

2023 年度闵行区华漕镇 部门整体支出绩效评价报告

预算单位：上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心

主管部门：上海市闵行区华漕镇人民政府

委托部门：上海市闵行区华漕镇财政所

评价机构：上海锦航会计师事务所有限责任公司

主 评 人：薛辉

二〇二四年七月

目 录

摘 要	3
● 部门概述	3
● 评价结论	4
● 绩效分析	4
● 主要业绩	5
● 存在问题	6
● 评价建议	6
正 文	8
一、部门（单位）概况	8
（一）机构沿革与业绩回顾	8
（二）部门职能	9
（三）部门规划与绩效目标	13
（四）部门预算及使用情况	21
（五）部门（单位）管理及实施情况	25
（六）年度工作完成情况（对照绩效目标和工作计划）	26
（七）关联方	29
二、绩效评价工作开展情况	29
（一）绩效评价对象、范围和关注点	29
（二）绩效评价依据、原则	30
（三）评价指标体系（附表说明）	31
（四）评价方法及等级	42
（五）绩效评价工作过程	43
三、评价结论及绩效分析	44
（一）评价结论	44
（二）绩效分析	44
（三）具体指标分析	45
四、主要经验及做法、存在问题和建议	63
（一）主要业绩和经验	63

（二）存在问题	64
（三）相关建议	65
五、其他需说明的问题	65

摘 要

为贯彻落实上海市全面推进预算绩效管理工作的要求，完善单位预算管理，强化预算支出责任，提高财政项目支出预算绩效水平，上海锦航会计师事务所有限责任公司受上海市闵行区华漕镇财政所（以下简称“华漕镇财政所”）的委托，根据《闵行区部门（单位）整体支出绩效管理办法》和《上海市委托第三方机构参与预算绩效管理工作暂行办法》的通知（沪财绩[2021]25号）等文件规定，对上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心（以下简称“华漕镇城运中心”）2023年部门整体支出实施绩效评价。评价组经过数据采集、分析、访谈等必要的评价程序，采用绩效分析和统计等方法，在梳理、分析评价数据资料的基础上，形成本评价报告。

● 部门概述

为进一步践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，坚持和加强党的全面领导，强化街镇在基层治理中的基础作用，全面提升党委、政府治理能力和水平，落实“减负、增能、赋权”要求，提高街镇管理服务效能和资源统筹能力。2021年4月9日，经区委编委研究决定设置上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心（加挂上海市闵行区华漕镇应急指挥中心牌子），2023年9月，增挂上海市闵行区华漕镇安全生产事务管理中心牌子，不设内设机构。机构类别为公益一类。

宗旨和业务范围是统筹推进辖区内“一网统管”工作；推进城市治理各领域信息数据整合运用，承办区级城运平台派发的网格化管理和“12345”等案件；落实应急值班值守要求，负责辖区内应急管理具体任务的协调处置等工作；组织开展属地安委办日常工作，协助开展安全生产综合监管、安全生产违法行为的纠违工作和生产安全事故的调查等工作。

2023年年初原华漕镇城运中心预算938.88万元，包括基本支出567.21万元和项目支出371.67万元；2023年9月，华漕镇安监所并入，并入且调整后预算1,765.22万元（其中原华漕镇城运中心调整后

预算为 1,000.98 万元,华漕镇安监所 764.24 万元),执行金额 1,765.22 万元(其中原华漕城运中心 1,000.98 万元,华漕镇安监所 764.24 万元),预算执行率 100%。

●评价结论

绩效评价小组运用评价指标体系及评分标准,通过数据采集、数据核查核对、问卷调查及访谈等方法,对华漕镇城运中心 2023 年度部门整体支出绩效进行了客观评价,最终评分得分 86.72 分,评价等级为“良”。其中:部门决策类指标权重 14.00 分,得分 13.50 分,得分率 96.43%;部门管理类指标权重 36.00 分,得分 33.55 分,得分率 93.19%;部门绩效类指标权重 50.00 分,得分 39.67 分,得分率 79.34%。

部门整体支出绩效评价结论:整体运行基本正常。

●绩效分析

经整体绩效分析,该部门整体运行良好。

部门决策方面:根据闵委编委[2021]153 号和闵委编委[2023]47 号及《上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心岗位设置方案》,华漕镇城运中心的职能设定与“三定”方案一致;岗位职责设定明确。华漕镇城运中心拟定的工作计划明确、合理,基本符合中长期规划,绩效目标制定依据充分。预算决策程序规范,预算安排和工作计划的匹配度较高。

部门管理方面:2023 年 9 月华漕镇安监所并入华漕镇城运中心,合并后 2023 年调整后基本支出预算 884.02 万元,执行金额 884.02 万元,执行率 100%;2023 年调整后项目支出预算 881.20 万元,执行金额 881.20 万元,执行率 100%;三公经费未安排预算也无相应支出;部门预算总额调整幅度较小,但项目预算调整幅度较大,总体而言,华漕镇城运中心部门预算执行管理较好。华漕镇城运中心目前使用的制度有《华漕镇资金审批程序及制度》、《华漕镇城市运行管理中心财务内部制度》、《华漕镇行政事业单位固定资产管理制度》、《事业单位管理制度》、《合同控制管理制度》、《公务卡制度》等制度,制度基本能保障部门正常工作运行,华漕镇城运中心基本按照相关制度执行,但

在签订合同时，仍使用已废止的法规；在开展采购业务时，采购程序欠规范。

部门绩效方面：华漕镇城运中心年度工作（含重点工作）除居民满意度未得到提高外，其他工作均完成；年度绩效和考核情况均为良好；案件处置完成率 99.09%、案件处置满意度 69.38%、上报案件处置及时率 98.10%、下派案件核查及时率 99.97%、群众投诉满意度 72.27%（高于街镇平均水平）、提升镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力认可度 87.36%、居民满意度 90.37%、平台现有功能基本满足发展需求；长效管理机制健全（主要按照《闵行区数字化转型“十四五”规划》等文件执行）。部门绩效产出方面较好。

●主要业绩

1. 群众投诉举报数据

华漕镇城市网格化综合管理平台通过公众反映和基层队伍采集等途径，共立案 38935 件，其中群众投诉共受理 6464 件，同比下降 69.36%。其中“12345”上报案件 6585 件，“96200”上报案件 121 件，“962121”上报案件 118 件，居委上报案件 2 件，网格上报案件 32109 件。

2. 责任网格巡查采集数据

镇各居村、街面等网格巡查采集上报案件 25597 件。办结率为 98.44%。案件高效处置率由今年 1 月的 73.3% 上升到 9 月的 83.03%，提升了 10 个百分点。

3. 热线案件办理质量数据

市级抽查华漕镇“12345”热线四率情况，华漕镇先行联系率为 97.60%（街镇平均 95.92%）、诉求解决率为 79.80%（街镇平均 73.61%）、群众满意率 72.27%（街镇平均 66.09%），每月按时办结率由原先 84.78% 上升至 100%，并且多月连续保持 100%。华漕镇城运中心通过查缺补漏，层层落实工作责任，定期分析，及时通报承办单位办理效能，保持压力传导实时动态，可查可比，努力提高群众满意度。

4. 平台超时红灯案件和责任倒查案件数据

热线平台 148 件红灯超时案件已全部办结，实现了动态清零。“应

发现未发现”责任倒查案件 79 件，主要涉及占道无证照经营、房屋群组、暴露垃圾、损坏房屋承重结构等。其中，居村网格 39 件、街面网格 38 件、拓展网格 2 件。

5. 助力闵行区获得团体二等奖

完成 2023 年灾害信息员数据库人员信息更新填报，已开通账号 159 个。开展“5.12 全国防灾减灾日”各项宣传活动 40 余场次。完成爱博六村居委国家级综合减灾示范社区申报、创建、验收工作。参加 2023 年上海市灾害信息员培训和自然灾害灾情统计大赛，助力闵行区获得团体二等奖。

● 存在问题

1. 使用已废止的法规

华漕镇城运中心签订的 2023 年华漕镇城运平台（单兵执法记录服务）项目技术服务合同，签订依据为《中华人民共和国合同法》，合同法已于 2021 年 1 月 1 日废止，依据应为《中华人民共和国民法典》。

2. 案件上报、处置、下派工作执行有效性欠缺

根据工单汇总表、调查问卷等信息，华漕镇城运中心在网格前端巡查未以辖区内热线投诉案件为导向，前端重点防控案件上报较少，责任倒查案件时有发生；部分工作人员对平台案件管理重视程度不够，导致出现红灯超时情况；存在化解方案不清、政策依据不足、处置结果不明的情况，急于“12345”热线案件的结案，影响了市民满意率的提高。总体而言，华漕镇城运中心在案件上报、处置、下派工作执行有效性欠缺。

● 评价建议

1. 加强采购合同审核把关

建议：华漕镇城运中心在后续签订合同时应把握好关键事项（法律法规、周期、金额、签字、日期等），按相关要求，先将起草的合同及时提交至律师审核，并根据律师意见完善合同条款，经双方核定并经部门负责人阅示后方可签订正式合同。周期性服务类项目，应在合同中体现“分批次拨付款项”，“履约和考核要求”等要素。

2. 提高工作效率、加大日常工作监管力度

建议：华漕镇城运中心应要求各条线工作人员保证工作质量，落实奖惩制度，优化完善网格管理，加强前端发现，提高员工工作效率；从员工年龄结构、知识结构方面，合理配置协管员，协管员应具备突发事件处置能力。加大日常工作监管力度，建立健全业务能力培训机制，提升员工工作能力，保证案件处置质量、时效性，提高群众满意度等；同时，应持续推进“一网统管”，对现有应用场景进一步汇聚引导，优化打磨，为建设华漕镇“12345”热线实时数据分析场景，为热线平台案件提供案件预警、分析研判提供依据，使部门工作开展整体运行良好。

正文

财政支出绩效评价是从深化部门预算改革、加强预算绩效管理的实际需要出发，通过科学合理的方法，客观公正地评价财政资金使用的经济性、效率性和效益性，是强化部门（单位）预算支出责任，改善财政支出管理、优化资源配置以及提高公共服务水平的重要手段。

为贯彻落实上海市全面推进预算绩效管理工作的要求，完善单位预算管理，强化预算支出责任，提高财政支出预算绩效水平，上海锦航会计师事务所有限责任公司受上海市闵行区华漕镇财政所的委托，根据《闵行区部门（单位）整体支出绩效管理办法》和《上海市委委托第三方机构参与预算绩效管理工作暂行办法》的通知（沪财绩[2021]25号）等文件规定，对上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心2023年部门整体支出实施绩效评价。评价组经过数据采集、分析、访谈等必要的评价程序，采用绩效分析和统计等方法，在梳理、分析评价数据资料的基础上，形成本评价报告。

一、部门（单位）概况

（一）机构沿革与业绩回顾

1. 机构沿革

为进一步践行“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，坚持和加强党的全面领导，强化街镇在基层治理中的基础作用，全面提升党委、政府治理能力和水平，落实“减负、增能、赋权”要求，提高街镇管理服务效能和资源统筹能力。2021年4月9日，经区委编委研究决定设置上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心（加挂上海市闵行区华漕镇应急指挥中心牌子（以下简称“华漕镇应急指挥中心”）），2023年9月，增挂上海市闵行区华漕镇安全生产事务管理中心牌子（以下简称“华漕镇安监所”），不设内设机构。机构类别为公益一类。

宗旨和业务范围是统筹推进辖区内“一网统管”工作；推进城市治理各领域信息数据整合运用，承办区级城运平台派发的网格化管理和“12345”等案件；落实应急值班值守要求，负责辖区内应急管理具

体任务的协调处置等工作；组织开展属地安委办日常工作，协助开展安全生产综合监管、安全生产违法行为的纠违工作和生产安全事故的调查等工作。

2. 业绩回顾

华漕镇城运中心 2021 年共受理群众投诉案件 4260 件，镇各居村、街面等网格巡查采集上报案件 54719 件，市“12345”热线办对华漕“四个率”进行案件抽查，先行联系率为 99.76%，市民满意率 82.05%，诉求解决率 87.95%，按时办结率 94.66%；2022 年共受理群众投诉案件 15563 件，镇各居村、街面等网格巡查采集上报案件 27642 件，市“12345”热线办对华漕“四个率”进行案件抽查，先行联系率为 95.42%，市民满意率 81.38%，诉求解决率 77.83%，按时办结率 94.84%；2023 年共受理群众投诉案件 30803 件，镇各居村、街面等网格巡查采集上报案件 25597 件，市“12345”热线办对华漕“四个率”进行案件抽查，先行联系率为 97.60%，市民满意率 72.27%，诉求解决率 79.80%，按时办结率 100.00%；在 2022 年度“一网统管”工作绩效测评中位列良好。

（二）部门职能

1. 职能定位

（1）贯彻落实执行城市运行管理、安全生产等相关法律法规和政策；

（2）打造信息共享、快速反应、联勤联动的基层指挥中心；

（3）根据镇党委、政府授权，统筹推进辖区内“一网统管”工作，加强镇城市综合管理运行机制建设，开展城市运行管理相关工作评估；

（4）根据镇党委、政府授权，按照“多格合一”要求，统筹推进辖区内网格划分、力量整合、资源配置、机制运行和指导、监督、考核等工作；

（5）根据镇党委、政府授权，负责辖区应急管理具体事项的协调处置，指挥、调度辖区内各类执法管理力量和社会力量开展突发事件应急处置等工作；

（6）负责数据分析、情况研判、预测预警，分析、研判城运平台

案件信息和城市治理大数据，为城市精细化管理提供支撑；

（7）承办区级城运平台派发的网格化管理和“12345”等群众投诉案件，受理和处置本级平台流转的各类案件信息，完成立案、派遣、处理、反馈、核查、结案、监督的闭环流程；

