

智慧城管信息采集员及坐席员服务项目 (政府购买服务) 绩效评价报告

根据《中共赣州市委、赣州市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》(赣市发〔2019〕12号)、《中共大余县委、大余县人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》(余发〔2019〕15号)文件精神 and 有关要求,为加快建成“全方位、全过程、全覆盖”的预算绩效管理体系,为开展对新领域的财政评价试点工作,我局抽取了政府购买服务项目-智慧城管信息采集员及坐席员服务项目开展了绩效评价,现将政府购买服务项目绩效评价情况报告如下:

一、项目基本情况

大余县智慧城管项目是从2016年开始建设,2017年建成运行,2019年3月经公开招标,开始为期三年的政府购买服务方式的运行服务外包。通过信息采集服务外包的方式,将大余县覆盖区域中的信息采集工作外包给信息采集公司,通过信息采集公司组织信息采集人员做到全时间、全方位、全空间的城市管理问题信息采集工作,从而实现对大余县建成区智慧城管覆盖范围的全覆盖,保证大余县智慧城市管理新模式的运行效果,提升城市管理水平。

采用政府购买服务的方式运行主要是从以下几个方面考虑。一是政府明确职能,专心提高服务能力。信息采集市场化运作模式是以市民、企业、政府三者之间的互动为基础,以建立政府与企业服务合同为契约关系,从而搭建以政府为主体,并引入第三方监督,在提供公共服务的同时,接受政府服务对象监督的运作模式。二是政府规避管理风险,降低

了人员管理成本。信息采集市场化运作模式规避了人事管理矛盾，市场化运作模式由于企业操作灵活、规范能很好的帮助政府规避管理风险，降低人员管理成本。

二、项目运行情况与成效。

服务外包的主要工作是：

1. 依据相关城市管理标准，以人工巡查的方式负责对城市事件动态问题及部件完好、变更信息的限时采集；

2. 视频监控对所有网格内工程渣土车道路遗撒、车轮夹带等为执法单位提供有力的决策依据；

3. 视频监控音柱喊话对无照游商、占道经营、店外经营、违章停车等进行喊话驱离；

4. 对智慧城市（城管）及提升项目建成运行后的领导参观接待、演示讲解等工作；普查提升项目中涉及到便民服务信息、旅游类等信息；监控大数据分析和预警中心，实时反馈分析预警结果等相关运维服务；

5. 对热线投诉等途径反馈问题进行核实；

6. 对所发现问题结案前进行核查；

7. 对政府关注的专项内容提供专项普查服务；

8. 针对灾害天气提供快速的紧急情况普查服务；

9. 提供对信息采集员上报的案卷进行预立案筛选服务；

10. 提供公众举报电话呼叫受理登记服务；

11. 提供核查任务发放服务；

12. 定期提供智慧城管数据分析、趋势分析服务。

13. 发扬精神文明，提倡职业道德，轻微问题做到“举手之劳”。

三、评价结论及绩效分析

（一）绩效分析

1、数量指标方面。我县智慧城管信息采集覆盖中心城区面积 14.7 平方公里，共普查涉及路灯、井盖、立杆等部件 3 万余个，划分万米单元网格 912 个、巡查责任网格 10 个，对 5 大类 93 小类部件、6 大类 81 小类事件明确了权属单位，40 个专业处置部门接入到智慧城管中普查了电信、给水、供电、燃气等各类地下管网数据，其中管线 16944 根、管点 17281 个。

2、质量指标方面。实行网格化管理模式，具备实时地理查询功能，搭载三维实景数据辅助进行城市管理。系统实时对上报数据进行图表分析，对于岗位工作人员的区域分布、行走轨迹等进行跟踪，辅助视频监控，对于工作状况可以实时监督指挥。

3、时效指标方面。通过搭建智信基础框架，根据岗位权限授权相应的消息组件，将采集员进行问题上报的城管通功能、处置部门处理案件的处置通功能、领导进行情况监测的领导通功能全部纳入到智信软件内。借助现代化信息技术打造全新移动办公终端，缩短响应时间，提高问题处置效率。

4、效益指标方面。

一是为进一步扩展便民渠道，在开通 12319 城管服务热线的基础上，市民还可通过关注“大余城市管理”微信公众号，通过问题上报功能，对身边发现的城市管理问题进行上报，该中心会第一时间对市民上报的问题进行受理并派遣相关职能部门限时处置，处置完成后将通过微信、短信及电话的方式进行反馈。

二是我县智慧城管平台于 2016 年开始智慧城市管理新

模式的平台建设工作中，2017年2月开始信息采集外包工作，截止到2020年9月18日，信息采集上报案卷数43694条，立案数43084条，结案数37075条，立案率98.39%，结案率86.51%。目前共有80多个城市管理相关责任单位（含二级单位）接入智慧城管平台。今年以来，视频巡查取证渣土车等车辆道路遗撒710起，视频监控共享给相关单位调取5000余次。视频喊话1650余次，用以驱离无证游商摆摊设点的占道经营等行为。

（二）评价结论

总体上看，自政府购买服务——“智慧城管信息采集员及坐席员服务项目”实施以来，智慧城管运行富有成效，示范效应明显。做到从早到晚全天候覆盖，第一时间发现问题，第一时间处理问题，大大提高了城市管理工作效率，提高了我县城市管理常态化精细化水平。经过局预算绩效评价小组的评审，该项目的绩效评价得分为95分。

四、存在的主要问题

1、处置部门处置力度较低，在日常工作中，经常会出现案件下发到处置部门后出现不按时处置甚至不处置现象。

2、市民宣传力度较弱，市民知晓智慧城管12319热线的较少，没有参与城市管理工作的激情感。

五、相关措施建议

1、建议县城管局能建立健全监督考评体系，出台相应管理考核办法，明确考核方式、构建“权责明晰、服务为先、管理优化、执法规范、安全有序、监督到位”的城市管理监督考评体系，对处置单位进行考核奖惩。

2、进一步提升市民参与度。我县智慧城管自运行以来

共接听市民 12319 热线电话 131 件，微信举报 71 件。市民参与城市管理度偏低，县城管局应及时建立相应奖励措施，通过话费补助的方式奖励热心市民，激发群众参与城市管理热情，共同提升城市管理水平。

大余县财政局
2021 年 9 月 17 日