

# 昌吉市融媒体中心 2024 年吉事通政务服务平台 运行经费项目绩效评价报告 (2024 年度)

项目名称：2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目

项目单位：昌吉市融媒体中心

委托单位：昌吉市财政局

评价机构：新疆大学



2025 年 7 月

## 摘要

受昌吉市财政局的委托，新疆大学于 2025 年 6 月至 2025 年 7 月对昌吉市 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目开展了绩效评价，评价情况如下：

### 一、基本情况

#### （一）项目背景

2024 年 7 月，为深入推进昌吉市“新闻+政务服务商务”工作，充分发挥媒体引导群众、服务群众的作用，促进政府及各部门在新媒体阵地上的主动作为，积极践行网上群众路线，化解社会矛盾，提升政府网上履职能力，促进市域经济发展、社会和谐。按照中央《关于加强县级融媒体中心建设的意见》以及中央、区州宣传部长会议“新闻+政务服务商务”工作的有关要求，结合昌吉市实际，市委工作部署，昌吉市开发完成了昌吉市网上问政服务应用程序“吉事通”，该平台包括“吉速办”、“吉速帮”、“吉速购”、“吉速游”、“吉速缴”五大板块 31 个小项目，涵盖了为民服务的方方面面，目前全市各乡镇（街道）、各部门（园区）单位 81 家单位进驻“吉事通”平台。

#### （二）项目资金投入和使用情况

根据 2024 年 8 月 30 日中共昌吉市委财经委员会会议纪要（昌市党财〔2024〕5 号），吉事通政务服务平台运行经费项目预算资金总额 110 万元，资金来源为本级部门预算，其中：财政资金 110 万元。2024 年本项目实际收到预算资金 110 万元，预算资金到位率为 100%。

截至 2024 年 12 月 31 日，本项目实际支付资金 103.78 万元，预算执行率 94.35%。本项目资金主要用于支付“吉事通”问政服务小程序开发费用 14.8 万元、“石榴云”技术服务平台运行维护费 73.5 万元、“昌吉

好地方”客户端大数据费用 14.7 万元、“吉事通”问政服务平台宣传费 0.78 万元。

## 二、绩效评价综合情况及结论

通过对 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目进行独立、客观地评价，该项目最终评价得分为 100 分，绩效评级为“优”。其中，项目决策类指标权重为 15 分，得分为 15 分，得分率为 100.00%；项目过程类指标权重为 25 分，得分为 25 分，得分率为 100.00%；项目产出类指标权重为 35 分，得分为 35 分，得分率为 100.00%；项目效益类指标权重为 25 分，得分为 25 分，得分率为 100.00%。

## 三、主要经验及做法

昌吉市 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目符合国家、自治区、昌吉州、昌吉市相关规划的要求，项目立项规范，目标合理、明确、细化、量化，项目资金能及时到账，相关管理制度完备，并能严格遵守，达到了预期的各项绩效指标，经济社会效益比较显著，项目生态环境效益良好。本项目主要经验及做法如下：

### （一）构建“全流程闭环”服务机制，提升问题解决效率

“吉事通”是昌吉市融媒体中心 2024 年 8 月推出的“新闻+政务服务商务”平台，旨在搭建政府与民众的“连心桥”，解决群众“急难愁盼”问题。平台建立“收集—交办—督办—反馈—评价”全流程服务闭环，确保群众诉求“件件有落实、事事有回音”。

一是精准分类与快速转办：设置“投诉、咨询、建议、表扬”等多元化功能模块，群众可线上提交诉求；平台工作人员第一时间分类梳理，迅速转办至昌吉农高区、昌吉高新区及相关单位。二是严格督办与跟踪问效：问政办公室负责全程跟踪督办，明确牵头部门、责任部门及办结时限，确

保问题高效处理。例如，北京南路街道南林社区居民反映垃圾桶清运不及时问题，“吉事通”转办至城市管理局后，环卫部门当天调整清运时间，居民满意度显著提升。

## （二）整合“新闻+服务”资源，拓展便民功能

平台以“新闻”为纽带，整合“吉速办、吉速帮、吉速购、吉速游、吉速缴”五大板块，覆盖政务服务、民生诉求、商贸流通、文旅推广、便民缴费等领域，实现“信息多跑路、群众少跑腿”，“吉速办”：群众可线上留言投诉、建议或表扬，实现政务服务“掌上办”。“吉速帮”：提供求职招聘、房屋租售、生意转让等便民信息发布与查询，助力群众生产生活；“吉速购”：设农副产品销售、优惠信息等板块，推动本地特色产品推广；“吉速游”：整合景点景区、路线规划、餐饮美食等资讯，服务游客；“吉速缴”：支持水电费、固话费、宽带费、供暖费等线上缴费，便捷群众生活。

## 四、存在的问题

### （一）功能集成度不足

“吉事通”现有功能以诉求办理为主，但存在功能分散化与定位模糊的问题，设有“吉速办”“吉速帮”“吉速购”“吉速游”“吉速缴”五大板块，但各板块间缺乏协同。同时，与省级平台未打通，群众办理省级事项仍需重复登录不同平台，虽纳入多家单位，但部分单位仅能接收问题转办，无法实现调取电子证照，导致群众线下重复提交材料，与群众对“一站式”智慧生活的期待仍有差距。

### （二）服务体验有待深化

“吉事通”在诉求响应机制中存在断层，部分复杂问题因“部门职责不清”需分管领导协同，导致响应延迟。其次，评价反馈未驱动整改。智

能化与普惠性也不足，被动响应，缺乏主动服务，而且没有提供语音输入、大字模式等功能，老年人等群体使用门槛高。

## 五、有关建议

### （一）深度整合功能

加强市场调研，深入了解行业动态及竞争对手情况，以便及时调整策略，保持竞争优势。在技术实施上，应注重创新与可持续性，采用先进的技术架构，确保系统稳定高效运行，同时考虑未来扩展性，降低后期升级成本。合并“吉速办”“吉速帮”为政务主入口，剥离商业功能，并对接省级平台，集成社保、创业等高频事项。建立差评倒查机制，公开问题处理轨迹，推动“接诉即办”向“未诉先办”转型。

### （二）数字赋能服务

需明确其核心定位与目标用户群体，确保产品功能与服务能够精准满足市场需求，避免盲目扩张导致资源分散。一是打通部门数据池，实现电子证照自动调用，基于历史诉求预测季节性需求，主动推送预警信息；二是增设语音导航、远程帮办等功能，联动社区服务中心提供线下代办，弥合数字鸿沟。

## 目录

摘要 .....	1
一、基本情况 .....	1
（一）项目概况 .....	1
（二）项目资金安排及使用情况 .....	3
（三）项目实施进展情况 .....	3
（四）绩效自评情况及结论 .....	5
二、绩效评价工作开展情况 .....	6
（一）绩效评价目的 .....	6
（二）绩效评价对象和范围 .....	6
（三）绩效评价原则 .....	6
（四）绩效评价指标体系及标准 .....	7
（五）绩效评价依据 .....	7
（六）绩效评价方法 .....	8
（七）现场抽样情况 .....	9
（八）绩效评价工作过程 .....	9
三、综合评价情况及评价结论 .....	10
（一）绩效评价综合结论 .....	10
（二）绩效目标实现情况 .....	11
四、绩效评价情况分析 .....	12
（一）项目决策情况 .....	12
（二）项目过程情况 .....	16
（三）项目产出情况 .....	17
（四）项目效益情况 .....	20
五、主要经验及做法 .....	21

（一）构建“全流程闭环”服务机制，提升问题解决效率 ..	21
（二）整合“新闻+服务”资源，拓展便民功能 .....	22
六、存在的问题及原因分析 .....	22
（一）功能集成度不足 .....	22
（二）服务体验有待深化 .....	23
七、针对问题提出的建议 .....	23
（一）深度整合功能 .....	23
（二）数字赋能服务 .....	23
八、其他需说明的问题 .....	23
（一） 关于评价责任的说明 .....	23
（二） 本次绩效评价的局限性 .....	24
附件 1：综合评分表 .....	26
附件 2：访谈报告 .....	36
附件 3-1：满意度调查问卷分析报告 .....	41
附件 3-2：满意度调查问卷 .....	50
附件 4：绩效评价报告主管部门意见反馈表 .....	55

# 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目

## 绩效评价报告

为贯彻落实全面推进预算绩效管理工作的要求，完善部门预算管理，强化预算支出责任，提高财政资金的使用效益，根据《中华人民共和国预算法》、《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）、《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）、《自治区党委自治区人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（新党发〔2018〕30 号）、《自治区全面实施预算绩效管理的工作方案》（新财预〔2018〕158 号）、《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189 号）系列文件的要求，受昌吉市财政局的委托，新疆大学以第三方社会评价机构的身份，承担了 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目的绩效评价工作并形成绩效评价报告。

### 一、基本情况

#### （一）项目概况

##### 1. 项目立项的背景及目的

2024 年 7 月，为深入推进昌吉市“新闻+政务服务商务”工作，充分发挥媒体引导群众、服务群众的作用，促进政府及各部门在新媒体阵地上的主动作为，积极践行网上群众路线，化解社会矛盾，提升政府网上履职能力，促进市域经济发展、社会和谐。按照中央《关于加强县级融媒体中心建设的意见》以及中央、区州宣传部长会议“新闻+政务服务商务”工作的有关要求，结合昌吉市实际，市委工作部署，昌吉市开发完成了昌吉市网上问政服务应用程序“吉事通”，该平台包括“吉速办”、“吉速帮”、



“吉速购”、“吉速游”、“吉速缴”五大板块 31 个小项目，涵盖了为民服务的方方面面，目前全市各乡镇（街道）、各部门（园区）单位 81 家单位进驻“吉事通”平台。

“吉事通”平台通过“全流程闭环”“新闻+服务”“基层协同”等经验，有效提升了昌吉市政务服务的效率与质量，成为群众解决“急难愁盼”问题的重要渠道。通过本项目的实施能够实现问政服务应用程序的正常运行，为我市畅通群众诉求，提升政务服务，深化基层治理开辟了一条新路径。