（8）落实居、村、街面和拓展网格日常管理的监督指导责任等，引导和发动社会力量参与城市运行的管理；

（9）落实辖区内城市运行管理平台的信息化建设、运营和维护等工作；

（10）落实应急值班值守要求，及时掌握辖区内发生的应急情况，按规定程序办理；

（11）落实突发事件的处置工作，并做好信息的报送；

（12）组织开展属地安委办日常工作，协助开展安全生产宣教培训工作，协助制定安全生产工作计划、检查计划并组织实施，协调解决安全生产工作方面存在的突出问题；

（13）协助本级政府对所属部门和基层组织开展安全生产综合监管、安全生产考核、应急救援综合预案修编和应急演练；

（14）协助应急管理（安全生产监管）部门开展对安全生产违法行为的纠违工作和生产安全事故的调查工作；

（15）完成华漕镇党委、政府交办的其他工作。

2. 机构设置和人员资产

（1）机构设置

上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心于2021年4月正式设立，是全民事业单位，隶属于上海市闵行区华漕镇人民政府，机构级别相当于正科级，加挂上海市闵行区华漕镇应急指挥中心及上海市闵行区华漕镇安全生产事务管理中心牌子，无内设机构，经费来源为全额拨款，开办资金10万元，核定人员编制25名（其中华漕镇安监所事业编制9名），设主任1名（兼任华漕镇应急指挥中心、华漕镇安监所主任），副主任4名；改革过渡期暂时增设党支部书记1名。

（2）人员情况

上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心结合工作实际，在已核准的编制数内，根据实际聘用人数、功能、职责任务和工作需要，设置岗位 25 个，均为管理岗位 25 个，占岗位总量的 100%。其中：7 级管理岗位 2 个，分别是主任和党支部书记（改革过度期暂时增设）；8 级管理岗位 4 个；9 级管理岗位 19 个，其中应急处置（城市运行）2 个、应急处置（安全生产）2 个、网格化综合管理 3 个、网格化信息管理 2 个、网格督查 2 个、城运管理 1 个、一网统管 1 个、安全生产综合管理 2 个、安全生产监督 1 个、安全生产宣教培训 1 个、安全生产考核 1 个、内勤 1 个。

华漕镇城运中心人员编制实有人数 24 名（7 级管理岗位 1 个，8 级管理岗位 11 个，9 级管理岗位 12 个），其中：主任 1 名，副主任 3 名，综合管理 1 名，应急处置（城市运行）4 名、网格化综合管理 2 名、网格化信息管理 2 名、网格督查 2 名、一网统管 1 名、交通安全管理 1 名，职业病危害安全管理 1 名、地下空间安全管理 1 名、危险化学品安全管理 1 名、特种设备安全管理 2 名、安全生产管理 1 名和内勤 1 名。

（3）部门资产情况

截止 2023 年 12 月 31 日，华漕镇城运中心净资产总额 385.88 万元，较上年减少 20.71%；其中固定资产 385.88 万元，占资产总额 100.00%。

华漕镇城运中心 2023 年部门资产明细（单位：万元）

资产明细	期初	期末	占比	较上年增长
一、资产总额	500.48	385.88		-22.90%
1.流动资产	15.71			-100.00%
2.固定资产	484.77	385.88	100.00%	-20.40%
二、负债	13.82			-100.00%
三、净资产	486.66	385.88		-20.71%

2023 年华漕镇城运中心固定资产期初原值 963.40 元，净值 484.77 万元，期末原值 979.58 万元，净值 385.88 万元，期末所有固定资产

在用。

华漕镇城运中心 2023 年固定资产明细（单位：万元）

资产明细	期初			期末		
	数量	原值	净值	数量	原值	净值
房屋及构筑物	64	220.39	21.83	64	220.39	20.67
设备	218	705.42	432.38	267	714.14	329.73
家具和用具	292	37.59	30.56	397	45.05	35.48
合计	-	963.40	484.77	-	979.58	385.88

3、内部职责划分

岗位名称	人数	工作职责
主任	1	<ol style="list-style-type: none"> 负责对区域运中心转送、交办的网格化管理案件、“12345”等市民服务热线案件的受理和督办。 负责与区域运中心做好协调对接工作，做好平台红灯、疑难案件的处置； 负责区城市运行管理中心下达的考核任务。 负责镇城市运行管理中心财务和人事的工作。 认真、及时、积极地完成领导交办的其他工作。
副主任	3	<ol style="list-style-type: none"> 按照全年工作计划，制定应急条线工作计划，并负责具体落实。 负责对值班期间如遇到重大、紧急和超出职责范围内突发事件及时的向上级领导汇报和请示。 负责对区总值班室、镇领导交办的事项及接到有关单位和群众来电反映可能属突发事件的信息，向分管领导汇报，并将处置情况及时反馈和记录。 组织相关部门、片区网格工作站、网格巡查员等开展多层次的业务培训； 认真、及时、积极地完成领导交办的其他工作。
应急处置	3	<ol style="list-style-type: none"> 及时掌握辖区内各类突发公共案（事）件等动态信息，按规定及时协调处置并上报。 及时更新镇总体应急预案和分类预案。 及时更新应急分队的人员情况和应急资源的部署情况。 认真、及时、积极地完成领导交办的其他工作。
安全生产管理	9	<ol style="list-style-type: none"> 承担安委办、消委办、交通联席会议日常工作，制定安全生产工作计划和措施并组织实施，协调解决安全生产工作方面存在的突出问题。 制定年度安全生产监督检查计划，指导村、居、镇属公司及相关职能部门制定实施方案，督促按方案实施监督检查。 负责对本级政府所属部门和基层组织实施安全生产综合监督，制定安全生产考核办法并组织实施考核。 组织开展安全生产、消防、交通宣传、教育、培训，积极推广安全生产标准化建设，建立健全各项消防检查安全管理台账。 牵头组织制定镇级生产安全事故应急救援综合预案，督促各项措施落实，并组织演练，检查督促生产经营单位应急预案编制和应急救援演练。 配合上级相关部门组织开展针对性消防安全教育和培训，督促、指导和协助相关单位做好安全宣传教育工作，推进社区公共消防基础设施和各种形式消防队伍建设。

		7、协助消防部门开展灭火救援行动、协助，参与相关火灾事故调查处理，及时掌握辖区消防安全情况。
网络督查	2	1、负责对片区网格区域内进行巡查，发现的各类信息和问题收集上报。 2、负责对前端处置结果进行核查反馈。 3、监督和指导片区网格的信息采集和专项排查工作，促进各项工作的落实。 4、每月对于居委和村委进行巡查考核并如实记录。 5、对于平台在建违建，及时现场核实、联系村居职能部门进行查处，要求建立附件照片文档。 6、认真、及时、积极地完成领导交办的其他工作。
网格化管理 (投诉受理)	4	1、负责“12345”、“962000”等热线案件的流转分派、跟踪、结案、回访工作。 2、负责热线案件与居委会、村委会及职能部门的联系沟通及协调工作。 3、负责夜间群众来电，并做好记录，及时将有关通知内容反馈到相关部门。 4、负责居委、村委及街面巡查采集上报案件的审核立案工作。 5、认真、及时、积极地完成领导交办的其他工作。
报账员	1	1、负责部门财政资金支出的管理工作。 2、负责部门的财政预算的编制、申报等工作。 3、负责部门项目合同等整理的工作。 4、完成上级部门要求的各项财政数据统计。 5、认真、及时、积极地完成领导交办的其他工作。
内勤	1	1、负责平台数据统计。 2、完成简报、月报的编排。 3、负责每月对居村考核评分情况。 4、负责通知和文件的收发及整理工作。 5、认真、及时、积极地完成领导交办的其他工作。

(三) 部门规划与绩效目标

1. 战略目标

根据《闵行区华漕镇国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》(以下简称“规划”)的要求,华漕镇战略目标为创新社会治理模式,深入推进平安华漕建设,努力推动政府治理和社会调节、村民自治良性互动,全方位提升基层社会治理现代化水平,形成共建共治共享、安全和谐稳定的社会环境。华漕镇城运中心要实现以下主要目标:

(1) 大力推进城市运行“一网统管”。结合区级平台建设规范要求,以“一网管全镇、一屏看全程”为目标,实施镇城市运行平台一体化建设、社会治理力量一站式办公,形成社会治理大数据链,实现“队伍一张网、视频一张网、数据一张网”三网融合按需共享。在诸翟、纪王等重点区域率先开展处置网格运行试点,持续提升“一网统

管”治理效能。

(2) 提升网格化精细管理水平。推进“前端处置为主、联动协调为辅”的工作机制，健全居村、公司和街面网格“早预防、早发现、早处置、早报告”前端快速处置机制，结合“全岗通”和“一村一居一警一城管”管理模式，提升现场前端处置能力，降低群众投诉案件数量，实现条块力量有效整合串联。持续开展网格化达标创建，强化督导督查督办，切实提高案件发现和处置效率，实现城市治理现代化水平新突破。

2. 中长期规划

根据《闵行区数字化转型“十四五”规划》重点方向，提升“一网统管”精细治理能力，完善城市生命体征，设计城市环境、交通、城管执法等11个类别、70多项城市生命体征指标，研判城市运行的趋势和规律。推动区、街镇两级城运平台和各大生产系统的智能迭代，形成“一门户多系统”的系统大基座。深化“一网统管”建设，搭建强有力的城运中台系统，实现“观管防”有机统一。对接市城运中心，开发高效任务流转的城运中台，实现移动端、PC端、大屏端多屏联动。建设“1+3+N”网格化系统，实现区级系统、街镇系统与公安系统的互联互通。完善市民热线智能派单和数据分析系统，对接市级部门，推动对市民来电的智能化派单、快速化处置。在全区建立统一的地名地址标准和数据库，整合跨领域的时空信息资源，叠加“一标多实”各类城市运行管理要素数据，建设闵行CIM一张图，为政府决策、城市管理、社会服务各行业提供统一全面的地理信息服务。建设一体化联勤联动指挥系统。通过无线、有线、视频三种通信的融合，向“一网统管”上层应用平台提供统一的语音、视频、位置、短信标准接口，实现基于视频、语音、地图、多媒体的统一调度、一体化高效指挥。加快“一网统管”移动端轻应用、小程序开发和应用，实现基层一线的移动端统一应用。建设网络舆情态势感知与联动系统，对接市级部门，围绕“两微一端”等网络媒体，通过人工智能、大数据分析技术，实现涉本区重大舆情的智能感知、预警分析与风险评估，并形成线下

信息采集、事件处置的工作闭环。

华漕镇城运中心持续深化城市管理精细化，巩固进博会环境综合整治成果，以长效管理促进“街区、人居、生态、营商”四大环境再提升。聚焦垃圾分类常态化，健全收运、处置机制，落实全过程监管。按照“应用为要、管用为王”原则，继续推进“一网统管”建设，基本形成“1+5”平台运行模式，做亮五大处置网格特色，编织高效运行的城市管理密网。科学谋划应急管理体系，运用信息化手段，完善突发事件处置流程。

3. 阶段性目标、工作计划及项目设置

(1) 阶段性目标

《闵行区推进城市数字化转型工作方案（2021-2023年）》中明确提出：在城市运行“三级平台、五级应用”框架下，按照“全链接、紧平台、松耦合”思路，加快区、街镇两级城运平台智能迭代，形成“一门户多系统”的系统大基座，推动城市运行“一网统管”平台成为城市治理数字化转型的应用枢纽、指挥平台和赋能载体。区科委大力支持区域运中心开展“闵行区城市运行‘一网统管’平台”项目，平台建设的主要内容是推进城市运行业务中平台、应用底座、一门户多系统汇聚，实现统筹规划和资源共享，事件、流程、评价的灵活配置、服务接口管理、工单分析、智能派单、智能模型，多维度智能分析与辅助决策等功能，为区提供指挥和辅助决策研判的大数据治理平台，为各部门提供共享的协同指挥平台，为区城市日常管理和应急联动处置提供工作平台。

华漕镇城运中心坚持练好“绣花”功夫，围绕“盯住数据、提高四率、把握前端、加强值守”的工作目标，进一步拓展“城市运行一网统管”广度，不断提高华漕镇城市运行管理水平。

(2) 工作计划

根据2021年、2022年和2023年工作总结和计划梳理了近三年主要工作任务：

1) 夯实前端管理，加强自治自理能力

华漕镇城运中心结合区域运中心、区应急管理局（总值班室）和城市管理重点工作，修订完善居村、公司考核办法和网格化工作细则，加强培训，明确权责奖惩；做实基层工作，开展社会治理网格化管理课题调研，结合“全岗通”和“一村一居一警一城管”管理模式进行及时现场前端处置，降低群众投诉案件数量和提高满意率；多方巡查，落细落小，实施定时、定点、定路线巡查，开展“街面场所码”扫码巡查，分析研判，对问题较集中、群众投诉较多的区域重点关注适时报分管领导，同时将路长制巡查、市民巡访团巡查、垃圾分类案件督查纳入到巡查体系，发现的问题及时派发、整改；精细分工、落实到人，“12345”、“12319”、“96200”、网上公开案件等均有专人督办。

