“e访通”信息系统开发与维护服务

绩效评价报告简要版

# 一、基本情况

## （一）项目概况

### 1.项目背景

（1）项目实施的客观背景

为深入贯彻落实习近平总书记对内蒙古重要指示以及全国信访局长会议精神，牢记“为民解难、为党分忧”的政治责任，聚焦伊金霍洛旗委、政府中心工作，以“贯彻党的二十大、落实新条例、开创新局面”为主线，扎实推进信访事项网上办理工作规范化建设，提高工作质量、效率和公信力，根据《国家信访局关于印发〈信访事项网上办理工作规程〉的通知》（国信发〔20228号）的相关规定及伊金霍洛旗人民政府常务会议纪要〔2023〕第7次常务会议精神，进一步畅通和拓宽信访渠道，解决信访多头跑、重复跑问题，强化“信息公开、网上办事、政民互动”三大主体功能建设，增强政府的透明度，改进公共政策的质量和决策的科学性，建立良好的政府之间、政府与社会、社区以及政府与公民之间的关系，提高公共服务的质量，及时将矛盾纠纷化解在基层。

（2）项目实施的现实背景

伊金霍洛旗信访局（以下简称为旗信访局）是伊金霍洛旗人民政府组成部门，协调指导全旗范围内的信访工作。为严格落实信访工作责任制，依法解决群众合理合法诉求，实现“数据多跑路、群众少跑腿”，同时提高全旗对信访大局的整体可控，旗信访局采用竞争性磋商方式组织采购“e访通”信息系统开发与维护服务系统设备，通过“数字信访”综合研判分析平台，提升信访信息系统水平，将信访工作信息化、智能化，随时掌控信访大数据，提升信访服务水平。

### 2.项目主要内容及实施情况

本项目主要内容为对旗信访局2023年度购买“e访通”信息系统开发与维护服务项目支出进行绩效评价。项目经费具体包含13项内容：

（1）信访登记管理系统。用于全旗各类信访信息的登记、编辑管理，后台搜索、查询以及办结。

（2）个人身份验证。用于对信访人员真实身份的联网核验和多次信访的自动识别。

（3）手机信访。用于信访户使用手机进行信访的填写、提交，信访办理流程的跟踪，信访结果的查看等。

（4）信访流转模块。用于系统对信访案件进行流转办理，包括各镇、各单位、各部门对流转到本单位的信访案件的处理，包括文字、图片、音视频的提交，完成信访流转案件的结案。

（5）信访预约全流程。用于对全旗领导接访预约流程的自动管理、预约的自动短信通知，领导接访案件的处理和回复流程。

（6）代办员管理系统。用于对全旗信访代办人员的管理和综合评价、业务代办数量、绩效考核等。

（7）综合短信服务系统。用于本系统所有短信接口的开发和对接。

（8）信访预警系统。用于信访案件到期、多次信访、信访遗留等容易激化信访矛盾的信息的预警和短信推送。

（9）信访人员管理。用于对信访人员数据库的管理和数据挖掘，例如长期信访户、多次信访人员等数据的搜索查询和数据分析。

（10）数据库设计。用于“e访通”系统数据库整体架构的设计。

（11）综合研判平台。用于“e访通”整体数据的研判分析，包括所有的信访大屏设计和分屏分析。

（12）数据共享管理。用于对接自治区信访数据库、本地数据共享平台，形成数据下载、上传和统计报送。

（13）系统用户权限监管。包括系统分权限登录设计以及所有后台基础设置功能的开发。

截至现场评价日，以上项目内容均已完成，项目经费已全部支付。

### 3.项目资金投入和使用情况

（1）资金投入情况

2023年度购买“e访通”信息系统开发与维护服务项目预算为160.00万元，资金来源于伊金霍洛旗财政资金。项目具体预算情况见表1：

|  |
| --- |
| **表1：2023年度购买“e访通”信息系统开发与维护服务项目明细表** |
| **单位：万元** |
| **项目名称** | **项目明细** | **小计** |
| 购买“e访通”信息系统开发与维护服务项目 | 信访登记管理系统 | 16.00  |
| 个人身份验证 | 4.00  |
| 手机信访 | 13.00  |
| 信访流转模块 | 6.00  |
| 信访预约全流程 | 14.00  |
| 代办员管理系统 | 9.00  |
| 综合短信服务系统 | 3.00  |
| 信访预警系统 | 7.00  |
| 信访人员管理 | 5.00  |
| 数据库设计 | 8.00  |
| 综合研判平台 | 59.00  |
| 数据共享管理 | 11.00  |
| 系统用户权限监管 | 5.00  |
| **合计** | **160.00** |

（2）资金使用情况

2023年度购买“e访通”信息系统开发与维护服务项目预算为160.00万元，实际支出159.60万元，项目资金分两期支付，首期付款金额为127.68万元，第二期付款金额为31.92万元，预算执行率99.75%。

