

财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

项目名称	“一网通办”运营服务							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率得分	得分	
	年度资金总额	180,505,000.00	180,505,000.00	180,502,000.00	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	180,505,000.00	180,505,000.00	180,502,000.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金							
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>1. 根据“一网通办”和数据治理运营服务联审小组工作要求，“一网通办”运营服务费用采用先用后付的结算模式，相关运营费用纳入2021年预算。</p> <p>2. 根据2020年“一网通办”改革工作要点，全面落实高效办成一件事、优化营商环境、“随申码”应用场景拓展、市民主页和企业专属网页、不见面办理、长三角通办、自助终端、统一预约平台等相关重点工作要求，进一步夯实“一网通办”平台基础支撑能力，强化统一身份认证、统一支付、智能检索、智能客服等服务能力，因此新增了相关工作内容。3. 根据国办考核评估工作要求，要加强事项、证照、办件、用户、好差评等相关数据质量，推动政务服务事项接入国家政务服务平台（PC端和移动端），提升本市政务服务成效度、覆盖度等。</p> <p>4. 新增短信、安全和项目监理服务。</p>			<p>“一网通办”坚持“以用户为中心、以需求为导向”的服务理念，对标最高标准、最好水平，着力打造符合上海卓越城市定位的一流政务服务，通过快速优化迭代、长效持续运营和积极宣传推广，建立完善、全面的保障体系，不断夯实“一网通办”的整体服务能级和服务水平，持续提升“一网通办”的服务内涵、服务质量、服务体验和服务口碑，切实提高用户满意度和获得感，为持续打响本市“一网通办”政务服务品牌以及持续推动“一网通办”从“能办”向“好办、愿办”转变提供重要支撑。通过项目的持续运营、持续优化和持续迭代，不断提升“一网通办”的服务质量和工作成效。在服务质量体验方面，实现了以下五方面目标。一是服务功能可用，切实保障“一网通办”政务服务所提供服务内容的质量以及功能的稳定、可用，确保7*24小时提供稳定的在线服务。二是界面标准统一，保障“一网通办”政务服务在各渠道前端服务界面的用户视觉效果统一、样式标准统一、符合规范。三是信息内容准确，保障“一网通办”政务服务业务流程完整、信息内容准确和文字表述规范。四是用户体验良好，保障“一网通办”政务服务一流的用户体验，相关服务稳定可用、功能操作便捷、界面布局合理、风格亲民和谐、文字通俗易懂，为用户提供一流的政务服务体验。五是数据质量达标，保障“一网通办”政务服务提供服务内容的精准性和准确性，同时满足国家及本市相关的考核要求，确保相关服务内容的办件信息及数据质量完整、准确，符合国家及本市“一网通办”的统一标准要求。在应用数据安全方面，实现了以下两方面目标，满足相关安全要求，确保安全可控。一是确保“一网通办”数据和信息安全，根据国家及本市相关要求制定相关管理规范和细则，对服务内容所涉及的信息数据进行保密管理，严格管理相关数据接口的调用，定期检测异常调用记录，并对相关敏感数据进行脱敏处理，保证用户信息使用的合法合规、保护个人企业用户的隐私不受侵犯，守好数据安全红线。二是确保“一网通办”平台和应用安全，根据国家及本市相关要求定期开展应用系统的安全性检测工作，确保“一网通办”相关应用系统的安全可靠，符合相关等级保护要求。</p>				
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	数量指标	持续拓展服务内容，打造热门服务专栏，汇聚热门服务。	100%	100%	25	25	

