2024年度岳阳市智慧城管指挥中心

整体支出绩效自评报告

**单位名称：岳阳市智慧城管指挥中心**

**2025年6月23日**

2024年度岳阳市智慧城管指挥中心

整体支出绩效自评报告

1. 单位基本情况

**（一）职能职责**

1、贯彻执行国家和省有关数字化城市管理的法律法规；

2、根据授权负责中心地区数字化城市管理监督、指挥、调度和协调工作；

3、负责城市管理监督指挥系统市级平台的日常维护和管理；

4、负责对各类城市管理信息的收集、分析和整理，为城市管理现状及市级责任部门、岳阳楼区政府、岳阳经济技术开发区管委会、湖南岳阳洞庭湖旅游度假区管委会和相关责任人履行城市管事职责和情况提供考核评价的依据；

5、负责对数字化城市管理信息采集工作和平台受理工作进行监督；

6、负责受理数字化城市管理的投诉、举报等有关工作；

7、负责对县市区数字化城市管理工作的业务指导；

8、完成市委、市政府和市城市管理局交办的其他工作。

**（二）机构设置**

本单位为岳阳市城市管理和综合执法局直属全额拨款公益一类事业单位，现有编制人数27人，下设部室：综合部、信息采集部、投诉受理部、技术保障部、网站管理部5个职能部室。

二、一般公共预算支出情况

**（一）基本支出情况**

2024年,单位基本支出总额为406.78元，其中人员经费支出379.48万元，主要用于职工基本工资、津补贴、绩效工资及社会保障缴费等支出。公用经费支出27.30万元，主要用于办公费、印刷费、水电费、邮电费、物业费、差旅费、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、劳务费、委托业务费、工会经费、公务用车运行费、其他交通费用、其他商品和服务等保障单位运转的支出。

本年度公务接待费预算金额为0万元，实际支出0万元，公务用车购置及公务用车运行维护费支出预算和实际支出数均为0万元，因公出国费用预算与实际支出数均为0万元，“三公经费”支出总额0万元，控制在年初预算之内。

1. **项目支出情况**

2024年，项目资金预算金额为831.28万元，实际支出总额为764.65万元，其中：12319运营经费31.44万元、二期通讯运营租赁费68.00万元、软件、数据库及设备维护经费38.92万元、设备运行及办公用电费32.00万元、一期通讯运营租赁服务44.90万元、2023-2024年城市事件和部件采集服务项目424.00万元、中心平台坐席员劳务派遣服务费125.39万元，主要用于保障单位12319投诉热线运行和委托城市管理事部件信息采集费用，网络租赁、平台坐席人员劳务费以及设施设备维护和运行电费等支出。

三、政府性基金预算、国有资本经营预算、社会保险基金预算支出情况

我单位无政府性基金预算、国有资本经营预算、社会保险基金预算支出。

四、部门整体支出绩效情况

**（一）年度绩效目标**

1、完成市本级智慧化城市管理系统的建设和日常维护管理工作；

2、完成市城市管理信息网和岳阳城管微信公众号的建设和运行管理工作；

3、完成市城区智慧化城市管理监督、指挥、调度和考核的事务性工作，并完成城市管理各类信息的收集、分析和整理；

4、完成办理城市管理问题投诉、举报和12345公众服务热线转办件的行政辅助性工作；

5、完成市城市管理和综合执法局交办的其他工作。

**（二）目标完成及取得效益情况**

实际完成情况：

1、完成了市本级智慧化城市管理系统的建设和日常维护管理工作；

2、市城市管理信息网和岳阳城管微信公众号的建设和运行管理工作稳步实施；

3、完成了市城区智慧化城市管理监督、指挥、调度和考核的事务性工作，及时完成了城市管理各类信息的收集、分析和整理工作；

4、及时完成了办理城市管理问题投诉、举报和12345公众服务热线转办件的行政辅助性工作；

5、高标准完成了市城市管理和综合执法局交办的其他工作。

2024年，市智慧城管在市城管局的正确领导下，紧密围绕城市管理工作目标，充分发挥信息技术优势，以智慧城管信息平台管理为抓手，信息采集为耳目，精准采集城市管理事部件问题，为城市管理决策服务，全年共采集城市管理问题40万余件，有效率达98.7%，并将采集信息及时分类派送至各城市管理责任单位，提升了城市管理工作效率。同时，畅通受理渠道，提升服务水平，全年共处置投诉反映城市管理问题27万余件，处置率80.29%；12345热线转办4115件，办结率95.3%。市民诉求反映渠道畅通，是及时解决市民急难愁盼问题的前提，城市管理问题的及时高效解决，为市民提供了优质的城市公共服务。

**（三）预算管理情况**

根据《中共岳阳市委办公室 岳阳市人民政府办公室关于印发〈岳阳市预算绩效管理实施办法〉的通知》（岳办发〔2020〕4号）和其他相关文件精神，中心成立了绩效评价及监督小组，定期开展相关工作。

1、资金预算及绩效管理

为加强资金管理，中心从预算编制环节入手，编制资金预算必须先编制预算绩效目标，做到资金预算有目标，为预算支出效益提升提供了保障。2024年11月，组织开展了2024年1至10月份预算执行绩效监控工作，2025年5月开始组织对上年度预算支出进行绩效自评工作，做到了预算执行完成有评价，增强了单位管理人员预算意识、绩效意识，使单位经济业务从事前、事中、事后得到了有效管控，进一步提升了财政资金支出绩效。

2、资产管理情况

 中心定期开展资产清查盘点工作，确保了账实相符，并结合单位实际情况，修订了实物管理制度，加强实物资产管理。资产管理按照厉行节约、物尽其用的原则，闲置的资产，由办公室统一调整，合理流动，发挥其效益。日常管理采取统一建帐、统一核算，对每件固定资产使用明确保管职责。固定资产配置和处置，均按规定程序办理，并严格按固定资产管理办法进行核算与管理。

 3、政府采购管理情况

中心政府采购工作严格按照《中华人民共和国政府采购法》、岳阳市财政局关于印发《岳阳市预算单位政府集中采购目录及标准指引（2022版）》的通知（岳财发〔2022〕2号）和湖南省财政厅印发的《湖南省政府采购电子卖场管理办法》（湘财购［2019]27号）等文件规定的标准和程序执行。2023-2024年城市事件和部件采集服务项目于2022年11月以公开招标方式进行了采购，成交供应商为政通智慧城市运营科技有限公司，智慧城管系统二期通迅运营租赁和岳阳市智慧城管一期系统通迅运营租赁服务项目以单一来源方式进行了采购成交供应商分别为中移铁通有限公司岳阳分公司和中国电信股份有限价公司岳阳分公司，其他采购限额以下项目均通过电子卖场进行了采购，2024年实际政府采购总金额为557.98万元。

