山丹县信息化工作办公室

智慧城市项目支出绩效自评报告

一、项目基本情况

**（一）山丹县智慧城市项目概况**

经2021年县政府第十次常务会议研究同意，山丹县信息化工作办公室委托甘肃省通信产业服务有限公司完成《山丹县智慧城市建设项目可行性研究报告》。该项目经张掖市工程咨询中心可行性研究评估通过，县发改局下达了《关于山丹县智慧城市建设项目可行性研究报告的批复》（山发改〔2021〕239号）。本项目建设具体包括：（1）装修改建设管理中心。在文化旅游创意中心三楼装修改建约600平米的管理中心，分别设置了指挥大厅、会议会商室、办公室、值班室，配套安装相关硬件设施。（2）部署两个支撑平台。一是建设山丹县公共视频资源共享调度平台，可接入10000路公共视频，逐步整合综治、公安、城管、安监、教育等重要单位的视频资源，实现全县范围内可利用的视频资源在城市数字孪生平台统一调阅、统一使用，在达到监控城市运行、跨部门应急指挥联动的作用。二是建设城市数字孪生平台，基于数字孪生技术，对城域范围内路网、地形、城区建筑、绿化、城市部件等进行L3级别建模，完成统办一号楼、创意中心等14处重点地标L4级别的三维精细化建模，开发城市概览、经济运行、综合治理等13大主题页面，配套开发了主题数据填报子系统，对城市运行核心指标适时更新，同步对接数字化社会治理平台、城市综合服务管理平台等数据。（3）部署N个应用。一是数字化社会治理信息平台。主要包括综治9+X、基础数据管理、微信公众号、日常工作管理、交办工作管理、考核评估、宣传模块、系统管理、县域智治中控舱、疫情防控系统、公安居住证管理系统、以奖代补、平安建设考核、一网通管、社会治理门户展示系统等功能模块。二是城市综合管理服务平台。主要包括智慧城管核心系统、移动应用、精细化特色应用、基础支撑软件、基础数据平台、会议室拼接屏、智慧视频监控、城管执法装备等。（4）对接整合相关应用。逐步对接整合智慧停车、智慧路灯等应用的，形成丰富的智慧城市运营体系。（5）配套部署相关软件、通信服务、云服务及网络安全防护等。

**（二）项目绩效目标**

一是全面完成数字城市管理中心装修改建。在文化旅游创意中心三楼装修改建了约600平米的数字城市管理中心，分别设置了指挥大厅、会议会商室、办公室、值班室，配套安装相关硬件设施。二是全面部署两个支撑平台。已完成可接入10000路公共视频资源的山丹县公共视频资源共享调度平台，整合了综治、公安、城管、安监、教育等重要单位的视频资源。已建成城市数字孪生平台，基于数字孪生技术，对城域范围内路网、地形、城区建筑、绿化、城市部件等进行L3级别建模，完成统办一号楼、创意中心等14处重点地标L4级别的三维精细化建模，开发城市概览、经济运行、综合治理等13大主题页面，配套开发了主题数据填报子系统。三是全面部署N个应用。完成数字化社会治理信息平台、城市综合管理服务平台建设。四是对接整合相关应用。逐步对接整合智慧停车、智慧路灯等应用的，形成丰富的智慧城市运营体系。五是完成配套部署相关软件、通信服务、云服务及网络安全防护等。六是完成项目验收。

二、项目资金情况

山丹县信息化工作办公室智慧城市项目预算资金合计1789.95万元，于2021年12月完成招标，招标价1736.18万元，于2022年1月开工实施，现已完成建设任务的100%。2023年已支付项目建设资金300万元，累计支付项目建设资金800万元，占合同总金额的45%，剩余资金989.95万元。

三、绩效目标完成情况及效益分析

1.产出指标（指标分值50分，得分50分）

该指标主要从数量、质量、时效、成本四个方面进行分析评价，本项目的建设符合国家相关规定，与国民经济发展和国家决策相关，绩效目标合理，资金到位及时，与绩效目标数量相对应，项目投资额与实际发生相匹配。根据评价要素，本项应得分50分，扣0分，评价得分50分，得分率100%。

