%，预算执行率为 100%，预算调整率 1.31%。

在资金使用合规性方面，根据对新区政务服务数据管理局 2023 年政务服务事务项目全部会计凭证的查阅，项目资金管理和使用均符合国家财经法规、财务管理制度和资金管理辦法等相关规定；项目资金预算调整调剂严格履行相关审批程序、审批手续完备合理；项目资金支出严格按照预算批复或制度规定用途使用；项目经费报销均严格履行了报销审批程序并留有完整的审核痕迹。故按照评分标准，此项不扣分。

2. 组织实施

项目组织实施主要涉及管理制度健全性以及制度执行

有效性两个方面。

在管理制度健全性方面，新区政务服务数据管理局综合科（政务服务科）根据《大鹏新区党政机关网站和新媒体管理办法（试行）》和《大鹏新区党政机关网站和新媒体建设管理工作指引》实施项目管理。新区政务服务数据管理局制定了《深圳市大鹏新区政务服务数据管理局财务管理制度》《深圳市大鹏新区政务服务数据管理局预算管理办法》《深圳市大鹏新区政务服务数据管理局合同管理办法》《深圳市大鹏新区政务服务数据管理局固定资产管理办法》《深圳市大鹏新区政务服务数据管理局政府采购管理办法》等内部制度，评价财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。

在制度执行有效性方面，项目实施遵守相关法律法规和相关管理规定。根据《中共深圳市大鹏新区政务服务数据管理局党组二〇二三年第二十五次局党组会议纪要》（深鹏政数组纪〔2023〕25号），项目预算调整严格按照规定提供材料，按照流程进行审批，项目调整及支出调整手续完备。根据《深圳市大鹏新区政务服务数据管理局政府采购管理办法》第十五条“落实履约验收机制，采购项目由经办部门自行验收，对供应商履约情况作出评价。”但项目支出中大鹏新区民生诉求热线服务（2022-2023年）未对项目进行验收。故按照评分标准，该项扣1.5分。

（三）项目产出情况

1. 产出数量

根据表1-1，2023年政务服务事务项目实施情况，2023

年政务服务事务项目中大鹏新区政府在线网站运营服务、大鹏新区政府在线英文版网站运营服务、大鹏新区政府网站“在线访谈”及“政策解读”专题宣传产品制作服务、大鹏新区政府在线网站监测及普查服务、大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务、大鹏新区民生诉求热线服务、大鹏新区民意速办中心改造等工作均已按要求完成，政务服务工作效率达到100%。故按照评分标准，不扣分。

2. 产出质量

根据对项目凭证、支付令和访谈，2023年政务服务事务项目中大鹏新区政府在线网站运营服务、大鹏新区政府在线英文版网站运营服务、大鹏新区政府网站“在线访谈”及“政策解读”专题宣传产品制作服务、大鹏新区政府在线网站监测及普查服务、大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务、大鹏新区民生诉求热线服务、大鹏新区民意速办中心改造工作等均已按要求完成，大鹏新区民生诉求热线服务（2022-2023年）未对项目进行验收，其他各项工作均已完成验收并出具验收报告或履约评价表，验收均为合格。故按照评分标准，此项扣1分。

3. 产出时效

根据对项目凭证、支付令和访谈，2023年政务服务事务项目中大鹏新区政府在线网站运营服务、大鹏新区政府在线英文版网站运营服务、大鹏新区政府网站“在线访谈”及“政策解读”专题宣传产品制作服务、大鹏新区政府在线网站监测及普查服务、大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务、大鹏

新区民生诉求热线服务、大鹏新区民意速办中心改造工作等均已按要求在合同规定时间内完成。故按照评分标准，此项不扣分。

4. 成本控制率

产出成本主要从成本控制情况方面进行评价分析，2022年度政务服务事务项目调整后预算为 356.28 万元，实际支出 356.27 万元，未发生超预算的情况，成本控制率为 100%，在经费方面做到严格把控。故按照评分标准，此项不扣分。

（四）项目效益情况

项目效益主要从实施效益以及满意度两个方面进行评价分析。

1. 实施效益

在 2023 年度新区“政务公开（含城市信用建设）”指标考核情况方面，根据 2023 年度深圳市“政务公开（含城市信用建设）”指标考核结果，大鹏新区在政府网站和政务新媒体指标扣 0.4 分：a “智能问答”指标，扣 0.05 分。b “政策精准推送”指标，扣 0.1 分。c “其他”指标，扣 0.25 分。故按照评分标准，扣 0.02 分。

在 2023 年度新区“数字政府建设”指标民生诉求考核情况方面，根据 2023 年度深圳市““数字政府建设”指标考核结果，大鹏新区得分 100 分，其中民生诉求方面得满分。故按照评分标准，不扣分。