绩效指标	产出指标	质量指标	服务内容接入、服务能力输出、其他服务保障	100%	95%	20	19	各部门接入“一网通办”的事项办件数据质量需持续提高，后续将持续推动各部门不断提高完善。	
	效益指标	时效指标	于2021年12月31日前完成	100%	100%	5	5		
		经济效益指标	营造良好营商环境	100%	92%	10	9.2	各项服务功能和服务体验需持续优化提升，后续将进一步提升整体服务能级，持续助力本市营商环境优化，不断提高企业群众满意度和获得感。	
		社会效益指标	提高政务服务透明度、增强政务服务获得感	100%	94%	15	14.1	需持续提升增强企业群众满意度、获得感，后续将持续提高政务服务透明度、增强政务服务获得感，推动“一网通办”社会效益持续提升。	
		生态指标	生态效益	100%	100%	2	2		
		可持续影响指标	建立长效运营制度	100%	100%	3	3		
	满意度指标	服务对象满意度指标	部门业务人员和企业用户使用满意度	100%	96%	10	9.6	“一网通办”统一总客服的用户评价满意度和满意率需持续提升，后续将不断提高总客服服务能级，持续增加用户满意度和获得感。	
	总分						100	96.9	

财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

项目名称	上海市“一网通办”平台信息系统（2021升级改造）							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金（元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率得分	得分	
	年度资金总额	17,683,901.00	17,683,901.00	17,563,400.00	10	99.32%	9.93	
	其中：当年财政拨款	17,683,901.00	17,683,901.00	17,563,400.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金							
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>预算目标 实际完成情况本次建设通过对现有“一网通办”平台信息系统进行升级改造，助力实现本市“两个免于提交”、“两转变”的改革目标，切实提升群众和企业的获得感和满意度，具体目标如下：</p> <p>(一)提升国办考核评估。针对国办关于省级平台政务服务能力的考核指标及要求，升级改造办件库、证照库、事项库等相关系统，满足考核要求。</p> <p>(二)落实国家试点任务以及建设要求。根据国家档案局、国务院办公厅电子政务办公室、国家电子文件管理部际联席会议办公室联合发布的《关于开展电子文件单套归档和电子档案单套管理试点工作的通知》档发（2020）2号要求，上海市作为电子文件单套归档和电子档案单套管理试点单位，落实试点任务。根据国办电子政务办要求建设安全管理中心，与国家政务服务平台安全管理中心审计级联对接。(三) 完成“一网通办”改革任务。针对“一网通办”改革工作要点要求，配套建设上海市“一网通办”自助服务运行管理平台、电子文件归档系统，升级改造“一网通办”总门户、上海市电子证照库（二期）、上海市政务服务标准化平台等。</p>			<p>2021年实际完成了“一网通办”总门户改版、上海市电子证照库（二期）、上海市“一网通办”自助服务运行管理平台、办件库升级改造及质量管理体系、上海市政务服务标准化平台升级改造、电子文件归档系统等平台按计划完后升级改造工作，达到项目建设目标要求。</p>				
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	数量指标	1. 支持电子证照年调用量达1.5亿次。 2. 对外提供约100类证照调用接口。	100%	100%	20	20	
		质量指标	全年非计划性停机时间不超过10小时	100%	100%	20	20	
		时效指标	于2021年12月31日前完成	及时	及时	10	10	
效益指标	经济效益指标	营造良好营商环境	100%	100%	10	10		

绩效指标	效益指标	社会效益指标	提高政务服务透明度、增强政务服务获得感	100%	100%	10	10	
		生态效益指标	生态效益	100%	100%	5	5	
		可持续影响指标	建立长效运营制度	健全	健全	5	5	
	满意度指标	服务对象满意度指标	部门业务人员和企业用户使用满意度	100%	系统用户满意度 $\geq 90\%$	10	8	目前“一网通办”网办率尚未实现百分百，还有待进一步提高。将进一步提升全流程一体化服务能力，持续拓展服务和事项接入范围，优化事项接入模式，增强用户满意度和获得感。
总分						100	97.93	