表1.产出指标得分情况

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 产出（50） | 数量指标（12） | 1个中心 | 2 | 2 | 100% |
| 2个平台 | 2 | 2 | 100% |
| 3项应用系统 | 2 | 2 | 100% |
| N项智慧应用整合 | 2 | 2 | 100% |
| 质量指标（10） | 达到国家和行业标准要求 | 5 | 5 | 100% |
| 工程质量优良 | 5 | 5 | 100% |
| 时效指标（12） | 系统投入运行 | 10 | 10 | 100% |
| 工程通过验收 | 2 | 2 | 100% |
| 成本指标（20） | 工程费用（包括设备购置费、软件部署、工程安装等费用） | 10 | 10 | 100% |
| 其他费用（包括建设管理、设计、招标、监理、审计等） | 10 | 10 | 100% |
| **小 计** | **50** | **50** | **100%** |

2.效益指标分析（指标分值30分，得分30分）

该指标主要从经济、社会、生态三个方面进行评价。达到智慧城市与数字政府融合推进，实现各职能部门资源共享，达到国家和行业标准要求，全县智慧化水平增强。本项应得分30分，扣0分，评价得分30分，得分率100%。

表2.效益指标得分情况

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 效益（30） | 经济效益（10） | 达到智慧城市与数字政府融合推进 | 10 | 10 | 100% |
| 社会效益（10） | 实现各职能部门资源共享 | 10 | 10 | 100% |
| 生态效益（10） | 达到国家和行业标准要求 | 10 | 10 | 100% |
| **小 计** | 30 | **30** | 100% |

3.产出指标分析（指标分值10分，得分10分）

项目产出指标从产出数量、成本目标、产出质量和产出时效四个方面考察项目产出实现情况。该项目产出数量与预算基本一致，成本目标和产出质量实现较好，但存在平台建设质量问题及设备质量问题，本项应得分10分，扣10分，评价得分10分，得分率100%。

表3.满意度指标得分情况

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 满意度（10） | 服务对象满意度指标（10） | 达到国家和行业标准要求 | 5 | 5 | 100% |
| 提高部门、群众满意度 | 5 | 5 | 100% |
| **小 计** | **10** | **10** | **100%** |

四、自评结论

依据县级财政专项资金绩效评价指标体系，结合项目实施情况，对山丹县信息化工作办公室智慧城市建设项目自评评价得分98分。

1. 存在的问题

因智慧城市项目资金到位较慢，影响项目系统优化完善，特别是数字孪生平台城市数字建模，公共视频资源共享调度平台接入数据流的优化等问题。

1. 下一步改进工作的措施

1.对专项资金管理使用的各个环节严格把关，做到项目资金专账核算、专款专用、专人负责。

2.对项目基础资料、招投标资料、监理资料、验收资料进行专人管理。

3.工程建设单位严格监管工程质量和7×24小时维护响应，保证工程质量达标，确保项目资金的支付进度。

山丹县信息化工作办公室

2023年12月19日

山丹县信息化工作办公室

12345政务服务便民热线呼叫中心服务

外包项目支出绩效自评报告

一、项目基本情况

**（一）项目概况**

经2022年县政府第三次常务会议同意县信息办负责,委托有经验实力的专业机构负责12345政务服务便民热线平台的运营管理。同时，加强热线平台日常监管、宣传和考核等工作，确保热线受理事件接得更快、分得更准、办得更实。

**（二）项目绩效目标**

按照“随接即办、限期办结”的要求，全力处理好12345政务服务热线平台系统转办事项，着力打造便捷、高效、智慧的城市运行“一网统管”总客服。

二、项目资金情况

山丹县12345政务服务便民热线呼叫中心服务外包费用预算资金合计36.92万元，于2023年2月与中电万维信息技术有限责任公司张掖分公司签订合同，合同价格36.92万元，于2023年2月实施，现已完成建设任务的100%。其中：山丹县“12345”平台运维业务服务合同7.2万元；山丹县“12345”政务服务便民热线呼叫中心服务外包项目合同29.72万元，合计36.92万元。截止2023年11月，已支付36.92万元，剩余0.08万元退回财政。