2) 加强“一网统管”和片区网格建设，提升治理能效

梳理网格划分，明确网格归属，完成5个处置网格硬件配置完成的基础上，按照“多格合一”的要求，共治力量逐步到位，开展疑难案件处置工作，完善多部门共同参与的“多格合一”联勤联动工作机制和定期例会制度，提升信息互通、资源共享、力量统筹、工作联动管理闭环的城市治理能力，并抓好智能场景建设，逐步实现一屏看全镇。

3) 落实应急值守，规范处置流程

严格按照《规范》落实政务值班工作各项纪律规定和具体要求，加强值班值守，强化信息报送，在防台防汛等关键时期显担当、展作为、树形象。

4) 抓好应急指标，增强值班工作责任担当

华漕镇值班值守系统自动查岗、电台查岗、电话查岗到岗率争取做到100%，实地检查到岗率100%，领导带班到岗率100%，值班日志填写要素准确及时等，加强应急人员培训，及时响应区总值班室指令，快速应对处置突发事件，确保不失分。

(3) 项目设置

根据区财政、镇政府的规划指引，华漕镇城运中心主要设置华漕镇“一网统管”信息化建设项目、处置网格建设、镇级平台基础建设、

智能化建设、网格化疑难托底案件五个项目。

4. 年度绩效目标、工作计划及重点项目

根据《华漕镇城市运行管理中心 2022 工作总结和 2023 年工作计划》，梳理华漕镇城市运行中心 2023 年度部门年度绩效目标、工作计划及重点项目情况：

(1) 年度绩效目标

在梳理并确认了年度工作安排的基础上，评价小组与华漕镇财政所和华漕镇城运中心沟通确认，形成了部门年度总目标和部门年度目标和指标，具体情况如下：

1) 总目标

牢牢抓住虹桥国际开放枢纽建设国家战略这一最大机遇，扛起华漕担当、体现华漕作为、贡献华漕力量，持续推进社会治理创新，进一步加强网格化基础工作和“一网统管”建设，提高案件质量评价，完善应急管理工作，值班值守落实到位。

2) 年度目标

统筹项目规划建设，加强财政资金保障，城市运行“一网统管”信息化建设，同步规划、同步开发、同步运行、分级保障。落实项目资金保障，关注年度重点工作完成情况，案件处置完成情况，加强员工业务能力培训，提高案件处置时效、质量评价，尽量提高群众满意度。完善应急管理工作，值班值守落实到位。

3) 具体目标

评价小组依据《上海市市级预算部门（单位整体支出绩效管理办法（试行）》（沪财绩[2019]19号）、《关于开展闵行区 2023 年度街镇（莘庄工业区）财政支出绩效（后评价工作的通知）》（闵财评[2024]2号）等文件关于指标体系和评价要求，结合 2023 年华漕镇城运中心的预算构成、部门组织管理以及部门计划与实施情况，进一步梳理完善部门绩效指标，具体指标情况如下表所示：

目标类型	绩效内容	目标名称	目标值	出处和依据	目标实现度
------	------	------	-----	-------	-------

部门履职情况	年度工作完成情况	年度重点工作完成率	100%	年度工作计划及总结	100.00%
		年度计划完成率	100%	年度工作计划及总结	83.33%
		年度绩效管理完成度	100%	年度工作计划及总结	良好
	年度考核情况	行政效能考核等次	优秀	年度工作计划	良好
		上级部门条线考核	优秀	年度工作计划	良好
部门产出	产出数量	预算编制人员数	25人	预算明细表	24人
		预算编外人员数	21人	预算明细表	21人
		案件处置完成率	100%	预算明细表	99.09%
	产出质量	平台运行稳定性	稳定率 100%	预算明细表	100.00%
		案件处置满意度	满意度 100%	年度工作计划	69.38%
	产出时效	上报案件处置及时率	及时率 100%	年度工作计划	98.10%
		下派案件核查及时率	及时率 100%	年度工作计划	99.97%
部门效果	社会效益	提高群众投诉满意度	上涨 5%	年度工作计划	高于街镇平均水平
		提升镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力	提升（认同度）100%	绩效目标申报表、年度工作计划	87.36%
	满意度情况	居民满意度	92%以上	绩效目标申报表	90.37%
		内部人员满意度	96%以上	绩效目标申报表	96.84%
可持续发展建设	管理机制创新	长效管理机制健全性	健全	年度工作计划	0.00%
	信息化技术应用	平台现有功能满足情况	满足	年度工作计划	0.00%
	业务能力提升	人员培训开展机制设定情况	设定	年度工作计划	建立中

（2）年度工作计划

1) 提高群众诉求满意度

2023年，华漕镇城运中心主要抓好区级城运平台派发的网格化管理和“12345”等群众投诉案件，做到专人督办、立案及时、派遣准确、处置到位。核查无误的闭环流程，尽量提高群众诉求满意率；

2) 抓好前端管理督查，引导参与城市运行广度

梳理清楚居村网格划分的归属和职能部门在网格中的工作职责，每月开展居村前端管理督查工作，切实落实居、村、街面和拓展网格日常管理的监督指导责任，积极引导网格化干部、志愿者、楼组长等参与到网格化管理中，进一步推进网格化管理做实在，实在做，让网格化管理深入人心；

3) 抓好处置网格建设，完成多格合一目标

在实现五个处置网格硬件配置完成的基础上，按照“多格合一”的要求，共治力量逐步到位，并开展疑难案件处置工作。同时完善多部门共同参与“多格合一”联勤联动工作机制和定期例会制度，强化跨部门、跨层级联勤联动，提高城市运行管理绩效，提升信息互通、资源共享、力量统筹、工作联动管理闭环的城市治理能力。处置网格或在2023年改为片区网格，做强片区网格是2023年党建引领下的一项重头戏；

4) 抓好智能场景建设，逐步实现一屏看全镇

2023年，华漕镇城运中心在智能化场景建设方面主要是考虑充实“观”的数据，强化“管”的力度，提升“防”的能力，利用信息化、智能化手段快速发现问题，高效处置。切实解决数据不共享、功能不智慧、系统不同步等问题，并兼顾疫情防控中的智慧管理，主要是将镇内各居村的视频进行归集和汇总，真正做到“一屏看华漕”的功能；与城管中心协作，将对市容环卫第三方服务人员进行数字化管理；与平安办携手将茗雅小区智能化建设在一网统管中的运用，真正做到预防关口迁移、智能化水平提升、解决问题有效、处置过程留痕；

5) 强化值班值守和防灾减灾，应急管理保障有力

华漕镇值班值守系统自动查岗、电台查岗、电话查岗到岗率、实地检查到岗率100%，值班日志填写要准确及时，每日零报告率100%，月度值班表按时录入率和准确率在95%以上，预案应急物资按时更新和准确率100%；

6) 科学编制计划，做好执法检查安排

以分类分级管理为基础，聚焦风险等级高、生产规模大及隐患问题突出的企业，科学编制安全生产年度监督检查计划，明确了重点检查115家慈和一般检查65家次。重点检查包括对重点单位的“全覆盖”监督检查和特定的专项检查。细化月度计划，开展“双随机、一公开”监督检查制度，推进安全生产领域跨部门联合检查工作，降低企业“迎检”频次。

(3) 重点项目

根据华漕镇城运中心职能和年度工作计划内容，评价小组梳理华漕镇城运中心各项目预算安排，根据重要性原则，提炼年度重点项目，经华漕镇城运中心确认 2023 年重点项目有 2 个：编外人员经费和华漕镇“一网统管”信息化建设（余款）。

序号	项目名称	计划实施内容
1	编外人员经费	对责任网格区域内的事、部件了解清楚，一经发生问题，及时准确标明事、部件发生的地方、时间、编号、内容、程度，确保信息的及时、完整和准确。遇重大问题和涉及人身安全的案件，在及时上报华漕镇城运中心的同时，向区域运中心进行汇报，并留守在现场，做好应急防护措施，防止意外情况发生。2023 年预算金额为 200.00 万元。
2	华漕镇“一网统管”信息化建设（余款）	提升镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力，完善日常监控监管、督察督办、评价考核、应急指挥调度等功能。项目全部建设完成后，逐步实现大数据分析、研判，提高前端发现率。2023 年预算金额为 78.89 万元。

（四）部门预算及使用情况

1. 当年度部门预算与支出

华漕镇城运中心预算资金来源于镇级财政资金。

2023 年年初原华漕镇城运中心预算 938.88 万元，包括基本支出 567.21 万元和项目支出 371.67 万元；2023 年 9 月，华漕镇安监所并入，并入且调整后预算 1,765.22 万元（其中原华漕镇城运中心调整后预算为 1,000.98 万元华漕镇安监所 764.24 万元），执行金额 1,765.22 万元（其中原华漕城运中心 1,000.98 万元，华漕镇安监所 764.24 万元），预算执行率 100%，当年度部门预算与支出具体情况详见下表：

2023 年度部门预算与支出情况

部门	科目名称	科目名称	年初预算（万元）	调整后预算（万元）	执行金额（万元）	预算执行率
华漕镇城运中心	原华漕镇城运中心	基本支出	567.21	630.10	630.10	100.00%
		项目支出	371.67	370.88	370.88	100.00%
		小计	938.88	1,000.98	1,000.98	100.00%
	华漕镇安监所	基本支出	298.53	253.92	253.92	100.00%
		项目支出	387.09	510.32	510.32	100.00%
		小计	685.62	764.24	764.24	100.00%
	合计	基本支出小计	865.74	884.02	884.02	100.00%
		项目支出小计	758.76	881.20	881.20	100.00%
		总计	1,624.50	1,765.22	1,765.22	100.00%

2. 近三年部门预算及支出

近三年华漕镇城运中心未安排三公经费预算，无相应支出。华漕镇城运中心未安排三公经费的原因系无公

务用车，厉行节约，无公务接待。

华漕镇城运中心 2023 年部门预算 1,765.22 万元（安监所合并后预算），较 2022 年部门预算 990.14 万增长 125.16%，增长原因为 2023 年 9 月，机构改革，华漕镇安监所并入，同时增加了基本支出，主要系调增共性考核绩效工资，调增原因系 2023 年度年终绩效奖金预算参照 2022 年度发放奖金测算，低于本年度应发放金额。

2022 年部门预算 990.14 万元，较 2021 年部门预算 749.14 万元增长 32.17%，增长原因系华漕镇城运中心于 2021 年 4 月调整设立，人员经费同比下降。

近三年预算与支出情况

单位：万元

序号	科目名称	2021 年				2022 年				2023 年			
		年初预算	调整后预算	执行金额	执行率	年初预算	调整后预算	执行金额	执行率	年初预算	调整后预算	执行金额	执行率
1	基本支出	249.14	204.78	204.57	99.90%	412.43	517.36	517.36	99.92%	865.74	884.02	884.02	100.00%
(1)	人员经费	168.81	144.03	143.82	99.85%	378.05	506.13	505.73	99.92%	797.76	829.12	829.12	100.00%
(2)	公用支出	80.33	60.75	60.75	100.00%	34.38	11.23	11.23	100.00%	67.98	54.90	54.90	100.00%
2	项目支出	500.00	81.95	81.95	100.00%	577.71	266.63	266.63	100.00%	758.76	881.20	881.20	100.00%
	合计	749.14	286.73	286.52	99.93%	990.14	783.99	783.59	99.95%	1,624.50	1,765.22	1,765.22	100.00%

(1) 基本支出

基本支出包括人员经费和公用经费，其中：人员经费，主要包括：基本工资、津贴补贴、伙食补助费、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出；

公用经费，主要包括：办公费、印刷费、水费、电费、邮电费、维修（护）费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、其他商品和服务支出。

(2) 项目支出

华漕镇城运中心近三年项目支出主要由城管通手机通信费、网格化疑难托底案件、华漕镇“一网统管”信息化建设、编外人员经费构成。2023年项目支出年初预算 371.67 万元，调整后预算 270.88 万元，调整原因系根据当年工作任务的调整，及时调整相应预算。

项目支出情况表（不含华漕镇安监所及华漕镇城建中心负责的项目明细）

单位：万元

项目明细	2021 年				2022 年				2023 年			
	年初预算	调整后预算	支出	结余	年初预算	调整后预算	支出	结余	年初预算	调整后预算	支出	结余
步巡系统服务费（余款）									10.40	3.80	3.80	0.00
疫情防控智能终端单兵									21.53	21.49	21.49	0.00
单兵									5.02	4.36	4.36	0.00
城管通手机通信费					18.46	11.63	11.63	0.00	17.10	16.17	16.17	0.00
网格化疑难托底案件					25.00	4.50	4.50	0.00	6.00	10.98	10.98	0.00
华漕镇“一网统管”信息化建设	305.36	2.02	2.02	0.00	197.98	57.84	57.84	0.00	78.89	78.89	78.89	0.00
编外人员经费					220.00	185.26	185.26	0.00	200.00	200.20	200.20	0.00
诸翟集镇噪音检测服务									19.32	19.13	19.13	0.00
残保金-残保金									3.41	3.91	3.91	0.00

视频会议系统升级										8.85	8.85	0.00
片区网格工作站数字化建设项目										1.00	1.00	0.00
追加片区网格工作站数字化建设项目										1.00	1.00	0.00
综合减灾示范社区创建										1.10	1.10	0.00
房屋出租智能化应用场景建设									10.00	0.00	0.00	0.00
纪王集镇综合长效管理专项经费					15.00	7.40	7.40	0.00				
处置网格建设	150.00	79.93	79.93	0.00	1.27	0.00	0.00	0.00				
华漕镇城运中心智能化建设					100.00			-				
镇级平台基础建设	44.64	0.00	0.00	0.00				-				
小计	500.00	81.95	81.95	0.00	577.71	266.63	266.63	0.00	371.67	370.88	370.88	0.00

