

部门整体支出预算绩效自评报告

(2024年度)

一、部门（单位）概况

（一）部门（单位）主要职责职能，组织架构、人员及资产等基本情况。

1. 部门职能

经区委编委研究决定，设置上海市闵行区虹桥镇城运中心，为镇党委、政府所属正科级事业单位，机构类别为公益一类，经费性质为全额拨款。主要工作职责为：

①贯彻落实执行城市管理等相关法律法规和政策，打造信息共享、快速反应、联勤联动的基层指挥中心；

②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，开展城市管理相关工作评估；

③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；

④根据镇党委、政府授权，负责辖区内应急管理具体事务的协调处置，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；

⑤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；

⑥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；

⑦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；

⑧落实辖区内城市管理平台的信息化建设、运营和维护等工作；

⑨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；

⑩落实突发事项的处置工作，并做好信息的报送；

⑪完成虹桥镇党委、政府交办的其他工作。

2. 部门资产

2024年年初部门资产总额为1273.59万元，年末资产总额为843.04万元；年初固定资产原值总额2593.34万元，年末固定资产原值总额2765.11万元。

3. 人员情况

城运中心无内设机构，核定编制人数为事业编17人，设书记1名、主任1名、副书记1名、常务副书记1名、副主任3名。2024年，社工27人，其中区属18人，9名非编人员。

（二）当年部门（单位）履职总体目标、工作任务。

1. 从严从紧，进一步提升平台案件办理水平。

在环节流程上再加速。持续优化工作流程，重新梳理和制定案件办理要点，推动平台监管标准化、规范化。加强业务指导与能力提升，提高热线办理队伍的整体业务水平。在运行机制上再固化。持续开展每周案件讲评，定期召开热线专题会议，分析梳理案件办理问题，提升案件办理水平。加大数据分析研判和情况通报，通过数据赋能精准治理。在破解难题上再发力。激活“一网统管”平台数字化管理优势，提高智能预警精准度，力争将大部分矛盾问题解决在初始。持续完善“1+X”基层治理模式，结合非警务类“110”案件分流试点，从根源推动突出矛盾、疑难问题快速有效解决。力争2024年度全镇“12345”热线办理诉求解决率达到80%，市民满意率达到80%，按时办结率达到99%，实现红灯案件动态“清零”。

2. 抓早抓快，进一步增强网格管理能效

健全网格管理体系。贯彻落实党建引领网格治理相关工作任务，压实基层网格和街镇管理责任，对接社建办结合居委管辖区域调整情况及时完善网格划分，补充网格专职巡管力量，全力提升网格管理能级。积极助力全镇重点工作、专项工作。对照固全、固卫等实地考察标准，梳理重点巡

查任务清单纳入网格日常巡查工作序列。针对垃圾分类、违法搭建整治等专项工作，充分运用实地巡查、智能感知、视频巡查等多种巡查发现手段，确保问题及时发现、快速流转、有效处置。加强督查通报力度。健全日常督查、重点督查、专项督查等多层次的督查机制，建立督查台账，实行“销项”管理，及时开展情况通报，保持压力传导，持续提升快发快处能力。

3.从细从实，进一步强化应急管理建设

常态化开展应急值班值守。力争全年在区系统、电台、电话、视频、实地等五类查岗到岗率达 100%。规范突发事件上报和快速处置要求，确保上报及时、内容准确、响应迅速。推进应急指挥信息化。依托“一网统管”平台建设，实现轨交“四长联动”、防台防汛等相关数据、视频信息共享，提高城市运行突发事件指挥协调、处置响应能力。加强防灾避险能力建设。结合“15 分钟社区生活圈”行动计划，拟于吴美路虹中路公共绿化带建设一处社区应急避难场所，抓好社会宣传，提升市民防灾减灾救灾意识和能力。

（三）当年部门（单位）年度整体支出绩效目标和工作计划。

紧紧围绕镇党委、政府重点工作，紧扣镇党委重要议题，积极推进城市运行“一网统管”建设和应急指挥中心建设，推动“高效处置一件事”，全面提升社会治理科学化、精细化、智能化水平。大力推动社会管理重点问题、疑难问题协调处置，全面提升按时办结率、实际解决率指标，确保群众呼声得到及时响应，加强应急管理智能化建设，推动应急管理责任落实，提升城市运行突发事件响应、处置能力努力提高虹桥居民的满意度和获得感。按照虹桥镇政府采购规范，确定各第三方供应商，各第三方供应商按照工作要求完成市政、绿容、交通等各条线工作，为社会公众营造一个整洁、规范、有序的市容环境。

