

株洲市城市管理监督指挥中心  
2021 年度部门整体支出绩效自评报告

单位名称（盖章）



## 一、预算单位基本情况

本单位主要职能：

- 1、贯彻执行国家和省有关数字化城市管理的法律、法规；
- 2、受株洲市城市管理和综合执法局委托，负责全市数字化城市管理监督、指挥、调试和协调工作；
- 3、负责数字化城市管理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，对城市管理现状及市级责任部门、城区政府和相关责任人履行城市管理职责的情况提供考核评价的依据；
- 5、负责受理城市管理的投诉、举报等有关工作；
- 6、负责公共自行车系统监管考评工作；
- 7、负责全市信息采集、数据分析工作；
- 8、负责城管系统的应急指挥、值班工作；
- 9、负责城管系统的市长热线、马上就办的日常工作；
- 10、负责对县市区数字化城市管理工作的业务指导；
- 11、信息采集协管员的管理；
- 12、完成市政府和市城管交办的其他工作。

本单位机构设置：

本单位为株洲市城市管理和综合执法局下属二级预算单位，属于正科级全额拨款事业单位，共有编制人数 20 人，实有人数 20 人。内设科室 6 个，分别为：办公室、技术维护科、考评科、自行车监管科、坐席班、信息采集大队。

## 二、预算收支情况

2021年预算收入1677.29万元，其中年初预算1984.99万元，调整追加86.18万元，结转下年支出393.88万元。

2021年支出1677.29万元，其中基本支出362.91万元，项目支出1314.38万元，结余结转393.88万元。

### 三、资金使用及绩效情况

#### （一）整体支出绩效情况

2021年，我中心紧扣重点工作，不断优化行业应用场景，扎实推进“微服务”实践活动，数字城管监督指挥服务水平显著增强。

**1. “微服务”活动全面推行多方认可。**今年3月份，结合党史学习教育和城管进社区工作，畅通市民管理城市渠道，为市民生活生产提供更便利、更优质服务，我中心组织开展网格化“微服务”实践活动，为群众办实事、解难题。**一是**加强线上监管，让数据多跑腿。依托“株洲城管”公众服务平台、“12345”市长热线、市纪委“幸福株洲监督服务群”，对各类城市管理问题全天候受理、全过程监管，第一时间督促交办、协同解决。截至目前，线上处理市民微信举报问题17364件、“12345”市长热线案卷7341件，“幸福株洲监督服务群”市民举报问题647件，“件件有落实、事事有回音”，切实解决了市民反映的城市管理热点、难点问题。**二是**坚持线下服务，为百姓多办事。从人民群众的操心事、烦心事、揪心事入手，在做好本职工作基础上，对所在网格居民情况进行全面摸底，主动上门了解群众困难、密切关注群众期盼、及时回应群众诉求。如，帮助电池厂小区聋哑人刘建湘家

安装访客闪光门铃，让他们“看”得到敲门声。2021年，已开展“微服务”活动2100余次，帮助居民群众3400余人，树立了城管良好形象，传递了城市“温度”，获得市领导、市民群众的高度认可以及株洲日报、株洲晚报、新闻株洲、新湖南等媒体报道。

**2.信息化建设多措并举稳中有进。**一是**扎实推进城市综合管理服务平台建设**。3月份，市城管局组织召开项目启动会，全力推动城市综合管理服务平台建设。我中心根据安排部署，不断拓展完善系统功能。目前，综合指挥调度、综合数字驾驶舱、垃圾分类监管已进入测试阶段；综合行政执法、市政维护已完成60%的开发任务；智慧园林正在进行需求调研。二是**完成数字城管机房搬迁**。随着“互联网+政务”不断推进，原市政府IDC数据中心机房资源已经饱和，空调老化，无法满足工作需要。根据常务副市长何剑波的批示，今年6月份，我中心已顺利完成数字城管机房搬迁工作，优化了网络结构，提升了数字城管系统的资源利用率，加强了网络安全防护和系统稳定性。三是**新开发在线确权子系统**。为解决纸质确认难以识别以及无法增量变更的问题，我中心开发在线确权系统，包括处置部门在线确认部件维护清单、修改位置等基本所属和产权移交等功能，同时为使用单位提供了地图打印和二次使用接口等服务。三是**实现了与新版“诸事达”APP对接**。根据《株洲市数字化建设工作专班会议纪要》（株数专纪〔2021〕1号）文件要求，指挥中心经过与智城中心多次对