（五）部门（单位）管理及实施情况

1. 决策管理

华漕镇城运中心根据“三重一大”制度和重大行政决策程序规定，严格执行重大事项决策管理相关流程，逐级审批，并通过镇长办公会、三重一大会议等进行集体决策，充分发挥民主集中制，确保项目决策程序合规，符合华漕镇人民政府发展的战略目标和战略定位。

2. 业务管理

为了加强城市运营中心工作秩序，提高工作效率，形成整体高效的合力，更好的完成各项工作与任务。岗位职责：明确各岗位的职责和权限，确保工作流程的顺畅和效率。值班制度：严格遵守执行24小时在岗值班制度，熟练掌握值班处置程序，遇有情况及时上报并根据指示进行相关联系、协调、处置。项目管理：对负责的各个项目进行全面管理，包括项目计划、进度、质量、成本等方面的控制。各职能人员按照职责分工做好相应工作，要求相关人员出具工作简报、案件分析月报反映华漕镇城运工作平台运作情况。

3. 财务管理

华漕镇城运中心各类财务事项的审批及报销均按照《华漕镇资金审批程序及制度》及《华漕镇城市运行管理中心财务内部制度》执行，对于符合“镇三重一大”标准的事项，按照三重一大的审批流程来操作。并按照《公务卡管理制度》执行，无现金支付结算，提高了资金支付透明度。

4. 资产管理

华漕镇城运中心依据《华漕镇行政事业单位固定资产管理制度》执行，对资产实行分类管理，建立健全资产内部管理制度。合理设置岗位，明确相关岗位的职责权限，确保资产安全和有效使用。

建立健全货币资金管理岗位责任制，合理设置岗位，不得由一人办理货币资金业务的全过程，确保不相容岗位相互分离。加强对银行账户的管理，严格按照规定的审批权限和程序开立、变更和撤销银行账户。加强货币资金的核查控制。加强对实物资产和无形资产的管理，

明确相关部门和岗位的职责权限，强化对配置、使用和处置等关键环节的管控。

5. 人力资源管理

华漕镇城运中心为加强效能建设，改进工作作风，加强考勤管理，严格按照《事业单位管理制度》遵守上、下班要求，并在日常工作中应提高工作效率。

6. 内控管理

在合同管理方面，华漕镇城运中心建立健全了《合同控制管理制度》，基本按照制度要求实施合同管理、调查草拟、谈判审查、签订履行等程序，但拟定 2023 年合同时仍使用已废止《中华人民共和国合同法》。合同归档于财务会计凭证之后。

在预算管理方面，华漕镇城运中心按照《预算业务控制总则》和《华漕镇财政预算绩效管理暂行办法》的规定执行。

在采购管理方面，华漕镇城运中心按照《华漕镇政府采购内部控制度实施细则》和《华漕镇政府采购管理实施细则》的制度执行。

（六）年度工作完成情况（对照绩效目标和工作计划）

华漕镇城运中心深入学习贯彻党的二十大精神和区第七次党代会精神，认真践行“人民城市”重要理念，在热线办理、网格化管理、“一网统管”建设上进一步做深做细，在实践应用中不断创新提升，更好支撑城市数字化转型，顺应人民群众对美好生活的新期待。

1. 部门产出完成情况

截止 2023 年 12 月 31 日，华漕镇城运中心在编人员 24 人，编外人员 21 人；根据工单汇总表，2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日镇城市运行综合管理平台共立案 38935 件，已结案 38581 件，待结案 113 件，待申请核查 22 件，退回市级 213 件，结案率 99.09%；经询问，镇城市运行综合管理平台未出现影响平台运行的故障，稳定率 100%；根据工单汇总表中回访用户评价，共 4104 户参与了回访用户评价，其中满意数 2740 户、基本满意数 116 户、一般数 65 户、不满意数 1183 户，综合计算案件处置满意度 69.38%；根据工单汇总表，处理超时案

件共 739 件，上报案件处置及时率 98.10%；下派案件核查及时性 99.97%。

2. 工作完成情况

(1) 提高群众诉求满意度

镇城运中心主要抓好区级城运平台派发的网格化管理和“12345”等群众投诉案件，做到专人督办、立案及时、派遣准确、处置基本到位，核查无误的闭环流程，根据 2022 年和 2023 年案件办理群众满意率情况，华漕镇城运中心群众诉求满意度高于街镇平均水平。

2) 抓好前端管理督查，引导参与城市运行广度

梳理了居村网格划分的归属和职能部门在网格中的工作职责，每月开展居村前端管理督查工作，切实落实居、村、街面和拓展网格日常管理的监督指导责任，积极引导网格化干部、志愿者、楼组长等参与到网格化管理中，进一步推进网格化管理做实在，实在做，让网格化管理深入人心。

3) 推进“一网统管”和片区网格建设，提升基层治理能

一是完善“街镇-片区-居村、街面”三级网格构架，建设全镇“1+5+42”的三级城市运行治理体系：1 个街镇中心、5 个片区网格和 42 个居村、街面网格。二是及时更新华漕镇“一网统管”平台地图、人员信息，确保基础信息及时有效。

二是根据闵行区党建引领网格治理工作导则，城运中心拟定了《华漕镇关于深化推进党建引领网格治理的工作方案》和《华漕镇片区网格治理委员会组织架构》，在原有处置网格架构的基础上，明确了组织体系建设、治理队伍建设、运行机制、支撑保障等相关运行机制体制。同时，全面梳理华漕镇城市综合管理案件负面清单 29 大类 1095 子项。进一步推进了片区网格的实体化运行进程。

4) 抓好智能场景建设，逐步实现一屏看全镇

为加快推进社会治理数字转型要求，城运中心完成了诸翟南片区四级平台的搭建并验收。积极与社建办和安监所携手推动社区智慧电梯物联网服务系统建设，实现电梯运行数据实时监测，有效减少消防

安全隐患。城运中心还牵头了华漕镇智能信息数据归集和应用项目和华漕东、纪王西片区网格工作站新建项目的建设，使城运中心能够“一屏观全镇”，实现线上线下协同高效处置一件事。

5) 强化值班值守和防灾减灾，应急管理保障有力

一是严格按照《规范》落实政务值班工作各项纪律规定和具体要求，加强值班值守，强化信息报送，在元旦、春节、五一、国庆等关键时期，执行领导干部带班和24小时值班制度，做好应急信息系统保障，保障了节假日等关键时期的平稳度过。截止目前，镇总值班室共参加上级联调37次，点名31次，处置上报突发事件26件，舆论申诉6件，上报节假日值班情况汇总5篇。

二是完成2023年灾害信息员数据库人员信息更新填报，已开通账号159个。开展“5.12全国防灾减灾日”各项宣传活动40余场次。完成爱博六村居委国家级综合减灾示范社区申报、创建、验收工作。参加2023年上海市灾害信息员培训和自然灾害灾情统计大赛，助力闵行区获得团体二等奖。

6) 夯实安全生产管理根基，全力防范事故隐患

组织开展春节、五一劳动节等特殊时段重点领域镇领导带队安全生产大检查，检查企业、工地、社区等各类场所188家次，发现隐患119处，全部完成整改，并落实镇三套班子领导应急值班值守制度；编制了年度执法检查计划，全年计划复查360家次，实际完成复查435家次，查处隐患488条，隐患整改率100%；充分利用“网格化+安全生产”机制，发挥“一网统管”前端发现并直接处置的高效性，前端处置安全隐患526件；完成日常消防安全监督检查117家，开具消防监督检查建议书117份等工作。完成1处市级火灾隐患督办点位和1处区级火灾隐患督办点位的整改，均已验收通过。

7) 重点项目完成情况

编外人员经费预算执行率100%；

华漕镇“一网统管”信息化建设经第三方进行工程和安全测试，测试需求覆盖率100%，符合验收要求，项目全部建设完成后，提升镇

级条线大数据汇聚共享、研判分析、提高了前端发现率、综合展示能力，完善日常监控监管、督察督办、评价考核、应急指挥调度等功能。

（七）关联方

1. 主管部门：上海市闵行区华漕镇人民政府。
2. 预算部门（单位）：上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心。
3. 委托单位：上海市闵行区华漕镇财政所。
4. 受益者：华漕镇居民。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价对象、范围和关注点

1. 评价对象

该项目评价对象为：上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心。

2. 评价范围

本次绩效评价范围：2023 年度部门整体支出情况。

3. 关注点

为更好地完成华漕镇城运中心 2023 年度部门整体绩效评价工作，根据预算=责任=目标=绩效的绩效理念，评价小组将如下内容列为评价主要关注点：

（1）工作目标完成情况

依据华漕镇城运中心年初制定的工作计划，结合当年度的工作开展情况对工作目标的完成情况和部门整体运行情况进行评价。

（2）制度建设与队伍建设情况

结合华漕镇城运中心的部门职能设定和人员岗位职责考察管理人员队伍、管理制度的建设情况，对内部管理制度的健全性及与工作实际需要的适应性进行评价，同时对部门组织架构设置是否科学、合理，队伍建设能否与工作需求相适应等方面进行评价。

（3）预算管理及资金使用情况

依据现行法律法规及内部的财务管理制度，对 2023 年度华漕镇城运中心预算资金的编制、调整、管理及使用情况进行评价，包含基本支出和项目支出控制情况、资金使用合规情况、结余结转资金管理

存量资金控制等。

（4）部门绩效情况

根据部门职责及年度工作计划对工作完成效率、完成质量以及受益对象的满意度进行评价，通过查阅项目相关资料，结合评价小组满意度调查结果对现行工作流程、工作程序便利性进行评价。

（二）绩效评价依据、原则

1. 评价依据

（1）国家、市区财政绩效评价相关文件

1) 《中华人民共和国预算法》;

2) 《上海市预算绩效管理实施办法》（沪财绩[2014]22号）;

3) 《上海市市级部门预算部门（单位）整体支出绩效管理办法（试行）》（沪财绩[2019]19号）;

4) 中共闵行区委闵行区人民政府印发《闵行区全面实施预算绩效管理的实施意见》的通知（闵委发[2019]50号）;

5) 《闵行区部门（单位）整体支出绩效管理办法》。

（2）项目绩效目标申报材料;

（3）项目预算批复;

（4）访谈和问卷调查结果;

（5）基础数据表;

（6）其他资料。

2. 评价原则

运用定量和定性分析相结合的方法，总结经验做法，反思项目实施和管理中的问题，以切实提升财政资金管理的科学化、规范化和精细化水平。

评价遵循价值中立、公正公平透明原则。根据以上原则，绩效评价应遵循以下要求：一是数据采集客观、真实、实用，结合访谈记录、问卷调查的形式，保证各项指标的科学性。二是力保评价结果的公正性，提高评价报告的公信力。三是绩效评价报告的应用性，除了对绩效评价的过程、结果描述外，还应总结经验，指出问题，并就相关问

题提出可操作性改进建议。

根据以上原则，绩效评价应遵循如下要求：

（1）在数据采集时，采取客观数据，通过以访谈、问卷调查相结合的形式，以保证各项指标的真实性。

（2）保证评价结果真实性、公正性，提高评价报告的公信力。

（3）绩效评价报告应当简明扼要，除了对绩效评价的过程、结果描述外，还应总结经验，指出问题，并就共性问题提出可操作性改进建议。

（三）评价指标体系（附表说明）

根据方案的指标体系设计的总体思路，参考《闵行区部门（单位）整体支出绩效管理办法》和闵财评[2024]2号文的指标框架要求，华漕镇城运中心部门整体支出绩效评价指标体包括部门决策、管理、绩效三类。部门整体支出绩效评价体系详见下表：

一级指标	权重(%)	指标名称				指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
		二级指标	三级指标	四级指标	分值					
A 部门决策	14%	A1 职能设置科学合理性(4分)	A11 职能设定明确性		2.00	考察部门职能设定的明确性。	职能设置与“三定”方案一致,并分解到各部门,得2分;职责不清晰,得1分;未进行职责分解的,得0分。	部门三定方案;部门工作职责分解	明确	2.00
			A12 人员岗位职责明确性		2.00	考察部门对人员岗位职责设定的明确性。	部门职责细化落实到岗位和人员,得2分;职责细化落实不完整,得1分;未细化落实,得0分。	人员岗位职责情况	明确	2.00
		A2 部门中长期规划适应性(2分)	A21 中长期规划科学合理性		2.00	考察部门中长期规划的科学性,以及与本区及上级部门中长期规划的匹配性。	中长期规划清晰、全面、完整,经相应的程序认定,得2分;缺失一项扣0.5分;无规划,不得分。	部门规划报告,规划制定的相关论证或上级部门的认定	适应	2.00
		A3 年度工作计划(2分)	A31 工作计划的合理明确性		2.00	考察年度工作计划的合理性、明确性,与本部门规划及上级部门的适应性。	部门工作计划明确、全面、完整,并经集体决策正式下发文件,得2分;缺失一项扣0.5分;无计划,不得分。	年度工作计划经集体决策,所形成的正式文件	明确	1.50
		A4 年度绩效目标明确性(2分)	A41 部门绩效目标的合理性、明确性、量化度		2.00	考察评价年度部门绩效目标制定依据是否充分,符合客观实际,绩效指标是否清晰、细化、可衡量。	绩效目标制定依据充分,符合客观实际,绩效指标清晰、细化、可考量,得2分;缺失一项扣0.5分;无目标,不得分。	部门绩效目标设定情况	明确	2.00
		A5 年度部门预算计划	A51 年度部门预算计划完整		2.00	考察预算安排和工作计划的匹配性;重点	专项支出立项依据充分、支出内容与工作计划一一对应、重点工作重点保障、遵循轻重缓	预算明细表、年度工作计划	合理	2.00