三、绩效目标完成情况及效益分析

经评价：项目资金无超范围、违规、挪用项目资金现象，项目产出质量、产出时效、产出成本、项目效果等方面工作成效显著。

四、自评结论

依据县级财政专项资金绩效评价指标体系，结合项目实施情况，对山丹县信息化工作办公室12345政务服务便民热线呼叫中心服务外包费用项目自评评价得分98分。

五、存在的问题（说明未完成绩效目标及其原因）

**一是**难点事项转派困难。我县12345热线平台在转派工单流程中，存在个别承办单位职能职责界定模糊，影响受理转派工单办理、不能妥善解决群众诉求。经分析，我县投拆较多的事项涉及**供暖供水、景区管理、有照无证机构监管等问题。二是**承办单位重视程度不够。个别承办单位未能及时跟进工单办理，按时回复办理结果，经热线平台工作人员频繁催促督办才予以回复，且未严格落实“双反馈”工作要求，导致同一问题诉求人不满意且反复投诉，影响全县转派工单一次性办结率。**三是**夜间紧急类事项受理不及时的问题。12345热线平台时常会收到夜间投诉（当日22:00至次日08:30）的紧急类事项转派难度较大，特别是夜间噪音扰民、高速和低速公路堵塞、火车站出租车搭载乘客收费、封闭停车场抬杆等问题，经常夜间联系不上承办单位工作人员或承办单位下班后无法处置，致使许多市民反复来电催促办理。**四是**监督考核机制落实不严格的问题。目前热线平台大多采用电话催办、工作提醒、月通报、季度通报的方式进行督促办理，对拖沓拖延造成诉求事项办理不彻底的承办单位缺乏行之有效的督查督办。

六、下一步改进工作的措施

（一）进一步实时跟进问题，强化组织领导。各承办单位持续加强对12345热线平台转派事项处理全程监管，及时跟进热线工单按时办结；不断完善12345热线知识库，及时更新专业知识内容，推送最新政策和热点问题答复，着力建设“权威准确、标准统一、实时更新、共建共享”的市县两级12345热线知识库。

（二）进一步强化首问负责制，规范工单回退。按照“首接即办、全程跟踪、负责到底”的原则，承办单位主动担责，高效满意办结市民诉求，保持热线及时响应率、及时办结率均达到100%，群众满意率达99%以上。同时，加强县12345热线平台工作人员业务培训，提升工单转派精准性，不断健全工单回退留痕机制。

（三）进一步严格时间节点，及时跟进办理。严格按照《山丹县推行“接诉即办”改革工作实施方案》要求及时跟进办理。各承办单位需在1小时内完成签收，3小时内向热线平台反馈转办的事项受理意见，对于省、市12345热线平台转派件和紧急派件需在3小时、24小时、3天内回复。

（四）进一步落实“双反馈”工作要求，提升群众满意率。在反馈办理结果过程中，各承办单位必须以当面或电话的形式联系诉求人答复处理结果，并将处理结果以规范的文本格式反馈县12345热线平台。市12345热线平台在收到承办单位办理结果的反馈后，2小时内通过热线平台系统电话回访诉求人，进行满意度调查。

（五）进一步强化督办通报，力促工作落实。将“接诉即办”工作纳入年度工作实绩考核指标体系，采取实时督办、通报督办、联合督办、执纪问责等方式，加大对“接诉即办”工作的督查通报力度。同时，要逐步提升转派工单一次办结率，各承办单位要进一步优化转派工单办理流程，加快办理效率，做好沟通答复和解释说明工作，力争转派工单均能一次性办结，提升群众满意率。

山丹县信息化工作办公室

2023年12月19日

山丹县信息化工作办公室

信息化建设项目支出绩效自评报告

一、项目基本情况

1. **项目概况**

我办牵头实施的信息化建设项目主要包括山丹县电子政务外网IPv6升级改造、山丹县县级延伸乡镇视频会议系统建设、山丹县廉情监督热线3个项目，各项目概况具体如下：

1.山丹县电子政务外网IPv6升级改造项目。为贯彻落实市委、市政府《关于推进电子政务外网IPv6应用工作的通知》要求，各县区须完成县级政务外网IPv6改造，2022年县政府第17次常会议纪要（第十三条）讨论通过实施该项目。县财政投资约80万元，承担项目网络安全、管理设备及电子政务外网等保二级测评等费用由，剩余网络接入部分设备由各通信运营商负责投资建设。