在 2023 年新区政府网站及政务新媒体检查情况方面，根据《深圳市政务服务数据管理局关于 2023 年第一季度全

市政府网站及政务新媒体检查情况的通报》(深政数函〔2023〕34号)《深圳市政务服务数据管理局关于2023年第二季度全市政府网站及政务新媒体检查情况的通报》(深政数函〔2023〕55号)《深圳市政务服务数据管理局关于2023年第三季度全市政府网站及政务新媒体检查情况的通报》(深政数函〔2023〕94号)《深圳市政务服务数据管理局关于2023年第四季度全市政府网站及政务新媒体检查情况的通报》(深政数函〔2023〕146号)等结果,大鹏新区网站内容安全、信息更新及时性、互动回应及时性、服务实用性、网站功能设计等方面均为合格。故按照评分标准,不扣分。

在对提升新区的国际形象和国际影响力作用和意义方面,大鹏新区2023年政府网站访问量达到480万次。2023年完成6期解读大鹏访谈活动,分别为《大鹏新区个体工商户转型升级为企业奖励资金实施细则》《深圳市大鹏新区城市更新实施办法》《深圳市大鹏新区政府投资项目工程变更管理办法》《大鹏新区行政复议申请指南》《深圳市大鹏新区关于支持体育产业发展的若干措施》《大鹏新区青年发展规划(2022-2025年)》。同时,相关稿件推送到深圳新闻网、大鹏网、人民网客户端、澎湃新闻客户端、百度客户端等平台。大鹏新区英文网站运营维护团队结合新区独特的文旅资源和深厚的历史财富,将丰富多彩的大鹏面貌展现给国际读者,并邀请外籍人士探索“宝藏”大鹏、体验大鹏多彩的风土人情,大大提升了大鹏的国际知名度和影响力。文字视频除在大鹏新区政府在线英文版网站发布外,同步在市委、市

政府官方英文网站及英文《深圳日报》全平台发布，受到了读者的广泛好评和认可。项目的开展对进一步提升新区的国际形象和国际影响力作用和意义显著。故按照评分标准，不扣分。

2. 满意度

根据民生诉求服务平台数据，2023年民生服务工单评价数量3063件，其中满意量2701件，满意度99.78%。故按照评分标准，不扣分。

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. 砥砺“改头换面”，智慧型“网上政府”全新纷呈。

秉持“以人民为中心，以服务为宗旨，突出政务特色”建设原则，打破传统网站模式，推动新区政府在线网站中英文版改版升级，针对群众关注的热点信息“找不到、找不快、找不准”问题，从版面设计、栏目架构、功能服务等多维度着手，系统整合原有页面层级，汇聚各类信息资源，重点突出办事服务。在原有便民利民基础上，优化移动端适配和无障碍浏览功能，让群众随时随地即可畅游“掌上大鹏”，全方位塑造“山海筑梦，美丽大鹏”的“独特气质”。

新版上线的网站，服务板块布局更合理、界面层次更友好、搜索引擎更便利、生态特色更鲜明，让群众感受到更“多元精准”的用户体验，政府在线网站社会影响力持续上升。2019年5月至今，网站信息发布量近9万条，网站浏览量约1873万次。

2. 做足“减法”，厚植新媒体发展生态。

坚持“理性开发、节约共享”原则，严格把控党政机关新媒体“开设关”，实行“应报尽报、应销尽销”的规范化管理，积极开展党政机关新媒体注销关停、抽查普查、季度通报等工作。按照“谁主办、谁负责”原则，进一步压实党政机关新媒体主办单位信息发布“三审三校”机制，定期开展安全问题研判及自查自纠，强化党政机关新媒体话题、留言审核机制，严防官方发言和舆论立场偏颇等情况，把好政治关、法律关、政策关、保密关，全力消除“擅自开设”“瞒报漏报”“开而不管”等现象。

3. 坚持平时抓、时时抓，提升民意速办工作的质效。

一是常态化调度传压力。建立统筹调度机制，组建民意速办工作调度群，每个月召开民意速办专题工作推进会，分管组织编制、政务服务工作的新区领导直接调度，现场解决问题、交办任务。二是常态化培训提能力。定期开展民生诉求业务培训，提升与群众沟通能力、化解矛盾能力，真正成为群众的“贴心人”。截至目前，全覆盖新区所有单位、街道、社区（含驻区单位）400余人参加培训。三是常态化“走流程”破阻力。新区领导率先垂范，各级领导干部带头，以普通办事人员的身份，全流程体验民意速办办理过程，查找问题症结，推动流程再造、提升效率。