## 2. 项目设立依据

- （1）中央《关于加强县级融媒体中心建设的意见》；
- （2）中央、区州宣传部长会议“新闻+政务服务商务”工作的有关要求。

## 3. 项目实施主体

2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目的实施主体为昌吉市融媒体中心，其职能主要是：

- （1）负责宣传党的理论和路线、方针、政策，传播社会主义核心价值观。
- （2）围绕市委、市政府中心工作，统筹组织重大宣传报道。
- （3）收集反映各族人民群众的呼声和要求，开展舆论监督和舆情引导。
- （4）坚持正确政治方向、舆论导向和价值取向，引导社会热点，守好意识形态阵地。
- （5）负责广播、电视频率、频道播出以及微信公众号、抖音、手机客户端等新媒体的编辑、运营管理。完成市委和政府交办的其他任务。

## （二）项目资金安排及使用情况

### 1. 项目资金预算安排

根据2024年8月30日中共昌吉市委财经委员会会议纪要（昌市党财〔2024〕5号），吉事通政务服务平台运行经费项目预算资金总额110万元，资金来源为本级部门预算，其中：财政资金110万元。

本项目全年预算安排总额为110万元，2024年本项目实际收到预算资金110万元，预算资金到位率为100%。

### 2. 资金使用情况

截至2024年12月31日，本项目实际支付资金103.78万元，预算执行率94.35%。本项目资金主要用于支付“吉事通”问政服务小程序开发费用14.8万元、“石榴云”技术服务平台运行维护费73.5万元、“昌吉好地方”客户端大数据费用14.7万元、“吉事通”问政服务平台宣传费0.78万元。

## （三）项目实施进展情况

### 1. 项目实施流程

依据按照中央《关于加强县级融媒体中心建设的意见》以及中央、区州宣传部长会议“新闻+政务服务商务”工作的有关要求，开发了“吉事通”问政服务小程序1个，其实施流程可划分为以下四个核心阶段：

（1）顶层设计与平台架构。明确作为昌吉市委、市政府“了解社会态势、汇集网络民智”的核心渠道，整合新闻传播、政务办事、民生服务、商务功能于一体的定位。由昌吉市融媒体中心负责平台研发和日常运维，其中，设立“吉速办”（政务办事）、“吉速帮”（诉求解决）、“吉速购”（电商服务）、“吉速游”（文旅服务）、“吉速缴”（生活缴费）五大板块，形成“新闻+政务服务商务”多功能矩阵。

（2）组织建设与责任分工。在昌吉市信访局设立问政办公室，负责诉求转办、派单、督办审核及办结反馈，统筹协调跨部门协作；在融媒体中心设立前端工作室，负责群众诉求的收集、初审及结果发布，并发挥媒体监督作用，对典型案例宣传或曝光。同时，针对职责不清的复杂问题，设立领导协同机制。

（3）闭环工作机制建设，即收集转交-分类转办-跟踪督办-网上发布-宣传报道，确保诉求全周期管理。

（4）培训推广与能力建设，要加大全员操作培训，实现基层延伸覆盖。

## 2. 年度总体目标

项目计划投入 110 万元，项目内容包括：“吉事通”问政服务小程序开发费；“昌吉好地方”客户端接入“石榴云”技术平台运行维护费三年欠费（2021、2023、2024 年度）；2021 年“昌吉好地方”客户端大数据费用。项目计划于 2024 年 12 月 31 日完成。项目完成后，将深入推进昌吉市“新闻+政务服务商务”工作，充分发挥媒体引导群众、服务群众的作用，有力回应民心民愿，践行群众路线，全力推动“昌吉吉事通”问政平台推广应用，切实打通服务群众“最后一公里”问题。

## 3. 阶段性目标

根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）的规定，结合项目相关信息，评价小组对原有项目年度总体目标进行完善后，将年度总体目标细化分解成该项目的具体绩效指标，经与项目主管部门沟通后，最终确定该项目绩效指标如下：

表1 2024年吉事通政务服务平台运行经费项目绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值（包含数字及文字描述）
产出指标	数量指标	“吉事通”程序平台个数	=1 个
	质量指标	平台正常运转率	=100%
	时效指标	平台维护按时完成率	=100%
成本指标	经济成本指标	“吉事通”问政服务小程序开发费	≤14.8 万元
		“石榴云”技术服务平台运行维护费	≤73.5 万元
		“昌吉好地方”客户端大数据服务费	≤14.7 万元
		吉事通宣传费用	≤7838 元
效益指标	社会效益指标	有效提升基层治理能力	有效提升
	满意度指标	城乡居民满意度	≥90%

#### （四）绩效自评情况及结论

##### 1. 绩效自评概述

昌吉市融媒体中心按照昌吉市财政局的要求对本项目开展了绩效自评工作并根据 2024 年项目实施情况填报了绩效自评表，上述资料已在评价小组进场开展重点项目绩效评价工作时提交。

##### 2. 绩效自评结论

根据昌吉市融媒体中心提交的项目支出绩效自评表显示，本项目绩效自评得分为 100 分。

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）绩效评价目的

通过对 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目开展绩效评价，旨在从项目决策、过程、产出和效益四个维度，对该项目在 2024 年实施期内的预算管理、资金分配、资金使用、项目实施、监督管理、绩效目标实现程度以及服务对象的满意度等进行综合分析评价，及时总结经验、查找和分析存在的问题及原因，有针对性提出优化改进建议，促进项目主管部门强化对资金的监管、提高部门履职效率，同时为财政部门今后加强对该类项目的绩效管理提供重要的参考依据。

### （二）绩效评价对象和范围

本次绩效评价的对象为 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目主要评价专项资金的投入、产出和效益实现情况。评价范围主要包括以下六个方面：项目决策情况、资金管理和使用情况、相关管理制度办法的健全性及执行情况、项目实现的产出情况、取得的效益情况以及其他相关内容。

### （三）绩效评价原则

#### 1. 科学规范、客观、真实原则

严格执行财政部门规定的程序，以项目实际情况为主，选用操作性较强的评价方法进行独立、客观、公正的评价，标准统一、依据充分。

#### 2. 经济性、效率性、效益性原则

把财政支出行为及其过程的实际情况，通过对其经济性、效率性、效益性的比较和评价分析，判断支出的行为过程和执行的业绩、效果优劣。

#### 3. 定量分析和定性分析相结合的原则

定量分析建立在支出项目的资金决策和资金执行后的产出上，主要通过对项目产出量化指标的统计分析进行评价。定性分析主要是根据绩效评

价材料及有关信息数据，结合专家评审意见，以更全面、合理、准确地反映支出的实际效益。

## （四）绩效评价指标体系及标准

### 1. 评价指标体系设计思路

通过对本项目相关资料进行分析研究，评价小组按照财政部印发的《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）要求，从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个维度，围绕项目立项、绩效目标、资金投入、资金管理、组织实施、产出数量、产出时效、产出质量、产出成本、效益实现情况、服务对象满意度等具体指标客观开展分析评价，体现了从决策到产出结果和影响力因素的绩效逻辑路径。

经综合考虑定量指标与定性指标、共性指标与个性指标、投入指标与产出指标的平衡，最终将本项目绩效评价指标体分为“项目决策、项目管理、项目产出、项目效益”4个一级指标，权重分别为：15%、25%、35%、25%，在此基础上又将一级指标具体分解为11个二级指标和19个三级指标。（详见附件1）

### 2. 评价标准

根据本项目实际情况，本次绩效评价主要采用计划标准和行业标准对绩效指标完成情况进行比较。其中，计划标准以预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准，对比分析项目产出、效益的完成情况；行业标准以国家公布的行业指标数据作为评价标准，考察该项目过程管理规范性以及项目产出时效和质量的完成情况。

## （五）绩效评价依据

1. 《中华人民共和国预算法》（2018年修正）；
2. 《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕

34 号)；

3.《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）；

4.《财政部关于印发〈第三方机构预算绩效评价业务监督管理暂行办法〉的通知》（财监〔2021〕4 号）；

5.《自治区党委自治区人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（新党发〔2018〕30 号）；

6.《自治区全面实施预算绩效管理的工作方案》（新财预〔2018〕158 号）；

7.《自治区本级财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕188 号）；

8.《关于进一步加强和规范第三方机构参与预算绩效管理的通知》（新财预〔2021〕49 号）；

9.适用于本项目的其他相关法律法规及管理制度。

## （六）绩效评价方法

绩效评价方法的选用，应坚持定量优先、简便有效的原则。为保障本次评价工作的顺利开展，结合待评价项目实际情况，本次主要运用成本效益分析法、比较法、因素分析法、公众评判法共四种方法进行评价，具体评价方法应用如下：

1.在三级指标分析环节：总体采用比较法，同时辅以公众评判法。在定量指标分析环节：主要采用对比三级指标预期指标值和三级指标截至评价基准日（2024 年 12 月 31 日）的完成情况，综合分析绩效目标实现程度；在效益指标分析环节，主要采用公众评判法，采用问卷调查及实地抽样核查等手段评价该项目实施后是否达到了预期效益，项目过程管理是否规范，服务（受益）对象对于项目实施效果的满意程度是否达到计划标准。

2. 在三级指标得分阐述环节：主要采用因素分析法，对影响绩效目标实现、预期指标值完成、项目具体实施效果的各项内外因素进行分析判断，确定三级指标得分情况。内部因素包括：人员配备、组织建设、制度保障及执行情况等，外部因素包括：影响政策或项目实施的外部条件发生重大变化、不可抗力等。

### **（七）现场抽样情况**

本次为了解 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目的情况，特编制本次调查问卷。

调查使用分层抽样的方式，抽样比例为 10%。针对受益群众（共计 130 人）进行问卷调查，项目评价小组工作人员组织问卷的发放与回收，有效回收调查问卷 122 份，回收率 93.85%。

### **（八）绩效评价工作过程**

为确保绩效评价工作的客观公正，评价工作组严格按照绩效评价工作程序组织实施绩效评价工作，绩效评价工作过程主要分为前期准备、评价实施、评价总结和评价资料归档四个阶段。各阶段工作内容如下：

