

# 上海市松江区人民法院 财政支出绩效评价报告

项目名称：2018 年信息化运维

项目单位：上海市松江区人民法院

委托单位：上海市松江区人民法院

评价机构：上海华政一页税务师事务所有限公司

2018 年 6 月

# 目录

摘要.....	1
一、项目基本情况.....	4
(一) 预算单位概况.....	4
(二) 项目背景及目的.....	4
(三) 预算、资金及使用情况.....	5
(四) 项目的组织及管理.....	7
(五) 项目绩效目标.....	12
二、绩效评价工作情况.....	13
(一) 绩效评价目的.....	13
(二) 绩效评价工作方案制定过程.....	13
(三) 绩效评价原则、评价方法.....	13
(四) 数据采集方法及过程.....	14
(五) 绩效评价实施过程.....	14
三、评价结论及绩效分析.....	15
(一) 评价结论.....	15
(二) 具体绩效分析.....	17
A. 项目决策.....	17
B. 项目管理.....	19
C. 项目绩效.....	22
四、主要经验及做法、存在的问题和建议.....	26
(一) 项目主要经验及做法.....	26
(二) 存在的主要问题.....	26
(三) 建议改进的举措.....	27
附件 1 绩效评价指标体系表.....	错误!未定义书签。
附件 2 访谈和问卷调查内容汇总.....	错误!未定义书签。
附件 3 访谈提纲和访谈人员名单.....	错误!未定义书签。
附件 4 调查问卷.....	错误!未定义书签。

## 摘要

根据财政部《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）、上海市人民政府办公厅《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》（沪府办发〔2013〕55号）、上海市财政局《关于印发上海市预算绩效管理实施办法的通知》（沪财绩〔2014〕22号），为了进一步加强财政支出绩效管理，受上海市松江区人民法院（以下简称“松江法院”）的委托，上海华政一页税务师事务所有限公司承担松江法院“2018年信息化运维”项目资金财政支出绩效评价工作。

### 一、项目概况

松江法院成立于1950年10月25日，松江法院审判办公楼现座落于松江区长青路701号。松江法院信息化运维项目是实施国家大数据战略和“人工智能+”行动的必然要求，是实现上海法院审判体系和审判能力现代化的必由之路，是提高审判质效、确保司法公正、提升司法公信力的重要保障。

随着松江法院信息化设备的完善，设备的运行维护（以下简称“运维”）也同时在升级。运维是指对信息化相关的资产（软件、硬件）进行服务保障、升级更新，对使用者进行培训和需求沟通，对运维工作人员和运维文档进行记录、统计与归档的过程。

松江法院“2018年信息化运维”项目的主要任务为加强松江法院信息化资产管理，提高信息化资产的使用效率，确保信息化资产的安全、完整。同时对财政资金用款计划及时申报，所有批复实施的项目按时、规范地进行采购、维修，完成系统故障率不超过0.30%、系统故障排除率达到100%、故障响应率达到100%等年度绩效目标。

### 二、项目执行情况

2018年，松江法院“信息化运维”项目财政支出部门预算项目资金批复数为4,969,779.00元，由松江法院根据2017年运维项目执行的实际情况申请预算立项，包括“上海法院审判综合管理软件及系统集成项目”、“松江法院审判综合管理系统小型机服务器硬件设备项目”、“卷宗档案数字化”和“独立信息化设备运维”等四十个子项，经上海市松江区财政局《2018年预算核定书》批准。

### 三、评价结论和绩效分析

松江法院 2018 年“信息化运维”项目能够较好地适应松江法院整体战略规划，项目的实施流程较为规范、监管总体到位、资金使用较为规范、执行管理到位、项目监督机制完善，项目最终达到预期效果。

评价中也发现，运维工作实施过程中，存在 4 个子项未运行维护，并且出现相同故障多次发生的现象。2018 年信息化运维项目评价总体得分为 89 分，评价等级为“良好”。

### 四、经验、问题及建议

#### （一）项目主要经验及做法

项目实施的效果显著。项目主要实施是对已购入的电子系统设备进行运行维护，保障法院工作安全平稳运行。2018 年，松江法院系统故障率为 0.13%，远低于目标故障率 0.30%；对于信息化系统运维的需求，服务商 2 分钟内响应率高达 98.76%。另外，99.69%的故障都能在与服务商沟通后一次性解决，大大提高了法院工作的效率。