指标名称						指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分	
一级指标	权重(%)	二级指标	三级指标	四级指标	分值						
		科学性 (4分)	合理性			工作资金的保障性,项目是否遵循轻重缓急按序保障。	急按序保障、得2分;有不符合上述情况或存在缺陷的每项扣0.5分,扣完为止。				
			A52 年度部门预算计划规范性			2.00	考察年度预算决策程序是否规范。	预算编制整体内容完整、预算申报程序准确、审批流程严谨、主管部门集体决策确定、得2分;有不符合情况每项扣0.5分,扣完为止。	预算明细表、年度工作计划	规范	2.00
B 部门管理	36%	B1 部门预算执行管理 (8分)	B11 基本支出预算执行率			1.00	考察基本支出资金执行情况。	执行率在100%,得1分,每减1%扣0.1分,扣完为止。(基本支出中职工福利费、医疗保险可剔除)	预决算报表、支出凭证	100%	1.00
			B12 项目支出预算执行率			3.00	考察项目资金执行情况。	1、执行率在95%以上,得1.5分,每减1%扣0.1分,1.5分扣完为止。2、项目数量完成率在100%,得1.5分,每减1%扣0.1分,1.5分扣完为止。	预决算报表、支出凭证	100%	3.00
			B13 三公经费控制情况			1.00	考察三公经费支出的控制情况。	当年度支出数小于等于当年度的控制数,得1分,大于不得分。	预决算报表	有效	1.00
			B14 预算调整率			3.00	年度预算的调整情况,考察预算编制准确性。	预算调整率=(项目年初批复数-年度决算数)/年初批复数*100%1、部门预算总额调整幅度在±10%以内,得2分,每增减1%扣0.1分,2分扣完为止。2、单个项目预算调整幅度在±10%以内,得1分,每增减1%扣0.1分,1分扣完为止。	预决算报表、项目执行情况表	8.66%	2.30

一级指标	权重(%)	指标名称				指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分	
		二级指标	三级指标	四级指标	分值						
		B2 部门预算执行管理(4分)	B21 资金使用合规性		2.00	资金使用是否规范,符合财务管理相关规定。	资金的拨付审批程序完整、项目的重大开支经集体决策程序、资金实际用途与预算批复相一致、不存在截留、挤占、挪用、虚列支出,以上评价要点全部合规得2分,一项不符合扣0.5分,扣完为止。有重大违规违纪行为的一票否决。	支出凭证	合规	2.00	
			B22 存量资金控制情况		2.00	考察存量资金的使用和控制情况。	1、结余结转资金按照财政规定执行,得1分,未按照规定执行的,扣1分;2、存量资金按照财政规定年限消化,得1分,未按照规定执行的,扣1分。(基本支出中职工福利费、医疗保险可留用)	支出凭据	有效	2.00	
		B3 内部制度管理(24分)	B31 项目管理制度	B311 项目管理制度健全性		2.00	考察作为部门主要职能,为社会提供公共产品与服务的项目管理制度是否建立健全。	项目管理制度健全、内容完整,得2分;制度有缺失或制度存在明显缺陷每项目扣0.5分,扣完为止;无制度不得分。	项目制度	健全	2.00
				B312 项目管理制度执行有效性		2.00	考察部门是否按照项目管理制度有效执行。	按照管理制度有效执行、管理记录清晰完整,得2分;未按照制度执行或管理记录缺失每发现一项扣0.5分,扣完为止。	项目制度及实施相关资料	有效	2.00
			B32 财务管理制度	B321 财务制度健全性		2.00	考察部门是否建立健全财务管理制度。	建立了完善的财务管理制度,包括:1、资金使用审核管理制度;2、会计核算管理,得2分;制度有缺失或制度存在明显缺陷每项目扣0.5分,扣完为止;	财务制度	健全	2.00

指标名称						指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
一级指标	权重(%)	二级指标	三级指标	四级指标	分值					
							无制度不得分。			
				B322 财务制度执行有效性	2.00	考察日常财务处理中财务制度执行有效性。	按照财务管理制度有效执行，得2分；执行过程中未按照制度执行每项扣0.5分，扣完为止。	财务制度及实施相关资料	有效	2.00
			B33 内部控制制度	B331 内部控制制度健全性	1.00	考察内部控制制度的健全性。	按照财政部要求，建立完善的内部控制制度，得1分；制度不完整的每个扣0.25分，扣完为止；制度缺失不得分。	内控制度	健全	1.00
				B332 内部控制制度执行有效性	1.00	考察部门是否按照内部控制制度有效执行。	按照内控管理制度有效执行，得1分；未按制度执行或管理记录缺失的，每项扣0.25分，扣完为止。	内控制度及实施相关资料	有待加强	0.75
			B34 资产管理制度	B341 资产管理制度健全性	1.00	考察部门资产管理制度是否建立健全。	建立完善的资产管理制度，包括：专人负责、验收入库、领用登记、资产盘点、清理报废等，得1分；制度缺失或制度存在明显缺陷每扣0.2分，扣完为止；无制度不得分。	资产管理制度	健全	1.00
				B342 资产管理制度执行有效性	2.00	考察部门资产管理制度执行是否有效。	按照资产管理制度有效执行，通过信息化系统实现动态管理、做到账账相符、账实一致、清册记录完整、资产保持完好，得2分；未按制度执行或存在明显不符情况的每项扣0.25分，扣完为止。	资产管理制度及执行情况	有效	2.00

一级指标	权重(%)	指标名称				指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
		二级指标	三级指标	四级指标	分值					
				B343 资产使用率	1.00	考察部门资产是否得到有效利用。	资产使用率=资产实际使用时间/资产计划使用时间*100%;根据资产的特性,每种类型资产的资产使用率在90%以上得满分,每减少1%扣0.1分,扣完为止。	固定资产明细表	100%	1.00
		B35 人力资源管理		B351 人事管理制度健全性	2.00	考察部门人员管理制度是否建立健全。	建立完善的人事管理制度,包括:录用、薪酬、考核、培训、数据信息管理等,得2分;制度缺失或制度存在明显缺陷每扣0.5分,扣完为止;无制度不得分。	人事管理制度	健全	2.00
				B352 在编人员控制率	1.00	考察部门编制投入使用情况。	在编人员控制率=在职编制人数/核定编制人数×100%,目标值≤100%得1分,超过不得分。	人员岗位职责情况	96.00%	1.00
				B353 在职人员结构合理性	1.00	考察部门人员配置情况。	部门人员年龄结构、知识结构合理,得1分,不合理,得0.5分,完全不合理,得0分。	人员基本情况表、工作总结	不太合理	0.50
				B36 政府采购制度	B361 政府采购制度执行有效性	2.00	考察部门政府采购制度执行是否有效。	按照政府采购管理制度有效执行,得2分;未按制度执行或存在明显不符情况的,每个扣0.5分,扣完为止。	采购相关资料	有待加强
			B37 公务卡制度	B371 公务卡制度执行有效性	2.00	考察部门公务卡制度执行是否有效。	按照公务卡管理制度有效执行,得2分;未按制度执行或存在明显不符情况的,每个扣0.5分,扣完为止。	公务卡相关资料	有效	2.00
			B38 档案管理制度	B381 档案管理制度执行有效性	1.00	考察部门档案管理制度执行是否有效。	按照档案管理制度有效执行,得1分;未按制度执行或存在明显不符情况的,每个扣0.5	部门工作实施相关资料	有效	1.00

一级指标	权重(%)	指标名称				指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
		二级指标	三级指标	四级指标	分值					
							分，扣完为止。			
			B39 信息公开制度	B391 信息公开制度执行有效性	1.00	信息公开制度执行有效性。	信息公开内容完整、信息公开及时、公开信息真实有效，得1分；有不符情况，每项扣0.5分，扣完为止。	公开资料	有效	1.00
C 部门绩效	50%	C1 部门履职情况(10分)	C11 年度工作完成情况	C111 年度重点工作完成率	2.00	考察部门年度重点工作完成情况。	完成率100%的，得2分；每未完成1项重点工作，扣1分，扣完为止。	部门工作开展相关资料	100.00%	2.00
				C112 年度计划完成率	2.00	考察部门年度计划工作完成情况。	完成率100%的，得2分；每未完成1个项工作，扣0.5分，扣完为止。	年度工作计划及总结	83.33%	1.50
				C113 年度绩效管理	2.00	考察当年度绩效管理工作情况。	1、完成绩效报告并及时提交，得1分，未完成，不得分；2、评价等级为优秀，得1分；良好，得0.8分；合格，得0.6分；不合格，得0分。	月报及工作总结等资料	良好	1.80
			C12 年度考核情况	C121 行政效能考核等次	2.00	本镇行政效能考核情况。	优秀，得2分；良好，得1分；不合格，得0分。	访谈问卷	良好	1.00
				C122 上级部门条线考核	2.00	上级主管部门考核情况。	优秀，得2分；良好，得1分；不合格，得0分。	访谈问卷	良好	1.00
		C2 部门产出(19分)	C21 产出数量	C211 预算编制人员数	2.00	反映部门编制内人员情况。	编制人员25人，得满分；超过25人，不得分。	财务会计凭证、等资料	24人	2.00

指标名称						指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
一级指标	权重(%)	二级指标	三级指标	四级指标	分值					
				C212 预算编制外人员数	2.00	反映部门聘用编制外人员情况。	编制外人员 21 人，得满分，未达到 21 人，酌情扣分。	财务会计凭证、等资料	21 人	2.00
				C213 案件处置完成率	2.00	反映案件处理情况。	案件处置完成率=已处置案件数量/上报案件数量*100%；案件处置完成率 100%，得满分，每下降 1%，扣权重 2%，扣完为止。	工单汇总表	99.09%	1.96
				C221 平台运行稳定性	3.00	反映购买的单兵执法记录服务平台运行是否稳定。	使用过程中，单兵执法记录平台及四级平台运行过程中，未发生影响使用的问题，稳定率 100%，发生一起，稳定率减少 5%，扣权重 10%，扣完为止。	访谈问卷	100.00%	3.00
			C22 产出质量	C222 案件处置满意度	3.00	反映案件处理后群众满意情况。	根据工单汇总表，统计表态群众满意度，将满意、基本满意、一般、不满意四挡设置权重，权重分别为 100%、70%、40%、0%，满意度=(满意数*100%+基本满意数*70%+一般数*40%+不满意数*0%)/表态人数*100%。满意度 100%，得满分，每下降 1%，扣权重 1%，扣完为止。	工单汇总表	69.38%	2.08
			C23 产出时效	C231 上报案件处置及时率	3.00	反映案件是否在规定的时间内上报、处置。	在规定的时间内完成案件上报并处置，及时率 100%，得满分；未在规定的时间内上报案件，及时率=规定时间/实际用时*100%，每下降 1%，扣权重的 10%，扣完为止。	工单汇总表	98.10%	2.43

一级指标	权重(%)	指标名称				指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
		二级指标	三级指标	四级指标	分值					
				C232 下派案件核查及时率	4.00	反映是否在规定的时间内下派案件核查任务。	在规定的时间内完成案件下派，及时率 100%，得满分；未在规定的时间内下派案件核查，及时率=核查及时案件数/应核查数*100%，每下降 1%，扣权重的 10%，扣完为止。	工作简报、月报	99.97%	3.99
		C3 部门效果 (18分)	C31 社会效益	C311 提高群众投诉满意度	5.00	反映当年度的群众投诉满意度较上年度的群众投诉满意度变化情况。	提升率=(当年度群众投诉满意度-上年度群众投诉满意度)/当年度群众投诉满意度*100%，上涨 5%以上，得满分；未达到 10%，根据实际情况扣分。	年度总结报告	高于街镇平均水平	2.50
				C312 提升镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力	5.00	反映业务平台的建立，提升镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力的程度。	通过问卷调查，了解部门内部人员对现有的平台获取的数据信息，在镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力方面提升程度，提升认同度按照等级划分，非常认同到非常不认同的权重分别为 100%、60%、0%，提升认同度=(提升度高*100%+略有提升*60%+无提升*30%+非常不认同数*0)/调查问卷回收总数*100%。100%的人员认为提升度高，得满分，每下降 1%，扣权重的 3%，扣完为止。	调查问卷	87.36%	3.10