#### **1. 前期准备阶段（2025 年 6 月 24 日-6 月 28 日）**

成立项目绩效评价小组，明确每名成员的职责及分工，并对全体参与人员进行了内部培训。通过对昌吉市融媒体中心进行前期调研及座谈，确定评价指标体系，制定评价工作方案，确定评价重点、评价方法、评价指标体系框架和评分方法，明确了评价风险识别及应对措施。

#### **2. 评价实施阶段（2025 年 6 月 29 日-7 月 19 日）**

评价小组到昌吉市融媒体中心开展现场资料收集与财务数据审核工作，对收集的资料进行核实和全面分析，同时要求被评价单位对缺失的资料及时补充，对存在疑问的重要基础数据资料进行解释说明。然后，由昌



吉市融媒体中心下发现场调研通知，评价小组在昌吉市融媒体中心进行现场调研工作。最后，评价小组回到昌吉市融媒体中心二次收集需补充提供的资料。

### 3. 工作总结阶段（2025 年 7 月 20 日-7 月 27 日）

评价小组对收集到的相关资料进行整理、分析并进行统计，将分析、统计结果与既定的绩效目标指标进行定量、定性比较，进而对绩效指标进行评分，对绩效目标未完成的原因进行综合分析。根据评分结果和掌握的相关资料撰写绩效评价报告初稿，针对主要问题提出初步建议，并以书面形式向昌吉市融媒体中心征求意见，对昌吉市融媒体中心反馈的意见逐一核实，逐条说明采纳或不予采纳的理由，并根据反馈的有效意见对绩效评价报告初稿进行修改和完善，形成绩效评价报告终稿。

### 4. 出具报告及资料归档阶段（2025 年 7 月 28 日-7 月 31 日）

绩效评价报告终稿经过内部三级审核后，加盖机构公章形成正式报告，在规定时间内提交昌吉市融媒体中心。同时，按照《中华人民共和国档案法》、《中华人民共和国保守国家秘密法》等法律法规的要求，评价小组及时对评价业务资料进行建档、存放、保管管理，确保档案资料的原始、完整和安全。

## 三、综合评价情况及评价结论

### （一）绩效评价综合结论

通过对 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目进行绩效评价，该项目最终评价得分为 100 分，绩效评级为“优”。具体评价指标权重及评分结果如下：

表2 2024年吉事通政务服务平台运行经费项目评价指标得分情况汇总表

指标	1. 项目决策类	2. 项目过程类	3. 项目产出类	4. 项目效益类	合计分值
权重	15	25	35	25	100
得分	15	25	35	25	100
得分率	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

(二) 绩效目标实现情况

评价小组根据该项目实际情况，对昌吉市融媒体中心编制的绩效目标表进行了修改和完善，在此基础上对绩效目标、绩效指标以及预期指标值完成情况进行评价打分。本项目绩效目标与绩效指标实际完成情况如下：

表 3 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目绩效目标与绩效指标实际完成情况表

一级指标	二级指标	三级指标	预期指标值	实际完成值
产出指标	数量指标	“吉事通”程序平台个数	=1 个	=1 个
	质量指标	平台正常运转率	=100%	=100%
	时效指标	平台维护按时完成率	=100%	=100%
成本指标	经济成本指标	“吉事通”问政服务小程序开发费	≤14.8 万元	=14.8 万元
		“石榴云”技术服务平台运行维护费	≤73.5 万元	=73.5 万元
		“昌吉好地方”客户端大数据服务费	≤14.7 万元	=14.7 万元

		“吉事通”宣传费用	≤7838 元	=7838 元
效益指标	社会效益指标	有效提升基层治理能力	有效提升	达到预期指标
满意度指标	满意度指标	城乡居民满意度	≥90%	=96.99%

四、绩效评价情况分析

（一）项目决策情况

项目决策指标从项目立项、绩效目标、资金投入三个方面考察评价项目前期准备情况，指标分值 15 分，评价得分 15 分，得分率为 100%。

表 4 项目决策指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
A 项目决策 (15 分)	A1 项目立项 (4 分)	A11 立项依据充分性	2	2	100.00%
		A12 立项程序规范性	2	2	100.00%
	A2 绩效目标 (6 分)	A21 绩效目标合理性	3	3	100.00%
		A22 绩效指标明确性	3	3	100.00%
	A3 资金投入 (5 分)	A31 预算编制科学性	3	3	100.00%
		A32 资金分配合理性	2	2	100.00%
小计			15	15	100.00%

## 1. 项目立项

该指标涉及 2 个三级指标，分值 4 分，评价得分 4 分，得分率为 100%。

### （1）立项依据充分性

①项目根据按照中央《关于加强县级融媒体中心建设的意见》以及中央、区州宣传部长会议“新闻+政务服务商务”工作的有关要求。2024 年通过市财经委员会同意下达昌吉市融媒体中心 103.78 万元补助。为支持完善公共事业发展，提升基层矛盾纠纷化解水平，促进了群众诉求及时感知、快速响应、高效办理。通过“吉事通”政务服务平台将各类矛盾纠纷化解在苗头，把风险隐患消除在萌芽，切实维护好人民群众合法合理诉求和切身利益，全心全意为增强人民群众获得感、幸福感、安全感。

②2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目的实施主体为昌吉市融媒体中心，其在该项目中的主要职责包括：对项目质量和安全进行监督检查，发现问题及时督促整改。加强与有关部门的沟通和协调，共同推动项目质量和安全的提升。

③该项目为补贴类，根据《关于建立自治区公办普通高中和城市学前生均公用经费财政拨款制度的通知》（新财教【2020】69 号）。符合公共财政支持范围。

④经与昌吉市当年预算编制项目对比，该项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复。

综上所述，该指标满分 2 分，得 2 分。

### （2）立项程序规范性

①该项目按照中央《关于加强县级融媒体中心建设的意见》以及中央、区州宣传部长会议“新闻+政务服务商务”工作的要求，开展相关要求程序申请设立。

②审批文件、材料齐全且符合相关要求。

③昌吉市融媒体中心以会议形式审议编制的各类项目年度申报指南；听取项目受理、形式审查和初审总体情况汇报，对通过初评项目是否符合自治区经济社会发展的方向，是否符合项目管理的要求，项目的内容、指标、承担单位、项目负责人、实施地点等方面是否存在影响项目顺利进行的问题等进行审议，确定项目的资助方式，对项目财政拨款资金额度进行调整平衡，否决不符合条件的项目，对项目整合提出意见，确定进入论证环节的项目；对已立项项目的主持人、主要技术指标、财政经费总额调整等重大事项变更进行审议批准；听取计划的项目绩效管理情况汇报；听取撤项、终止和不通过验收项目情况汇报。工作中涉及的各项决定在事前已经过必要的集体决策。

综上所述，该指标满分 2 分，得 2 分。

## 2. 绩效目标

该指标涉及 2 个三级指标，分值 6 分，评价得分 6 分，得分率为 100%。

### （1）绩效目标合理性

该项目已经设定绩效目标，绩效目标中能体现具体的绩效指标，能全面清晰反映预算资金的预期产出和效果，且当中预期产出能详细体现项目的实际情况。符合按照中央《关于加强县级融媒体中心建设的意见》以及中央、区州宣传部长会议“新闻+政务服务商务”工作的有关要求。

综上所述，该指标满分 3 分，得 3 分。

### （2）绩效指标明确性

根据《项目支出绩效目标表》，昌吉市融媒体中心在设置绩效指标时，根据项目内容对项目绩效目标进行概括、提炼出能反映绩效目标预期实现程度的关键性指标。

综上所述，该指标满分 3 分，得 3 分。

### 3. 资金投入

该指标涉及 2 个三级指标，分值 5 分，评价得分 5 分，得分率为 100.00%。

#### （1）预算编制科学性

① 昌吉市融媒体中心在预算编制过程中能够按照中央《关于加强县级融媒体中心建设的意见》以及中央、区州宣传部长会议“新闻+政务服务商务”工作的有关文件的要求，依照实事求是、强化保障、讲求效益的原则编制项目支出预算，预算编制经过科学论证。

② 昌吉市融媒体中心组织专家对各项目预算编制情况进行评审，较合理地制定了《关于昌吉市 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目实施方案》，预算内容与项目内容相匹配。

③ 根据《昌吉市融媒体中心项目管理制度》《关于申请吉事通政务服务平台运行经费项目资金的请示》和《吉事通政务服务平台运行经费项目实施方案》，可知预算额度测算依据充分且按照标准编制。

综上所述，该指标满分 3 分，得 3 分。

#### （2）资金分配合理性

① 昌吉市融媒体中心根据昌吉市财政局关于 2024 年部门预算编制的通知要求，确定了 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目所需资金总额及绩效目标。根据《关于昌吉市 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目实施方案》，该项目预算资金分配依据充分。

② 该项目预算资金分配按规定履行了报批手续，符合相关管理办法，资金分配依据充分、分配额度合理，基本与项目实际相适应。

综上所述，该指标满分 2 分，得 2 分。

（二）项目过程情况

项目过程指标从资金管理和组织实施两个方面考察项目实施管理过程，指标分值 25 分，评价得分 25 分，得分率为 100%。

表 5 项目过程指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
B 项目过程 (25 分)	B1 资金管理 (12 分)	B11 预算执行率	6	6	100.00%
		B12 资金使用合规性	6	6	100.00%
	B2 组织实施 (13 分)	B21 管理制度健全性	8	8	100.00%
		B22 制度执行有效性	5	5	100.00%
小计			25	25	100.00%

1. 资金管理

该指标涉及 2 个三级指标，分值 12 分，评价得分 12 分，得分率为 100.00%。

（1）预算执行率

根据该项目的资金支付请示、国库集中支付凭证、银行电子回单等资料，截止 2024 年 12 月 31 日，该项目实际支付 103.78 万元，则预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%=(103.78/110)×100%=94.35%。根据项目绩效评价指标体系评分规则，预算执行率 90%—100%得 6 分。

综上所述，该指标满分 6 分，得 6 分。

（2）资金使用合规性

本项目资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，资金的拨付有完整的审批程序和手续，资金使用范围

