

2022 年度中国共产党广州市天河区委员会 政法委员会重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

原天河区城市社区网格化服务管理信息系统项目的运行维护期已到期，系统平台缺乏运维，系统平台在出现故障时，将会影响到区、街道、网格的工作人员的正常使用，若处理不当，甚至造成系统崩溃、数据丢失等较严重的影响。每月工单量约为 50 万宗。

天河区城市社区网格化服务管理信息系统平台部署于广州市政务云服务平台，为避免因网格化系统停用而导致数据丢失等问题，同时为方便系统的管理与维护，将天河区城市社区网格化服务管理信息系统平台继续放在市政务办租赁的广州市政务云服务平台，数据进行同步运维，由于本系统所有者为广州市政务服务数据管理局，且该系统为国有资产，变更所有者会与审计工作产生冲突，因此系统所有者不能进行转移，我单位只有该系统的使用权。因此本项目不涉及等保测评工作。

现在已完成数据对接，包括四标四实、城中村大排查的内容，还有互联网党建管控一体化平台的数据对接。上一期

项目的完成情况如下：

1、在广州市天河区城市社区网格化服务管理信息系统项目的基础上，对系统平台及其平台运行服务器环境（虚拟机环境）完成运行维护的工作，确保系统的可靠、高效、稳定运行。

2、完成天河区城市社区网格化服务管理信息系统平台与广州市四标四实平台的数据对接，包括数据接口开发及数据接口对接，以实现通过网格化系统上报网格事件等功能。

3、实现天河区城市社区网格化服务管理信息系统平台与天河区互联网党建管控一体化平台的数据对接，包括数据接口开发及数据接口对接，实现重要业务数据的打通。

4、在运维期内，技术服务供应商委派技术人员到采购人指定地点驻点支持，完成运维期的各类技术支持工作，包括日常监控与巡查，协助故障排查与修复，协助安全整改以及其他一系列技术支持工作。

5、依托现天河区互联网党建管控一体化平台，将党建工作与网格化工作相结合，让党员参与到社会服务和社区工作中。一方面补充社区管理的遗漏，另一方面对社区管理工作起到监督促进作用，使党建工作、党员学习与社会服务相结合。

（二）项目立项依据

按照“中共广州市天河区委办公室、广州市天河区人民

政府办公室关于印发《天河区推进社区网格化服务管理工作实施方案》的通知”（穗天办〔2015〕4号）有关要求，我单位负责该项工作的牵头抓总，现依据《广州市人民政府政务管理办公室关于通过采用“统采分签”模式推进区级“五个一”平台建设的通知》（穗政务办函〔2015〕577号）规定内容，对原全区网格化服务管理信息系统进行运行维护。

（三）项目绩效目标

天河区城市社区网格化服务管理信息系统以服务基层群众、构建幸福社区为目标，全面整合街道社区资源，以落实工作责任为核心，以整合条块服务管理资源为重点，在原社区基础上细分网格，让工作重心下移，确保责任到人，充分运用现代信息技术，建设基于地理信息系统的社会网格化管理平台，将网格融入到社区信息平台中，实施精细化、信息化、动态化的社会服务管理，实现社会管理由粗放向精细、静态到动态、分散到集中、局部到全面的转变。

通过城市社区网格化服务管理信息系统，有效整合服务资源，健全服务网络，完善服务功能，为网格员提供多元化、精细化、个性化服务；畅通民意诉求渠道，调动提高居民参与社区与网格管理的积极性、主动性和创造性，提高居民自治水平，有效促进社会和谐与服务经济发展。健全解决问题的长效机制。

（四）项目资金来源及使用情况

1、项目资金来源：项目资金总预算为 69.67 万元。资金来源全部由区财政资金统一拨付。

2、项目资金使用情况：项目总采购金额为 61.82 万元，截止到 2022 年项目使用的财政资金为 38.65 万元。

（五）项目实施情况.

本次项目需要对广州市天河区城市社区网格化服务管理信息系统进行运行维护，维护周期为 1 年 1 阶段，共 2 阶段。第 1 年为第 1 阶段，第 2 阶段视项目实施情况和全区工作需要再决定是否续签。维护平台主要包含以下建设内容的软件平台日常维护、故障修复、用户指导工作（不包含虚拟机、服务器、操作系统等安全扫描、运维工作）：

1、系统运维：对天河区城市社区网格化服务管理信息系统平台进行运行维护，确保系统的可靠、高效、稳定运行，运行维护周期按工作实际。

2、数据接口维护：针对上期项目开发的与天河区互联网党建管控一体化平台的接口以及与广州市四标四实平台的接口进行运维与调试，维护周期按工作实际，保证接口的平稳运行、重要业务数据的实时应用。

3、数据运维：将天河区城市社区网格化服务管理信息系统平台从市政务办租赁的广州市政务云服务平台进行数据接口维护。地图软件继续保持原有的使用情况，其产生数据采用实时同步方式。

4、资源租赁：租赁广州市政府信息化云服务平台上的硬件虚拟机资源，为系统部署提供运行环境，包括中、大型虚拟机，高负载数据库服务器；以及对应所需的数据存储资源，以 FC-SAN 和 IP-SAN 的方式进行配置；为确保数据安全，避免相同 IP 产生 IP 冲突，本项目租赁广州市政府信息化云服务平台上的硬件虚拟机资源 IP 地址和市局已使用的 IP 地址区分开。