3、专项管理情况

单位制订了《政府采购业务管理制度》、《岳阳市智慧城管信息采集工作管理办法》和《12319城管热线工单办理规范》等规章制度，按程序对项目进行了管理。并加强项目监管和考评，对信息采集业务进行月绩效评价及年度综合评价，考评结果依据合同约定与委托服务期服务费用挂钩，对存在的问题及时指出，督促限时整改。

5、运行成本和预算执行情况

2024年，中心全年预算金额为1247.63万元，均为一般公共预算拨款，实际支出金额为1171.43万元，其中基本支出406.78万元、项目支出764.65万元，年度预算执行率为93.89%，预算执行率与上年基本持平，单位运行成本控制在年度预算金额内，资金周转利用效率高。

**（四）预算支出主要绩效及评价结论**

 **预算支出主要绩效：**

1、精准采集数据，服务城市管理决策。一是数据采集全面高效，全年共采集城市管理问题403935件，有效率达98.7%，信息采集员现场快速处置27748件。二是数据分析深入精准，发布月报12份，旬报36份。三是日常考核更科学，通过数据分析，围绕重点工作制定考核计划，完成日常考核144次，发现问题1800余个。

2、夯实技术支撑，确保系统稳定运行。一是系统运维保障有力，完成系统日常检测610余次，处理各类故障106起，完成会务保障100余次。二是优化系统性能，服务器升级扩容，提高响应速度、处理能力。三是安全生产常抓不懈，组织消防安全培训演练2次，参与60余人。四是加强网络安全防护，协助市城管局开展网络安全指导和监督工作，中心系统安装防火墙、入侵检测系统等安全设备。

3、畅通受理渠道，提升服务水平。一是投诉受理及时高效，全年共处置27万余件，处置率80.29%；12345热线转办4115件，办结率95.3%。二是网站管理规范有序，全年访问量达到73万余次，微信公众号新增关注370余人，发表276篇新闻报道，阅读45390次，未出现负面舆情。

4、推动重点工作，强化前进动力。一是城市内涝防治工作，做好了24小时值班值守，内涝期间守在电话前，睡在视频监控前。进一步加强视频监控覆盖范围，实现了对中心城区36处关键点位299个视频监控的集中管理。二是重点项目推进，城市运行管理服务平台完成技术方案设计和项目公开招标。城市生命线安全工作完成对城陵矶新港区燃气、自来水管网等调研工作和可研报告，已落实省级财政补贴资金，正加快推动项目建设。

5、强化队伍建设，增强职工凝聚力。一是成立两个专班，有序推进项目建设和考评融合相关工作，强化责任意识，确保工作按时、高质量完成。二是丰富职工文化生活，增强职工的身体素质和团队协作精神。三是积极开展职工权益保障工作，慰问困难职工6人次，开展爱心募捐活动2次，募集善款1万余元。

**评价结论：**

评价小组对岳阳市智慧城管指挥中心2024年资金支出情况进行了定量和定性分析，单位整体绩效评价情况如下：预算执行率分项总分10分，评价得分9.39分；绩效目标-产出指标分项总分50分，评价得分48.5分；效益指标分项总分30分，评价得分29分；满意度指标10分，评价得分10分，绩效评价最后得分为96.89分（具体评分明细见附件2）。

从绩效评价总体情况来看，单位预算支出规范，预算执行率高，资金支出效益较好。智慧城管信息平台的正常运行、日常考核工作的正常开展，为城市管理各相关单位提供了耳目和抓手作用，大大提升了城市管理工作效率，对城市管理事业发展起到了积极作用。城市公共服务质量和服务水平不断提升，增加了市民的获得感和幸福感，得到了各级领导和市民的普遍赞誉。

1. 存在的问题及原因分析

（一）随着城市的不断发展，信息采集的覆盖面积越来越大，事部件也越来越多，信息采集员的负担也迅速增加。另外，人工工资和物价上涨，而专项经费未增加，因为待遇低任务重，导致采集员流动性大，从而影响信息采集质量。

（二）软件、数据库及设备维护经费项目预算执行率有待进一步提高，主要原因为项目合同跨年，合同到期后未及时办理采购手续，导致资金未及时支付。

1. 下一步改进措施

（一）进一步优化信息采集方式，提升采集工作效率，迅速、准确、高效收集各类城市管理信息，缓解信息采集压力，降低项目实施成本。

（二）加强单位内部部门间沟通，及时办理项目采购相关手续。合理预测项目实施进度，根据进度及时申请项目资金，提高资金支付效率。

七、部门整体支出绩效自评结果拟应用和公开情况，以及其他需要说明的情况。

部门整体支出绩效自评结果将作为完善本单位相关制度，改进资金管理的重要依据，同时也将作为单位内部工作总结的参考依据。我单位的预算绩效目标、预算、决算及绩效评价均按相关规定及时在市城管局门户网站进行了公开，公开信息基础数据信息和会计信息资料准确、真实、完整。