符合项目预算批复或合同规定的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

综上所述，该指标满分 6 分，得 6 分。

## 2. 组织实施

该指标涉及 2 个三级指标，分值 13 分，评价得分 13 分，得分率为 100%。

### （1）管理制度健全性

①为进一步规范项目管理，昌吉市融媒体中心制定了《昌吉市融媒体中心项目管理制度》、《昌吉市融媒体中心财务管理制度》等制度，用来保障项目的实施和专项资金的管理，各项管理制度健全。

②昌吉市融媒体中心制定的财务和业务管理制度合法、合规、完整。

综上所述，该指标满分 8 分，得 8 分。

### （2）制度执行有效性

根据昌吉市融媒体中心虽然根据项目制定了管理机制，对项目建设开展跟踪监测、管理、评价，经查证项目实施过程资料，项目采购、实施、验收等过程均按照采购管理办法和合同管理办法等相关制度执行，基本完成既定目标；经查证党委会议纪要、项目资金支付审批表、记账凭证等资金拨付流程资料，项目资金拨付流程完整、手续齐全。综上分析，项目执行遵守相关法律法规和相关管理规定。

综上所述，该指标满分 5 分，得 5 分。

## （三）项目产出情况

项目产出指标从数量、质量、时效、成本四个方面考察项目产出实现情况，指标分值 35 分，评价得分 35 分，得分率为 100%。



表 6 项目产出指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
C 项目产出 (35 分)	C1 数量指标（3 分）	C11 “吉事通” 程序平台个数	3	3	100.00%
	C2 质量指标（8 分）	C21 平台正常运转率	8	8	100.00%
	C3 时效指标（4 分）	C31 平台维护按时完成率	4	4	100.00%
	C4 成本指标（20 分）	C41 “吉事通” 问政服务小程序 开发费	5	5	100.00%
		C42 “石榴云” 技术服务平台运 行维护费	8	8	100.00%
		C43 “昌吉好地方” 客户端大数 据服务费	5	5	100.00%
		C44 吉事通宣传费用	2	2	100.00%
	小计			35	35

### 1. 产出数量

根据昌吉市融媒体中心按照中央《关于加强县级融媒体中心建设的意见》以及中央、区州宣传部长会议“新闻+政务服务商务”工作的有关文件，开发了“吉事通”问政服务小程序 1 个。

实际完成值与目标值基本保持一致。

综上所述，该指标满分 3 分，得 3 分。

### 2. 产出质量

产出时效下设三级指标“平台正常运转率”：

预期指标值为“=100%”，截至 2024 年 12 月 31 日，昌吉市融媒体中心运用 103.78 万元，开发了“吉事通”问政服务小程序 1 个，根据“系统截图”可证，实际完成指标值为“=100%”，指标完成率为 100.00%。

综上所述，该指标满分 8 分，得 8 分。

### 3. 产出时效

产出时效下设三级指标“平台维护按时完成率”：

预期指标值为“100%”，昌吉市融媒体中心按照标准并全部运用资金投入问政服务小程序，根据“工作开展情况说明”可证，实际完成指标值为“100%”，指标完成率为 100.00%。

综上所述，该指标满分 4 分，得 4 分。

### 4. 产出成本

产出成本下设三级指标 4 个：

““吉事通”问政服务小程序开发费”指标：预期指标值为“≤14.80 万元”，根据“国库支付凭证”可证，实际完成指标值为“14.80 万元”，指标完成率为 100.00%。

综上所述，本指标满分为 5 分，根据评分标准得 5 分。

““石榴云”技术服务平台运行维护费”指标：预期指标值为“≤73.50 万元”，根据“国库支付凭证”可证，实际完成指标值为“73.50 万元”，指标完成率为 100.00%。

综上所述，本指标满分为 8 分，根据评分标准得 8 分。

““昌吉好地方”客户端大数据服务费”指标：预期指标值为“≤14.7 万元”，根据“国库支付凭证”可证，实际完成指标值为“14.7 万元”，指标完成率为 100.00%。

综上所述，本指标满分为 5 分，根据评分标准得 5 分。

“吉事通宣传费用”指标：预期指标值为“≤7838 元”，根据“国库支付凭证”可证，实际完成指标值为“7838 元”，指标完成率为 100.00%。

综上所述，本指标满分为 2 分，根据评分标准得 2 分。  
综上所述，该指标满分 20 分，得 20 分。

（四）项目效益情况

项目效益指标从社会效益和满意度两个方面考察项目实施后达到的效果，指标分值 25 分，评价得分 25 分，得分率为 100%。

表 7 项目效益指标得分情况

一级指标	二级指标	三级指标	权重	得分	得分率
D 项目效益 (25 分)	D1 社会效益指标 (15 分)	D11 有效提升基层治理能力	15	15	100.00%
	D2 满意度 (10 分)	D21 城乡居民满意度	10	10	100.00%
小计			25	25	100.00%

1. 社会效益

社会效益下设三级指标“有效提升基层治理能力”：

“吉事通”是昌吉市融媒体中心主导建设的“新闻+政务服务商务”一体化平台，于 2024 年 8 月上线。该平台通过数字化手段重构基层民生服务链条，社会效益显著。

在提升社会治理效能方面，平台构建“收集转交→分类转办→跟踪督办→网上发布→宣传报道”五步闭环机制，实现“接诉即办”向“未诉先办”转型；在精准化解民生痛点上，平台高效解决居住环境、出行安全、生活保障等高频问题，降低了群众获取公共服务的成本；在筑牢社会和谐根基方面，平台与乡镇、村调解室联动，整合线下资源形成协同体系，将

矛盾化解在萌芽状态。

平台还以微信小程序为轻量入口，覆盖老年、农村等群体，弥合数字鸿沟，推动普惠服务均等化，并计划通过数据赋能实现主动服务。此外，

“吉事通”被新华网等媒体誉为新时代“枫桥经验”数字化实践典范，通过诉求热点分析优化政策，形成“数据反哺决策”的良性循环，为全国基层治理提供了“昌吉方案”。

综上所述，该指标满分 15 分，得 15 分。

## 2. 满意度

项目绩效评价工作组对受益群众发放本次满意度调查问卷，根据该项目满意度问卷调查情况，“您对小程序的操作便捷性是否满意？”问题中，84.4%的人表示“非常满意”，14.8%的人表示“比较满意”，两者相加达到 99.2%，说明大部分人对小程序的操作便捷性持积极态度。根据评分规则和发放满意度调查问卷综合分析评定，不扣分。

综上所述，该指标满分 10 分，得 10 分。

## 五、主要经验及做法

2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目，符合国家、自治区、昌吉州、昌吉市相关规划的要求，项目立项规范，目标合理、明确、细化、量化，项目资金能及时到账，相关管理制度完备，并能严格遵守，达到了预期的各项绩效指标，经济社会效益比较显著，项目生态环境效益良好。本项目主要经验及做法如下：

### （一）构建“全流程闭环”服务机制，提升问题解决效率

“吉事通”是昌吉市融媒体中心 2024 年 8 月推出的“新闻+政务服务商务”平台，旨在搭建政府与民众的“连心桥”，解决群众“急难愁盼”问题。平台建立“收集—交办—督办—反馈—评价”全流程服务闭环，确

保群众诉求“件件有落实、事事有回音”。

一是精准分类与快速转办：设置“投诉、咨询、建议、表扬”等多元化功能模块，群众可线上提交诉求；平台工作人员第一时间分类梳理，迅速转办至昌吉农高区、昌吉高新区及相关单位。二是严格督办与跟踪问效：问政办公室负责全程跟踪督办，明确牵头部门、责任部门及办结时限，确保问题高效处理。例如，北京南路街道南林社区居民反映垃圾桶清运不及时问题，“吉事通”转办至城市管理局后，环卫部门当天调整清运时间，居民满意度显著提升。

## （二）整合“新闻+服务”资源，拓展便民功能

平台以“新闻”为纽带，整合“吉速办、吉速帮、吉速购、吉速游、吉速缴”五大板块，覆盖政务服务、民生诉求、商贸流通、文旅推广、便民缴费等领域，实现“信息多跑路、群众少跑腿”，“吉速办”：群众可线上留言投诉、建议或表扬，实现政务服务“掌上办”。“吉速帮”：提供求职招聘、房屋租售、生意转让等便民信息发布与查询，助力群众生产生活；“吉速购”：设农副产品销售、优惠信息等板块，推动本地特色产品推广；“吉速游”：整合景点景区、路线规划、餐饮美食等资讯，服务游客；“吉速缴”：支持水电费、固话费、宽带费、供暖费等线上缴费，便捷群众生活。

## 六、存在的问题及原因分析

### （一）功能集成度不足

“吉事通”现有功能以诉求办理为主，但存在功能分散化与定位模糊的问题，设有“吉速办”“吉速帮”“吉速购”“吉速游”“吉速缴”五大板块，但各板块间缺乏协同。同时，与省级平台未打通，群众办理省级事项仍需重复登录不同平台，虽纳入多家单位，但部分单位仅能接收问题

转办，无法实现调取电子证照，导致群众线下重复提交材料，与群众对“一站式”智慧生活的期待仍有差距。

## （二）服务体验有待深化

“吉事通”在诉求响应机制中存在断层，部分复杂问题因“部门职责不清”需分管领导协同，导致响应延迟。其次，评价反馈未驱动整改。智能化与普惠性也不足，被动响应，缺乏主动服务，而且没有提供语音输入、大字模式等功能，老年人等群体使用门槛高。

## 七、针对问题提出的建议

### （一）深度整合功能

加强市场调研，深入了解行业动态及竞争对手情况，以便及时调整策略，保持竞争优势。在技术实施上，应注重创新与可持续性，采用先进的技术架构，确保系统稳定高效运行，同时考虑未来扩展性，降低后期升级成本。合并“吉速办”“吉速帮”为政务主入口，剥离商业功能，并对接省级平台，集成社保、创业等高频事项。建立差评倒查机制，公开问题处理轨迹，推动“接诉即办”向“未诉先办”转型。

### （二）数字赋能服务

需明确其核心定位与目标用户群体，确保产品功能与服务能够精准满足市场需求，避免盲目扩张导致资源分散。一是打通部门数据池，实现电子证照自动调用，基于历史诉求预测季节性需求，主动推送预警信息；二是增设语音导航、远程帮办等功能，联动社区服务中心提供线下代办，弥合数字鸿沟。