2024 年绩效目标情况，数量指标包括社区保安培训考核数 125.00(人)；应急值守到岗率 100%；公共安全工作完成率 100%；防范宣传工作完成率 100%；社区专职巡管案件上报量 240.00(件/人/年)；机动执法队人员到岗数 12.00(人)；街面网格巡查案件上报量 240(件/人/年)；整治拆违项目数

300.00(个); 综合整治人员到岗数 198.00(人); 系统运营维护完成率 100%; 社工站人员到岗数 18.00(人); 视频监控使用率 100%; PDA 通信服务设备租赁数 331.00(部); 派出所执法办案区智能化改造完成率 100%; 联动前端快速处置人员到岗数 20.00(人); 派出所综合指挥室设备更新完成率 100%; "鹰眼系统公安派出所接入维护"5.00(个); "机动执法队人员到岗数" 12.00(人); 消防实事工程完成率 100%; "智慧电梯项目普及率 100%";

质量指标包括: 设备事故率 <0.10(%); 宣传制作品合格率; 100%; 执法办案区、综合指挥室改造验收合格率 100%; 责任倒查年环比下降; 监控设备连通率 100%; 服务验收合格率 100%; 责任倒查覆盖率 100%; 人员考核达标率 100%; 小区保安持证上岗率 100%; 拆违工作验收合格率 100%;

时效指标包括: 人员出勤及时率 100%; 平台建设及时率 100%; 拆违工作完成及时; 设备维护及时率 100%; 街面突发情况及时发现率 80.00(%); 应急事件及时响应率 100%; 执法办案区智能化改造完成及时; 打击和处理“打砸抢”及时; "各项补贴、奖励发放及时";

社会效益指标包括整治区域回潮率 0.00; 安全隐患消除率 0 起; 社会秩序改善; 辖区发案数同比下降 10%; 区域治安管理覆盖率 100%; 群众安全意识提升; 重大公共安全事故发生数 0.00(起); 联合整治居委小区覆盖 29 个居委 67 小区; 街面监控覆盖率 100%; 黑恶势力回潮事件发生数; 0.00(起); 破案绝对数提升率同比上升 20%; 群众投诉量环比下降 5%; 市级案件质量抽查评分; 80.00(分); 社会前端管理绩效水平; 15:01:00;

(四) 部门(单位)绩效管理开展情况, 包括决策管理、业务管理、财务管理、资产管理、人力资源和内控管理等方面。

1. 决策管理

决策管理方面, 为了规范部门重大行政决策行为, 保障重大行政决策的科学、民主、合法, 提高决策质量, 根据《虹桥镇人民政府重大行政决策程序规定》和虹桥镇党委印发《中共闵行区虹桥镇委员会 关于执行“三重一大”制度的实施办法》的通知等文件规范, 根据重大事项决策管理相

关流程，逐级审批。

2.业务管理

(1) 财政预算支出绩效管理

根据虹桥镇人民政府办公室关于转发《虹桥镇财政预算绩效管理办法（试行）》的通知，进一步加强预算绩效管理工作的具体落实，牢固树立绩效理念，健全绩效制度机制，细化管理任务，落实管理责任，重视管理质量，着力提高财政资金使用效率，提高预算绩效管理的水平。

(2) 日常业务管理

为加强虹桥城运中心日常管理，确保各项工作有序规范推进，虹桥镇城运中心制定了《虹桥镇城市网格化综合管理平台工作纪律》、《虹桥镇网格化中心镇级督查员管理规章》等管理制度，用于规范工作人员开展热线受理、案件回访、巡查督查等工作，提高政府部门工作人员形象、维护良好声誉，从而提升项目开展水平和实施效果。

3.财务管理

财务管理方面，根据《虹桥镇财务管理制度》、《关于进一步加强虹桥镇财政支出执行管理的通知》、《关于虹桥镇机关事业单位工作人员在本市开展公务活动差旅费有关问题的通知》等文件规范，项目单位进一步加强财务管理，严肃财经纪律，完善财务收支管理和监督，合理安排使用资金。

4.资产管理

国有资产方面，项目单位落实《行政事业性国有资产管理条例》的各项举措；固定资产管理方面，虹桥镇制定有《虹桥镇行政事业单位固定资产管理办法（试行）》，实施专人负责制，对各办公家具、电器等张贴了资产管理标识，对城运中心固定资产加强了日常维护及盘点工作，同时在新购入固定资产工作方面，严格履行审批制度，确保新购入资产的使用符合日常工作需求。