附件：1.部门整体支出绩效评价基础数据表

2.部门整体支出绩效自评表

 岳阳市智慧城管指挥中心

 2025年6月23日

附件1

2024年度部门整体支出绩效评价基础数据表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 财政供养人员情况（人） | **编制数** | **2024年实际在职人数** | **控制率** |
| 27　 | 　24 | 　88.89% |
| 经费控制情况（万元） | **2023年决算数** | **2024年预算数** | **2024年决算数** |
| 三公经费 | 0 | 0 | 0 |
|  1、公务用车购置和维护经费 | 0 | 0 | 0 |
|  其中：公车购置 | 0 | 0 | 0 |
|  公车运行维护 | 0 | 0 | 0 |
|  2、出国经费 | 0 | 0 | 0 |
|  3、公务接待 | 0 | 0 | 0 |
| 项目支出： | 883.80 | 831.28 | 764.65 |
|  1、业务工作经费 |  0 | 0 | 0 |
|  2、运行维护经费 | 　0 | 0 | 0 |
| 3、市级专项资金 | 883.80 | 831.28 | 764.65 |
| (1)12319运营经费 | 32.00 | 31.95 | 31.44 |
| (2)二期通讯运营租赁费 | 69.00 | 68.00 | 68.00 |
|  (3)软件、数据库及设备维护经费 | 90.95 | 98.44 | 38.92 |
| (4)设备运行及办公用电费 | 32.00 | 32.00 | 32.00 |
| (5)一期通讯运营租赁服务 | 52.00 | 51.50 | 44.90 |
|  (6)2023-2024年城市事件和部件采集服务费 | 436.19 | 424.00 | 424.00 |
| (7)平台坐席员劳务派遣服务费 | 148.95 | 125.39 | 125.39 |
| (8)地下弱电管网专项工作经费 |  22.71 | 0 | 0 |
| 公用经费 | 30.15　 | 32.61 | 27.30 |
|  其中：办公经费 | 10.00 | 8.00 | 7.33 |
|  水费、电费、差旅费 | 0.50 | 1.00 | 1.00 |
|  会议费、培训费 | 0.00 | 0.50 | 0 |
| 政府采购金额 | 682.02 | 685.50 | 557.98 |
| 部门基本支出预算调整  | 416.39 | 416.35 | 406.78 |
| 楼堂馆所控制情况（2024年完工项目） | 批复规模（㎡） | 实际规模（㎡） | 规模控制率 | 预算投资（万元） | 实际投资（万元） | 投资概算控制率 |
| 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | --- |
| 厉行节约保障措施 |  进一步完善了单位财务管理制度和内控管理制度，各部门严格遵守制订的《财务管理制度》、《内控管理制度》等规章制度。加强事前绩效评估管理，坚持先定事，再确定资金支出规模，压减一般性支出，进一步提升财政资金支出效益。定期开展资产清查盘点工作，按照厉行节约、物尽其用的原则，闲置的资产，由办公室统一调整，合理流动，发挥其效益。资产管理采取统一建帐核算，每件固定资产使用明确保管职责，及时进行维护保养，尽量延长设备、用具使用寿命，提升资产资源利用效率。 |

填表人：禹荣 填报日期：2025.6.23 联系电话：0730-8690022 单位负责人：

附件2

2024年度部门整体支出绩效自评表

|  |  |
| --- | --- |
| 市级预算部门名称 | 岳阳市智慧城管指挥中心　 |
| 年度预算申请（万元） |  | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 |
| 年度资金总额 | 1228.94 | 1247.63 | 1171.43 | 10 | 93.89% | 9.39 |
| 按收入性质分： | 按支出性质分： |
|  其中： 一般公共预算：1247.63 | 其中：基本支出：406.78 |
| 政府性基金拨款： | 项目支出：764.65 |
| 纳入专户管理的非税收入拨款： |  |
| 其他资金： |  |
| 年度总体目标 | 预期目标 | 实际完成情况　 |
| 1、完成市本级智慧化城市管理系统的建设和日常维护管理工作；2、完成市城市管理信息网和岳阳城管微信公众号的建设和运行管理工作；3、完成市城区智慧化城市管理监督、指挥、调度和考核的事务性工作，并完成城市管理各类信息的收集、分析和整理；4、完成办理城市管理问题投诉、举报和12345公众服务热线转办件的行政辅助性工作；5、完成市城市管理和综合执法局交办的其他工作。　　 | 　1、完成了市本级智慧化城市管理系统的建设和日常维护管理工作；2、市城市管理信息网和岳阳城管微信公众号的建设和运行管理工作稳步实施；3、完成了市城区智慧化城市管理监督、指挥、调度和考核的事务性工作；及时完成了城市管理各类信息的收集、分析和整理工作；4、及时完成了城市管理问题投诉、举报和12345公众服务热线转办件的行政辅助性工作；5、完成了市城市管理和综合执法局交办的其他工作。　　 |
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | 实际完成值 | 分值 | 得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 产出指标(50分) | 数量指标 | 信息采集数量 | ≥900条/天 | 平均1106条/天 | 　6 | 　6 | 　 |
| 案件办理数量 | ≥850条/天 | 平均739条/天 | 　6 | 　4.5 | 随着城市管理水平的不断提升，需办理的案件数量逐步减少，下一步合理预计年度目标数量  |
| 12345热线办理 | 应办尽办 | 4100余件 | 6 | 6 |  |
| 质量指标 | 案件办理准确率 | ≥98% | 99.5% | 　4 | 　4 | 　 |
| 信息采集有效率 | ≥98% | 98.7% | 　4 | 　4 | 　 |
| 考核考评合规性 | 符合相关工作要求 | 均符合相关工作要求 | 　4 | 　4 | 　 |
| 时效指标 | 信息核查及时率 | ≥98% | 100% | 　5 | 　5 | 　 |
| 案件办理及时率 | ≥98% |  99.4% | 　5 | 　5 | 　 |
| 成本指标 | 对自然生态环境造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 3 | 3 |  |
| 对社会发展可能造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 3 | 3 |  |
| 单位运行成本控制 | 1247.63万元 | 未超预算 | 4 | 4 | 　 |
| 效益指标（30分）　 | 经济效益指标 | 产生一定的间接经济效益 | 提升城市管理工作效率，降低城市管理成本 | 及时发现，及时有效处置城市管理问题，降低维护成本 | 　6 | 　6 | 　 |
| 社会效益指标 | 高效处置各类城市管理事部件问题，提升城市公共服务水平 | 高效处置各类城市管理事部件问题，提升城市公共服务水平 | 城市公共服务质量和水平得到不断提升 | 　6 | 5 | 部分事项离市民的要求还有一定差距，下一步加强管理，提升公共服务质量。 |
| 生态效益指标 | 城市道路污染、扬尘污染、商业噪声污染等问题管控 | 采集道路污染、扬尘污染、商业噪声污染等问题，送相关部门及时有效处置 | 城市生态环境不断改善 | 　6 | 　6 | 　 |
| 可持续影响指标 | 推进信息化城市管理，提升工作效率 | 提升城市管理工作效率 | 不断提升 | 6 | 6 |  |
| 及时有效处置各类城市管理事部件问题，为市民提供良好人居环境 | 及时有效处置各类城市管理事部件问题，为市民提供良好人居环境 | 城市人居环境明显改善 | 　6 | 　6 | 　 |
| 满意度指标（10分） | 服务对象满意度指标 | 市民满意度 | 　96%以上 | 　96.5% | 　10 | 　10 | 　 |
| 总分 | 100 | 96.89 | 　 |