## 八、其他需说明的问题

### （一）关于评价责任的说明

昌吉市融媒体中心提供了绩效评价报告相关的大部分基础工作材料，

并对其真实性、合法性、完整性负责。绩效评价结论的可靠性基于相关部门和单位提供资料的真实性、完整性，项目绩效评价工作组已尽可能地收集更为全面、有效、准确的文件和数据，但由于受客观因素的限制，项目绩效评价工作组只能在上述单位提供现有资料的前提下，结合应有的职业判断作出尽可能可靠的评价结论。本报告使用人对评价结果的把握应建立在对本报告所提供的有关评价结果的各项条件及说明的认真阅读和理解的基础之上。

## （二）本次绩效评价的局限性

本次绩效评价采用“定量指标体系的打分评价”+“定性调查信息的归纳和提炼”两种方式互相补充，来构成对本次项目的完整评价。评价指标体系的设计与评价指标设置的完整性、科学合理程度会影响评价结果的全面性。

本次绩效评价相关附件目录如下：

附件 1：综合评分表

附件 2：访谈报告

附件 3-1：满意度调查问卷分析报告

附件 3-2：满意度调查问卷样表

附件 4：绩效评价报告主管部门意见反馈表

第三方评价机构全称（盖章）：

2025 年 7 月





附件 1：综合评分表

昌吉市融媒体中心“吉事通”政务服务平台项目绩效评价指标体系								
一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评分规则	目标值	实际完成值	分值	得分
A 项目决策（15 分）	A1 项目立项	A11 立项依据充分性	考察项目立项的依据文件是否充分，是否与国家和地区的战略目标、发展计划以及部门的基本职能和工作计划相适应。	考察①有相关政策依据（国家、省部级或市级政策依据）；②项目与国家和地区的战略目标、发展规划、工作计划相匹配；③项目与项目单位职责密切相关。以上三项各占 1/3 权重分，符合得该项权重分，不符合不得分。	充分	充分	2	2
		A12 项目立项规范性	项目的申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	考察三点：①立项前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等；②项目立项是否符合规定程序；③审批文件和材料是否合规完整。①②③齐全得权	规范	规范	2	2

				重分的 100%，缺①扣权重分的 40%，缺②扣权重分的 30%，缺③扣权重分的 30%。				
A2 绩效目标	A21 绩效目标合理性	考察是否设立了项目总目标及年度目标，以及项目年度目标的完整性、明确性、可衡量性、可实现性、相关性和时限性。	①项目设立了总目标和年度目标先得 20%的权重分(两项各占 10%的权重分)；②考察项目年度目标是否完整、明确、可衡量、可实现、与战略目标和总目标相关,每符合一项，再得 1/5 的剩余权重分。	合理	合理	3	3	
	A22 绩效目标明确性	考察依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	考察①预算编制依据充分、合理；②预算编制细化；以上两项各占 50%的权重分，满足则得分，否则扣除对应权重分。	明确	明确	3	3	
A3 资金投入	A31 预算编制科学性	考察项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准资金额度，是否与绩效目标设置的水平相符，用以反映和	①预算编制经过科学论证；②预算内容与项目内容匹配；③预算额度测算依据充分，按照标准编制；以上三项各占 1/3 权重分，符合得该	科学	科学	3	3	

			考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	项权重分，不符合不得分。				
		A32 资金分配合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	①预算资金分配依据充分；②资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应。以上两项各占 1/2 权重分，符合得该项权重分，不符合不得分。	合理	合理	2	2
B 项目过程 (25 分)	B1 资金管理	B11 预算执行率	反映项目预算资金的实际执行情况；预算执行率=实际支出金额/预算批复金额×100%。	预算执行率 90%—100%得 6 分，执行率 80%—90%得 5 分，执行率 70%—80%得 3 分，60%—70%得 2 分，执行率低于 60%不得分。	100.00%	94.35%	6	6
		B12 资金使用合规性	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	考察实施单位①资金使用是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出	合规	合规	6	6

				等情况。①②③④全部符合视为使用合规，得满分；否则不得分。				
	B2 组织实施	B21 管理制度健全性	项目实施单位的业务管理制度是否健全，用以反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	考察实施单位①是否已制定或具有项目实施方案；②项目实施方案是否完整（实施内容、技术标准、实施流程、人员安排、进度安排等）；以上两项各占 50%的权重分，满足一项得对应的权重分。	健全	健全	8	8
		B22 制度执行有效性	项目实施是否符合相关业务管理规定，用以反映和考核业务管理制度的有效执行情况。	①项目申报、审核、监督等均按照相关法律业务管理执行；②保存了完整的过程资料；以上两项各占 50%的权重分，满足一项得对应的权重分。	有效	有效	5	5
C 项目产出 (35 分)	C1 数量指标	C11 “吉事通”程序平台个数	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	<p>实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100.00%。</p> <p>①绩效目标超额完成，即实际完成率≥200.00%，得 0.00 分；</p> <p>②绩效目标超额完成，100.00%≤完成率&lt;200.00%，得分=（1-（实</p>	=1 个	=1 个	3	3

				际完成率-100.00%))×权重分值； ③绩效目标未完成，若 60.00%≤ 完成率<100.00%，得分=（实际完 成率-60.00%）/（1-60.00%）×权 重分值；若完成率<60.00%，得 0.00 分。				
	C2 质量指 标	C21 平台正常运转 率	项目完成的质量达标产出 数与实际产出数的比率，用 以反映和考核项目产出质 量目标的实现程度。	实际完成率=平台实际正常运转 天数/平台计划运转天数× 100.00%。  实际完成率符合预期指标值得满 分；预期指标未完成，且实际完成 率大于 60.00%的，按超过的比重 赋分，计算公式为：得分=（实际 完成率-60.00%）/（1-60.00%）× 权重分值；完成率小于 60.00%为 不及格，不得分。	=100%	=100%	8	8

	C3 时效指标	C31 平台维护按时完成率	项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	实际完成率=实际按时维护平台天数/应维护天数×100.0%。 实际完成率符合预期指标值得满分；预期指标未完成，且实际完成率大于 60.00%的，按超过的比重赋分，计算公式为：得分=（实际完成率-60.00%）/（1-60.00%）×权重分值；完成率小于 60.0%为不及格，不得分。	=100%	=100%	4	4
	C4 成本指标	C41 “吉事通”问政服务小程序开发费	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。	实际完成率=（实际支付“吉事通”问政服务小程序开发费/计划应支付“吉事通”问政服务小程序开发费）×100.00%。 ①绩效目标超额完成，即实际完成率大于 100.00%，得 0.00 分； ②绩效目标完成，且完成率等于 100.00%，得满分； ③绩效目标未完成，若 60.00%≤完成率<100.00%，得分=（实际完	≤14.8 万元	=14.8 万元	5	5

				成率-60.00%) / (1-60.00%) × 权重分值；绩效目标未完成，若完成率<60.00%，得 0.00 分。				
		C42 “石榴云”技术服务平台运行维护费	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。	实际完成率=（实际支付“石榴云”技术服务平台运行维护费/计划应支付“石榴云”技术服务平台运行维护费）×100.00%。 ①绩效目标超额完成，即实际完成率大于 100.00%，得 0.00 分； ②绩效目标完成，且完成率等于 100.00%，得满分； ③绩效目标未完成，若 60.00%≤完成率<100.00%，得分=（实际完成率-60.00%）/（1-60.00%）×权重分值；绩效目标未完成，若完成率<60.00%，得 0.00 分。	≤73.5 万元	=73.5 万元	8	8
		C43 “昌吉好地方”客户端大数据服务费	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项	实际完成率=（实际支付昌吉好地方”客户端大数据服务费/计划应支付昌吉好地方”客户端大数据服	≤14.7 万元	=14.7 万元	5	5

			目的成本节约程度。	务费) ×100.00%。 ①绩效目标超额完成,即实际完成率大于 100.00%,得 0.00 分; ②绩效目标完成,且完成率等于 100.00%,得满分; ③绩效目标未完成,若 60.00%≤完成率<100.00%,得分=(实际完成率-60.00%) / (1-60.00%) ×权重分值;绩效目标未完成,若完成率<60.00%,得 0.00 分。				
		C44 吉事通宣传费用	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率,用以反映和考核项目的成本节约程度。	实际完成率=(实际支付吉事通宣传费用/计划应支付吉事通宣传费用) ×100.00%。 ①绩效目标超额完成,即实际完成率大于 100.00%,得 0.00 分; ②绩效目标完成,且完成率等于 100.00%,得满分; ③绩效目标未完成,若 60.00%≤完成率<100.00%,得分=(实际完	≤7838 元	=7838 元	2	2



				成率-60.00%) / (1-60.00%) × 权重分值；绩效目标未完成，若完成率<60.00%，得 0.00 分。				
D 项目效益（25 分）	D1 社会效益指标	D11 有效提升基层治理能力	考核项目实施后对于基层治理能力的提升程度。	<p>根据满意度调查问卷结果得出，实际完成值根据指标完成率确定。分为基本达成目标、部分实现目标、实现目标程度较低三个档次，并分别按照该指标对应分值区间 100.00%（含）-80.00%（含）、80.00%-60.00%（含）、60.00%-0.00%合理确定分值。</p> <p>①若 90.00%≤完成率≤100.00%，得满分；</p> <p>②若 80.00%≤完成率&lt;90.00%，得分=80.00%×权重；</p> <p>③若 60.00%≤完成率&lt;80.00%，得分=60.00%×权重；</p> <p>④若完成率&lt;60.00%，得分=0.00 分。</p>	有效提升	基本达成目标	15	15

	D2 满意度 指标	D21 城乡居民满意 度	考核项目实施后受益城乡 居民的满意程度。	对服务对象、受益群体的满意程度 询问调查,按照问卷调查统计结果 进行评价赋分。 ①满意度调查结果大于等于 90.00%,得满分; ②满意度调查结果大于等于 80.00%且小于 90.00%的,得分 =80.00%×权重; ③满意度调查结果大于等于 60.00%且小于 80.00%的,得分 =60.00%×权重; ④满意度调查结果小于 60.00%, 不得分。	≥90%	=99.2%	10	10
合计							100	100