指标名称						指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
一级指标	权重(%)	二级指标	三级指标	四级指标	分值					
		C32 满意度情况 (10分)		C321 居民满意度	5.00	考察社会公众或服务对象对部门履职工作、服务结果的满意程度。	根据问卷调查，居民对项目实施后的满意度得分；满意度等级从非常满意到非常不满意的权重分别为100%、80%、60%、30%、0%，则项目满意度 $Y = (\text{非常满意数} * 100\% + \text{满意数} * 80\% + \text{一般数} * 60\% + \text{不满意数} * 30\% + \text{非常不满意数} * 0) / \text{调查问卷回收总数} * 100\%$ 。华漕镇居民满意度95%以上，得满分，每下降1%，扣权重的3%，扣完为止。	调查问卷	90.37%	4.31
				C322 内部人员满意度	3.00	考察内部工作人员对部门人事安排、组织管理、能力培养、发展激励等方面的综合满意度。	根据调查问卷，内部工作人员对部门人事安排、组织管理、能力培养等方面的综合满意度。满意度等级从非常满意到非常不满意的权重分别为100%、80%、60%、30%、0%，则项目满意度 $Y = (\text{非常满意数} * 100\% + \text{较为满意数} * 80\% + \text{一般数} * 60\% + \text{不太满意数} * 30\% + \text{非常不满意数} * 0) / \text{调查问卷回收总数} * 100\%$ 。内部人员满意度96%以上，得满分，每下降1%，扣权重的3%，扣完为止。	调查问卷	96.84%	3.00
		C4 可持续发展建设(3分)	C41 管理机制创新	C411 长效管理机制健全性	1.00	考察部门现有政策制度、管理措施，是否有管理和创新的内容和机制。	部门现有政策制度、管理措施，含有管理和创新的内容和机制，得1分；未含有管理和创新的内容、机制，酌情扣分。	制度	健全	1.00

指标名称						指标解释	评分标准	数据来源	业绩值	得分
一级指标	权重(%)	二级指标	三级指标	四级指标	分值					
			C42 信息化技术应用	C421 平台现有功能满足情况	1.00	考察部门现有信息化技术，能否保障日常工作，满足发展需求。	部门现有信息化技术，能保障日常工作，满足发展需求，得1分；部分满足，得0.5分；完全不满足，不得分。	调查问卷、访谈问卷	基本满足	0.50
			C43 业务能力提升	C431 人员培训开展机制设定情况	1.00	考察部门是否建立了业务能力提升的机制。	部门建立了业务能力提升机制，得1分；建立中，得0.5分；未建立，不得分。	业务机制文件	建立中	0.50
合计	100.00%				100.00					86.72

（四）评价方法及等级

1. 评价方法

评分方式确定的一个重要原则是量化原则。为避免主观判断引起的失误，增加定性指标的准确性，尽量对定性指标进行分解，针对分解部分进行打分，具体采用隶属度赋值方法，将定性指标分成几个档次，分别对应分值。对于每一档次的评分，制定评分依据，作为评分的参考标准。

本次绩效评价依据“决策→投入→管理→产出→效果”的逻辑发展顺序，遵循重要性、相关性与针对性的原则设置评价指标，以对项目情况进行客观、量化评价。

本次绩效评价选用的主要评价方法如下：

（1）因素分析法：

用于评价部门管理类指标，对部门实施管理中发现的不足进行因素分析，发现相关的内外因素，追溯问题产生的原因，明确责任归属，为后续纠偏完善提供参考；

（2）比较法：计划数据与实际数据比较，用于为部分指标标杆的确定提供参考依据；制度条款与执行情况比较，用于评价项目相关方是否严格按照既定制度，有效履行了管理职责，如“项目管理制度健全性、执行有效性”、“财务管理制度健全性、执行有效性”等；

（3）公众评判法：

对职能部门、受益对象开展问卷、访谈、座谈等形式的调研，了解其对部门工作实施、管理的看法和建议，分析其对部门工作的满意度，直接反映部门工作任务实施的现实状况和具体效果。

2. 评价等级

实施绩效评价形成评价结果，包括收集、整理、分析绩效评价相关资料，并形成评价结果。评价等级采用综合评分定级方法，评价指标总分为100分，结果等级分为优、良、合格、不合格四档；分值与等级对应关系如下：

（1）评价得分 ≥ 90 分，评价结果为“优”；

- (2) 评价得分在[75分,90分)区间内,评价结果为“良”;
- (3) 评价得分在[60分,75分)区间内,评价结果为“合格”;
- (4) 评价得分<60分,评价结果为“不合格”。

(五) 绩效评价工作过程

1. 人员分工

项目配备人员都具有丰富绩效评价经验。

成员		职责分工
项目主评人	薛辉	对项目提供咨询顾问支持,必要时负责寻求绩效评价专家的指导、帮助。
项目经理	刁盛梅	总体负责项目的策划和监督,全面负责项目绩效评价报告的最终质量。
项目评价小组成员	向艳、王淑韵	资料收集与整理,辅助项目指标体系设计及数据分析、对方案和报告的初稿编写;

2. 工作进程安排

自2024年6月项目布置会以来,评价小组在前期调研的基础上,完成了部门整体绩效评价工作方案,明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系、评价标准和方法、问卷调查及访谈方案等。在绩效评价实施过程中,评价小组严格按照工作方案,通过调研、相关文件的解读、数据采集、问卷调查、访谈、数据分析和报告撰写等环节,顺利完成了绩效评价报告工作。具体实施过程如下:

(1) 绩效评价工作方案制定过程

1) 文件研读

评价小组于2024年6月,在部门相关人员的协助下,收集部门历史沿革等相关背景资料、项目申报目标、预算等资料,并组织项目绩效评价小组对项目相关文件进行研读,查阅支出会计凭证,对资金使用合规性进行考察,同时对未获取的资料进行查漏补缺,结合部门工作的特点,形成项目评价总体思路,并形成了项目指标体系和方案的初稿。

2) 前期调研

根据工作方案,与部门负责人进行了深入沟通,进一步了解部门工作的开展情况,资金的管理情况等,并讨论了项目指标体系的可行性。

3) 确定评价思路

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标，按照“逻辑分析法”独立编制科学的指标体系。本次绩效评价指标体系按照逻辑分析法设计，包括决策、实施（管理）和绩效部分内容，主要围绕资金使用、管理（方案）方面客观分析项目的产出和效果，体现从投入、过程到产出、效果和影响的绩效逻辑路径。内在逻辑的一致性也增强了评价的科学性、严谨性和可行性。

4) 绩效评价指标体系及绩效评价方案设计

2024年6月30日前，根据项目资料的研读及前期调研，结合项目的实际开展情况，并根据专家指导意见，将项目的指标体系和方案初稿进行了完善，并与项目相关负责人就方案的可行性、合理性进行了沟通，最终形成了项目绩效评价指标体系和绩效评价方案。

（2）绩效评价报告实施过程

2024年7月30日前，项目评价小组根据绩效评价的原理和定稿的方案，对收集的数据汇总和分析，撰写绩效评价报告，并在规定时间内上报。

三、评价结论及绩效分析

（一）评价结论

绩效评价小组运用评价指标体系及评分标准，通过数据采集、数据核查核对、问卷调查及访谈等方法，对华漕镇城运中心2023年度部门整体支出绩效进行了客观评价，最终评分得分86.72分，评价等级为“良”。其中：部门决策类指标权重14.00分，得分13.50分，得分率96.43%；部门管理类指标权重36.00分，得分33.55分，得分率93.19%；部门绩效类指标权重50.00分，得分39.67分，得分率79.34%。

部门整体支出绩效评价结论：整体运行基本正常。

（二）绩效分析

经整体绩效分析，该部门整体运行良好。

部门决策方面：根据闵委编委[2021]153号和闵委编委[2023]47号及《上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心岗位设置方案》，华漕镇

城运中心的职能设定与“三定”方案一致；岗位职责设定明确。华漕镇城运中心拟定的工作计划明确、合理，基本符合中长期规划，绩效目标制定依据充分。预算决策程序规范，预算安排和工作计划的匹配度较高。

部门管理方面：华漕镇城运中心 2023 年调整后基本支出预算 884.02 万元，执行金额 884.02 万元，执行率 100%；2023 年调整后项目支出预算 881.20 万元，执行金额 881.20 万元，执行率 100%；三公经费未安排预算也无相应支出；部门预算总额调整幅度较小，但项目预算调整幅度较大，总体而言，华漕镇城运中心部门预算执行管理较好。华漕镇城运中心目前使用的制度有《华漕镇资金审批程序及制度》、《华漕镇城市运行管理中心财务内部制度》、《华漕镇行政事业单位固定资产管理制度》、《事业单位管理制度》、《合同控制管理制度》、《公务卡制度》等制度，制度基本能保障部门正常工作运行，华漕镇城运中心基本按照相关制度执行，但在签订合同时，仍使用已废止的法规，在开展采购业务时，采购程序欠规范。

部门绩效方面：华漕镇城运中心年度工作（含重点工作）除居民满意度未得到提高外，其他工作均完成；年度绩效和考核情况均为良好；案件处置完成率 99.09%、案件处置满意度 69.38%、上报案件处置及时率 98.10%、下派案件核查及时率 99.97%、群众投诉满意度 72.27%（高于街镇平均水平）、提升镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力认可度 87.36%、居民满意度 90.37%、平台现有功能基本满足发展需求；长效管理机制健全（主要按照《闵行区数字化转型“十四五”规划》等文件执行）。部门绩效产出方面较好。

（三）具体指标分析

1. 指标评分情况

根据华漕镇城运中心部门工作开展实施情况，评价小组运用评价指标体系，以获取的资料、数据为依据，对各项指标进行了核实与评分。评价指标评分情况如下表所示（具体指标体系及评价底稿详见附件 3、附件 4）：

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	得分率	
A 部门决策	A1 职能设置科学性	A11 职能设定明确性		2.00	2.00	100.00%	
		A12 人员岗位职责明确性		2.00	2.00	100.00%	
	A2 部门中长期规划适应性	A21 中长期规划科学性		2.00	2.00	100.00%	
	A3 年度工作计划	A31 工作计划的合理明确性		2.00	1.50	75.00%	
	A4 年度绩效目标明确性	A41 部门绩效目标的合理性、明确性、量化度		2.00	2.00	100.00%	
	A5 年度部门预算计划科学性	A51 年度部门预算计划完整合理性		2.00	2.00	100.00%	
		A52 年度部门预算计划规范性		2.00	2.00	100.00%	
小计				14.00	13.50	96.43%	
B 部门管理	B1 部门预算执行管理	B11 基本支出预算执行率		1.00	1.00	100.00%	
		B12 项目支出预算执行率		3.00	3.00	100.00%	
		B13 三公经费控制情况		1.00	1.00	100.00%	
		B14 预算调整率		3.00	2.30	76.67%	
	B2 部门预算执行管理	B21 资金使用合规性		2.00	2.00	100.00%	
		B22 存量资金控制情况		2.00	2.00	100.00%	
	B3 内部控制管理	B31 项目管理制度	B311 项目管理制度健全性		2.00	2.00	100.00%
			B312 项目管理制度执行有效性		2.00	2.00	100.00%
		B32 财务管理制度	B321 财务制度健全性		2.00	2.00	100.00%
			B322 财务制度执行有效性		2.00	2.00	100.00%
		B33 内部控制制度	B331 内部控制制度健全性		1.00	1.00	100.00%
			B332 内部控制制度执行有效性		1.00	0.75	75.00%
		B34 资产管理制度	B341 资产管理制度健全性		1.00	1.00	100.00%
			B342 资产管理制度执行有效性		2.00	2.00	100.00%
			B343 资产使用率		1.00	1.00	100.00%
B35 人力资源管理	B351 人事管理制度健全性		2.00	2.00	100.00%		

			B352 在编人员控制率	1.00	1.00	100.00%	
			B353 在职人员结构合理性	1.00	0.50	50.00%	
		B36 政府采购制度	B361 政府采购制度执行有效性	2.00	1.00	50.00%	
		B37 公务卡制度	B371 公务卡制度执行有效性	2.00	2.00	100.00%	
		B38 档案管理制度	B381 档案管理制度执行有效性	1.00	1.00	100.00%	
		B39 信息公开制度	B391 信息公开制度执行有效性	1.00	1.00	100.00%	
小计				36.00	33.55	93.19%	
C 部门绩效	C1 部门履职情况	C11 年度工作完成情况	C111 年度重点工作完成率	2.00	2.00	100.00%	
			C112 年度计划完成率	2.00	1.50	75.00%	
			C113 年度绩效管理	2.00	1.80	90.00%	
		C12 年度考核情况	C121 行政效能考核等次	2.00	1.00	50.00%	
			C122 上级部门条线考核	2.00	1.00	50.00%	
		C2 部门产出	C21 产出数量	C211 预算编制人员数	2.00	2.00	100.00%
	C212 预算编外人员数			2.00	2.00	100.00%	
	C213 案件处置完成率			2.00	1.96	98.00%	
	C22 产出质量		C221 平台运行稳定性	3.00	3.00	100.00%	
			C222 案件处置满意度	3.00	2.08	69.33%	
	C23 产出时效		C231 上报案件处置及时率	3.00	2.43	81.00%	
		C232 下派案件核查及时率	4.00	3.99	99.75%		
	C3 部门效果	C31 社会效益	C311 提高群众投诉满意度	5.00	2.50	50.00%	
			C312 提升镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力	5.00	3.10	62.00%	
		C32 满意度情况(10分)	C321 居民满意度	5.00	4.31	86.20%	
			C322 内部人员满意度	3.00	3.00	100.00%	
	C4 可持续发展建设	C41 管理机制创新	C411 长效管理机制健全性	1.00	1.00	100.00%	
		C42 信息化技术应用	C421 平台现有功能满足情况	1.00	0.50	50.00%	
		C43 业务能力提升	C431 人员培训开展机制设定情况	1.00	0.50	50.00%	
	小计				50.00	39.67	79.34%
	合计				100.00	86.72	86.72%