#### （二）存在的主要问题

1. 项目子项编制与实际执行存在差异。松江法院“2018 年信息化运维”项目共包含 40 个子项，但只对其中的 36 个子项进行运维工作，“内网加密机升级”、“服务窗口调阅系统”、“松江法院网站管理系统开发合同”、“远程接访系统”等子项由于 2018 年松江法院信息化工作未使用该 4 个子项，因此松江法院 2018 年未对该 4 个子项进行运维工作。

2. 相同的故障重复发生。通过对松江法院信息化运维项目相关工作人员的访谈，2018 年松江法院信息化运维项目整体故障率较低，但存在同样的故障多次发生的现象，运维单位的部分故障排除工作只解决了表面问题，并未彻底排除故障，导致同样的问题多次发生，不利于松江法院信息化运维工作的实施。

#### （三）建议改进的举措

1. 建议松江法院加强项目子项编制的合理性。在申报信息化运维项目时，应结合法院信息化工作的实际情况，充分考虑各子项实施的可行性，合理编制项目子项，从而保障财政资金使用效率。

2. 进一步加强对信息化运维单位的监管，督促其提高运维工作的质量。松江法院应加强对运维单位的监管，在后续的信息化运维工作中，可对运维工作提出更高的要求，如要求运维单位对常见问题进行分类，统计同类型问题发生的频次、运维速度等，对信息化运维工作进行数据化、科学化的管理。同时，信息化运维单位也需要积极配合，提高服务意识、运维能力以及服务质量，对信息化系统经常性问题不断总结，并根据松江法院的信息化设备实际情况，提出快速解决方案或建设性改进意见。

## 前 言

财政支出绩效评价从深化部门预算改革,加强预算绩效管理的实际需要出发,通过科学合理的方法,客观公正地评价财政资金使用的经济性、效率性和效益性,是强化部门预算支出责任,改善财政支出管理、优化资源配置以及提高公共服务水平的重要手段。

根据财政部《财政支出绩效评价管理暂行办法》(财预〔2011〕285号)、上海市人民政府办公厅《上海市人民政府办公厅转发市财政局关于全面推进预算绩效管理意见的通知》(沪府办发〔2013〕55号)、上海市财政局《关于印发上海市预算绩效管理实施办法的通知》(沪财绩〔2014〕22号),为了进一步加强财政支出绩效管理,受上海市松江区人民法院(以下简称“松江法院”)的委托,上海华政一页税务师事务所有限公司承担松江法院“2018年信息化运维”项目资金财政支出绩效评价工作。

绩效评价工作运用与松江法院沟通后确认的评价指标体系及评分标准,通过数据采集、满意度调查及访谈,对松江法院“2018年信息化运维”项目财政支出绩效进行客观评价,形成评价结果。

### 一、项目基本情况

#### (一) 预算单位概况

松江法院成立于1950年10月25日,松江法院审判办公楼现座落于松江区分南青路701号。松江法院始终坚持开拓创新:积极探索委托人民调解,做好诉调对接工作,委托调解成功率达92%以上;积极推动协助执行网络机制建设,借助社会力量破解执行难题;围绕中心工作,依法参与区内社会经济建设;逐步推进司法行政良性互动机制和行政领导出庭应诉制度。上海市松江区人民法院设11个内设机构和4个派出机构,内设机构包括:立案庭、刑事审判庭、民事审判庭、商事审判庭、执行裁判庭、审判监督庭、执行局、办公室、司法行政装备科、政治部、司法警察大队;派出机构包括:泗泾人民法庭、车墩人民法庭、浦南人民法庭、佘山人民法庭。

#### (二) 项目背景及目的

##### 1. 项目背景

信息化运维是指对信息化相关的资产（软件、硬件）进行服务保障、升级更新，对使用者进行培训和需求沟通，对运维工作人员和文档进行管理的过程。

为加强人民法院信息化建设顶层设计，在“十三五”期间更好地统筹指导全国法院信息化建设工作，最高人民法院于2015年7月启动了《人民法院信息化建设五年发展规划（2016-2020）》和《最高人民法院信息化建设五年发展规划（2016-2020）》编制工作，计划于2020年底实现人民法院信息化3.0版在全国的深化完善。规划目标明确、思路清晰、任务具体，体现了创新、务实、与时俱进的特点，对人民法院信息化建设具有重要指导作用。