## 附件 2：访谈报告

### 昌吉市融媒体中心 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目 访谈报告

#### 一、访谈背景

##### （一）访谈目的

昌吉市融媒体中心 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目主要内容为：“吉事通”问政服务小程序开发费；“昌吉好地方”客户端接入“石榴云”技术平台运行维护费三年欠费（2021、2023、2024 年度）；2021 年“昌吉好地方”客户端大数据费用。项目计划于 2024 年 12 月 31 日完成。项目完成后，将深入推进昌吉市“新闻+政务服务商务”工作，充分发挥媒体引导群众、服务群众的作用，有力回应民心民愿，践行群众路线，全力推动“昌吉吉事通”问政平台推广应用，切实打通服务群众“最后一公里”问题。

本次绩效评价访谈调研旨在通过对 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目实施单位相关负责人进行访谈，为以后年度更好地实施该项目建言献策。

##### （二）访谈对象和访谈内容

###### 1. 访谈对象

昌吉市融媒体中心

###### 2. 访谈内容

昌吉市融媒体中心相关领导：项目涉及的用途、范围以及主要内容，项目的立项规范性、绩效目标，项目的资金投入、资金管理情况，项目的组织管理、实施情况，项目过程管理，项目成果验收依据及情况，项目带

来的社会效益、可持续影响，项目相关资料档案的管理情况、项目实施过程中存在的问题及原因分析等。

## 二、访谈分析

### （一）项目基本情况

1.项目实施主体：昌吉市融媒体中心

2. 项目设立背景及目的：为深入推进昌吉市“新闻+政务服务商务”工作，充分发挥媒体引导群众、服务群众的作用，促进政府及各部门在新媒体阵地上的主动作为，积极践行网上群众路线，化解社会矛盾，提升政府网上履职能力，促进市域经济发展、社会和谐。按照中央《关于加强县级融媒体中心建设的意见》以及中央、区州宣传部长会议“新闻+政务服务商务”工作的有关要求，结合昌吉市实际，市委工作部署，昌吉市开发完成了昌吉市网上问政服务应用程序“吉事通”，该平台包括“吉速办”、“吉速帮”、“吉速购”、“吉速游”、“吉速缴”五大板块 31 个小项目，涵盖了为民服务的方方面面，目前全市各乡镇（街道）、各部门（园区）单位 81 家单位进驻“吉事通”平台。

“吉事通”平台通过“全流程闭环”“新闻+服务”“基层协同”等经验，有效提升了昌吉市政务服务的效率与质量，成为群众解决“急难愁盼”问题的重要渠道。通过本项目的实施能够实现问政服务应用程序的正常运行，为我市畅通群众诉求，提升政务服务，深化基层治理开辟了一条新路径。。

### （二）项目资金安排及使用情况

根据 2024 年 8 月 30 日中共昌吉市委财经委员会会议纪要（昌市党财〔2024〕5 号），吉事通政务服务平台运行经费项目预算资金总额 110 万元，资金来源为本级部门预算，其中：财政资金 110 万元，资金到位率

100%。

## 2. 资金使用情况

截至 2024 年 12 月 31 日，本项目实际支付资金 103.78 万元，预算执行率 94.35%。本项目资金主要用于支付“吉事通”问政服务小程序开发费用 14.8 万元、“石榴云”技术服务平台运行维护费 73.5 万元、“昌吉好地方”客户端大数据费用 14.7 万元、“吉事通”问政服务平台宣传费 0.78 万元。

## （三）项目组织情况

### 1. 项目组织管理情况

（1）项目征集与受理。征集：一般通过发布的项目申报通知进行。项目实行归口推荐申报，各申报项目需经归口的推荐部门初审推荐后，昌吉市融媒体中心方能予以受理，推荐单位对推荐的项目是否符合申报要求进行审核把关。受理：昌吉市融媒体中心或受委托的专业机构根据项目申报要求对受理的项目进行形式审查，对不符合申报条件、申报方向、申报材料不完整、申报单位或申请人存在失信行为的项目予以退回。

（2）项目初评。通过查重和形式审查的项目进入初评环节，初评一般以网评的形式进行。昌吉市融媒体中心或受委托的专业机构组织专家对项目申报指南的契合度，实施方案的合理性，技术路线的可行性，项目绩效目标的有效性、合理性和可实现性，项目团队的基础和优势，项目负责人的业绩、具备组织实施该项目的能力等进行综合性初步评价。

（3）委员会审议。初评通过后提交委员会审议。

（4）项目实施方案论证。通过委员会审议的项目进入实施方案论证环节。昌吉市融媒体中心或受委托的专业机构组织专家对项目实施方案（可行性研究报告）和经费预算等进行论证，一般采取专家质询答辩的方

式。

（5）项目拟立项公示。计划项目（保密项目除外）均执行立项前公开公示制度。项目管理部门对通过专家论证的项目统一提交资源配置与管理处通过昌吉市融媒体中心门户网站进行公示，公示时间不少于 5 个工作日。

（6）昌吉市融媒体中心党组会议审定。公示通过的项目提交党组会审定。党组会审定通过的项目列入相应项目计划，由项目管理部门或受委托的专业机构编制项目计划表，会同财政局签发下达项目计划文件。

（7）项目立项。各承担单位应在项目计划文件下达后 30 个工作日内完成合同书（任务书）的签订工作。

## 2. 项目实施流程

2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目预算 110 万元，依据按照中央《关于加强县级融媒体中心建设的意见》以及中央、区州宣传部长会议“新闻+政务服务商务”工作的有关要求，开发了“吉事通”问政服务小程序 1 个，其实施流程可划分为以下五个核心阶段：

（1）顶层设计与平台架构。明确作为昌吉市委、市政府“了解社会态势、汇集网络民智”的核心渠道，整合新闻传播、政务办事、民生服务、商务功能于一体的定位。由昌吉市融媒体中心负责平台研发和日常运维，其中，设立“吉速办”（政务办事）、“吉速帮”（诉求解决）、“吉速购”（电商服务）、“吉速游”（文旅服务）、“吉速缴”（生活缴费）五大板块，形成“新闻+政务服务商务”多功能矩阵。

（2）组织建设与责任分工。在昌吉市信访局设立问政办公室，负责诉求转办、派单、督办审核及办结反馈，统筹协调跨部门协作；在融媒体中心设立前端工作室，负责群众诉求的收集、初审及结果发布，并发挥媒

体监督作用，对典型案例宣传或曝光。同时，针对职责不清的复杂问题，设立领导协同机制。

（3）闭环工作机制建设，即收集转交-分类转办-跟踪督办-网上发布-宣传报道，确保诉求全周期管理。

（4）培训推广与能力建设，要加大全员操作培训，实现基层延伸覆盖。

## 附件 3-1：满意度调查问卷分析报告

### 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目满意度调查问卷分析报告

#### 一、满意度调查背景

根据 2024 年 8 月 30 日中共昌吉市委财经委员会会议纪要（昌市党财〔2024〕5 号），吉事通政务服务平台运行经费项目预算资金总额 110 万元，资金来源为本级部门预算，其中：财政资金 110 万元。为深入推进昌吉市“新闻+政务服务商务”工作，充分发挥媒体引导群众、服务群众的作用，促进政府及各部门在新媒体阵地上的主动作为，积极践行网上群众路线，化解社会矛盾，提升政府网上履职能力，促进市域经济发展、社会和谐，昌吉市融媒体中心实施 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目，该项目 2024 年预算总额 110 万元。

通过对 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目开展绩效评价，旨在从项目决策、过程、产出和效益四个维度，对该项目在 2024 年实施期内的预算管理、资金分配、资金使用、项目实施、监督管理、绩效目标实现程度以及服务对象的满意度等进行综合分析评价，及时总结经验、查找和分析存在的问题及原因，有针对性提出优化改进建议，促进项目主管部门强化对资金的监管、提高部门履职效率，同时为昌吉市财政部门今后加强对该类项目的绩效管理提供重要的参考依据。

本次绩效评价满意度调查旨在通过对受益群众了解和评估财政资金使用的效率和效益，发现资金使用和项目管理中的问题，为 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目资金的管理和执行建言献策。

#### 二、研究设计



### （一）调研对象

本次问卷调查的对象为项目受益群众。

### （二）调研内容

本问卷针对项目受益群众，主要调研他们对 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目的了解程度及对项目实施效果的满意度。问卷采用封闭式问题和开放式问题相结合的方式，以全面了解保障项目的实际运行状况和改进空间。

1.调查对象的基本信息，包括：调查对象的年龄、职业基本信息。

2.调查对象对 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目实施的观点，包括：2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目使用场景、操作便利满意程度、处理结果满意程度、基层治理能力改善程度。

3.调查对象对 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目的意见和建议。

### （三）调研方法

针对昌吉市项目受益群众开展问卷调查，具体问卷见附件 3-2。在全面调查开展之前会先进行论证，依据论证结果对问卷和抽样方案再进行一次修改调整。

### （四）抽样方式

2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目绩效评价满意度调查采取分层抽样法。

### （五）问卷的发放和回收

为给调研对象创造良好的作答环境、保证调研的科学性和严谨性，由我单位工作人员在线上录入问卷后，对昌吉市项目受益群众发放电子问卷开展问卷调查工作。

### 三、调研实施

#### （一）调研开展情况

根据项目进度安排，项目组于 2025 年 7 月，对昌吉市项目受益群众进行问卷的发放与回收。

#### （二）问卷回收情况

2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目问卷调研实际发放 130 份，有效问卷 122 份，回收 122 份，有效率为 93.85%。

### 四、调查问卷的信度和效度分析

#### （一）信度分析

信度（Reliability）是指测量结果的一致性、稳定性及可靠性。本次问卷调查运用克朗巴哈信度系数法（Cronbach  $\alpha$ ）来测量满意度问题的信度，其计算公式为：

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^K \sigma_i^2}{\sigma_T^2} \right)$$

