2020年度电子政务平台运行资金

项目支出财政绩效评价报告

2021年7月

2020年度电子政务平台运行资金

项目支出财政绩效评价报告

一、项目基本情况

（一）项目概况

1.项目立项背景

为积极响应习近平总书记对国家信息化发展做出的战略部署，贯彻落实推动“数字中国”建设要求，强化青岛市电子政务统筹整合效果，提高资源集中共享和业务协同水平，根据《数字山东发展规划（2018-2022年）》提出的“打造政府数字治理新模式，提升政府社会治理水平”、青岛市人民政府办公厅《关于印发<数字青岛2020年行动方案>的通知》（青政办字〔2020〕10号）提出的“加快发展新一代数字设施，加快数字化转型支撑保障”等政策文件要求，青岛市大数据发展管理局（以下简称“市大数据局”）于2019年正式申报开展“电子政务平台运行资金”项目，2020年市大数据局继续申报运行此项目，用于支撑服务青岛市电子政务平台各项工作顺利开展。

2.项目主要内容及实施情况

电子政务平台运行资金项目2020年工作内容包含“共性应用软件升级维护资金”和“政务大数据和云计算专项资金”2个支出领域的共计23个子项目。

其中，“共性应用软件升级维护资金”包含20个子项目，主要为通过购买软件升级运维服务，实现青岛市金宏电子政务平台、市视频会议系统、公共信用信息平台、政府网站等软件、网站的持续稳定运行，保障青岛政务网站群系统内的网站数据安全；“政务大数据和云计算专项资金”包含3个子项目，主要为按照服务目录的形式购买政务云及相关考核评估等服务，为青岛市市直部门的业务系统提供云服务。

截至2020年12月31日，23个子项目中，19个子项目已全部完成并验收合格，4个子项目（青岛市电子印章平台、青岛市公共信用信息平台运维、地理信息汇集项目运维、政务云综合管理服务系统运维）未开展。4个子项目未开展的主要原因见《青岛市大数据发展管理局2020年度专项资金部分项目预算执行的说明》（附件3）。具体各子项目主要内容及实施情况见表1-1。

