北京市丰台区城市管理监督指挥中心

“聘用人员工资及管理费用”项目绩效评价报告

一、项目概述

（一）项目概况

1、立项情况

北京市政府服务热线12345是北京市政府设立的非紧急救助服务中心，主要通过接听市民来电，解答公众咨询，收集和整理社情民意，受理市民提出的诉求、问题和建议。

网格化城市服务管理工作是按照北京市网格化体系建设的指导意见，推进首都治理体系和治理能力现代化，形成全面覆盖、多网融合、精准服务、精细管理的网格化工作体系，不断提高首都社会服务与城市管理的科学化水平。

为切实做好丰台区政府服务热线工作及网格化城市服务管理工作，经区长办公会研究通过，北京市丰台区城市管理监督指挥中心（以下简称“城指中心”）委托第三方劳务派遣公司与工作人员签订合同，聘用人员编制共84人，负责接听政府服务热线，对群众反映问题、监督员巡查发现的问题通过网格化城市服务管理系统进行立案派遣。

2、实施主体

2019年度“聘用人员工资及管理费用”项目由北京市丰台区城市管理监督指挥中心具体实施。

3、项目主要内容

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目内容主要包括接线员工资、食堂管理费、慰问经费、活动经费、日常消耗，共五部分。

（二）项目资金情况

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目预算7934168.6元，实际支出7645310.2元。其中，接线员工资与食堂管理费支出占比最高，分别为92.4%与4.1%。

（三）绩效目标

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目的目标为：做好聘用接线员工资及五险一金的发放及日常管理，增强队伍凝聚力,激励在岗人员的进取心、责任心，保障网格化城市管理系统、热线服务管理系统、网格化社会服务系统的正常运转，为提升各项业务工作的运行效率提供人员保障。

二、评价工作简述

为强化主体责任，推进预算绩效管理，将绩效管理融入预算管理全过程，按照《丰台区财政支出绩效评价管理暂行办法》（丰财绩效〔2012〕729号）对2019年“北京市丰台区监督员工资及管理费用”项目实施普通程序评价，主要从产出指标、效益指标、服务对象满意度指标三个维度进行评价。

三、绩效评价分析

（一）项目绩效目标评价分析

1.目标明确性分析

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目旨在做好聘用接线员工资及五险一金的发放及日常管理，目标明确。

2.目标合理性分析

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目为城指中心重点工作的基本保障项目，纳入区财政预算，并填写《项目支出绩效目标申报表》。

3.目标细化程度分析

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目绩效指标分为两级，为一级指标与二级指标。一级指标包括产出指标与效益指标，其中，产出指标下分二级指标产出数量指标、产出质量指标、产出进度指标、产出成本指标，效益指标下分二级指标经济效益指标、社会效益指标、服务对象满意度指标。目标级别清晰，但项目绩效目标设定缺乏量化，产出指标不够量化，部分效果指标可衡量性不足。

（二）项目绩效控制评价分析

1.资金使用及管理情况分析

为加强、规范城指中心资金使用，制订了《区城指中心内审制度》、《财务管理制度》、《财务管理实施细则》、《项目及合同管理办法》、《预算管理制度》等多个管理制度，2019年“北京市丰台区监督员工资及管理费用”项目严格按照各项管理制度，安排预算的使用额度和期限，保证支出进度。

2.项目组织情况分析

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目未进行调整，按照预算进度保障各项业务工作的正常运行。

3.项目管理情况分析

为规范接线员工作职责，加强接线员日常管理，制定了《合同制员工（接线员）管理办法》、《合同职员工（接线员）请销假制度》、《区城指中心网格化社会服务管理系统接线员管理细则》、《区城指中心网格化城市管理系统接线员岗位规范》、《特显服务系统接线班工作制度》、《区城指中心城市管理接线人员绩效考核实施细则》等12个管理制度，对接线员的工作完成情况进行监督管理与绩效评价。

（三）项目产出及效果评价分析

1.项目经济性分析

（1）项目成本（预算）控制情况

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目的各项支出均控制在预算之内，保证了各环节的目标成本。

（2）项目成本（预算）节约情况

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目下达预算指标为7934168.6元，实际支出7645310.2元。全年成本节约288858.4元，约占预算指标的3.6%。

2.项目效率性分析

（1）项目的实施进度

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目由政工科报至区城指中心办公室，预算通过城指中心2018第七次党组会审议。

2019年6月27日通过城指中心2019年第四次党组会审议，划拨接线员防暑降温经费75600元，更换服装经费77706元。

2019年9月23日通过城指中心2019年第八次党组会审议，划拨接线员夜班值班用品采买经费33482.4元。

2019年10月21日通过城指中心2019年第九次党组会审议，划拨接线员团队建设经费64340元。

2019年11月18日通过城指中心2019年第十一次党组会审议，划拨接线员年终奖经费332675元。

接线员工资经费已于每月20日左右划拨劳务派遣公司，确保按时发放。

接线员管理经费已按实际需要划拨食堂管理部门，以保障接线员食堂用餐。

（2）项目完成质量

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目完成了接线员工资及五险一金的发放，做到了日常人员管理合理有序，为各系统平台正常运行提供了人员保障与资金保障。各项活动效果显著，增强了接线员的凝聚力和向心力，体现了对接线员的人文关怀。

3.项目效益性分析

（1）项目预期目标完成情况

已完成聘用接线员工资及五险一金的发放，保障了接线员的日常管理，增强了队伍凝聚力,全体接线员的进取心、责任心都得到了充分激励。网格化城市管理系统、热线服务管理系统、网格化社会服务系统的正常运转，进一步提高案卷处理率，增强了政府公信力。

（2）项目实施对经济和社会的影响

2019年接线员整体工作接件率100%，回复率100%，群众满意率稳步提高。网格化城市服务管理平台和手机端日常维护稳定、问题解答及时，案卷分析透彻，案卷质量大大提升。

（3）服务对象满意度

为单位各系统平台正常运行提供了有力保障，为提高政府公信力提供了社会支持。

四、评价结论

2019年“聘用人员工资及管理费用”项目绩效目标已基本完成，项目预算从实际出发，充分考虑到接线员实际工作与日常管理的需求。按照项目预算及支出进度计划完成了接线员工资、管理费、加班费、服装配发及活动经费的支出，确保各项活动经费保质保量使用，有力保障了接线员日常工作和工作积极性。该项目综合评价得分86分，其中：项目决策13分、项目管理23.00分、项目绩效48.00分，绩效评价级别为“良好”。

五、问题

1.绩效目标设定不够科学合理明确，较笼统、抽象，产出质量指标和效果指标设置不够科学合理，不够具体量化。

2. 按实际支出进度来看，3月支出23.1%，6月支出45.5%，11月底支出完毕。支出进度在前半年未达到预算计划，原因为年终奖发放、绩效工资调整、接线员团建活动等重大经费支出均在后半年。

3. 服务满意度指标设计的服务对象过于笼统，项目未充分开展服务对象满意度调查，服务对象满意度效果指标没有得到如实反映。

六、建议

1.提高预算绩效管理意识，绩效指标应根据绩效目标进一步具体细化，尽量用定性和定量相结合的方式，使其更具有可操作性、可衡量性。

2.对项目应做到充分了解，支出进度计划应充分考虑支出实际，不应简单按照时间安排，加强财政支出管理，增强资金绩效理念，合理配置公共资源。

3.重视服务对象满意度调查工作，满意度调查的对象瞄准度应精确细化，建议多角度、多形式的开展项目满意度调查工作，及时了解服务对象的反馈与需求，便于更有针对性地开展相关工作。

2020年6月30日