接及测试，于今年9月份实现诸事达随手拍与“株洲城管”公众号市民举报功能对接，可为市民提供株洲公共厕所的导航信息，进一步提升数字城管服务水平。

**3.“强内功”多管齐下成效显著。**一是举行垃圾分类专题考试。为进一步提升中心工作人员综合素质和业务水平，助力全市垃圾分类工作有序有效推进，今年3月份，我中心组织全体人员开展垃圾分类专题知识考试，并将考试结果与个人绩效挂钩，推动职工“以考促学”，加深对垃圾分类工作的理解，为更好地开展“微服务”打下坚实基础。二是组织开展科室负责人竞争上岗。为加强干部队伍建设，真正让“想干事、能干事、会干事的人有舞台”，契合各科室工作实际与职责职能，通过自愿报名、民主测评、综合考察、集体决定等环节，科学、公正地选出科室负责人。三是启动办公楼维修工作。根据市城管局办公楼装修项目要求，我中心统一搬迁至三楼东侧办公。为尽快满足科室办公需求、解决办公环境拥挤难题，我中心已启动办公楼维修工作，并形成详细报告报送至机关事务管理局，预计年底前完成该项工作。

**4.精细化考评同频共振合力推进。**一是强化数据分析运用。今年以来，我中心每月定期会同相关业务科室召开案卷分析会，着力解决城市重点难点问题。会前，我中心对当月城市综合管理服务平台数据按市容、环卫、市政、园林分类进行环比并将分析数据整理成册，为领导科学决策提供重要数据支撑。二是强化突出问题交办督办力度。根据信息采集员上报的案卷，对“日报”中出现3次以上的突出频发问题，及时对各区进行交办、督办及

重点督办，及时跟踪，密切关注，推动城市管理频发问题逐个逐步解决，有效提升城市精细化管理水平。今年，共向主管业务科室提交交办函 88 份，督办函 12 份，重点督办函 2 份。**三是强化专项普查力度。**今年以来，我中心充分利用信息采集协管员“走街串巷”工作特点，共配合市局业务科室开展餐厨垃圾桶、城区卫生死角等 22 次专项普查工作，并督促各区处置部门及时整改，受到业务科室一致好评。

## （二）项目支出绩效情况

1、年初预算项目“城市管理信息采集管理专项”支出金额 1271.76 万元，主要用于城市信息采集人员劳务及日常管理等相关费用。

**主要措施：**一是强化数据分析运用。今年以来，我中心每月定期会同相关业务科室召开案卷分析会，着力解决城市重点难点问题。会前，我中心对当月城市综合管理服务平台数据按市容、环卫、市政、园林分类进行环比并将分析数据整理成册，为领导科学决策提供重要数据支撑。二是强化突出问题交办督办力度。根据信息采集员上报的案卷，对“日报”中出现 3 次以上的突出频发问题，及时对各区进行交办、督办及重点督办，及时跟踪，密切关注，推动城市管理频发问题逐个逐步解决，有效提升城市精细化管理水平。今年，共向主管业务科室提交交办函 88 份，督办函 12 份，重点督办函 2 份。**三是强化专项普查力度。**今年以来，我中心充分利用信息采集协管员“走街串巷”工作特点，共配合市局业务科室开展餐厨垃圾桶、城区卫生死角等 22 次专

项普查工作，并督促各区处置部门及时整改，受到业务科室一致好评。

**主要成效：**不断提升信息采集水平。推动信息采集员由“巡网格”向“管网格”转变，信息采集质量明显提升。2021年，案卷上报520954条，立案519218条，立案率99.67%，处置498024条，处置率96.50%，结案497794条，结案率96.45%。今年以来，我中心充分利用信息采集协管员“走街串巷”工作特点，共配合市局业务科室开展餐厨垃圾桶、城区卫生死角等22次专项普查工作，并督促各区处置部门及时整改，受到业务科室一致好评。