## （二）项目绩效目标

### 1.总体目标

通过项目实施，完成“e访通”信息系统开发与维护服务，完善信访工作信息化、智能化，随时掌控信访大数据，提升信访信息系统和信访服务水平。

### 2.阶段性目标

建设“e访通”智慧信访系统，涉及信访信息管理、信访接访管理、信访数据智能化分析、信访预警等方面，信访信息系统的建设大大提高信访服务效率和信访工作效率，有助于信访工作平稳可控。

#  二、综合评价分析情况及评价结论

绩效评价小组通过数据采集、实地调研、问卷调查及访谈，对旗信访局2023年度购买“e访通”信息系统开发与维护服务项目进行了客观绩效评价，最终评分结果：总分93.49分，绩效评价为“优”。

A项目决策：本项目依据《中共伊金霍洛旗信访局党组（扩大）会议纪要》及《伊金霍洛旗人民政府2023年第7次常务会议纪要》（﹝2023﹞31号）文件精神及《伊金霍洛旗信访局购买“e访通”信息系统开发与服务实施方案》，旗信访局开展“e访通”信息系统开发与维护服务。本项目根据《中共伊金霍洛旗信访局党组关于支付近期相关工作经费的会议纪要》支付项目经费。本项目经费立项符合国民经济发展规划要求，与本部门职责相符，属于公共财政支持范围，并按照规定程序申请，审批文件和材料符合相关要求且事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。

B项目过程：2023年8月，旗信访局通过《伊金霍洛旗信访局关于申请拨付信访待办工作经费的报告》（伊信发﹝2023﹞21号）向旗财政局申请资金，旗财政局根据《伊金霍洛旗财政资金审批单》下达项目资金300.00万元（含本项目经费160.00万元）。截止绩效评价时点，“e访通”信息系统开发与维护服务经费预算金额159.60万元已在年度内使用完毕，全部用于“e访通”信息系统开发与维护服务相关支出。

C项目产出：通过产出数量、质量、时效和成本指标分析项目产出基本满足既定指标，项目工作内容完成情况较好，保障了“e访通”信息系统开发与维护服务工作持续有效进行。

D项目效益：2023年，伊金霍洛旗信访局依托“e访通”信息系统开发与维护服务打造网上信访待办阵地，“e访通”信息系统建设，让信访化解更高效、民意沟通更顺畅。由于“e访通”信息系统于2023年12月8日通过验收，无法获取准确相关数据反应系统建设成功后对信访工作平稳可控的影响程度，故而该系统的可持续影响仍需要持续观察。受益对象满意度达为96.00%。

# 三、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

 “e访通”信息系统开发与维护服务系统设备运维情况良好全年无重大故障发生，各招标采购项目按照合同规定及伊金霍洛旗本级政府采购项目的要求，按时高质量完成项目系统建设及维护服务，对系统故障及应急事件及时响应，对老旧设备进行维修与更新，保障了“e访通”信息系统运行情况良好，全年无重大故障及信息安全事件发生，项目建设成本可控，项目建设子系统数量符合采购需求，受益对象满意度达到 96.00%。

## （二）存在的问题及原因分析

**1.项目绩效自评报告内容有待完善**

“e访通”信息系统开发与维护服务是为打造线上信访阵地及信访待办、信访投诉、领导接访预约等功能为一体，切实控制伊金霍洛旗信访群众赴各级走访和网上信访总量，积极争创全国信访工作示范县。旗信访局提供的《项目绩效自评报告》中项目绩效情况总分为100分，实际总分为90分，未评价预算执行率指标，信息共享程度指标在自评报告中仅描述为“目标值大于等于95%，实际完成95%”，无具体数据支撑，自评内容不完整；全旗信访工作平稳可控指标，目标值为长期，实际完成为长期，自评得分为满分；评价组发现项目于2023年12月8日验收，无法获取准确数据支撑，无法判定系统建设对当年度全旗信访工作平稳可控的影响程度。自评报告完整性有待提高。

**2.管理制度建设不健全**

经调研，针对本项目建设，旗信访局未建立项目相关管理制度，仅依据《伊金霍洛旗信访局购买“e访通”信息系统开发与服务实施方案》对项目进行管理规范，项目业务制度有待健全。

**3.制度执行存在漏洞**

本项目资金按照会议纪要要求进行使用，经过对项目单位的管理制度审查，项目实施符合相关管理规定，但项目经费支出手续不完备，无子项目支出明细，无法确定各子项目支出金额，项目制度执行存在漏洞。

# 四、有关建议

**（一）建立健全项目业务制度，加强项目制度执行效力**

在项目执行过程中需要建立独立的项目业务相关制度，对整体项目的运行进行规范管理，明确协作关系及责任分工，确保项目顺利进行，同时通过业务管理制度可以明确流程和规范，提高项目效率和优化资源配置，更好的促进项目单位合法合规开展相关绩效评价项目。在项目执行过程中加强项目制度执行的效力，保障项目执行过程中依规执行，确保项目资金使用合规。

**（二）科学编写绩效自评报告，客观完成绩效自评工作**

根据项目内容和项目特性，并充分考虑项目实际采购需求，及项目绩效目标表，客观编制项目绩效自评报告，准确反映项目绩效评价实际情况，以更好的反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况，提高预算管理水平。