填表人：禹荣 填报日期：2025.6.23 联系电话：0730-8690022 单位负责人：

2024年度岳阳市智慧城管指挥中心

项目支出绩效自评报告

**一、项目基本情况**

中心的项目主要为中心城区城市管理事、部件信息的采集，并对已采集的事部件信息进行分析和统计，结果通过智慧城市系统平台及时、主动派送至各城市管理单位，为各级、各部门领导提供科学的城市管理决策依据，提升城市管理工作效率。12319市民投诉的城市管理问题及转办12345公众服务热线投诉城市管理事部件问题第一时间受理、第一时间办理，并将处理结果第一时间反馈给投诉市民。

**二、项目资金使用及管理情况**

**（一）项目资金情况分析**

2024年，市财政预算批复中心项目经费预算总金额为773.00万元，年中项目预算金额调整为831.28万元，实际支出总金额为764.65万元，其中2023-2024年城市事、部件采集服务项目2024年支出424.00万元、12319运营项目支出31.44万元、二期通讯运营租赁项目支出68.00万元、软件、数据库及设备维护项目支出38.92万元、设备运行及办公用电费项目支出32.00万元、一期通讯运营租赁服务项目支出44.90万元、平台坐席员劳务派遣服务项目支出125.39万元，主要用于中心城区城市管理事部件信息的采集服务费结算，智慧城市系统平台升级及日常维护支出，城市管理事、部件信息采集终端和智慧城市系统平台网络租赁，平台坐席人员工资和社保费用结算，机房各类设备运行电费等费用支出。

**（二）项目资金管理情况**

根据《预算法》、《政府会计制度》和岳阳市财政局《关于进一步规范专项资金使用流程的通知》（岳财发〔2024〕8号）等文件精神，为确保资金使用合理、合规，发挥财政资金使用效益。中心建立了《专项资金管理办法》、《政府采购内控制度》等制度，为项目管理提供了制度保障。

从支付流程分析，每一笔费用支出经过经办人、部门负责人证明签字，资金支付经财务负责人审核和主管领导审批同意后进行结算，并严格执行支出审核控制，重点审核单据来源是否合法，内容是否真实、完整，使用是否准确，是否符合预算，审批手续是否齐全，保证了整个项目组织工作的高效性、约束性。另外，制订了收支业务等内部控制操作规程，规范专项资金的使用和管理，单独核算，专款专用，严禁挤占和挪用项目资金。确保专项支出从“事前、事中、事后”全过程监控，确保了经费支出效益。

**三、项目组织实施情况分析**

1. **项目组织情况分析**

中心考核小组依照《岳阳市智慧城管信息采集工作管理办法》，采取系统在线检查与日常检查相结合的方式，按月对公司进行全面考核。主要对信息采集员所采集的信息的“质”与“量”进行考核，采集信息必须真实、准确、清晰、及时，不得有虚假伪造、重复的信息，网格覆盖范围内信息量不得少于900条/天（不含核查、核实信息）。考评方式多样化，从案件数量上报率、有效率、采集员实际配备率、巡查覆盖密度率、核查回复准确率、核查回复率等方面进行考评，并对信息采集人员按工作纪律要求加强管理，要求做到作业“三个覆盖”（即：时间、区域、空间）确保信息采集全面化，坚持文明采集、实事求是如实反映城市管理中存在的各类问题，为各级领导、各部门提供科学的城市管理决策依据，提升市民对城市管理工作的满意度。

**（二）项目采购管理情况**

中心政府采购工作严格按照《中华人民共和国政府采购法》、岳阳市财政局关于印发《岳阳市预算单位政府集中采购目录及标准指引（2022版）》的通知（岳财发〔2022〕2号）和湖南省财政厅印发的《湖南省政府采购电子卖场管理办法》（湘财购［2019]27号）等文件规定的标准和程序执行。2023-2024年城市事、部件采集服务项目于2022年11月以公开招标方式进行了采购，成交供应商为政通智慧城市运营科技有限公司，中标合同价格为436.19万元/年，2024年度，信息采集服务费项目年初预算436万元，按照合同约定和考核情况实际拨款424万元。智慧城管系统二期通迅运营租赁和岳阳市智慧城管一期系统通迅运营租赁服务项目以单一来源方式进行了采购成交供应商分别为中移铁通有限公司岳阳分公司和中国电信股份有限价公司岳阳分公司，其他采购限额以下项目均通过电子卖场进行了采购。

**四、综合评价情况及评价结论**

评价小组依据岳阳市财政局《关于印发<岳阳市市级预算部门绩效自评操作规程>的通知》岳财函〔2022〕209号文件规定相关评价指标和标准进行了分析与评分，一致认为中心2024年度项目资金管理和使用规范、遵守了相关法规政策，预算执行率高，圆满完成了年初绩效目标。资金使用规范，有效发挥了预算资金的使用效益，绩效自评得分均在92.95分以上，考评等级均为优秀。

**五、项目主要绩效情况分析**

2024年，中心城区城市管理事、部件信息采集量达40.39万件，有效率达98.7%，信息采集员现场快速处置27748件。

城市管理事、部件信息采集的全面高效，为城市管理各相关单位和领导提供了重要依据，大大提升了城市管理工作效率。为市民提供了诉求反映渠道，全年共处置市民投诉反映城市管理问题27万余件，处置率80.29%；12345热线转办4115件，办结率95.3%。加强了城市管理部门与市民的沟通，城市管理问题的及时高效解决，为市民提供了优质的城市公共服务。

扎实开展城市内涝防治工作，进一步加大了视频监控覆盖范围，实现对中心城区36处关键点位299个视频监控的集中管理，为城市防汛排涝工作提供了有力保障，全年城区未出现内涝现象。加强城市管理日常考核，通过数据分析，围绕重点工作制定考核计划，全年考核144次，发现问题1800余个。强化城市管理监督，促进了城市公共服务质量和水平的不断提升，获得领导和市民的普遍赞誉。