财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

项目名称	基础设施-运维							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金（元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率得分	得分	
	年度资金总额	71,687,531.00	71,687,531.00	71,503,177.00	10	99.75%	9.97	
	其中：当年财政拨款	71,687,531.00	71,687,531.00	71,503,177.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金							
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>优化政务外网网络运行管理，提升服务能力，为各接入单位提供安全稳定的网络环境。维护灾备软硬件系统，维持灾备系统运行稳定。</p>			<p>全网承载全市近九成的非涉密政务业务系统，包括政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”及“雪亮工程”等重要政务业务。为全市1500余个市级政务外网网络节点，提供数据专网通信服务，完成网络建设、节点开通、资源调整、安全保障等工作。全网符合网络安全等级保护三级要求，确保了市级政务外网安全、稳定、高效运行。1、提供了市级政务外网网络节点的互联网统一出口服务、上海市电子政务外网与国家电子政务外网对接服务，同时提供了市级政务外网与区级政务外网、市电子政务云、公安感知网等网络的可靠接入与安全保障服务。2、制定了标准运维保障方案，实现了全网7*24小时网络监控、7*24小时专线服务响应及7*24小时故障响应、抢修（故障5分钟内响应，200分钟内修复），有效保证了政务外网的服务质量及服务效能。3、总计完成369个工单任务，其中网络新建138个、节点搬迁51个、资源调整180个。处理网络报修总计515个，平均处理时长为83分钟，其中政务外网侧111个（平均处理时长140分钟），用户侧404个（平均处理时长67分钟）。4、定期举办应急演练，提升应对突发事件的应急处置能力，本年度共完成5次应急演练。5、完成中秋节、国庆节、元旦、春节、清明节、劳动节、进博会、上海两会、全国两会、各委办视频会议等重大网络保障工作40余次，确保重保期间无重大故障发生。6、建立完备的政务外网网络服务组织体系，提供超100人的专业的服务人员团队及充足的备品备件。7、对已接入的信息系统提供了多层级的全面数据保护，提高了接入单位对抗信息系统灾难的能力。</p>				
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	数量指标	维护系统数量		1529	10	10	项目服务周期内，政务外网节点数为1525个，灾备系统1个，政务外网与国家网对接系统1个，域名解析系统1个，政务外网运行管理平台1个。

绩效指标	产出指标	质量指标	系统故障平均恢复时长		83	10	10	满足故障在200分钟内修复的要求。
			核心系统连续提供服务能力时长(时/天)	24小时/天	8760小时/年	10	10	
	时效指标	系统故障响应及时性	及时	及时	20	18	故障响应时间为5分钟内，故障修复平均时长为83分钟，满足故障在200分钟内修复的要求。故障响应处置后，用户回访及时性有待提升，下一步将针对故障处置及时沟通接入用户，完善闭环流程。	
			经济效益指标	系统重要储存信息丢失率	0%	0%	30	30
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用者满意度	100%	100%	10	8	节点建设过程中用户需求响应存在不及时的情况，后续将加强用户沟通及建设进度跟踪。
总分						100	95.97	