（二）存在的问题及原因分析。

1. 项目绩效目标与预算确定的项目投资额或资金量不相匹配。

根据《项目支出绩效目标表》，各项指标的年度指标值均可通过定性和定量方式来衡量，但数量指标中主要涉及大鹏新区政府网站运营服务、大鹏新区政府网站“政策解读”和“在线访谈”专题活动经费内容，没有设置民生诉求热线、大鹏新区政府在线英文版网站运营服务、大鹏新区政府在线网站监测及普查服务等相关指标。

主要原因是：项目绩效目标设置不够全面，绩效指标设置专业性有待加强。

2. 项目绩效指标设置不规范，指向不明确。

根据《2023年政务服务事务项目支出绩效目标表》，数量指标中“政府网站信息发布量”质量指标中“政府网站留言咨询答复率”时效指标中“政府网站信息审发频率”未说明是政府在线网站还是英文网站。

主要原因是：绩效指标设置专业性有待加强，绩效指标的設置未反映项目主要内容。

3. 项目验收资料缺失，无法佐证工作质量。

大鹏新区民生诉求热线服务（2022-2023年）未对项目进行验收，其他各项工作均已完成验收并出具验收报告或履约评价表，验收均为合格。

主要原因是：项目实施人员未严格按照内部控制制度保存项目验收资料，造成了资料缺失的情况。

4. 项目实施考核结果尚有不足，效益需进一步提高。

在2023年度新区“政务公开（含城市信用建设）”指标考核情况方面，根据2023年度深圳市“政务公开（含城

市信用建设)”指标考核结果，大鹏新区在政府网站和政务新媒体指标扣 0.4 分。

主要原因是：项目实施考核结果未获得满分，绩效考核满意度有待提升。

六、有关建议

（一）进一步参考项目预算测算明细，提高绩效目标设置合理性。

（二）进一步加强绩效指标的审核，提高绩效指标设置明确性。

（三）进一步加强对项目过程资料的审核，提高项目实施规范性。

（四）进一步加强项目验收工作，提升项目过程资料的完整性。

（五）进一步加强政府网站和党政机关新媒体工作，提高项目实施效益。

七、其他需要说明的问题

无。

附件

项目支出绩效评价指标体系框架

一级指标	二级指标	三级指标	分值	四级指标	分值	指标解释	指标说明	评价得分	扣分说明
决策	项目立项	立项依据充分性	4	立项依据充分性	4	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责,用以反映和考核项目立项依据情况。	<p>评价要点: 以下评分维度符合得相应分值, 否则扣相应分值, 扣完为止。</p> <p>①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策; (1分)</p> <p>②项目立项是否与部门职责范围相符, 属于部门履职所需; (1分)</p> <p>③项目是否属于公共财政支持范围, 是否符合中央、地方事权支出责任划分原则; (1分)</p> <p>④项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。 (1分)</p>	4.00	
		立项程序规范性	2	立项程序规范性	2	项目申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	<p>评价要点: 以下评分维度符合得相应分值, 否则扣相应分值, 扣完为止。</p> <p>项目是否按照规定的程序申请设立。 (2分)</p>	2.00	

绩效目标	绩效目标合理性	3	绩效目标合理性	3	项目所设定的绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	评价要点: 以下评分维度符合得相应分值, 否则扣相应分值, 扣完为止。 ①项目是否有绩效目标; (1分) ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性; (1分) ③是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。(1分)	2.00		
	绩效指标明确性	3	绩效指标明确性	3	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	评价要点: 以下评分维度符合得相应分值, 否则扣相应分值, 扣完为止。 ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标; (1分) ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现; (1分) ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。(1分)	2.00		

	资金投入	预算编制科学性	3	预算编制科学性	3	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 ①预算内容与项目内容是否匹配；（1分） ②预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；（1分） ③预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。（1分）	3.00	
		资金分配合理性	4	资金分配合理性	4	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 ①预算资金分配依据是否充分；（2分） ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。（2分）	4.00	

过程	资金管理	资金到位率	2	资金到位率	2	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。	资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。（2分） 实际到位资金：2023年内落实到具体项目的资金。 预算资金：2023年内预算安排到具体项目的资金。 以上评分维度达到100%得相应满分分值，否则按比例得分。	2.00	
		预算执行率	4	预算执行率	2	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率得分=预算执行率×2分 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%；（2分） 以上评分维度达到100%得相应满分分值，否则按比例得分。	2.00	
				预算调整率	2		预算调整率=（调整后预算资金-年初预算资金）/年初预算资金*100%。 ①预算调整率<5%的，得2分； ②5%≤预算调整率≤10%的，得1分； ③预算调整率>10%的，得0分。	2.00	
		资金使用合规性	5	资金使用合规性	5	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。	5.00	