2、年初预算项目“系统升级维护专项”支出金额42.62万元，主要用于数字城管系统功能拓展和维护、支撑软硬件设施的维保、光纤租赁以及数据流量等相关费用。

**主要措施与成效：**一是扎实推进城市综合管理服务平台建设。3月份，市城管局组织召开项目启动会，全力推动城市综合管理服务平台建设。我中心根据安排部署，不断拓展完善系统功能。目前，综合指挥调度、综合数字驾驶舱、垃圾分类监管已进入测试阶段；综合行政执法、市政维护已完成60%的开发任务；智慧园林正在进行需求调研。二是完成数字城管机房搬迁。随着“互联网+政务”不断推进，原市政府IDC数据中心机房资源已经饱和，空调老化，无法满足工作需要。根据常务副市长何剑波的批示，今年6月份，我中心已顺利完成数字城管机房搬迁工作，优化了网络结构，提升了数字城管系统的资源利用率，加强了网

络安全防护和系统稳定性。三是新开发在线确权子系统。为解决纸质确认难以识别以及无法增量变更的问题，我中心开发在线确权系统，包括处置部门在线确认部件维护清单、修改位置等基本所属和产权移交等功能，同时为使用单位提供了地图打印和二次使用接口等服务。三是实现了与新版“诸事达”APP对接。根据《株洲市数字化建设工作专班会议纪要》（株数专纪〔2021〕1号）文件要求，指挥中心经过与智城中心多次对接及测试，于今年9月份实现诸事达随手拍与“株洲城管”公众号市民举报功能对接，可为市民提供株洲公共厕所的导航信息，进一步提升数字城管服务水平。

#### 四、存在的问题及下一步改进措施

因数字城管运行维护方案需经行政审批局核准，我中心2021年年初与行政审批局进行了沟通，但因株洲市信创工作领导小组办公室于2021年6月下发暂停所有信息化项目通知，行政审批局停止接收方案审批申请资料，直至2021年8月17日，《2021年数字城管运行维护方案》正式报送到行政审批服务局，行政审批局于2021年12月8日形成正式审核完成审核。收到审核意见后我中心马上与市投资评审中心联系，根据12月13日印发的《政府投资信息化项目预算评审操作规程》，整理财评资料，于2022年1月4日正式提交。1月19日，株洲市投资评审中心通知行政审批局没有评概算上限，我中心将方案审核结果退回行政审批服务局重新审核，直至2月24日，经行重新审核完成后我中心再次提交了财评资料。

由于以上原因致使《2021年数字城管运行维护方案》审核

及付款流程滞后，导致系统升级维护专项经费预算执行率过低，因系统运行维护具有连续性，2021 年度维护工作实际已完成。

## **五、其他需要说明的情况**

附件：1-1. 2021 年度部门整体支出绩效自评表

1-2. 2021 年度项目支出绩效自评表

2021年度部门整体支出绩效自评表

部门名称	株洲市城市管理监督指挥中心							
资金情况 (万元)	年度资金总额	年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分 (分值×执行率)	
	合计	1984.99	1984.99	1677.29	10	85.00%	8.5	
	其中:当年财政拨款	1984.99	1984.99					
	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				
	立足株洲实际,紧紧围绕城市管理建设需求,不断拓展完善系统功能,主动加强与市城管局各业务科室的横向联系和各区处置部门的纵向联系,加强督查督办力度,强化系统案卷权威性,增强数字化城市管理信息平台的监督考核、指挥协调的功能,打造一流的信息采集员队伍,促进城管考评转型,做好公共自行车的监管考评,提升城管信息化运行水平。			2021年,市城管监督指挥中心在局党组的坚强领导下,坚持稳中求进、进中争先的工作总基调,围绕城市综合管理服务平台建设目标,不断拓展完成系统功能,提升城市管理精细化、智能化、科学化水平。				
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	主城区管理范围	123平方公里	全市满网格巡查	5	5	
			受理城市管理案卷	>750000条	856418	5	5	
			五区系统自动考评结果	≥12次	12次	5	5	
			全市自行车满意度调查	≥4次	4次	5	5	
		质量指标	立案率	>90%	99%	5	5	
			处置率	>90%	97%	5	5	
			结案率	>90%	96%	5	5	
		时效指标	案卷批转和授权	24小时	24小时	5	5	
			数据交换中间库	实时交互	100%	5	5	
			机械化环卫作业车辆考评	每天	每天	5	5	
	成本指标							
	效益指标 (30分)	经济效益指标						
		社会效益指标	为全市城市管理考评提供量化依据	>12次	24次系统考评成绩	10	10	
			促进城市环境卫生更加美好	城市环境卫生更加美好	城市环境卫生更加美好	10	10	
生态效益指标								
可持续影响指标	提高人居环境	全年	城市环境卫生整洁有序	10	10			
满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	市民满意度	>85%	92%	10	10		
总分						100	98.5	等级: 优