其中  $K$  表示问卷中问题的数目， $\sigma_i^2$  为第  $i$  个问题得分的方差， $\sigma_T^2$  为总得分的方差。

通常，克朗巴哈系数的值在 0 和 1 之间。通常情况下，信度系数在 0.9 以上，则认为量表的内在信度高；信度系数在 0.8~0.9 之间，则表示量表信度较高；信度系数在 0.7~0.8 之间，表示量表具有相当的信度；信度系数不超过 0.7，一般认为内部一致信度不足。分析结果显示，潜在受益单位问卷满意度问题的信度系数为 0.90，问卷整体设计具有较高的可信度，基于问卷进行的数据统计分析结果也较为可靠。

## （二）效度分析

效度（Validity）用于评价量表的准确度、有效性和正确性，即检验问卷是否能简洁、准确地描述抽样数据的属性和特征以及它们之间的复杂关系。本次问卷调查运用相关系数来估算满意度问题的效度。其计算公式为：

$$r = \frac{\sum xy}{\sqrt{\sum x^2} \sqrt{\sum y^2}}$$

其中， $x = x_i - \bar{x}$ ，表示题目得分偏差； $y = y_i - \bar{y}$ ，表示问卷得分偏差。

通常，相关系数的值介于-1与+1之间，即 $-1 \leq r \leq +1$ 。其中， $r > 0$ 表示两变量正相关； $r < 0$ 表示两变量负相关； $|r| = 0$ 表示两变量间不存在线性相关关系； $|r| = 1$ 表示两变量为完全线性相关； $0 < |r| < 1$ 表示两变量存在一定程度的线性相关，其中 $0 < |r| < 0.3$ 为微弱相关， $0.3 < |r| < 0.5$ 为低度相关， $0.5 < |r| < 0.8$ 为显著相关， $0.8 < |r| < 1$ 为高度相关。

## 五、调查结果分析

### （一）基本信息分析

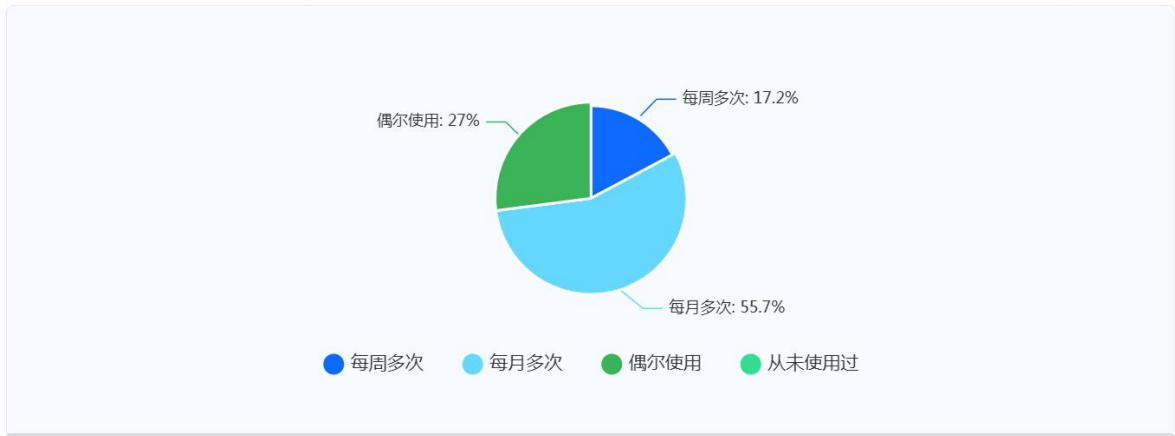
#### 1. 使用场景：反映民生诉求



从数据可以看出，使用“吉事通”小程序场景是反映民生诉求的参与者占比是 85.2%，其次是查询缴费和获取便民服务分别占比 77% 和 72.1%，另有 60.7% 的参与者是为了参与社区活动或政策宣传，由此表明，“吉事

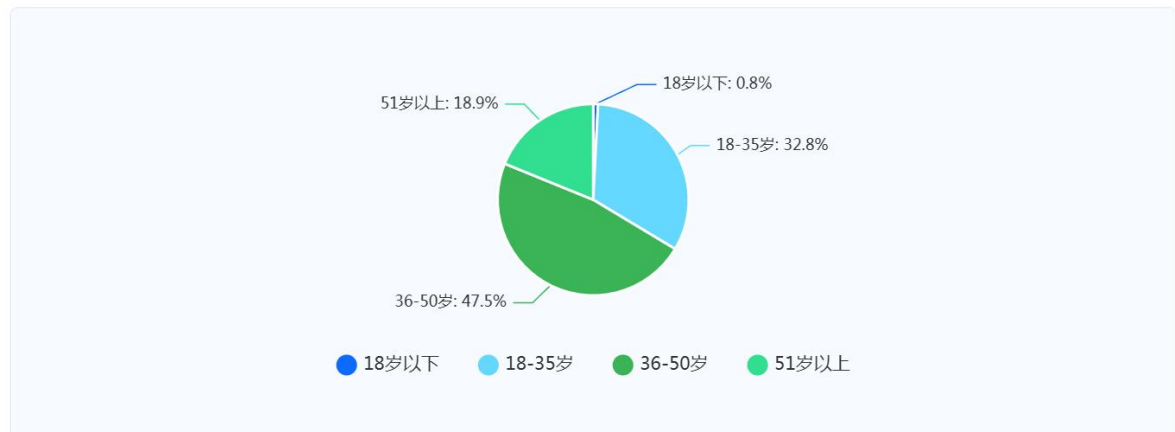
通”小程序主要使用场景为反映民生诉求。

## 2. 使用频率：每月多次



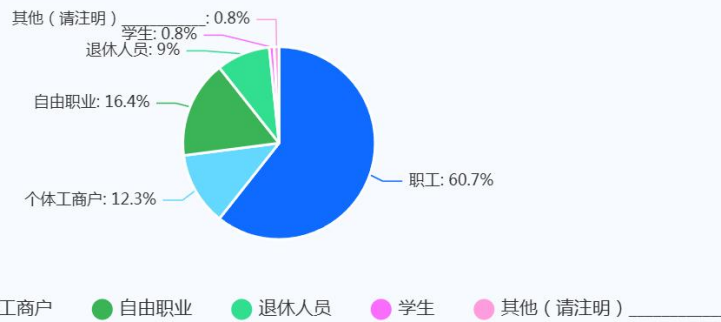
从数据可以看出，使用“吉事通”小程序频率是每月多次的参与者占比是 55.7%，其次是偶尔使用和每周多次分别占比 27%和 17.2%，而没有参与者从未使用过“吉事通”小程序，由此表明，参与者中使用“吉事通”小程序的普及度很高且每月多次使用的频率最高。

## 3. 年龄：受访者年龄主要集中在 36-50 岁之间



从数据可以看出，36-50 岁、18-35 岁及 51 岁以上的参与者占比分别为 47.5%、32.8%和 18.9%，表明各年龄段均有代表参与调研，年龄分布较为均匀。

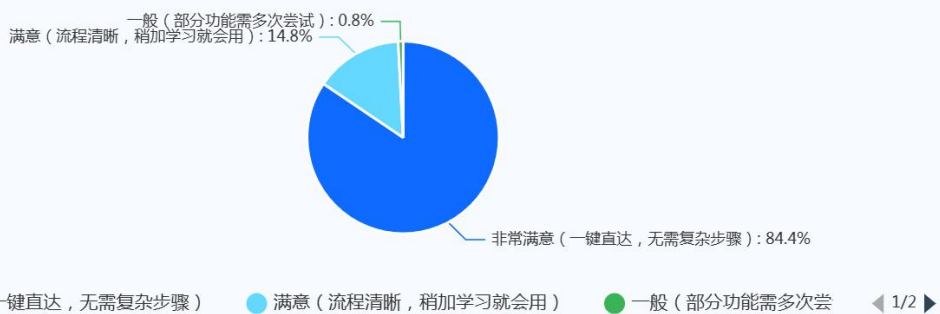
## 3. 职业：受访者职业主要集中在职工



从数据可以看出，使用“吉事通”小程序用户的职业是职工的参与者占比是 60.7%，自由职业、个体工商户和退休人员的参与者占比分别为 16.4%、12.3%、9%，表明“吉事通”小程序的使用用户较为广泛且职业为职工的用户居多。

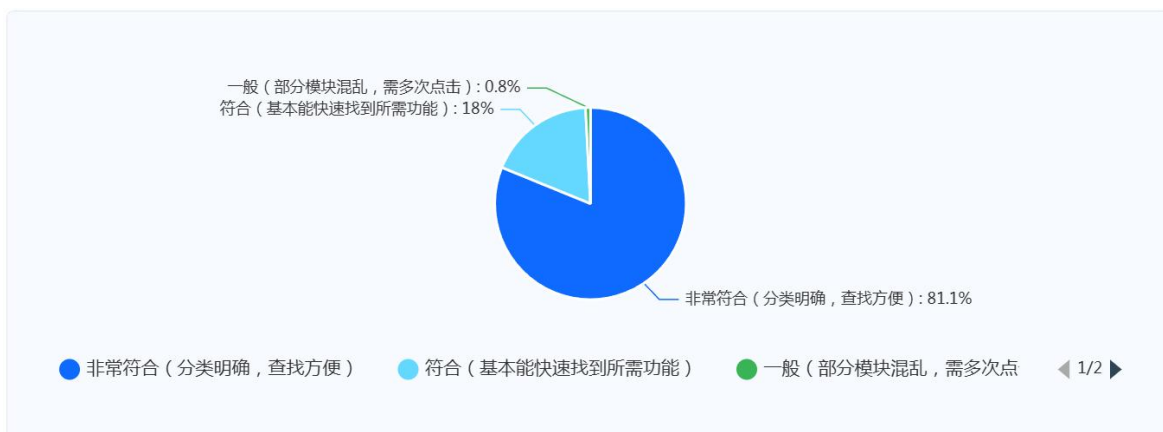
## （二）基本问题分析

### 1. 您对小程序的操作便捷性是否满意？



调查结果显示，选择“非常满意”的占比最高，为 84.4%，表明“吉事通”小程序的操作便捷性得到了大部分使用用户的肯定。选择“满意”的参与者占比为 14.8%。选择“一般”的参与者占比为 0.8%，没有参与者选择“不满意”，说明吉事通”小程序的操作便捷性比较好。