城市管理工作的智能化和信息化，不但提升了城市管理工作效率，还促进了城市人居环境的改善，城市整体形象明显提升，为建设全国文明城市和省域副中心城市奠定了基础。

**六、存在的问题和改进措施**

（一）管理界限仍需进一步明确。主要原因为随着城市发展和机制体制改革，出现了部分新的城市管理问题职责边界不清的情况，问题处置时存在推诿现象，实际工作中只能单独处理，降低了工作效率。下一步将加强与相关管理单位的沟通，确定职责范围，提升工作质量与效率。

（二）技术创新能力有待提升。当前，在城市管理工作中引入了物联感知设备来获取城区内涝相关的数据等，但从整体层面来看，覆盖范围不能满足日常城市管理需要，技术创新能力还未达到较高水平。与先进的城市对比，仍然存在着一定的差距。在智能化应用方面，物联感知设备采集数据的智能化处理还不够深入和高效；在大数据分析方面，城市管理问题采集、处置的智能化程度不高，系统软件亟需升级。

下一步学习其他城市先进管理经验，合理调配预算资金，及时进行系统软件升级与维护。

附件：2024年度项目支出绩效自评表（1-1至1-7表）

 岳阳市智慧城管指挥中心

 2025年6月23日

附件1-1

2024年度项目支出绩效自评表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目支出名称 | 12319运营经费　 |
| 主管部门 | 　岳阳市城市管理和综合执法局 | 实施单位 | 　岳阳市智慧城管指挥中心 |
| 项目资金（万元） | 　 | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 |
| 年度资金总额　 | 　32.00 | 　31.95 | 31.44 | 10 | 98.40% | 　9.84 |
| 其中：当年财政拨款　 | 　32.00 | 　31.95 | 　31.44 | 　 | 　 | 　 |
| 上年结转资金　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 其他资金 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 年度总体目标 | 预期目标 | 实际完成情况　 |
|  12319市民投诉的城市管理问题及转办12345公众服务热线投诉城市管理事部件问题第一时间受理、第一时间办理、第一时间反馈，按照规定要求完成。　　 | 　市民投诉的城市管理案件均第一时间受理、第一时间办理、第一时间反馈，并按照规定要求完成。 |
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | 实际完成值 | 分值 | 得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 产出指标(50分) | 数量指标 | 热线办理数量 | 平均5件/天 | 平均11件/天 | 　12 | 　12 | 　 |
| 质量指标 | 案件受理准确率 | 　100% | 　100% | 　12 | 　12 | 　 |
| 时效指标 | 案件受理及时率 | 　100% | 　100% | 　12 | 　12 | 　 |
| 成本指标 | 对自然生态环境造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 4 | 4 |  |
| 对社会发展可能造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 4 | 4 |  |
| 12319热线平台接线员人员工资及平台管理费用 | 32万元 | 31.44万元 | 　6 | 　6 | 　 |
| 效益指标（30分）　 | 经济效益指标 | 产生一定的间接经济效益 | 及时传递信息，降低城市管理事部件问题处置成本 | 城市管理事部件的及时解决，有效控制了次生维护成本 | 　6 | 6 | 　 |
| 社会效益指标 | 受理市民反映的各类城市管理问题 | 受理各类城市管理问题，改善辖区居民舒适感 | 城市居住舒适感不断提升 | 　6 | 　6 | 　 |
| 生态效益指标 | 第一时间受理城区道路污染、扬尘污染、商业噪音污染等问题 | 达98%以上 | 98.7% | 　6 | 　5 | 有待进一步加强噪音管理，下一步加强巡查，及时处置。 |
| 可持续影响指标 | 助力提升城市管理水平 | 有所提升 | 有所提升 | 　6 | 　6 | 　 |
| 受理市民对城市管理问题的投诉及建议 | 收集市民对城市管理中存在的不足之处，并及时有效处置 | 市民对城市管理的诉求得到及时解决 | 　6 | 　6 | 　 |
| 满意度指标（10分） | 服务对象满意度指标 | 市民对12319城管服务热线案件办理满意度 | 　98%以上 | 　98.5% | 　10 | 10 | 　 |
| 总分 | 100 | 98.84 | 　 |

填表人：禹荣 填报日期：2025.6.23 联系电话：0730-8690022 单位负责人：

附件1-2

2024年度项目支出绩效自评表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目支出名称 | 二期通讯运营租赁费　 |
| 主管部门 | 岳阳市城市管理和综合执法局 | 实施单位 | 　岳阳市智慧城管指挥中心 |
| 项目资金（万元） | 　 | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 |
| 年度资金总额　 | 　90.00 | 　68.00 | 　68.00 | 　10 | 100% | 10 |
| 其中：当年财政拨款　 | 　65.00 | 　43.00 | 43.00 | 　 | 　 | 　 |
| 上年结转资金　 | 　25.00 | 　25.00 | 　25.00 | 　 | 　 | 　 |
| 其他资金 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 年度总体目标 | 预期目标 | 实际完成情况　 |
|  保障智慧城管二期通讯设备正常运行，故障及时解决。　　 | 　 智慧城管二期通讯设备全年24小时正常，故障均及时解决。 |
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | 实际完成值 | 分值 | 得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 产出指标(50分) | 数量指标 | 光纤链路专项租赁 | 15条 | 15条 | 2 | 2 | 　 |
| 移动终端设备租赁 | 245台 | 245台 | 2 | 2 | 　 |
| 网络安全设备租赁 | 2台 | 2台 | 2 | 2 |  |
| 前置服务、加密协议、汇聚服务、售后服务 | 1套 | 1套 | 2 | 2 |  |
| 视频综合管理平台 | 1套 | 1套 | 2 | 2 |  |
| 桥涵积水设备 | 5台 | 5台 | 2 | 2 |  |
| IP地址 | 1套 | 1套 | 2 | 2 |  |
| 视频监控物联网摄像机 | 　5台 | 　5台 | 2 | 2 | 　 |
| 质量指标 | 保障通讯正常率 | 　100% | 　100% | 5 | 5 | 　 |
| 各类设备运转正常率 | 　98% | 　99% | 　5 | 　5 | 　 |
| 时效指标 | 按计划实施 | 2024年5月-2025年5月 | 均按计划实施，如期完成。 | 　10 | 　10 | 　 |
| 成本指标 | 按合同内容租赁成本 | 90万元/年 | 　68万元 | 　6 | 　6 |  |
| 对社会发展可能造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 　4 | 　4 | 　 |
| 对自然生态环境造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 　4 | 　4 | 　 |
| 效益指标（30分）　 | 经济效益指标 | 产生一定的间接经济利益 | 提升城市管理效率，降低城市管理成本 | 有效助力了城市管理成本管控 | 　6 | 　6 | 　 |
| 社会效益指标 | 提升城市管理问题处置效率，改善居民舒适感 | 提升城市管理问题处置效率，改善居民舒适感 | 有效改善 | 　6 | 　6 | 　 |
| 生态效益指标 | 助力美化城市，打造舒适城市环境 | 助力美化城市，打造舒适城市环境 | 有效助力了城市环境管理 | 　6 | 　6 | 　 |
| 可持续影响指标 | 提升城市管理水平 | 不断提升城市管理水平 | 城市管理水平不断提升 | 　6 | 　5 | 优化信息技术支持，提升工作效率 |
| 保障智慧城管系统正常运行 | 保障智慧城管系统正常运行 | 全年智慧城管系统正常运行 | 　6 | 　6 | 　 |
| 满意度指标（10分） | 服务对象满意度指标 | 群众满意度 | 　98%以上 | 　98% | 　10 | 　10 | 　 |
| 总分 | 100 | 99 | 　  |

