

2022 年《接诉即办》纪实性栏目 项目支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

从 2017 年至今，北京市接诉即办先后经历了“街乡吹哨、部门报到”“接诉即办”“主动治理、未诉先办”三个阶段，不断开创接诉即办改革新局面，以市民诉求驱动超大城市治理，推动首都治理体系和治理能力现代化建设，为建设国际一流的和谐宜居之都、满足人民对美好生活向往做出重要贡献。为全面展现接诉即办工作过程和成效，真实记录基层工作者为民服务的情怀和故事，2021 年市政务服务局二级预算单位北京市市民热线服务中心经市政务服务局汇总年度预算后继续申报 2022 年度《接诉即办》纪实性栏目项目。

2. 项目主要内容及实施情况

项目为延续性项目，2022 年度该项目内容主要为以纪实性方式拍摄制作《接诉即办》栏目，真实记录基层工作者为民服务的情怀和故事，通过《接诉即办》栏目的播出（计划每周播出 2 期，全年总计 104 期，每期播出时长不少于 10 分钟），展现“接诉即办”的内涵，凸显以人民为中心、践行初心使命的价值理念，呈现各级党委、政府和各部门以市民诉求为哨声、接诉即办、服

务为民的做法和成效，提升首都治理体系和治理能力现代化建设。截至 2022 年底，《接诉即办》栏目共播出节目 151 期，平均每期播出时长为 10 分钟，项目计划工作全部完成。

3. 项目资金投入和使用情况

2022 年度该项目年初预算批复总额为 301.86 万元，均为当年财政拨款，年中无预算调整。该项目预算由两部分构成，包括 2021-2022 年合同尾款 91.86 万元、2022-2023 年合同首款 210.00 万元(为该项目 2022 年度预算评审审定金额的 60%)。截至 2022 年 12 月底，项目实际支出 301.86 万元，预算执行率为 100.00%。

(二) 项目绩效目标

1. 项目绩效总目标

制作、播出《接诉即办》栏目，展现“接诉即办”的内涵，凸显以人民为中心、践行初心使命的价值理念，呈现各级党委、政府和各部门以市民诉求为哨声、接诉即办、服务为民的做法和成效，提升首都治理体系和治理能力现代化建设。

2. 项目绩效阶段性目标

通过 2022 年度《接诉即办》栏目的播出（计划每周播出 2 期，全年总计 104 期），展现 2022 年度“接诉即办”的内涵及工作重点、亮点，凸显以人民为中心、践行初心使命的价值理念，呈现 2022 年度各级党委、政府和各部门以市民诉求为哨声、接诉即办、服务为民的做法和成效，提升首都治理体系和治理能力现代化建设。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象及范围

聚焦“2022年《接诉即办》纪实性栏目项目”资金，在对项目进行全面系统梳理和分析的基础上，评价机构围绕决策、过程、产出、效益四个维度开展绩效评价工作，旨在总结经验、发现问题、剖析原因、提出改进建议，形成项目总体认识和评价结论，为部门科学决策、规范管理提供参考，促进项目实施单位改进工作，提高资源配置效率和资金使用效益。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法与标准

本次评价本着问题导向、系统评价、科学客观、讲求绩效的原则，采用全面评价和重点评价相结合、定性分析与定量分析相结合的方式，运用案卷研究、专家咨询、座谈访谈、问卷调查等方法，对项目决策、过程、产出、效益四方面进行综合评价，并根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》相关精神，结合项目特点，在与专家组、项目单位充分协商的基础上，细化了该项目的绩效评价指标体系。评价指标体系总分为100分，其中项目决策10分，项目过程20分，项目产出40分，项目效益30分。绩效评价综合绩效级别分为4个等级：综合得分在90（含）-100分为优；综合得分在80（含）-90分为良；综合得分在60（含）-80分为中；综合得分在60分以下为较差。

（三）绩效评价工作过程

评价机构在与委托方深入沟通且征求市民热线服务中心意

见后，明确了各方责任，形成了适于此项目的年度绩效评价工作流程，年度绩效评价于 2023 年 4 月中旬-5 月中下旬，按照准备阶段、实施阶段及分析阶段三个阶段序时开展。准备阶段，组建评价工作组、绩效评价专家组，并开展项目资料搜集、整理和分析工作；实施阶段，拟定评价指标体系，梳理项目存在的疑问点，形成项目中期情况说明，并组织召开由评价专家组、市政务服务热线财务处、市民热线服务中心、评价机构共同组成的绩效评价会议，对该项目进行综合评价；评价分析阶段，评价工作组根据收集到的项目相关资料及专家组意见，对项目决策、过程、产出及效益情况进行综合分析，修改形成绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

《接诉即办》纪实性栏目项目以“展现接诉即办的内涵，凸显以人民为中心、践行初心使命的价值理念，呈现各级党委、政府和各部门以市民诉求为哨声、接诉即办、服务为民的做法和成效”为宗旨与目标，由市民热线服务中心通过单一来源采购方式确定北京广播电视台为具体承担单位，北京广播电视台基于市民热线服务中心提出的拍摄、制作需求，2022 年度实际制作播出 151 期节目，在推动百姓“急难愁盼”问题解决，树立政府为民服务良好形象，展现基层治理新模式，推动首都治理体系和治理能力现代化等方面取得了一定效果。但该项目存在“节目拍摄事件选址不均衡、效益材料归集不足、未进行满意度调查”“个别绩效指标设置不够合理、预算编制不够精准”“项目合同约定内