财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

项目名称	上海市大数据资源平台（二期）								
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心				
项目资金（元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率得分	得分		
	年度资金总额	19,957,683.00	19,957,683.00	19,886,000.00	10	99.65%	9.96		
	其中：当年财政拨款	19,957,683.00	19,957,683.00	19,886,000.00	—				
	上年结转资金				—				
	其他资金								
年度总体目标	预算目标			实际完成情况					
	<p>本期建设主要通过前期共享交换平台和大数据资源平台（一期）的成果，构筑数据汇聚、管理、治理、服务、共享、运营、安全、开放、应用的全周期升级能力，形成“一体双核”、“双轮驱动”的大数据资源平台，更好地支撑“两网”建设及上层应用服务。从底层框架层面，对于原有平台进行整体架构升级，构建异构化的数据平台和多租户管理模式，加强数据层面的技术底座支撑水平；从数据治理层面，通过“统一目录、统一授权、统一调度”三个统一的建设，强化跨平台数据管理能力，提升整体数据资产的管治水平；从业务支撑层面，探索多样化的智能化服务能力，以支撑各接入单位的业务应用场景，支撑“一网通办”、“一网统管”两网建设和“随申办”等应用场景搭建；从安全运营层面，将基于零信任机制要求，围绕城运、应用等业务导向形成对数据、平台的全生命周期安全防护能力与运营监管能力；从决策调度层面，以数据驾驶舱为载体，动态宏观展示城市公共服务（一网通办）、经济创新、社会管理（一网统管）、环境保护、市场监管、城市建设多元数据，辅助领导掌握城市体征概貌。</p>			<p>平台二期建设项目已经完成既定功能目标并且已通过第三方软测和安测，但是整个项目建设过程以及建设成效依然存在如下需改进的问题：1. 平台二期建设项目虽然已经完成项建批复的功能，但是从功能的实用性、好用性两方面来看，效果不理想；特别是平台二期建设项目的数据门户和数据血缘关系两大功能建设成效未达预期。2. 平台二期建设过程中，和业务部门（数据运营组）沟通不充分，导致目前建设完成的功能并不能完全满足业务部门的实际的业务需求。</p>					
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	数量指标	新建（购）应用系统与平台数量	5%	8%	10	10		
		质量指标	系统验收通过率		100%	100%	10	10	
			新建（购）应用系统与平台数量		100%	100%	15	15	
	时效指标	系统上线及时性	及时	及时	15	15			

绩效指标	效益指标	社会效益指标	系统功能模块使用率	>95%	90%	15	12	虽然已完成批复所要求的功能要求，但从功能的实用性、好用性来看，效果不理想，特别是集成门户和数据血缘的建设成效未达预期效果。
			系统安全等级达标率	100%	100%	15	15	
	满意度指标	服务对象满意度指标	部门业务人员和企业用户使用满意度	100%	96%	10	6	在项目建设过程中，与相关使用部门（数据运营组）未进行充分沟通导致建设功能成效未能满足实际需要，未获得服务对象的满意。
总分						100	92.96	

财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

项目名称	上海市政务云基础设施服务费（预付费）							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金 (元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率得分	得分	
	年度资金总额	40,000,000.00	40,000,000.00	39,999,900.00	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	40,000,000.00	40,000,000.00	39,999,900.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金							
年度 总体 目标	预算目标			实际完成情况				
	完成政务云三家运营商的服务费预付费			已完成2021年政务云项目资源发放和项目上云工作，委办系统上线及时；故障处理质量达标；一定程度提升市级政务云水平、委办及云上云系统覆盖程度，提高了市政府各部门基础设施的共建共用。				
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	数量指标	应用系统上云	完成	完成	20	18	应用系统上云需提交方案，通过审核后方可上云。部分系统上云方案存在优化空间，需多次沟通确认方案后方可上云。
		质量指标	故障时间	<1天	<1天	20	20	

绩效指标	效益指标	时效指标	系统上线及时性	及时	及时	10	9	资源申请均及时审批，且资源均在规定时间内发放，但由于部分资源申请工单在资源发放完成后未及时进行反馈导致了流程时间过长。目前资源发放流程已优化，同时加强对云服务商服务流程完成及时性的监管和约束。
		社会效益指标	市政府各部门基础设施共建共用	完成	完成	30	27	由于现存技术壁垒导致部分设备无法虚拟化，导致了暂未完全达到基础设施共建共用的目标。目前如设备兼容性等技术问题已逐步改进中。
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用者满意度	=100%	满意	10	9.31	
	总分						100	93.31