二、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

天河区城市社区网格化服务管理系统部署于市政务云平台，系统为我区落实市委部署“令行禁止，有呼必应”工作方案的重要抓手，并分别对接数字广州平台和互联网党建+网格化系统使我区党员网格员进社区报送网格事件实现市、区、街、社区四级互联互通层级管理模式，数据量位全市前列并受到市、区多次表扬，同时为区综治考核和区绩效考核评分提供数据支撑，系统的数据作为市级对我区考核的重要指标。及时发现和处理系统存在问题，保证系统正常运行，为网格员和有关工作人员提供稳定高效的系统功能，切实推进网格化各项工作；进一步对各项日常工作进行深化，巩固完善中心常态化工作机制，促进中心服务管理走向更高水平

（二）项目绩效分析

1. 绩效目标完成情况

本次项目已完成对广州市天河区城市社区网格化服务管理信息系统进行运行维护。维护平台主要包含以下建设内容的软件平台日常维护、故障修复、用户指导工作（不包含虚拟机、服务器、操作系统等安全扫描、运维工作）：

1) 系统运维：对天河区城市社区网格化服务管理信息系统平台进行运行维护，确保系统的可靠、高效、稳定运行，运行维护周期按工作实际。

2) 数据接口维护：针对上期项目开发的与天河区互联网党建管控一体化平台的接口以及与广州市四标四实平台的接口进行运维与调试，维护周期按工作实际，保证接口的平稳运行、重要业务数据的实时应用。

3) 数据运维：将天河区城市社区网格化服务管理信息系统平台从市政务办租赁的广州市政务云服务平台进行数据接口维护。地图软件继续保持原有的使用情况，其产生数据采用实时同步方式。

4) 资源租赁：租赁广州市政府信息化云服务平台上的硬件虚拟机资源，为系统部署提供运行环境，包括中、大型虚拟机，高负载数据库服务器；以及对应所需的数据存储资源，以 FC-SAN 和 IP-SAN 的方式进行配置；为确保数据安全，避免相同 IP 产生 IP 冲突，本项目租赁广州市政府信息化云服务平台上的硬件虚拟机资源 IP 地址和市局已使用的

IP 地址区分开。

通过城市社区网格化服务管理信息系统，有效整合服务资源，健全服务网络，完善服务功能，为网格员提供多元化、精细化、个性化服务；畅通民意诉求渠道，调动基层网格员参与社区与网格管理的积极性、主动性和创造性，提高居民自治水平，有效促进社会和谐与服务经济发展。本项目基本达到预期绩效目标，较好地完成了履行职责和各项任务。

2、绩效指标完成情况

	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值
绩效指标	产出指标（50分）	数量指标	办结案件数量	达到 100 万宗	190 万宗
			区综治考核和区绩效考核评分	1 个	1 个
		质量指标	数据对接平稳性	与天河区互联网党建管控一体化平台的接口以及与广州市四标四实平台的接口进行运维与调试，保证接口的平稳运行、重要业务数据的实时应用	完成数据平稳对接和重要数据的实时应用
			系统运行正常率	信息化系统正常运行率=正常运行时间/实际运行时间*100%	达到 100%

		时效指标	数据更新同步及时性	地图软件继续保持原有的使用情况，其产生数据采用实时同步方式。	及时
	效益指标（30分）	社会效益	结案率	达到 90%以上	97%
			信息互联互通	及时更新社区网格有效信息，提供有效信息共享机制	及时
	满意度指标（10分）	服务对象满意度指标	居民对社区支持和归属感的满意度	较上年提高	较上年提高

三、项目主要绩效或成功经验

（一）经济效益

保证系统稳定运作，全区平均每年上报事件约 200 万宗，办结案件约 195 万宗，结案率达 97%，由于年初受疫情影响，网格员工作任务重点转移，所以各项数据指标较往年同期有所下降，但随着疫情防控工作逐渐步入常态化，网格化工作数据亦趋向稳步上升，提升网格员日常巡查的工作效率。

（二）社会效益

社区网格化服务管理信息系统运行维护，将为社会管理部门提供有效的信息共享机制和信息更新机制，各社会管理成员部门的基础数据及时更新，保持一致性、准确性和权威性。有利于社会管理基础信息资料的共享，增强政府管理和

服务能力。

社区网格化服务管理信息系统运行维护有利于提升城市建设和管理的规范化、精准化、智能化水平，打造高效、科技型的服务政府。

四、存在问题或不足

项目在取得良好成效的同时，仍存在一定的问題，需要在后续的工作中进行调整改进，进一步完善该项目工作。首先，在评价过程中发现个别指标完成情况不理想，如月度运维指标目标值需要加强，主要原因为解决问题的应对措施效率有待提高，巡查形成报告质量有待提高。

五、相关建议

网格中心将继续不断提升我区网格化服务管理水平，及时发现和处理系统存在问题，保证系统正常运行，为网格员和有关工作人员提供稳定高效的系统功能，切实推进网格化各项工作；进一步对各项日常工作进行深化，巩固完善中心常态化工作机制，促进中心服务管理走向更高水平，助力我区开创共建共治共享社会治理新局面。