容不够完整、监督及成本管控措施有待进一步加强”等问题。

项目综合评价得分 90.20 分，评价等级为“优”。

表：综合评价得分情况表

一级指标	分值	得分	得分率
决策	10	8.90	89.90%
过程	20	18.80	94.00%
产出	40	37.00	92.50%
效益	30	25.50	85.00%
合 计	100	90.20	90.20%

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目立项依据比较充分，与《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》中“推进国家治理体系和治理能力现代化”的改革目标相符，与市政务服务局年度重点任务一致，与部门及单位职能职责相符。项目立项程序较为规范，经过了必要的集体决策，立项材料符合相关要求，绩效目标设置较为合理，但存在个别绩效指标设置不够合理、预算编制精准性及资金分配覆盖全面性需进一步强化等问题。该指标分值 10 分，得分 8.90 分，得分率 89.00%。

（二）项目过程情况

项目资金于 2022 年 2 月及时到位，能够确保项目各项工作

顺利开展，项目预算执行率 100.00%，资金使用合法合规，项目财务和业务管理制度较为健全，采购过程材料、项目合同书、验收报告等资料齐全。但是，项目存在制度条款更新不够及时、合同约定内容不够完整、过程管控措施及具体管控情况需进一步呈现、项目验收需进一步强化等问题。该指标分值 20 分，得分 18.80 分，得分率 94.00%。

（三）项目产出情况

2022 年度该项目实际播出《接诉即办》节目 151 期，平均每期节目时长约 10 分钟，节目制作、播出及时，节目视频质量符合要求。但存在项目当年采购工作略微滞后、项目成本控制措施有待进一步加强等问题。该指标分值 40 分，得分 37.00 分，得分率 92.50%。

（四）项目效益情况

项目实施在推动百姓“急难愁盼”问题解决，树立政府为民服务良好形象，展现基层治理新模式，推动首都治理体系和治理能力现代化等方面取得了一定效果。但该项目存在节目拍摄事件选址不均衡、针对偏远地区百姓“急愁难盼”问题的解决与关注有待进一步提升、效益材料归集不足、未进行专门的满意度调查等问题。该指标分值 30 分，得分 25.50 分，得分率 85.00%。

五、主要存在的问题及原因分析

（一）绩效指标设置及预算编制精细化水平有待进一步提升
一是质量指标设置归类不够精准、缺少节目画面清晰度等能

够反映项目核心产出质量的指标，满意度指标服务对象范围有待扩大至节目受众层面；二是预算评审核减比例及年度间合同金额增幅比例偏高，预算精准性有待进一步提升，针对选题策划、素材制作、研讨会议等内容服务预算测算不足，预算资金首款、尾款分配与制作播出节目期数不够匹配。

（二）项目合同管理有待完善，执行过程管控及验收工作有待进一步加强

一是合同条款对于节目的选题、选址、重播和复播、审核监督等内容无具体规定；二是项目过程管控措施不够到位，项目单位对节目的策划、待播出节目内容等方面的监督审核有待加强；三是项目验收管理有待进一步强化，验收材料中未体现合同中约定的“总时长 1040 分钟以上”等体现节目时长的信息；四是 2022 年采购工作进度滞后，影响了 2022-2023 年合同首款的资金支付进度。

（三）项目效益发挥不够均衡，效益材料有待进一步归集

一是《接诉即办》节目事件选址不够均衡，房山、顺义、怀柔、平谷等偏远地区涉及节目较少，街道涉及节目期数约为乡镇的 2 倍，针对偏远地区百姓“急愁难盼”问题的解决与关注有待进一步提升；二是项目实施后效益追踪材料有待进一步归集，对于《接诉即办》栏目存在的问题及取得的经验成效总结不够充分；三是满意度调查工作有待加强，项目单位未开展满意度调查，缺少节目播放量、转播量、转载量、点赞量等能够反映观众满意程

度的相关数据的统计分析，针对下一步工作改进方向的确定缺少有效支撑。

六、有关建议

（一）合理设定绩效指标，提升预算编制精准性

一是建议进一步明晰产出、效益、满意度等绩效指标含义，指标设置归类精准、完整；二是建议调整预算测算构成，增加选题策划、素材制作、研讨会议等内容服务预算，增强预算金额与预期制作播出节目期数的一致性；三是建议通过多方调研了解政府定额、行业标准及市场均价等信息，明确预算编制依据，提升预算编制精准性。

（二）完善项目合同内容，加强项目管控力度

一是建议充实、完善合同内容，包括约定节目拍摄的主题、区域分布、审核监督、验收、重播及复播等具体内容，保证合同首尾款与预期播出的节目期数的一致性；二是建议加强项目执行过程管控，严格按照合同约定的验收内容对各期节目进行逐一验收，提升验收工作质量；三是建议加强项目进度管理，提前做好准备工作，及时开展项目采购、合同签订、资金支出等工作。

（三）加强《接诉即办》节目总体规划设计，注重效益材料归集及分析

一是建议注重加强对每年度《接诉即办》节目的总体规划设计，保持节目在全市16个市辖区之间、街道及乡镇之间分布的均衡性；二是建议注重对效益材料的相关归集及分析，如节目受

众满意度情况、节目播放量、节目转播量、节目涉及的同类事件的 12345 来电量增加情况、相关问题的解决经验方法在其他区域得到推广应用的情况、基层治理的新模式形成情况等，从而对项目实施的效益效果有一个清晰的认知，对今后的项目开展形成指导作用，促进项目效益的充分发挥。