5.人力资源管理

考勤管理方面，项目单位制定了《虹桥镇网格化中心考勤制度实施办

法》，明确了上下班制度、上班纪律、值班制度和请销假管理等内容，用于加强日常考勤管理，规范员工请销假程序，确保各项日常工作有序推进。

6. 内控管理

城运中心根据《行政事业单位内部控制规范（试行）》等法律法规和相关规定，结合本单位实际情况，填报了《年度行政事业单位内部控制报告》，如实填写本单位经济活动所涉及的预算、收支、政府采购、资产、建设项目、合同等业务的内部控制建设情况。

（五）当年部门（单位）预算及执行情况。

虹桥城运中心预算资金来源于镇级财政资金，2024年部门全年年初预算金额 6,833.68 万元，包括基本支出和项目支出。截止至 2024 年 12 月 31 日，全年预算金额为 5,650.61 万元，预算执行金额为 5,587.07 万元，整体预算执行率为 98.88%。其中基本支出年度预算 711.68 万元，执行金额为 690.65 万元，预算执行率为 97.05%；项目支出预算金额 4938.91 万元，预算执行金额为 4896.42 万元，预算执行率 99.14%。

二、部门（单位）整体支出工作完成及绩效实现情况（对照绩效目标和工作计划考察实现度）

（一）完善工作机制，热线办理水平稳中有升

严格问责案件办理。聚焦反复投诉、重新交办、长期不办结等工单，建立三人小组分工对接全镇各职能部门和单位加大催办督办和业务指导力度，加大“四个率”通报力度，推动压力持续传导、问题有效解决。持续发力破解难题。每月召开平台案件专题会议，加强案件办理业务指导，协调疑难案件处置。结合中央环保督查、安全隐患排查整治、“夏令热线”、“帮忙一夏·民情直通车”等契机加强各部门协调联动，推动急难愁盼问题有效解决。不断赋能精准治理。完善每周、每月常态化数据分析，挖掘潜在的矛盾隐患，梳理评估热线办理绩效，推动热点、难点问题及时预警、有效治理。截至 2024 年 9 月 30 日，全镇共受理市“12345”热线案件（12345、12345 随申拍）9553 件，市级抽查先行联系率 92.42%（全区第 9），按时办结率 100%（全区第 1），实际解决率 87.3%（全区第 3），市民满意率

81.84%（全区第4）。热线“四个率”均达到今年工作目标。

（二）夯实工作基础，网格管理体系不断健全

健全网格管理体系，进一步优化“街镇网格-片区网格-居村、街面网格”三级网格管理架构，协同党建办推进4个片区网格建设，提升网格管理能级。夯实网格专职巡管队伍管理，建立每月例会机制，常态化开展业务培训，加强案例分析和情况通报，提高队伍业务水平。抓好网格上报案件办理，从接单、处置、核查等环节入手，加大平台催办督办力度，提高网格上报案件处置效率。截至2024年9月30日，全镇通过网格巡查发现上报事部件20869件。其中，平台流转处置9189件，办结率99.59%（全区第7），高效处置率79.58%（全区第8）。

（三）落实常态管理，应急管理建设持续深化

持续完善值班值守常态化，确保突发事件及时上报、快速处置，截至9月30日，镇总值班室共计下发领导指示、工作提示70件，全镇共上报、处置各类突发事件52件。夯实“四长联动”机制，分别组织开展轨交9号线合川路站、轨交10号线紫藤路站和龙柏新村站、轨交15号线吴中路站“四长联动”应急演练共5次。完成吴美路虹中路东北角绿化带共2000平方米社区应急避难场所点位建设。

三、部门（单位）整体支出绩效中存在问题及改进措施

（一）主要问题及原因分析

1.下半年热线办理效能略有下降。市民满意率连续3个月低于80%，不满意工单数逐月增加，导致全镇累计满意率持续下降。

（二）改进的方向和具体措施

1.建议：优化工单分流，明确受理范围；强化全流程管理，分类限时办理；提升人员服务能力；升级热线系统，利用数据分析；完善回访评价与不满意工单治理；健全责任体系，优化资源配置。

四、绩效自评结果拟应用和公开情况

已完成2024年项目自评价和部门整体自评价工作，完成率100%，绩效自评结果由主管部门在闵行区人民政府网站进行信息公开。