填表人：禹荣 填报日期：2025.6.23 联系电话：0730-8690022 单位负责人：

附件1-3

2024年度项目支出绩效自评表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目支出名称 | 软件、数据库及设备维护经费　 |
| 主管部门 | 　岳阳市城市管理和综合执法局 | 实施单位 | 　岳阳市智慧城管指挥中心 |
| 项目资金（万元） | 　 | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 |
| 年度资金总额　 | 　68.00 | 98.44 | 　38.92 | 　10 | 39.54% | 　3.95 |
| 其中：当年财政拨款　 | 　68.00 | 　98.44 | 　38.92 | 　 | 　 | 　 |
| 上年结转资金　 |  |  |  | 　 | 　 | 　 |
| 其他资金 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 年度总体目标 | 预期目标 | 实际完成情况　 |
| 智慧城市系统平台建设内容中的硬件系统、网络链路、软件系统、数据库及服务器等系统平台运行情况总体良好，故障问题得到及时响应并处理，完成各类软件更新需求，保证项目总体运行正常、平稳。 | 　软件、硬件均及时维护，解决了各类系统故障，完成了各类软件更新需求，保障智慧城管系统良好运转，保证了项目总体运行正常、平稳。 |
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | 实际完成值 | 分值 | 得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 产出指标(50分) | 数量指标 | 智慧城管系统平台维护次数 | 180次/年 | 180次/年 | 12 | 12 | 　 |
| 质量指标 | 系统正常运行率 | 　100% | 　100% | 6 | 6 | 　 |
| 平台运行状态 | 运行状态良好 | 运行状态良好 | 6 | 6 | 　 |
| 时效指标 | 故障排除时间 | 及时处置 | 均及时有效处置 | 12 | 12 |  |
| 成本指标 | 运软件、数据库及设备维护维费用 | 控制在98.44万元之内 | 实际支出38.92万元 | 6 | 5 | 由于项目合同跨年，合同到期后未及时办完采购手续，资金未支付 。下一步加强沟通，及时办理相关手续。 |
| 对社会发展可能造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 　4 | 　4 | 　 |
| 对自然生态环境造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 　4 | 　4 | 　 |
| 效益指标（30分）　 | 经济效益指标 | 提升城市管理问题处置效率，改善居民舒适感 | 提升城市管理问题处置效率，改善居民舒适感 | 有效改善 | 　7 | 　7 | 　 |
| 社会效益指标 | 保障智慧城管平台正常运行，提升城市管理水平 | 保障智慧城管平台正常运行，助力城市管理水平提升 | 智慧城管平台正常运行，有效助力了城市管理水平提升  | 　8 | 　8 | 　 |
| 生态效益指标 | 保障智慧城管平台正常运行，助力城市道路污染、扬尘污染、商业噪声污染等问题管控 | 保障平台正常运行，助力城市道路污染、扬尘污染、商业噪声污染等问题管控 | 城市生态环境不断改善 | 　8 | 　8 | 　 |
| 可持续影响指标 | 提升城市管理水平 | 有持续性 | 不断提升城市管理水平 | 　7 | 　7 | 　 |
| 满意度指标（10分） | 服务对象满意度指标 | 系统用户满意度 | 绝大多数用户满意 | 平台使用人员及单位均满意 | 　10 | 　10 | 　 |
| 总分 | 100 | 92.95 |  |

填表人：禹荣 填报日期：2025.6.23 联系电话：0730-8690022 单位负责人：

附件1-4

2024年度项目支出绩效自评表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目支出名称 | 设备运行及办公用电费　 |
| 主管部门 | 　岳阳市城市管理和综合执法局 | 实施单位 | 　岳阳市智慧城管指挥中心 |
| 项目资金（万元） | 　 | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 |
| 年度资金总额　 | 　32.00 | 　32.00 | 　32.00 | 　10 | 　100% | 　10 |
| 其中：当年财政拨款　 | 　32.00 | 　32.00 | 　32.00 | 　 | 　 | 　 |
| 上年结转资金　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 其他资金 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 年度总体目标 | 预期目标 | 实际完成情况　 |
|  保障无线数据采集、呼叫中心监督受理、大屏幕监督指挥系统等智慧城管系统及业务办公正常运行。　 | 　各类设备用电正常，系统常年正常运转，业务工作顺利开展。 |
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | 实际完成值 | 分值 | 得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 产出指标(50分) | 数量指标 | 设备年度用电度数 | 约40KWH | 设备全年正常用电 | 　6 | 　6 | 　 |
| 正常运行设备 | 主机房和15各终端 | 主机房和15各终端 | 　6 | 　6 | 　 |
| 质量指标 | 保障系统正常运行 | 全年24小时供电 | 全年24小时供电 | 　6 | 　6 | 　 |
| 用电安全 | 无安全事故 | 无安全事故 | 　6 | 　6 | 　 |
| 时效指标 | 保障资金到位率，保系统正常运行 | 按月支付费用 | 均及时完成 | 　6 | 　6 | 　 |
| 按工作计划实施 | 2024年12月31日前 | 如期完成 | 　6 | 　6 | 　 |
| 成本指标 | 设备用电成本 | 　32万元 | 未超预算 | 　8 | 　8 | 　 |
| 对自然生态环境造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 3 | 3 |  |
| 对社会发展可能造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 3 | 3 | 　 |
| 效益指标（30分）　 | 经济效益指标 | 不适用 | 不适用 | 不适用 | 　0 | 　0 | 　 |
| 社会效益指标 | 提高城市管理水平 | 提升城市管理水平 | 有效提升　 | 　6 | 　6 | 　 |
| 改善辖区居民舒适感 | 有效改善 | 有效改善 | 　6 | 　6 | 　 |
| 生态效益指标 | 配置低能耗设备，节约能耗 | 配置低能耗设备，减少能耗造成环境影响 | 有效改善 | 　6 | 　5 | 加强设备能耗管理，节约能源。 |
| 可持续影响指标 | 提升工作效率 | 有所提升 | 有所提升 | 　6 | 　6 | 　 |
| 保障信息化城市管理工作有效推进 | 保障信息化城市管理设备正常运行 | 信息化设备正常运行 | 6 | 　6 | 　 |
| 满意度指标（10分） | 服务对象满意度指标 | 群众满意度 | 　98%以上 | 　98.5% | 　10 | 　10 | 　 |
| 总分 | 100 | 　99 | 　 |