## 2.小程序界面设计是否符合您的使用习惯？



从数据看，“吉事通”小程序的界面设计非常符合 81.1% 用户的使用习惯，18% 的用户选择符合（基本能快速找到所需功能），两者合计达 90.1%，表明大部分用户对“吉事通”小程序的界面设计持肯定态度。只有 0.8% 的用户表示一般。

## 3.您通过“吉事通”反映的问题是否得到及时处理？



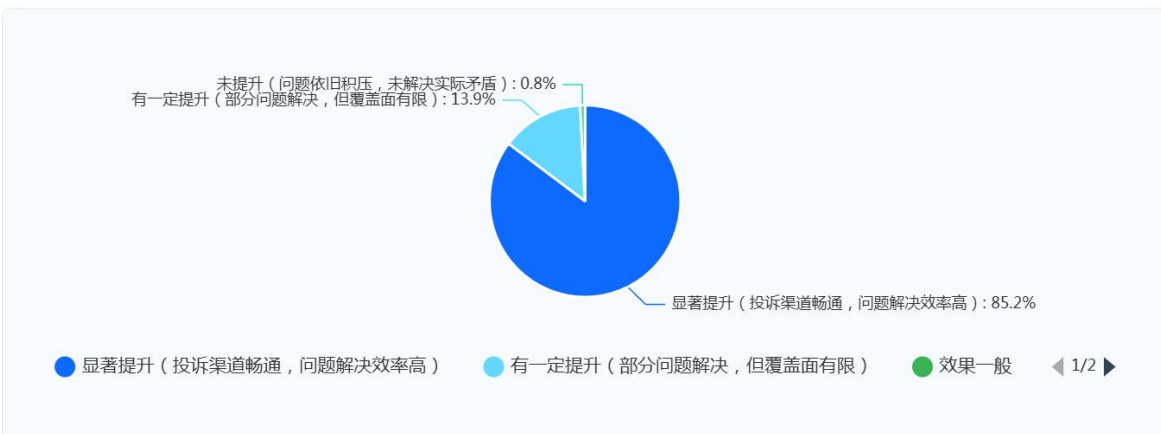
从数据可以看出，88.5% 的“吉事通”小程序用户表示反映的问题得到了及时处理，11.5% 的用户表示反映的问题处理速度一般，没有用户选择“否（超过 7 个工作日未解决）”或“未反馈（未收到处理结果）”。这说明“吉事通”小程序对用户所提出的急难愁盼的诉求能够较为及时地进行处理并反馈，而用户对“吉事通”小程序处理的速度也感到满意。

#### 4.您对问题处理结果的满意度如何？



从数据可以看出，82.8%的用户选择了“非常满意”，15.6%的用户选择了“满意”，两者相加达到了 98.4%，表明大部分用户对“吉事通”小程序收到问题诉求的处理结果持肯定态度。

#### 5.您认为“吉事通”是否有效提升了基层治理能力？

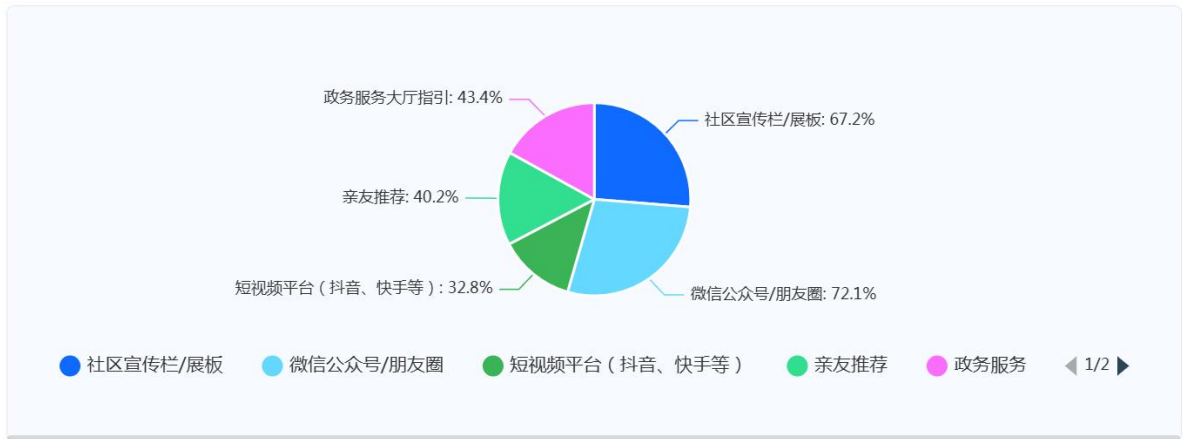


在对“吉事通”小程序是否提升基层治理能力的调查过程中，选择显著提升（85.2%）和有一定提升（13.9%）的小程序使用者最高，占有效填写量的 99.1%。而未提升（问题依旧积压，未解决实际矛盾）占 0.8%，效果一般占比为 0%。

#### 6.您通过哪些渠道了解到“吉事通”小程序？

从数据中可以看出，72.1%的人通过“微信公众号/朋友圈”了解到“吉事通”小程序，67.2%的人通过“社区宣传栏/展板”了解到“吉事通”小

程序，43.4%的人通过“政务服务大厅指引”了解到“吉事通”小程序，40.2%的人通过“亲友推荐”了解到“吉事通”小程序，还有 32.8%的人通过“短视频平台”了解到“吉事通”小程序。





## 附件 3-2：满意度调查问卷

### 昌吉市融媒体中心 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目调查问卷

本次为了解昌吉市融媒体中心 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目的情况，特编制本次调查问卷。

调查使用分层抽样的方式，抽样比例为 10%。针对受益群众（共计 130 人）进行问卷调查，项目评价小组工作人员组织问卷的发放与回收，有效回收调查问卷 122 份，回收率 93.85%。

项目委托单位：昌吉市财政局

项目实施单位：昌吉市融媒体中心

项目绩效评价机构：新疆大学

## 昌吉市融媒体中心 2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目

## 调查问卷

尊敬的服务平台使用者：

您好！昌吉市融媒体中心为加快推进区、州融媒体中心深度融合，借鉴其他县市政务服务平台经验，着手开发了昌吉市政务服务应用程序“吉事通”。2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目预算资金 110 万元，项目内容包括：“吉事通”问政服务小程序开发、运维费用；“昌吉好地方”客户端接入“石榴云”技术平台运行维护费用；2021 年“昌吉好地方”客户端大数据费用。现针对“吉事通”问政服务小程序使用及维护情况开展满意度调查。用于反映服务平台的使用是否有效提升基层治理能力和城乡居民使用的满意度。您的反馈对项目评估至关重要，恳请您根据实际情况填写以下问卷，感谢您的支持！

新疆大学绩效评价项目组

2024 年 7 月

您使用“吉事通”小程序的主要场景是？【多选题】\*

- ☐ 反映民生诉求（如环境卫生、噪音扰民等）
- ☐ 查询缴费（水电费、公积金、交通罚款等）
- ☐ 获取便民服务（求职招聘、房屋租售、景点推荐等）
- ☐ 参与社区活动或政策宣传

☐ 其他（请注明）----

您平均使用“吉事通”小程序的频率是？【单选题】\*

- ☐ 每周多次
- ☐ 每月多次
- ☐ 偶尔使用
- ☐ 从未使用过

您的年龄是？【单选题】\*

- ☐ 18 岁以下
- ☐ 18-35 岁
- ☐ 36-50 岁
- ☐ 51 岁以上

您的职业是？【单选题】\*

- ☐ 职工
- ☐ 个体工商户
- ☐ 自由职业
- ☐ 退休人员
- ☐ 学生

☐ 其他（请注明）----

您对小程序的操作便捷性是否满意？【单选题】\*

☐ 非常满意（一键直达，无需复杂步骤）

☐ 满意（流程清晰，稍加学习就会用）

☐ 一般（部分功能需多次尝试）

☐ 不满意（操作繁琐，容易卡顿）

小程序界面设计是否符合您的使用习惯？【单选题】\*

☐ 非常符合（分类明确，查找方便）

☐ 符合（基本能快速找到所需功能）

☐ 一般（部分模块混乱，需多次点击）

☐ 不符合（设计混乱，难以使用）

您通过“吉事通”反映的问题是否得到及时处理？【单选题】\*

☐ 是（24 小时内响应，3 个工作日内解决）

☐ 一般（3-7 个工作日内解决）

☐ 否（超过 7 个工作日未解决）

☐ 未反馈（未收到处理结果）

您对问题处理结果的满意度如何？【单选题】\*

- ☐ 非常满意（问题彻底解决，服务到位）
- ☐ 满意（部分解决，态度积极）
- ☐ 一般（未解决但有人跟进）
- ☐ 不满意（推诿扯皮，无实质进展）

您认为“吉事通”是否有效提升了基层治理能力？【单选题】\*

- ☐ 显著提升（投诉渠道畅通，问题解决效率高）
- ☐ 有一定提升（部分问题解决，但覆盖面有限）
- ☐ 效果一般（与线下渠道区别不大）
- ☐ 未提升（问题依旧积压，未解决实际矛盾）


您通过哪些渠道了解到“吉事通”小程序？【多选题】\*

- ☐ 社区宣传栏/展板
- ☐ 微信公众号/朋友圈
- ☐ 短视频平台（抖音、快手等）
- ☐ 亲友推荐
- ☐ 政务服务大厅指引
- ☐ 其他（请注明）----

附件 4：绩效评价报告主管部门意见反馈表

绩效评价报告主管部门意见反馈表

填表时间：2025 年 7 月

项目名称	2024 年吉事通政务服务平台运行经费项目		
评价时间范围	2024 年 1 月-2024 年 12 月	绩效评价时间	2025 年 6 月-2025 年 7 月
评价机构	新疆大学	联系人及联系方式	马健
主管部门	昌吉市融媒体中心	联系人及联系方式	周芬
主管部门意见	无意见。 叶文 2025年7月21日		
主管部门签章确认	主管部门（盖章）：  2025 年 7 月 21 日		

注：1. 本表内容不够填写时可另附纸；