财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

项目名称	大数据中心管理工作经费							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金（元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率得分	得分	
	年度资金总额	29,613,497.00	25,004,698.00	18,945,679.19	10	75.77%	7.58	
	其中：当年财政拨款	29,613,497.00	25,004,698.00	18,945,679.19	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金							
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
	为推进本市信息化职能整合优化工作及保障中心正常运转所需的机房用电、信息化项目绩效评价等相关事宜的工作开展。			2021年大数据中心管理工作主要包括机房用电等，按实结算，完成率100%。工作质量达标，服务需求响应及时，保障了灾备中心等机房正常运转，全年用电覆盖率达100%，重大安全事故零发生，工作人员满意度达95%以上。				
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	数量指标	数量指标	满足实际情况	满足实际情况	20	20	
		质量指标	质量标准	质量合格	质量合格	20	18	保障对象大幅增加
		时效指标	时效指标	及时	及时	10	9	保障对象大幅增加
	效益指标	经济效益指标	经济效应	满意	满意	10	8	保障对象大幅增加
		社会效益指标	社会效益	满意	满意	20	18	保障对象大幅增加
满意度指标	服务对象满意度指标	实际效果	满意	满意	10	8	保障对象大幅增加	
总分						100	88.58	

财政项目支出绩效自评表

(2021 年度)

项目名称	数据运营服务							
主管部门	上海市大数据中心			实施单位	上海市大数据中心			
项目资金（元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率得分	得分	
	年度资金总额	88,000,000.00	88,000,000.00	88,000,000.00	10	100.00%	10	
	其中：当年财政拨款	88,000,000.00	88,000,000.00	88,000,000.00	—			
	上年结转资金				—			
	其他资金							
年度总体目标	预算目标			实际完成情况				
	<p>通过制定数据资产的统筹规划，以提供服务的方式，将数据作为一种资产进行有战的运营管理的过程。以提高数据质量、保证数据安全为重要抓手，以数据的采集、治理、交换、查询、监控、共享、开放等全生命周期的数据管理为手段，进行数据资产分析、挖掘、应用、评估、运维，最大限度提高数据资产的价值，发挥数据资产的经济效益和社会效益，为决策服务，以提高政府的执政能力和为人民服务的水平。</p>			<p>逐步构建了城市级数据资源底座，发布了7项地方标准和13项地方标准化指导性技术文件；按照“应编尽编”“按需归集”原则逐步覆盖社保缴纳、公积金缴纳、结婚离婚、死亡、疫苗接种等公共服务数据，以及水、电、气等行业数据，累计发布1.9万余个公共数据资源目录，总计1388亿余条数据；依托市大数据资源平台对接全市16个区、56个部门，打通了国家、市、区三级交换通道，实现市级部门跨部门数据共享调用超120亿次、跨层级数据交换超650亿条，与长三角共享数据超3亿条，国家接口调用量超46亿条，上报国家数据超3.6亿条；开展自然人、法人、空间地理三大综合库建设，推动各领域公共数据有效整合，当前自然人综合库覆盖2730万余个自然人，法人综合库覆盖300万余家企业，空间地理综合库覆盖250万余个标准门牌地址、1400万余间建筑房屋、6000余个行政区划；深化专题库建设，2021年新建居家养老、法人标签、生态环境等13个专题库，有效支撑政务服务“一网通办”、城市运行“一网统管”等应用场景。</p>				
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	数量指标	数据运营服务能力	6	6	15	15	
		质量指标	质量问题整改率	≥90%	70%	15	10	项目执行过程中，相关工作仍在推进。

绩效指标	产出指标	时效指标	数据运营服务及时性	≥95%	98%	10	10	
		成本指标	预算金额结算率	100%	100	10	10	
	效益指标	经济效益指标	提升公共数据服务水平	≥90%	95%	8	8	
		社会效益指标	数据治理程度	≥90%	80%	8	4	项目执行过程中，相关工作仍在推进。
		生态效益指标	生态效益	100%	100	8	8	
		可持续影响指标	长效管理制度	2套	2套	6	6	
	满意度指标	服务对象满意度指标	使用方满意	≥95%	98%	10	10	
	总分						100	91