填表人：禹荣 填报日期：2025.6.23 联系电话：0730-8690022 单位负责人：

附件1-5

2024年度项目支出绩效自评表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目支出名称 | 一期通讯运营租赁服务　 |
| 主管部门 | 　岳阳市城市管理和综合执法局 | 实施单位 | 　岳阳市智慧城管指挥中心 |
| 项目资金（万元） | 　 | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 |
| 年度资金总额　 | 71.50 | 　51.50 | 　44.90 | 　10 | 87.18% | 　8.72 |
| 其中：当年财政拨款　 | 　32.00 | 　12.00 | 　6.46 | 　 | 　 | 　 |
| 上年结转资金　 | 　39.50 | 　39.50 | 　38.44 | 　 | 　 | 　 |
| 其他资金 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 年度总体目标 | 预期目标 | 实际完成情况　 |
| 　　智慧城管系统一期通讯运营租赁电信网络设备及服务，项目包括城管通，车载GPS监控通讯，短信平台，热线语音数字中继，市电子政务网络光纤链路，平安城市视频光纤链路，加密链路，固定电话，机房信息网络安全设备等通讯运营租赁服务。各类终端设备互联互通，成为城市管理工作的耳目和抓手。 | 　通过租用电信网络设备及服务，将智慧城管系统与一期项目的各类终端设备互联互通，形成了城市管理的耳目和抓手。 |
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | 实际完成值 | 分值 | 得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 产出指标(50分) | 数量指标 | 光纤链路租赁 | 8台 | 8台 | 2 | 2 | 　 |
| 数字中继、加密链路、短信平台、8612139语音呼叫系统 | 各1个(台/套) | 各1个(台/套) | 2 | 2 |  |
| IP地址 | 4个 | 4个 | 2 | 2 |  |
| 移动终端设备租赁 | 　313台 | 　313台 | 2 | 2 | 　 |
| 400万像素网络高清球机 | 3台 | 3台 | 2 | 2 |  |
| 车载GPS | 135套 | 135套 | 2 | 2 |  |
| 城管通终端电信卡 | 　173张 | 173张 | 2 | 2 | 　 |
| 质量指标 | 保障通信正常率 | 　100% | 　100% | 　6 | 6 | 　 |
| 各终端平台设备运转正常率 | 　98% | 　98% | 　6 | 　6 | 　 |
| 时效指标 | 项目完成时间 | 2024年12月31日前 | 2024年12月31日前完成 | 　5 | 　5 | 　 |
| 网络正常运行，故障解决及时。 | 要求时间内完成 | 均在要求时间内完成 | 　5 | 　5 | 　 |
| 成本指标 | 项目实施成本 | 71.5万元 | 未超预算 | 6 | 　5 |  |
| 对自然生态环境造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 　4 | 　4 | 　 |
| 对社会发展可能造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 　4 | 　4 | 　 |
| 效益指标（30分）　 | 经济效益指标 | 降低城市管理成本 | 降低城市管理成本 | 降低了城市管理成本 | 　6 | 　6 | 　 |
| 社会效益指标 | 打造精细化城市管理 | 规范城市管理，提升城市形象 | 城市整体形象有效提升 | 　6 | 　5 | 提升工作标准，尽量满足市民对城市管理工作的期望 |
| 生态效益指标 | 美化城市形象、改善辖区居住环境 | 改善城区居住环境 | 辖区居民舒适感有所改善 | 　6 | 　6 | 　 |
| 可持续影响指标 | 助力提升城市整体形象 | 助力提升城市整体形象 | 城市管理水平不断提高，城市整体形象不断提升 | 　6 | 　6 | 　 |
| 对城市管理是否产生可持续影响 | 推进信息化管理，提高城市管理工作效率。 | 城市管理工作效率不断提升 | 　6 | 　6 | 　 |
| 满意度指标（10分） | 服务对象满意度指标 | 群众满意度 | 98%以上 | 　98.5% | 　10 | 　10 | 　 |
| 总分 | 100 | 97.72 | 　 |