备注: 1. “执行率” = “全年执行数” / “全年预算数”;

2. 总分设置为100分, 等级划分为: 90分(含) — 100分为优, 80分(含) — 90分为良, 60分(含) — 80分为中, 60分以下为差。



2021年度项目支出绩效自评表

部门名称	株洲市城市管理监督指挥中心							
项目支出名称	专项名称	城市管理信息采集管理项目		项目总投资（万元）	1271.76			
	支出方向名称（子项目）			其中：财政拨款				
项目总实施期：2021年1月-2021年12月								
年度项目资金（万元）	年度资金总额	年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分（分值X执行率）	
	合计	1241.76	1271.76	1271.76	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	1241.76	1271.76					
	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				
	围绕株洲市城市管理监督指挥中心重点工作及专项工作要求开展信息采集工作，保障数据采集的及时性和真实性。			2021年，我中心紧扣重点工作，不断优化行业应用场景，扎实推进“微服务”实践活动，数字城管监督指挥服务水平显著增强。今年，数字城管系统案卷上报520954条，立案519218条，立案率99.67%，处置498024条，处置率96.50%，结案497794条，结案率96.45%。				
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	主城区管理范围	123平方公里	全市满网格巡查	10	10	
			探头考评	4次/天	4次/天	5	5	
		质量指标	立案率	>90%	99.67%	5	5	
			处置率	>90%	96.50%	5	5	
			结案率	>90%	96.45%	5	5	
		时效指标	案卷批转和授权	24小时	24小时	10	10	
			机械化环卫作业车辆考评	每天	每天	10	10	
		成本指标						
		益效指标（30分）	经济效益指标					
	社会效益指标		为全市城市管理考评提供量化依据	>12次	24次	15	15	
	生态效益指标		促进城市环境卫生更加美好	城市环境卫生更加美好	城市环境卫生更加美好	15	15	
	生态效益指标							
	可持续影响指标							
	满意度指标（10分）	服务对象满意度指标	市民满意度	92%	95%	10	10	
总分					100	100	等级：优	

备注：1. “执行率” = “全年执行数” / “全年预算数”；

2. 总分设置为100分，等级划分为：90分（含）—100分为优，80分（含）—90分为良，60分（含）—80分为中，60分以下为差。



2021年度项目支出绩效自评表

部门名称	株洲市城市管理监督指挥中心							
项目支出名称	专项名称	系统升级维护专项经费	项目总投资(万元)	432				
	支出方向名称(子项目)		其中:财政拨款					
项目总实施期:2021年1月至2021年12月								
年度项目资金(万元)	年度资金总额	年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分(分值X执行率)	
	合计	432	432	42.62	10	10.00%	1	
	其中:当年财政拨款	432	432					
	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				
	7*24小时不停机(不可抗拒的原因和计划性停机除外)			“数字城管”信息系统、硬件设备、网络通信正常运行。由于政策原因使付款流程滞后,导致预算执行率过低。				
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	五区系统自动考评结果	≥12次	12次	5	5	
			全市自行车满意度调查	≥4次	4次	2	2	
			全市公厕满意度评价统计	≥4次	实时评价	3	3	
			受理城市管理案卷	>750000条	856418	10	10	
		质量指标	主城区满网格巡查	100%	100%	5	5	
			城市管理案卷处置率	≥90%	96%	5	5	
			服务器总故障时长	<48小时	42小时	5	5	
		时效指标	主城区管理	100%	365天全天候管理	5	5	
			五区系统自动考评结果	每个考评周一次	每个考评周一次	5	5	
			数据交换中间库	实时交互	100%	5	5	
	成本指标							
	益效指标(30分)	经济效益指标						
		社会效益指标	为全市城市管理考评提供量化依据	>12次	24次系统考评成绩	10	10	
			提高城市营商环境投资吸引力	全年	城市环境卫生更加美好	10	10	
		生态效益指标	信息化无纸办公	>95%	96%	5	5	
		可持续影响指标	提高人居环境	全年	城市环境卫生整洁有序	5	5	
满意度指标(10分)	服务对象满意度指标	微信举报处置率	85%	95%	10	10		
总分					100	91	等级:优	