该项目主要实施内容有6项，具体如下：①**骨干网络IPv4/IPv6双栈能力升级。**为满足我县县乡村三级全量接入政务外网，确保政务服务的业务系统、智慧城市、5G、物联网应用等各项大流量业务系统部署，设计建设带宽10G的核心节点。骨干网络的所有核心设备均为主备两台，保证整体网络的高可靠性。所使用的广域网核心路由器不仅能支持传统的MPLS VPN技术，同时还要支持SRV6技术。城域网核心交换机需支持跨设备的链路聚合技术。②**划分政务外网业务区。**根据国家电子政务外网安全接入平台技术规范，将电子政务外网分为三大业务区域：公用网络区域、专用网络区域和互联网接入区域，各个区域间采用安全统一接入平台进行业务访问，实现统一入口，统一认证。③**建设政务外网安全防护体系。**为实现我县电子政务外网全面立体的防护效果，综合安全网关需支持传统防火墙、VPN、入侵防御、防病毒、数据防泄漏、带宽管理、Anti-DDoS、URL过滤、反垃圾邮件等多种功能于一身，且支持全局配置视图和一体化策略管理。实现我县电子政务外网主动防护，态势感知系统与安全设备保持联动，一旦检测到现在发生了安全攻击情况或者即将发生安全攻击现象，可做出及时的攻击威胁相应防护措施，自动部署安全防护策略。④**建设智能运维管理系统。**为降低运维成本，提升运维效率，智能运维管理系统需支持交换机、路由器、防火墙、WLAN、PON网络等多种设备的统一管理，支持多厂商设备统一视图资源，拓扑、故障、性能以及智能配置功能，同时支持第三方设备的定制能力与告警北向接口，帮助政务外网打造专属的统一管理系统。**⑤对重点办公场所局域网进行光改。**为解决重点办公场所设备陈旧、线路老化、综合布线杂乱等问题，依托山丹县电子政务外网的升级改造工作，通信运营商要对局域网接入设备进行升级，具体改造方式为县信息办中心机房部署OLT设备与核心交换机对接，利用与各楼宇间级联光缆、分光器、各房间皮线光缆、4口千兆光猫完成办公室接入，实现楼间1000M级联，各房间1000M接入的全光网组网。⑥**县信息办中心机房改造。**按照网络安全等保二级测评要求，在现有机房已有设备和装修的基础上对机房防火、空调、电气、门禁等系统进行升级改造，并安装视频监控系统，确保机房设备运行的高度可靠性、安全性，延长设备的使用寿命。

2.山丹县县级延伸乡镇视频会议系统建设项目。为进一步推进我县信息化建设进程，提升公共突发事件应急调度能力，提高行政效率，节约行政成本，着力解决基层信息化水平短板，在原有省市县三级高清会议系统的基础上，建设乡镇一级的高清视频会议系统，全面实现省、市、县、乡科学化、可视化、一体化指挥调度通信体系，经2022年县政府第20次常务会议纪要（第十三条）讨论通过实施，项目总投资约78.82万元。

该项目使用政务专网联通各乡镇高清视频会议系统，实现音频、视频、数据、即时通信全面覆盖。主要建设内容如下：

**①主会场设备。**在县旅游文化创意中心301会议室部署1套极光5视联网终端（VT-AUROR03-00000M），做为县乡视频会议的主控设备，并承接省市会议的直播转发，配套视频会议调度软件1套，负责管理所有县乡视频会议设备。②**分会场设备。**为8个乡镇配置8台启明2视联网终端，8台98寸大屏幕电视，做为会议投屏设备，确保各乡镇分会场参会人员能够清晰收听收看省市会议。**③共同设备。**为主会场及各乡镇会场各配置1台控制终端，作为会议管理、维护、监听使用，保障会议正常召开。④**技术保障。**为确保会议系统的兼容性和联通性，采用与省市县高清视频会议系统相同品牌（视联动力）的设备，与省市县三级高清视频会议系统进行无缝对接，实现视频会议系统四级组网。