表1-1 项目工作任务和完成情况表

| 序号 | 支出领域 | 子项目名称 | 业务处室 | 主要工作内容 | 完成情况 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 共性应用软件升级维护资金 | 网站管理运维服务 | 电子政务处 | 对青岛政务网、政府门户网站群平台内部门户网站进行运维 | 共维护系统模块20个，服务期限内各系统未发生故障，验收合格 |
| 2 | 网站无障碍和简繁体服务 | 电子政务处 | 对青岛政务网开展无障碍和简繁体服务 | 支持55个网站群的网页无障碍辅助浏览服务，进行巡检4次，验收合格 |
| 3 | 网上办事服务平台（一期工程）运维服务 | 电子政务处 | 对青岛市网上办事服务平台开展运维 | 开展4次系统巡检，未发生故障，验收合格 |
| 4 | 政务网网上政务信息资源整合共享服务梳理和规划设计咨询服务 | 电子政务处 | 购买服务，包括设计青岛政务网网上政务信息资源库、网上政务公开目录和重点领域专题；设计网上便民利企服务专题；设计网上服务功能页面展示；编制网上政务信息资源整合共享的管理规范 | 完成12个便民利企服务专题和8个政务公开重点领域专题的规划设计，验收合格 |
| 5 | 金宏电子政务平台运维 | 电子政务处 | 对金宏电子政务平台进行运维 | 全年巡检12次，未发生故障，部门满意度90%，验收合格 |
| 6 | 视频会议系统运维费 | 电子政务处 | 对金宏视频会议系统进行运维 | 共维护服务器12个，全年巡检4次，未发生故障，验收合格 |
| 7 | 网站外文翻译 | 电子政务处 | 购买外文翻译服务 | 每日完成翻译1000字，翻译正确率99%，全年无投诉，验收合格 |
| 8 | 政民沟通平台运维服务 | 电子政务处 | 对政民沟通平台内网络问政系统、政府信箱系统、征集调查系统、书记信箱系统、政民互动数据分析系统五个系统进行运维 | 全年系统巡检12次，系统无故障，验收合格 |
| 9 | 青岛市电子印章平台 | —— | 建设全市统一的电子印章平台 | 未开展 |
| 10 | 政务网站群监测服务 | 电子政务处 | 购买服务，包括全国政府网站大数据监管平台账号；季度抽查政务网站群，并出具抽查意见和报告 | 维护20个系统模块，无故障情况，验收合格 |
| 11 | 青岛市互联网+移动办事平台服务项目 | 电子政务处 | 购买青岛市互联网+移动办事平台基础服务和增值服务。基础服务为建设互联网+移动办事平台；增值服务为新增需求的实现。 | 共整合7000项事项，系统巡检12次，无故障情况，验收合格 |
| 12 | 青岛市政务移动协同平台（青岛通） | 电子政务处 | 服务：主合同+监管合同+等保测评合同+软件评测合同。购买青岛通基础服务、增值服务以及相关的监管、等保测评、软件测评服务。基础服务为建设政务移动协同平台；增值服务为新增需求的实现。 | 组织系统巡检4次，升级10次，系统开发JSSDK接口200个，系统开发服务端接口50个，无故障情况，验收合格 |
| 13 | 青岛市公共信用信息平台运维 | —— | 对青岛市公共信用信息平台开展运维 | 未开展 |
| 14 | “信用青岛”网站及微信公众号内容日常管理项目 | 信用建设处 | 购买服务，在网站和公众号进行相关信息的编辑和发布 | 发布2000条稿件，媒体宣传25次，浏览量8万余人次，验收合格 |
| 15 | 基础库及政务信息资源交换共享管理系统运维服务 | 数据应用管理处 | 对数据中心人口和法人基础数据库、政务信息资源交换共享管理系统进行运维 | 支持对社会服务的业务系统20个，数据交换量20亿次，总数据量6.7亿条，系统无故障，验收合格 |
| 16 | 地理信息汇集项目运维 | —— | 对地理信息汇集项目进行运维 | 未开展 |
| 17 | 电子政务网络防病毒安全管理服务费 | 平台和安全处 | 购买青岛市电子政务外网的2000个主机端和28000个电脑终端的防病毒安全管理、升级服务、系统安全加固服务 | 开展病毒库升级50次，操作培训3次，部署20000个终端，无故障情况，验收合格 |
| 18 | 防病毒SDK接口服务项目 | 平台和安全处 | 采购360网神私有云查杀管理系统 | 服务8500台终端，文件查杀65万次，服务更新56次，无故障情况，验收合格 |
| 19 | 青岛市电子政务安全管理平台 | 平台和安全处 | 采购泰合信息安全运营中心系统 | 保障文件存储时间6个月，全年无故障，验收合格 |
| 20 | 政务信息资源交换共享管理系统二期 | 数据应用管理处 | 建设升级政务信息资源交换共享管理系统 | 服务672个部门，有1200条共享交换申请，系统无故障情况，验收合格 |
| 21 | 政务大数据和云计算专项资金 | 政务云综合管理服务系统运维 | —— | 对政务云综合管理服务系统进行运维 | 未开展 |
| 22 | 政务云运维质量考核评估服务 | 平台和安全处 | 购买政务云运维质量考核评估服务 | 组织5次云中心巡检，提出300条建议，验收合格 |
| 23 | 政务大数据和云计算中心平台服务费 | 平台和安全处 | 建设和完善青岛市政务云平台 | 采购云终端2651台，采购云存储1550TB，无故障情况，验收合格 |

3.资金投入和使用情况

2020年度，该项目共批复预算4600.00万元，均为财政拨款；其中“共性应用软件升级维护资金”预算安排1191.00万元，“政务大数据和云计算专项资金”预算安排3409.00万元。