填表人：禹荣 填报日期：2025.6.23 联系电话：0730-8690022 单位负责人：

附件1-6

2024年度项目支出绩效自评表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目支出名称 | 2023-2024年城市事件和部件采集服务费 |
| 主管部门 | 　岳阳市城市管理和综合执法局 | 实施单位 | 　岳阳市智慧城管指挥中心 |
| 项目资金（万元） | 　 | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 |
| 年度资金总额　 | 　436.00 | 　424.00 | 　424.00 | 　10 | 100% | 　 10 |
| 其中：当年财政拨款　 | 　436.00 | 　424.00 | 424.00 |  | 　 | 　 |
| 上年结转资金　 | 　 |  | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 其他资金 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 年度总体目标 | 预期目标 | 实际完成情况　 |
| 1、城市管理事部件信息的采集要确保信息采集数量、信息采集有效率、信息核查及时率等主要指标值达到规定要求；2、城市管理事部件信息的分析、统计主动、及时、为各级领导、各部门提供科学的城市管理决策依据。　　 | 　1、城市管理事部件信息的信息采集数量、信息采集有效率、信息核查及时率等主要指标值均达到规定要求；2、城市管理事部件信息的分析、统计主动、及时，为各级领导、各部门提供了科学的城市管理决策依据。 |
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | 实际完成值 | 分值 | 得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 产出指标(50分) | 数量指标 | 信息采集数量 | 不低于900条/天 | 平均1106条/天 | 　7 | 　7 |  |
| 采集时间 | 　365天 | 　365天 | 　7 | 　7 | 　 |
| 质量指标 | 信息采集有效率 | 　98% | 　98.7% | 　7 | 　7 | 　 |
| 覆盖率 | 达到100% | 　100% | 　7 | 　7 | 　 |
| 时效指标 | 信息核查及时率 | 　98% | 　100% | 　5 | 5 |  |
| 采集时间 | 及时完成辖区信息采集 | 均及时完成 | 　5 | 　5 | 　 |
| 成本指标 | 信息采集费用 | 436万元/年 | 2024年服务费424万元 | 　6 | 　6 | 　 |
| 对社会发展可能造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 　3 | 　3 | 　 |
| 对自然生态环境造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 　3 | 　3 | 　 |
| 效益指标（30分）　 | 经济效益指标 | 产生一定的间接经济效益 | 提升城市管理工作效率，降低城市管理成本 | 助力了城市管理相关单位有效管控 成本 | 　6 | 　6 | 　 |
| 社会效益指标 | 助力提升城市公共服务质量，提升市民对城市管理工作的满意度 | 通过各类城市管理问题及时有效处置，提升市民对城市管理工作的满意度 | 随着城市公共服务质量的不断提升，城市人居环境明显改善 | 　6 | 　6 | 　 |
| 生态效益指标 | 加强城市道路污染、扬尘污染、噪音污染等管控 | 助力城市生态环境改善 | 有效改善 | 　6 | 　6 | 　 |
| 可持续影响指标 | 持续提供城市管理问题采集、上报及核查 | 提高城市管理水平，持续推进智能化、数字化 | 城市管理水平不断提升 | 　6 | 　4.5 | 采集范围应及时调整,含盖城乡结合部管理。及时调整采集范围，进一步优化管理 |
| 城市管理信息共享共用 | 实现城市管理单位间信息共享 | 实现了城市管理单位间信息共享 | 　6 | 　6 | 　 |
| 满意度指标（10分） | 服务对象满意度指标 | 群众满意度 | 　98% | 　98.5% | 　10 | 　10 | 　 |
| 总分 | 100 | 　98.5 | 　 |

填表人：禹荣 填报日期：2025.6.23 联系电话：0730-8690022 单位负责人：

附件1-7

2024年度项目支出绩效自评表

|  |  |
| --- | --- |
| 项目支出名称 | 中心平台坐席员劳务派遣服务费　 |
| 主管部门 | 　岳阳市城市管理和综合执法局 | 实施单位 | 　岳阳市智慧城管指挥中心 |
| 项目资金（万元） | 　 | 年初预算数 | 全年预算数 | 全年执行数 | 分值 | 执行率 | 得分 |
| 年度资金总额　 | 　108.00 | 　125.39 | 　125.39 | 10 | 100% | 　 10 |
| 其中：当年财政拨款　 | 　108.00 | 　125.39 | 　125.39 | 　 | 　 | 　 |
| 上年结转资金　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 其他资金 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 | 　 |
| 年度总体目标 | 预期目标 | 实际完成情况　 |
| 　城市管理问题受理及时率、准确分派率、案件协调督办率等主要指标值达到规定要求　 | 城市管理问题受理及时率、准确分派率、案件协调督办率等主要指标值均达到了规定要求 |
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | 实际完成值 | 分值 | 得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| 产出指标(50分) | 数量指标 | 案件办理数量 | 平均850件/天 | 739件/天 | 　5 | 　3.5 | 随着城市管理水平的不断提升，城市管理案件数量呈下降趋势。进一步加强信息采集的范围和及时性管理，提升管理水平。 |
| 城市管理事部件问题全天候受理 | 全年365天 | 全年365天 | 　5 | 　5 | 　 |
| 质量指标 | 案件办理准确率 | 不低于98% | 　99.5% | 　5 | 　5 | 　 |
| 服务态度、服务质量 | 服务态度、质量好 | 全年无投诉 | 　5 | 　5 | 　 |
| 年度、季度考核符合规定 | 符合绩效考核标准 | 考核符合规定 | 　5 | 　5 | 　 |
| 时效指标 | 案件办理及时率 | 不低于98% | 　98.5% | 　5 |  5 | 　 |
| 工作按计划实施 | 2024年12月31日前 | 2024年12月31日前完成 | 　5 | 　5 | 　 |
| 成本指标 | 项目成本控制 | 125.39万元 | 125.39万元 | 　5 | 　5 | 　 |
| 对自然生态环境造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 　5 | 　5 | 　 |
| 对社会发展可能造成的负面影响 | 无负面影响 | 无负面影响 | 　5 | 　5 | 　 |
| 效益指标（30分）　 | 经济效益指标 | 产生一定的间接经济效益 | 提升城市管理工作效率，降低城市管理成本 | 有效助力了城市管理相关单位成本管控 | 　6 | 　6 | 　 |
| 社会效益指标 | 改善城市辖区居民舒适感 | 通过指挥各类城市管理问及时有效处置，提升市民满意度 | 城市管理公共服务水平不断提升，市民满意度不断提高 | 　6 | 　6 | 　 |
| 生态效益指标 | 及时受理城区道路污染，扬尘污染，商业噪音污染等问题，为市民提供良好居住环境 | 改善城市居住环境 | 有效改善 | 　6 | 　5 | 商业噪音偶有发生,下一步加强管理。 |
| 可持续影响指标 | 及时受理、分派、督办以信息采集上报为主要渠道的城市管理事部件问题 | 进一步提升城市管理水平，提高市民对城市管理工作满意度。 | 城市管理信息得到及时反映、督办。 | 　6 | 　6 | 　 |
| 城市管理信息共享共用 | 实现城市管理单位间信息共享 | 实现了城市管理单位间信息共享 | 　6 | 　6 | 　 |
| 满意度指标（10分） | 服务对象满意度指标 | 群众满意度 | 　≥98% | 　99% | 　10 | 　10 | 　 |
| 总分 | 100 | 97.5 | 　 |

填表人：禹荣 填报日期：2025.6.23 联系电话：0730-8690022 单位负责人：