						用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理规程的规定；（1分） ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；（2分） ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；（1分） ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。（1分）		
组织实施	管理制度健全性	4	管理制度健全性	4	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；（2分） ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。（2分）	4.00		
	制度执行有效性	6	制度执行有效性	6	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	评价要点：以下评分维度符合得相应分值，否则扣相应分值，扣完为止。 ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；（1.5分） ②项目调整及支出调整手续是否完备；（1.5分） ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档；（1.5分）	4.5		

							④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。（1.5分）		
产出	产出数量	实际完成率	8	政务服务事务工作完成率	8	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	①大鹏新区政府在线网站运营服务完成率；（1分） ②大鹏新区政府在线英文版网站运营服务完成率；（1分） ③大鹏新区政府网站“在线访谈”及“政策解读”专题宣传产品制作服务完成率；（1分） ④大鹏新区政府在线网站监测及普查服务完成率；（2分） ⑤大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务完成率；（1分） ⑥大鹏新区民生诉求热线服务完成率；（1分） ⑦大鹏新区民意速办中心改造工作完成率。（1分） 以上评分维度达到100%得相应满分分值，否则按比例得分。	8.00	
	产出质量	质量达标率	8	政务服务事务工作质量达标率	8	项目涉及各类工作完成质量情况，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	①大鹏新区政府在线网站运营服务验收合格率；（1分） ②大鹏新区政府在线英文版网站运营服务验收合格率；（1分） ③大鹏新区政府网站“在线访	7.00	

						<p>谈”及“政策解读”专题宣传产品制作服务验收合格率；（1分）</p> <p>④大鹏新区政府在线网站监测及普查服务验收合格率；（2分）</p> <p>⑤大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务验收合格率；（1分）</p> <p>⑥大鹏新区民生诉求热线服务验收合格率；（1分）</p> <p>⑦大鹏新区民意速办中心改造工作验收合格率。（1分）</p> <p>以上评分维度达到100%得相应满分分值，否则按比例得分。</p>		
	产出时效	完成及时性	8	政务服务事务工作完成及时率	8	<p>项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。</p> <p>①大鹏新区政府在线网站运营服务完成及时率；（1分）</p> <p>②大鹏新区政府在线英文版网站运营服务完成及时率；（1分）</p> <p>③大鹏新区政府网站“在线访谈”及“政策解读”专题宣传产品制作服务完成及时率；（1分）</p> <p>④大鹏新区政府在线网站监测及普查服务完成及时率；（2</p>	8.00	

						分) ⑤大鹏新区党政机关新媒体监测及普查服务完成及时率; (1分) ⑥大鹏新区民生诉求热线服务完成及时率; (1分) ⑦大鹏新区民意速办中心改造工作完成及时率; (1分) 以上评分维度达到100%得相应满分分值, 否则按比例得分。		
	产出成本	成本控制率	6	成本控制率	6	完成项目计划工作目标的实际成本与计划成本的比率, 用以反映和考核项目的成本控制程度。 评价要点: 以下评分维度符合得相应分值, 否则扣相应分值, 扣完为止 ①项目严格按照预算进行支出, 未发生超预算的情况; (3分) ②成本控制率= (实际成本) / (计划成本) × 100%, 小于等于100%得满分, 否则按比扣分。(3分)。	6.00	
效益	项目效益	实施效益	5	2023年度新区“政务公开(含城市信用建设)”指标考核情况	5	项目实施对2023年度新区“政务公开(含城市信用建设)”指标考核的影响。 2023年度新区“政务公开(含城市信用建设)”指标考核情况(5分) 以上评分维度按考核结果百分比得分。	4.98	

			5	2023年度新区“数字政府建设”指标民生诉求考核情况	5	项目实施对2023年度新区“数字政府建设”指标民生诉求考核的影响。	2023年度新区“数字政府建设”指标民生诉求考核情况(5分)以上评分维度按考核结果百分比得分。	5.00	
			5	2023年新区政府网站及政务新媒体检查情况	5	项目实施对2023年新区政府网站及政务新媒体检查结果的影响。	2023年新区政府网站及政务新媒体检查情况(5分)以上评分维度按检查合格百分比得分。	5.00	
			5	对提升新区的国际形象和国际影响力作用和意义。	5	项目实施对提升新区的国际形象和国际影响力作用和意义。	项目实施对提升新区的国际形象和国际影响力作用和意义。(5分)以上评分维度按层差法评分,作用和意义显著得5分,一般得2.5分,不明显得0分。	5.00	
		满意度	10	民生诉求办理满意率	10	社会公众对民生诉求办理满意率。	民生诉求办理满意率 $\geq 95\%$ (10分)。每较目标值下降1%,扣除权重的10%,扣完为止。	10	
合计								95.48	