截至2020年12月31日，两个支出领域分别支出1087.80万元和3407.30万元，项目总支出4495.10万元。具体各子项目资金投入和使用情况见表1-2。

表1-2 项目资金投入和使用情况表

| 序号 | 业务处室 | 子项目名称 | 预算 | 支出 | 备注 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 合 计 | | | 4,600.00 | 4,495.10 | - |
| （一）共性应用软件升级维护资金 | | | 1,191.00 | 1,087.80 | - |
| 1 | 电子政务处 | 网站管理运维服务 | 11.00 | 11.00 | - |
| 2 | 电子政务处 | 网站无障碍和简繁体服务 | 5.00 | 4.85 | - |
| 3 | 电子政务处 | 网上办事服务平台（一期工程）运维服务 | 50.00 | 50.00 | - |
| 4 | 电子政务处 | 政务网网上政务信息资源整合共享服务梳理和规划设计咨询服务 | 14.64 | 14.64 | - |
| 5 | 电子政务处 | 金宏电子政务平台运维 | 60.00 | 58.63 | - |
| 6 | 电子政务处 | 视频会议系统运维费 | 26.00 | 25.99 | - |
| 7 | 电子政务处 | 网站外文翻译 | 11.25 | 11.25 | - |
| 8 | 电子政务处 | 政民沟通平台运维服务 | 9.40 | 9.40 | - |
| 9 | —— | 青岛市电子印章平台 | 20.00 | 0.00 | 未开展 |
| 10 | 电子政务处 | 政务网站群监测服务 | 29.58 | 8.87 | 因业务调整，20.71万元划拨给市政府办公厅进行支出 |
| 11 | 电子政务处 | 青岛市互联网+移动办事平台服务项目 | 631.23 | 629.83 | - |
| 12 | 电子政务处 | 青岛市政务移动协同平台（青岛通） | 155.20 | 132.27 | - |
| 13 | —— | 青岛市公共信用信息平台运维 | 16.00 | 0.00 | 未开展 |
| 14 | 信用建设处 | “信用青岛”网站及微信公众号内容日常管理项目 | 17.00 | 5.10 | - |
| 15 | 数据应用管理处 | 基础库及政务信息资源交换共享管理系统运维服务 | 29.60 | 29.60 | - |
| 16 | —— | 地理信息汇集项目运维 | 5.50 | 0.00 | 未开展 |
| 17 | 平台和安全处 | 电子政务网络防病毒安全管理服务费 | 28.00 | 27.98 | - |
| 18 | 平台和安全处 | 防病毒SDK接口服务项目 | 12.00 | 12.00 | - |
| 19 | 平台和安全处 | 青岛市电子政务安全管理平台 | 9.60 | 9.60 | - |
| 20 | 数据应用管理处 | 政务信息资源交换共享管理系统二期 | 50.00 | 46.80 | - |
| （二）政务大数据和云计算专项资金 | | | 3,409.00 | 3,407.30 | - |
| 21 | —— | 政务云综合管理服务系统运维 | 1.70 | 0.00 | 未开展 |
| 22 | 平台和安全处 | 政务云运维质量考核评估服务 | 27.00 | 27.00 | - |
| 23 | 平台和安全处 | 政务大数据和云计算中心平台服务费 | 3,380.30 | 3,380.30 | - |

（二）项目绩效目标

1. 总体目标

该项目总体绩效目标为：通过购买软件升级运维和政务云服务，实现青岛市金宏电子政务平台、视频会议系统、公共信用信息平台、政府网站等软件的持续稳定运行，保障青岛政务网站群系统内的网站稳定运行及数据安全。

2. 阶段性目标

根据项目的总体绩效目标，市大数据局细化分解了绩效指标，绩效指标设置情况见表1-3。

表1-3 2020年度项目绩效指标表

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 指标值 |
| --- | --- | --- | --- |
| 产出指标 | 数量指标 | 系统升级维护项目数量 | ≥18项 |
| 云虚拟机采购数 | ≥1200台 |
| 云存储采购数 | ≥600T |
| 应用、数据安全服务采购数 | ≥1200台 |
| 质量指标 | 系统验收合格率 | 100% |
| 服务采购达标率 | 100% |
| 云计算中心巡检次数 | ≥5次 |
| 云资源有效使用率 | ≥80% |
| 云资源可用率 | ≥99.9% |
| 云平台巡检频率 | ≥2次/天 |
| 时效指标 | 系统验收及时性 | 100% |
| 资金支付时间 | 2020年11月底 |
| 成本指标 | —— | —— |
| 效益指标 | 社会效益 | 系统使用率 | 100% |
| 政府部门上云覆盖率 | ≥90% |
| 政府网站排名 | 全国前五名 |
| 故障响应时间 | ≤2小时 |
| 可持续效益 | —— | —— |
| 满意度指标 | 服务对象满意度 | 服务对象满意度 | ≥85% |