--	--	--	--

2. 具体指标分析

(1) 部门决策情况

部门决策类总分值 14.00 分，综合评分 13.50 分。各指标业绩值和绩效分析如下表所示：

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	得分率
A 部门决策	A1 职能设置科学合理性	A11 职能设定明确性		2.00	2.00	100.00%
		A12 人员岗位职责明确性		2.00	2.00	100.00%
	A2 部门中长期规划适应性	A21 中长期规划科学合理性		2.00	2.00	100.00%
	A3 年度工作计划	A31 工作计划的合理明确性		2.00	1.50	75.00%
	A4 年度绩效目标明确性	A41 部门绩效目标的合理性、明确性、量化度		2.00	2.00	100.00%
	A5 年度部门预算计划科学性	A51 年度部门预算计划完整合理性		2.00	2.00	100.00%
		A52 年度部门预算计划规范性		2.00	2.00	100.00%
小计				14.00	13.50	96.43%

指标得分情况如下：

1) A11 职能设定明确性

考察部门职能设定的明确性。

根据闵委编委[2021]153 号和闵委编委[2023]47 号及《上海市闵行区华漕镇城市运行管理中心岗位设置方案》，华漕镇城运中心的职能设定与“三定”方案一致。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

2) A12 人员岗位职责明确性

考察部门对人员岗位职责设定的明确性。

华漕镇城运中心将部门职责细化落实到岗位的人员，例如：主任 1 人，负责对区域运中心转送、交办的网格化管理案件、“12345”等市民服务热线案件的受理和督办；负责与区域运中心

做好协调对接工作，做好平台红灯、疑难案件的处置；负责区城市运行管理中心下达的考核任务；负责镇城市运行管理中心财务和人事的工作；认真、及时、积极地完成领导交办的其他工作。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

3) A21 中长期规划科学性

考察部门中长期规划的科学性，以及与本区及上级部门中长期规划的匹配性。

华漕镇城运中心拟定的工作计划符合《闵行区华漕镇国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要》和《闵行区数字化转型“十四五”规划》重点方向。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

4) A31 工作计划的合理明确性

考察年度工作计划的合理性、明确性，与本部门规划及上级部门的适应性。

根据华漕镇城运中心 2023 年工作计划，计划罗列了部门重点工作、怎么做等内容，计划基本完整、全面，但计划未经集体决策正式下发通知。

该指标满分 2.00 分，得分 1.50 分，根据评分标准“部门工作计划明确、全面、完整，并经集体决策正式下发文件，得 2 分；缺失一项扣 0.5 分；无计划，不得分”，扣 0.50 分。

5) A41 部门绩效目标的合理性、明确性、量化度

考察评价年度部门绩效目标制定依据是否充分，符合客观实际，绩效指标是否清晰、细化、可衡量。

根据获取的《部门（单位）整体支出绩效目标申报表》，华漕镇城运中心编制的绩效目标依据充分，指标基本清晰、细化、可考量。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

6) A51 年度部门预算计划完整合理性

考察预算安排和工作计划的匹配性；重点工作资金的保障性，项目是否遵循轻重缓急按序保障。

华漕镇城运中心编制的部门预算计划支出依据较充分，支出内容与工作计划基本对应。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

7) A52 年度部门预算计划规范性

考察年度预算决策程序是否规范。

华漕镇城运中心预算经自下而上的申报，经过二上二下的预算程序，并经预算主管部门集体决策。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

(2) 部门管理情况

部门管理类总分值 36.00 分，综合评分 33.55 分。各指标业绩值和绩效分析如下表所示：

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	得分率	
B 部门管理	B1 部门预算执行管理	B11 基本支出预算执行率		1.00	1.00	100.00%	
		B12 项目支出预算执行率		3.00	3.00	100.00%	
		B13 三公经费控制情况		1.00	1.00	100.00%	
		B14 预算调整率		3.00	2.30	76.67%	
	B2 部门预算执行管理	B21 资金使用合规性		2.00	2.00	100.00%	
		B22 存量资金控制情况		2.00	2.00	100.00%	
	B3 内部制度管理	B31 项目管理制度	B311 项目管理制度健全性		2.00	2.00	100.00%
			B312 项目管理制度执行有效性		2.00	2.00	100.00%
		B32 财务管理制度	B321 财务制度健全性		2.00	2.00	100.00%
			B322 财务制度执行有效性		2.00	2.00	100.00%

	B33 内部控制制度	B331 内部控制制度健全性	1.00	1.00	100.00%	
		B332 内部控制制度执行有效性	1.00	0.75	75.00%	
	B34 资产管理制度	B341 资产管理制度健全性	1.00	1.00	100.00%	
		B342 资产管理制度执行有效性	2.00	2.00	100.00%	
		B343 资产使用率	1.00	1.00	100.00%	
	B35 人力资源管理	B351 人事管理制度健全性	2.00	2.00	100.00%	
		B352 在编人员控制率	1.00	1.00	100.00%	
		B353 在职人员结构合理性	1.00	0.50	50.00%	
	B36 政府采购制度	B361 政府采购制度执行有效性	2.00	1.00	50.00%	
	B37 公务卡制度	B371 公务卡制度执行有效性	2.00	2.00	100.00%	
	B38 档案管理制度	B381 档案管理制度执行有效性	1.00	1.00	100.00%	
	B39 信息公开制度	B391 信息公开制度执行有效性	1.00	1.00	100.00%	
	小计			36.00	33.55	93.19%

指标得分情况如下：

1) B11 基本支出预算执行率

考察基本支出资金执行情况。

华漕镇城运中心 2023 年调整后基本支出预算 884.02 万元，
执行金额 884.02 万元，执行率 100%。

该指标满分 1.00 分，得分 1.00 分。

2) B12 项目支出预算执行率

考察项目资金执行情况。

华漕镇城运中心 2023 年调整后项目支出预算 881.20 万元，
执行金额 881.20 万元，执行率 100%。

该指标满分 3.00 分，得分 3.00 分。

3) B13 三公经费控制情况

考察三公经费支出的控制情况。

华漕镇城运中心未安排三公经费预算，无相应支出。

该指标满分 1.00 分，得分 1.00 分。

4) B14 预算调整率

年度预算的调整情况，考察预算编制准确性。

经统计，部门预算总额（不含华漕镇安监所预算）调整幅度为 6.61%，得 2 分；项目调整中有 7 个子项调整幅度在 10% 以上，扣 0.7 分。

该指标满分 3.00 分，得分 2.30 分，根据评分标准“预算调整率=(项目年初批复数-年度决算数)/年初批复数*100%1、部门预算总额调整幅度在±10%以内，得 2 分，每增减 1%扣 0.1 分，2 分扣完为止。2、单个项目预算调整幅度在±10%以内，得 1 分，每增减 1%扣 0.1 分，1 分扣完为止”，扣 0.70 分。

5) B21 资金使用合规性

资金使用是否规范，符合财务管理相关规定。

经查阅华漕镇城运中心支付凭证，资金支付均有审批、重大开支均经集体决策，资金实际用途与预算批复一致。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

6) B22 存量资金控制情况

考察存量资金的使用和控制情况。

华漕镇城运中心存量的资金结余结转、使用按照财政规定执行。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

7) B311 项目管理制度健全性

考察作为部门主要职能，为社会提供公共产品与服务的项目管理制度是否建立健全。

华漕镇城运中心主要根据《关于进一步完善城市网格化管理

的实施意见》实施网格化管理，意见对网格化管理重点任务进行了分解，设置了相关指标、工作流程等内容，项目管理制度较为健全。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

8) B312 项目管理制度执行有效性

考察部门是否按照项目管理制度有效执行。

华漕镇城运中心基本按照《关于进一步完善城市网格化管理的实施意见》的要求执行。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

9) B321 财务制度健全性

考察部门是否建立健全财务管理制度。

华漕镇城运中心各类财务事项的审批及报销均按照《华漕镇资金审批程序及制度》及《华漕镇城市运行管理中心财务内部制度》执行，对于符合“镇三重一大”标准的事项，按照三重一大的审批流程来操作。并按照《公务卡管理制度》执行，无现金支付结算，提高了资金支付透明度。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

10) B322 财务制度执行有效性

考察日常财务处理中财务制度执行有效性。

华漕镇城运中心基本按照财务管理制度执行。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

11) B331 内部控制制度健全性

考察内部控制制度的健全性。

华漕镇城运中心按照《华漕镇行政事业单位固定资产管理制度》、《事业单位管理制度》、《合同控制管理制度》等管理制度执行，内控制度健全。

该指标满分 1.00 分，得分 1.00 分。

12) B332 内部控制制度执行有效性

考察部门是否按照内部控制制度有效执行。

华漕镇城运中心签订的 2023 年华漕镇城运平台（单兵执法记录服务）项目技术服务合同，签订依据为《中华人民共和国合同法》，合同法已于 2021 年 1 月 1 日废止，依据应为《中华人民共和国民法典》。

该指标满分 1.00 分，得分 0.75 分，根据评分标准“未按制度执行或管理记录缺失的，每项扣 0.25 分，扣完为止”，扣 0.25 分。

13) B341 资产管理制度健全性

考察部门资产管理制度是否建立健全。

华漕镇城运中心依据《华漕镇行政事业单位固定资产管理制度》执行，对资产实行分类管理，建立健全资产内部管理制度。合理设置岗位，明确相关岗位的职责权限，确保资产安全和有效使用。建立健全货币资金管理岗位责任制，合理设置岗位，不得由一人办理货币资金业务的全过程，确保不相容岗位相互分离。加强对银行账户的管理，严格按照规定的审批权限和程序开立、变更和撤销银行账户。加强货币资金的核查控制。加强对实物资产和无形资产的管理，明确相关部门和岗位的职责权限，强化对配置、使用和处置等关键环节的管控。

该指标满分 1.00 分，得分 1.00 分。

14) B342 资产管理制度执行有效性

考察部门资产管理制度执行是否有效。

华漕镇城运中心按照资产管理制度有效执行，通过信息化系统实现动态管理、做到账账相符、账实一致、清册记录完整、资

产保持完好。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

15) B343 资产使用率

考察部门资产是否得到有效利用。

根据资产特性，每种资产均为在用状态，使用率 100%。

该指标满分 1.00 分，得分 1.00 分。

16) B351 人事管理制度健全性

考察部门人员管理制度是否建立健全。

华漕镇城运中心为加强效能建设，改进工作作风，提高工作效率，加强考勤管理，严格按照《事业单位管理制度》遵守上、下班要求。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

17) B352 在编人员控制率

考察部门编制投入使用情况。

华漕镇城运中心核定在编人数 25 人，2023 年年末，在职编制人数 24 人，在编人员控制率 96.00%。

该指标满分 1.00 分，得分 1.00 分。

18) B353 在职人员结构合理性

考察部门人员配置情况。

部分员工认为部门人员整体素质偏低，人员配置不合理（较少）。

该指标满分 1.00 分，得分 0.50 分，根据评分标准“部门人员年龄结构、知识结构合理，得 1 分，不合理，得 0.5 分，完全不合理，得 0 分”，扣 0.50 分。

19) B361 政府采购制度执行有效性

考察部门政府采购制度执行是否有效。

华漕镇城运中心在实施政采时，部分采购项目执行程序不规范。

该指标满分 2.00 分，得分 1.00 分，根据评价标准“按照政府采购管理制度有效执行，得 2 分；未按制度执行或存在明显不符情况的，每个扣 0.5 分，扣完为止”，扣 1.00 分。

20) B371 公务卡制度执行有效性

考察部门公务卡制度执行是否有效。

华漕镇城运中心严格按照公务卡制度执行，对于未使用公务卡的情况，已经相关人员审批。

该指标满分 2.00 分，得分 2.00 分。

21) B381 档案管理制度执行有效性

考察部门档案管理制度执行是否有效。

华漕镇城运中心基本按照档案管理要求归集、整理部门档案资料。

该指标满分 1.00 分，得分 1.00 分。

22) B391 信息公开制度执行有效性

信息公开制度执行有效性。

华漕镇城运中心按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息。

该指标满分 1.00 分，得分 1.00 分。

(3) 部门绩效情况

部门绩效类总分值 50.00 分，综合评分 39.67 分。各指标业绩值和绩效分析如下表所示：

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	得分	得分率
C 部门绩效	C1 部门履职情况	C11 年度工作完成情况	C111 年度重点工作完成率	2.00	2.00	100.00%
			C112 年度计划完成率	2.00	1.50	75.00%

		C113 年度绩效管理	2.00	1.80	90.00%
	C12 年度考核情况	C121 行政效能考核等次	2.00	1.00	50.00%
		C122 上级部门条线考核	2.00	1.00	50.00%
C2 部门产出	C21 产出数量	C211 预算编制人员数	2.00	2.00	100.00%
		C212 预算编外人员数	2.00	2.00	100.00%
		C213 案件处置完成率	2.00	1.96	98.00%
	C22 产出质量	C221 平台运行稳定性	3.00	3.00	100.00%
		C222 案件处置满意度	3.00	2.08	69.33%
	C23 产出时效	C231 上报案件处置及时率	3.00	2.43	81.00%
		C232 下派案件核查及时率	4.00	3.99	99.75%
C3 部门效果	C31 社会效益	C311 提高群众投诉满意度	5.00	2.50	50.00%
		C312 提升镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力	5.00	3.10	62.00%
	C32 满意度情况(10分)	C321 居民满意度	5.00	4.31	86.20%
		C322 内部人员满意度	3.00	3.00	100.00%
C4 可持续发展建设	C41 管理机制创新	C411 长效管理机制健全性	1.00	1.00	100.00%
	C42 信息化技术应用	C421 平台现有功能满足情况	1.00	0.50	50.00%
	C43 业务能力提升	C431 人员培训开展机制设定情况	1.00	0.50	50.00%
小计			50.00	39.67	79.34%