3.山丹县廉情监督热线项目。由我办牵头，县纪监委具体实施的山丹县廉情监督热线项目，经2022年县政府第17次常会议纪要（第十三条）讨论通过实施，该项目总投资约81万元。旨在构建一个集12388信访举报平台、小微权力“监督一点通”服务平台、甘肃省乡村振兴监督信息平台、12345市民热线、县行政效能监督平台于一体，实现关注一个平台、进入一个窗口、不同问题分类投诉的综合性智慧监督平台。平台拟建设9个手机端服务模块和1个PC端综合纪检监察网络平台，手机端成为联系群众的“连心桥”、为民办事的“服务台”，PC端形成业务数据综合汇集、统计分析功能完备、工作成效清晰明确的纪检监察综合工作平台。

**（二）项目绩效目标**

一是完成中心机房改造、建设政务外网安全防护体系、网络安全等保二级测评，达到市上关于县级政务外网IPv6改造要求；二是完成县级延伸乡镇视频会议系统1个主会场8个分会场设备安装调试，建成乡镇一级的高清视频会议系统，全面实现省、市、县、乡科学化、可视化、一体化指挥调度通信体系；三是建设1个廉情监督热线平台，实现廉情监督热线平台使用功能。

二、项目资金情况

我县于2022年组织实施了山丹县电子政务外网IPv6升级改造、山丹县县级延伸乡镇视频会议系统建设和山丹县廉情监督热线3个项目，以上信息化建设项目总投资237.95万元，目前已全部建成并投入使用，运行情况良好。2023年9月县财政拨付信息化建设资金30万元，其中支付山丹县电子政务外网IPv6升级改造项目15万元、山丹县县级延伸乡镇视频会议系统建设项目15万元。

三、绩效目标完成情况及效益分析

该项目已达到信息化建设与政务服务、基层社会治理融合推进，实现了县、乡、村三级全量接入政务外网，实现省、市、县、乡可视化、一体化指挥调度通信体系，可满足县、乡、村三级政务外网使用需求及县乡视频会议调度需求。

四、自评结论

依据县级财政专项资金绩效评价指标体系，结合项目实施情况，对山丹县信息化工作办公室牵头实施的信息化建设项目自评评价得分99分。

五、存在的问题（说明未完成绩效目标及其原因）

因该项目总金额237.5万元项目资金支付缓慢，影响信息化项目运维保障，并受网络、设备等客观因素影响，县、乡、村三级政务外网使用及县乡视频会议调度使用畅通率仅达到95%，未能实现100%。

六、下一步改进工作的措施

一是积极向上争取资金，尽快拨付剩余项目资金；二是督促运营商加强网络维护，保障项目运行畅通。

山丹县信息化工作办公室

2023年12月19日

山丹县信息化工作办公室

村级电子政务外网项目支出绩效自评报告

一、项目基本情况

**（一）山丹县村级电子政务外网项目概况**

根据《甘肃省数字政府建设总体规划（2021-2025）》、《张掖市电子政务外网IPv6改造建设方案》和《甘肃省数字政府建设方案》要求，为加快促进政务网络资源整合，推行省市县乡村五级联动，将电子政务外网向村级延神，打通政务服务“最后一公里”。2021年10月经县政府主要及分管领导同意在全县105个行政村开通村级电子政务外网，每村费用为600元/年，每年合计6.3万元。

**（二）项目绩效目标**

全县105个行政村开通不低于100M光纤专线电子政务外网，实现与全县电子政务外网连接，打通政务服务“最后一公里”。

二、项目资金情况

山丹县信息化工作办公室村级政务外网项目预算资金合计6.3万元，资金现已全部支付完成。

三、绩效目标完成情况及效益分析

经评价：项目资金无超范围、违规、挪用项目资金现象，项目产出质量、产出时效、产出成本、项目效果等方面工作成效显著。

1. 自评结论

依据县级财政专项资金绩效评价指标体系，结合项目实施情况，对山丹县信息化工作办公室村级政务外网项目自评评价得分98分。

1. 存在的问题

我县尚有6个行政村由于自身村级条件未能达到开通要求，暂未开通村级电子政务外网。

六、下一步改进工作的措施

积极协调解决我县剩余6个行政村不能开通电子政务外网的问题，同时与通信运营商积极沟通，保障我县已开通的105个行政村政务外网带宽不低于100M，全面提高我县电子政务外网的承载能力和运行效率，打通政务服务“最后一公里”。

山丹县信息化工作办公室

2023年12月19日