二、工作成效

（一）推进政务服务数字化业务顺利开展。

专项实施加快了政务信息交换和公共信息资源开放，整合汇聚了各类政务数据资源和社会数据资源，推动“互联网+政务服务”以及移动端政务平台服务的发展。金宏政务服务相关平台和系统的运维工作全面保障了政务办公数字化和政府协同办公的设备设施条件，为“数字青岛”营造了良好的发展环境。

（二）政务大数据和云计算中心支撑能力显著提升。

专项实施保证了青岛市59家部门的312个系统顺利上云，全市90%政务服务事项和公共服务事项初步实现“一网通办”，建成统一的智能化政务服务体系。市、区（市）两级政务信息资源目录体系逐步完善，基本形成数据共享开放体系。

三、主要问题

通过本次专项绩效评价的实施，结合对收集的满意度问卷内容进行的分析和梳理，该项目在实施过程中存在以下问题：

（一）项目前期论证不足，绩效目标设置不够科学合理。

1.项目立项类：评价过程中未见专项立项的前期论证、可行性研究、市场调研等过程材料，运维项目（尤其是运行多年的系统的运维工作）前期论证不够充分，未针对各子项目实施必要性、实际工作需求、资金需求、测算依据、目前市场行情等进行有针对性的前期调研。

2.绩效目标类：专项设置的数量指标“云虚拟机采购数”指标值为“≥1200台”，实际采购数量为1640台；“云存储采购数”指标值“≥600T”，实际采购772T，实际产出与计划偏离较大。“共性应用软件升级维护资金”（二级）项目设置了两个考察内容相同的指标，且对运维工作设置指标较多，对建设采购类项目指标设置不足，指标设置未能全面反映当年重点工作内容。

（二）管理制度不够健全，制度执行有效性有待增强。

过程管理类：未针对该专项制定专项业务或财务管理制度；财务留存资料不够完整，记账凭证附件中业务审核等流程资料不齐全；部分政府采购验收单未填写验收日期，资料不规范；项目单位存在专项任务和预算调整，但未严格遵循调整审批流程。

（三）未针对服务对象及时开展满意度调查。

满意度类：项目单位在专项实施过程中缺乏对使用人员开展的满意度调查，未能及时、全面的获取电子政务平台使用人员的真实需求以及对项目实施的真实反馈。通过评价机构的满意度调查发现，金宏电子政务平台存在部分软、硬件使用问题，操作人员对于各系统以及政务云容量均存在不同程度的优化需求。

四.相关建议

（一）加强项目前期论证环节，提高绩效目标编制质量。

建议项目单位进一步加强前期论证工作。对于运行多年系统的运维工作，按照相关要求可以续签合同，但仍需根据目前系统现状、实际工作需求、当下市场行情等对项目实施必要性、技术方案可行性、预算编制合理性等进行充分论证，确保项目实施以及项目资金支出的效益。此外，建议项目单位在分析往年数据的基础上，结合项目实际情况设立绩效目标和指标，并充分考虑数据获取的途径和机制，确保绩效目标设置的科学性和合理性。

（二）完善项目中期过程管理，严格规范项目执行。

针对专项实施过程中调整手续不规范、过程材料不齐全、不规范的问题，建议进一步完善和细化专项管理办法中对相关环节的规定和要求。一方面，任务发生变动时，需严格履行调整报批程序，并及时调整项目绩效目标、工作进度以及预算实施计划等，保证项目实施效果。另一方面，加强项目过程资料的管理，财务凭证后需附完整的审批流程材料，材料填写需规范。

（三）重视项目实施后续服务，定期开展服务对象满意度调查。

评价发现，项目单位的工作开展产出情况较好，但未对项目整体开展系统性地服务对象满意度调查，不能及时获取项目实施过程中各平台、系统使用人员的反馈，无统计数据支撑。此次评价机构通过发放满意度调查问卷获取了各级政府部门对该专项支持的平台、系统的使用满意度情况，并收集部分有建设性的意见。建议项目单位能够在以后年度加强绩效数据统计工作，合理确定项目服务对象范围，设计满意度调查方式及内容，及时完成调查工作，获取科学准确的满意度数据，为项目后续开展提供助力。