指标得分情况如下:

1) C111 年度重点工作完成率

考察部门年度重点工作完成情况。

根据方案确认的华漕镇城运中心部门重点工作情况, 2023 年部门重点工作 2 项, 均已完成, 完成率 100%。

该指标满分 2.00 分, 得分 2.00 分。

2) C112 年度计划完成率

考察部门年度计划工作完成情况。

华漕镇城运中心制定的 2023 年工作计划, 主要为“抓好市民

诉求办理，尽力提高满意率”、“抓好前端管理督查，引导参与城市运行广度”、“抓好处置网格建设，完成多格合一目标”、“抓好智能场景建设，逐步实现一屏看全镇”、“抓好应急指标，增强值班工作责任担当”和“科学编制计划，做好执法检查安排”，根据2023年总结及调查问卷情况，除满意度未提高外，其他五个任务均完成。

该指标满分 2.00 分，得分 1.50 分，根据评分标准“完成率 100%的，得 2 分；每未完成 1 个项工作，扣 0.5 分，扣完为止”，扣 0.50 分。

3) C113 年度绩效管理

考察当年度绩效管理工作情况。

华漕镇城运中心完成绩效报告（工作总结）并及时提交，评价等级为良好。

该指标满分 2.00 分，得分 1.80 分，根据评分标准“1、完成绩效报告并及时提交，得 1 分，未完成，不得分；2、评价等级为优秀，得 1 分；良好，得 0.8 分；合格，得 0.6 分；不合格，得 0 分”，扣 0.20 分。

4) C121 行政效能考核等次

本镇行政效能考核情况。

经询问相关人员，关于行政效能考核情况为良好。

该指标满分 2.00 分，得分 1.00 分，根据评分标准“优秀，得 2 分；良好，得 1 分；不合格，得 0 分”，扣 1.00 分。

5) C122 上级部门条线考核

上级主管部门考核情况。

根据市级抽查华漕镇“12345”热线四率情况，华漕镇先行联系率为 97.60%（街镇平均 95.92%）、诉求解决率为 79.80%（街镇

平均 73.61%)、群众满意率 72.27% (街镇平均 66.09%), 每月按时办结率由原先 84.78%上升至 100%, 并且多月连续保持 100%, 上级部门考核情况为良好。

该指标满分 2.00 分, 得分 1.00 分, 根据评分标准“优秀, 得 2 分; 良好, 得 1 分; 不合格, 得 0 分”, 扣 1.00 分。

6) C211 预算编制人员数

反映部门编制内人员情况。

根据薪资发放凭证, 2023 年华漕镇城运中心编制内人员共 24 人。

该指标满分 2.00 分, 得分 2.00 分。

7) C212 预算编外人员数

反映部门聘用编制外人员情况。

根据薪资发放凭证, 2023 年华漕镇城运中心编制外人员共 21 人。

该指标满分 2.00 分, 得分 2.00 分。

8) C213 案件处置完成率

反映案件处理情况。

根据工单汇总表, 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日镇城市运行综合管理平台共立案 38935 件, 已结案 38581 件, 待结案 113 件, 待申请核查 22 件, 退回市级 213 件, 结案率 99.09%

该指标满分 2.00 分, 得分 1.96 分, 根据评分标准“案件处置完成率=已处置案件数量/上报案件数量*100%; 案件处置完成率 100%, 得满分, 每下降 1%, 扣权重 2%, 扣完为止,”扣 0.04 分。

9) C221 平台运行稳定性

反映购买的单兵执法记录服务平台运行是否稳定。

镇城市运行综合管理平台未出现影响平台运行的故障, 稳定

率 100%。

该指标满分 3.00 分，得分 3.00 分。

10) C222 案件处置满意度

反映案件处理后群众满意情况。

根据工单汇总表中回访用户评价，共 4104 户参与了回访用户评价，其中满意数 2740 户、基本满意数 116 户、一般数 65 户、不满意数 1183 户，综合计算案件处置满意度 69.38%。

该指标满分 3.00 分，得分 2.08 分，根据评分标准“根据工单汇总表，统计表态群众满意度，将满意、基本满意、一般、不满意四挡设置权重，权重分别为 100%、70%、40%、0%，满意度=（满意数*100%+基本满意数*70%+一般数*40%+不满意数*0%）/表态人数*100%。满意度 100%，得满分，每下降 1%，扣权重 1%，扣完为止”，扣 0.92 分。

11) C231 上报案件处置及时率

反映案件是否在规定的时间内上报、处置。

根据工单汇总表，处理超时案件共 739 件，上报案件处置及时率 98.10%。

该指标满分 3.00 分，得分 2.43 分，根据评分标准“在规定的时间内完成案件上报并处置，及时率 100%，得满分；未在规定的时间内上报案件，及时率=规定时间/实际用时*100%，每下降 1%，扣权重的 10%，扣完为止”，扣 0.57 分。

12) C232 下派案件核查及时率

反映是否在规定的时间内下派案件核查任务。

根据华漕镇城运中心提供的工作简报和月报，统计案件核查情况，计算得出下派案件核查及时率为 99.97%。

该指标满分 4.00 分，得分 3.99 分，根据评分标准“在规定

的时间内完成案件下派，及时率 100%，得满分；未在规定的时间内下派案件核查，及时率=核查及时案件数/应核查数*100%，每下降 1%，扣权重的 10%，扣完为止”，扣 0.01 分。

13) C311 提高群众投诉满意度

反映当年度的群众投诉满意度较上年度的群众投诉满意度变化情况。

根据 2022 年和 2023 年工作总结，2022 年群众满意度 81.38%，2023 年群众满意度 72.27%，群众诉求满意度下降 11.19%。由于 2023 年街镇平均满意率 66.09%，华漕镇城运中心群众投诉满意度高于平均水平，故扣 2.5 分。

该指标满分 5.00 分，得分 2.50 分，根据评分标准“提升率=（当年度群众投诉满意度-上年度群众投诉满意度）/当年度群众投诉满意度*100%，上涨 5%以上，得满分；未达到 10%，据实际情况扣分”，扣 2.50 分。

14) C312 提升镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力

反映业务平台的建立，提升镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力的程度。

根据调查问卷统计，68.4%的内部员工表示提升度高，31.6%的内部员工表示略有提升，提升认可度=（45*68.4%+45*31.6%*60%）/45 人*100%=87.36%。

该指标满分 5.00 分，得分 3.10 分，根据评分标准“通过问卷调查，了解部门内部人员对现有的平台获取的数据信息，在镇级条线大数据汇聚共享、研判分析、综合展示能力方面提升程度，提升认同度按照等级划分，非常认同到非常不认同的权重分别为 100%、60%、0%，提升认同度=（提升度高*100%+略有提升*60%+无

提升*30%+非常不认同数*0)/调查问卷回收总数*100%。100%的人员认为提升度高，得满分，每下降1%，扣权重的2%，扣完为止”，扣1.90分。

15) C321 居民满意度

考察社会公众或服务对象对部门履职工作、服务结果的满意程度。

根据调查问卷，80%的居民表示非常满意，6.7%的居民表示较为满意，6.7%的居民表示一般，3.3%的居民表示不太满意，3.3%的居民表示非常不满意，综合计算满意度为90.37%。

该指标满分5.00分，得分4.31分，根据评分标准“根据问卷调查，居民对项目实施后的满意度得分；满意度等级从非常满意到非常不满意的权重分别为100%、80%、60%、30%、0%，则项目满意度 $Y = (\text{非常满意数} * 100\% + \text{满意数} * 80\% + \text{一般数} * 60\% + \text{不满意数} * 30\% + \text{非常不满意数} * 0) / \text{调查问卷回收总数} * 100\%$ 。华漕镇居民满意度95%以上，得满分，每下降1%，扣权重的3%，扣完为止”，扣0.69分。

16) C322 内部人员满意度

考察内部工作人员对部门人事安排、组织管理、能力培养、发展激励等方面的综合满意度。

根据调查问卷，84.2%的内部员工表示非常满意，15.8%的内部员工表示较为满意，综合计算满意度为96.84%。

该指标满分3.00分，得分3.00分。

17) C411 长效管理机制健全性

考察部门现有政策制度、管理措施，是否有管理和创新的内容和机制。

华漕镇城运中心《闵行区数字化转型“十四五”规划》等文

件。

该指标满分 1.00 分，得分 1.00 分。

18) C421 平台现有功能满足情况

考察部门现有信息化技术，能否保障日常工作，满足发展需求。

根据调查问卷，63.2%的内部员工认为部门现有的信息技术能满足日常工作需要，36.8%的内部员工表示基本满足日常工作需要，说明平台现有功能存在需要改进、完善的情况。

该指标满分 1.00 分，得分 0.50 分，根据评分标准“部门现有信息化技术，能保障日常工作，满足发展需求，得 1 分；部分满足，得 0.5 分；完全不满足，不得分”，扣 0.50 分。

19) C431 人员培训开展机制设定情况

考察部门是否建立了业务能力提升的机制。

经了解，华漕镇城运中心在日常运作时，为提高各条线业务工作能力，组织了培训会，但尚未建立业务能力提升机制。

该指标满分 1.00 分，得分 0.50 分，根据评分标准“部门建立了业务能力提升机制，得 1 分；建立中，得 0.5 分；未建立，不得分”，扣 0.50 分。

四、主要经验及做法、存在问题和建议

（一）主要业绩和经验

1. 群众投诉举报数据

华漕镇城市网格化综合管理平台通过公众反映和基层队伍采集等途径，共立案 38935 件，其中群众投诉共受理 6464 件，同比下降 69.36%。其中 12345 上报案件 6585 件，96200 上报案件 121 件，962121 上报案件 118 件。

2. 责任网格巡查采集数据

镇各居村、街面等网格巡查采集上报案件 25597 件。办结率为

98.44%。案件高效处置率由今年1月的73.3%上升到9月的83.03%，提升了10个百分点。

3. 热线案件办理质量数据

市级抽查华漕镇“12345”热线四率情况，华漕镇先行联系率为97.60%（街镇平均95.92%）、诉求解决率为79.80%（街镇平均73.61%）、群众满意率72.27%（街镇平均66.09%），每月按时办结率由原先84.78%上升至100%，并且多月连续保持100%。华漕镇城运中心通过查缺补漏，层层落实工作责任，定期分析，及时通报承办单位办理效能，保持压力传导实时动态，可查可比，努力提高群众满意度。

4. 平台超时红灯案件和责任倒查案件数据

热线平台148件红灯超时案件已全部办结，实现了动态清零。“应发现未发现”责任倒查案件79件，主要涉及占道无证照经营、房屋群组、暴露垃圾、损坏房屋承重结构等。其中，居村网格39件、街面网格38件、拓展网格2件。

5. 助力闵行区获得团体二等奖

完成2023年灾害信息员数据库人员信息更新填报，已开通账号159个。开展“5.12全国防灾减灾日”各项宣传活动40余场次。完成爱博六村居委国家级综合减灾示范社区申报、创建、验收工作。参加2023年上海市灾害信息员培训和自然灾害灾情统计大赛，助力闵行区获得团体二等奖。

（二）存在问题

1. 部门管理方面

（1）. 使用已废止的法规

华漕镇城运中心签订的2023年华漕镇城运平台（单兵执法记录服务）项目技术服务合同，签订依据为《中华人民共和国合同法》，合同法已于2021年1月1日废止，依据应为《中华人民共和国民法典》。

2. 部门绩效方面

（1）案件上报、处置、下派工作执行有效性欠缺

根据工单汇总表、调查问卷等信息，华漕镇城运中心在网格前端

巡查未以辖区内热线投诉案件为导向，前端重点防控案件上报较少，责任倒查案件时有发生；部分工作人员对平台案件管理重视程度不够，导致出现红灯超时情况；存在化解方案不清、政策依据不足、处置结果不明的情况，急于“12345”热线案件的结案，影响了市民满意率的提高。总体而言，华漕镇城运中心在案件上报、处置、下派工作执行有效性欠缺。

（三）相关建议

（1）加强采购合同审核把关

建议：建议：华漕镇城运中心在后续签订合同时应把握好关键事项（法律法规、周期、金额、签字、日期等），按相关要求，先将起草的合同及时提交至律师审核，并根据律师意见完善合同条款，经双方核定并经部门负责人阅示后方可签订正式合同。周期性服务类项目，应在合同中体现“分批次拨付款项”，“履约和考核要求”等要素。

（2）提高工作效率、加大日常工作监管力度

建议：华漕镇城运中心应要求各条线工作人员保证工作质量，落实奖惩制度，优化完善网格管理，加强前端发现，提高员工工作效率；从员工年龄结构、知识结构方面，合理配置协管员，协管员应具备突发事件处置能力。加大日常工作监管力度，建立健全业务能力培训机制，提升员工工作能力，保证案件处置质量、时效性，提高群众满意度等；同时，应持续推进“一网统管”，对现有应用场景进一步汇聚引导，优化打磨，为建设华漕镇“12345”热线实时数据分析场景，为热线平台案件提供案件预警、分析研判提供依据，使部门工作开展整体运行良好。

五、其他需说明的问题

已建智能化场景使用率低。如纪王集镇步巡系统，项目已基本开发完成，但该系统录入及主要使用人为公安、辅警、街面市容管理等人员，由于跨部门人员管理等问题，步巡设备开机上线率低，使用率普遍不高。