根据最高人民法院《人民法院信息化建设五年发展规划》，明确了各级法院的建设任务，全国法院加大推进力度，形成信息化建设“一盘棋”的良好局面，各项工作获得新的进展，取得明显成效，为“智慧法院”建设打下坚实基础。

近年来，全国各级法院通过云计算、大数据、互联网+等科技手段，在审判执行、审判管理中运用司法大数据，法院信息化集成度越来越高，运行维护的重要性日益凸显。

## 2. 项目目的

加强松江法院各项工作的信息化管理，不仅可以增进资源共享，提高审判信息的传递速度，节约诉讼成本，方便群众诉讼，而且通过电子化、网络化等科技手段，将为法院的改革和管理提供有力的技术支持。加强人民法院信息化建设科学发展是建设现代化法院的重要内容，要作为审判工作的重要组成部分不断开拓进取，为审判工作和人民法院各项建设提供有力的技术支持和保证。

以促进审判体系和审判能力现代化为目标，围绕服务人民群众、服务审判执行、服务司法管理，突出“全面覆盖、移动互联、跨界融合、深度应用、透明便民、安全可控”的特征，加强顶层设计，加快系统建设，强化保障体系，提升应用成效。要对规划实施情况定期评估检查，及时发现存在问题，准确把握信息化建设的新需求，切实保障信息化建设的前瞻性、针对性、实效性。

### （三）预算、资金及使用情况

#### 1. 资金来源

该项目财政支出预算批复数为4,969,779.00元，由松江法院根据2017年信息化运维项目执行的实际情况申请预算立项，经上海市松江区财政局审核批准后，

纳入财政预算支出，项目共包含 40 个子项。

## 2. 预算执行情况

经过对实际财务凭证的取证与考察，项目实际发生支出 4,888,648.00 元，预算执行率为 98.37%。具体支出明细如下表所示：

表 1-12018 年信息化运维项目预算支出明细

序号	项目名称	预算金额 (元)	决算金额 (元)	预算执行率
1	LanSecS 内网安全管理系统	17,800.00	17,800.00	100%
2	LED 电子公告室外大屏幕	52,000.00	52,000.00	100%
3	X 光包检机（含派出法庭）	147,000.00	147,000.00	100%
4	松江法院机房改造项目	33,000.00	33,000.00	100%
5	上海市松江法院旁听证系统实施维护	2,500.00	2,500.00	100%
6	上海法院审判综合管理软件及系统集成项目	440,000.00	440,000.00	100%
7	松江法院审判综合管理系统小型机服务器硬件设备项目	478,250.00	478,000.00	99.95%
8	上海法院文书档案管理系统维护服务项目	5,000.00	5,000.00	100%
9	会议灯光音响系统（大法庭，多功能厅）	101,000.00	101,000.00	100%
10	松江法院 A6 多媒体中会议室	13,649.00	13,600.00	99.64%
11	内网加密机升级	32,500.00	0	-
12	卷宗档案数字化	800,000.00	796,000.00	99.50%
13	安检与访客照相读卡登记车辆管理查询系统	10,168.00	10,168.00	100%
14	建筑消防设备维护保养委托合同	35,500.00	35,500.00	100%
15	执法记录仪移动单体及信息管理矩阵运维	7,620.00	7,620.00	100%
16	服务窗口调阅系统	6,104.00	0	-
17	松江区人民法院 BAS 修复系统工程	30,000.00	30,000.00	100%
18	松江法院安防监控系统（含派出法庭）	280,000.00	277,500.00	99.11%
19	安防监控前后端集成	23,500.00	23,500.00	100%
20	松江法院案款管理系统技术支持及维护	55,000.00	55,000.00	100%
21	松江法院法庭庭审装备标准化管理及驻场光盘刻录	100,000.00	100,000.00	100%
22	松江法院立案排队叫号系统	11,000.00	11,000.00	100%
23	松江法院精选案例库智能检索专家系统	10,000.00	10,000.00	100%



24	松江法院网站管理系统开发合同	15,000.00	0	-
25	松江法院计算机网络及电脑打印机维护	285,000.00	284,000.00	99.65%
26	楼宇广播系统	7,890.00	7,890.00	100%
27	门禁就餐一卡通系统	47,000.00	47,000.00	100%
28	法庭庭审标准化系统（录音录像系统）	304,200.00	300,000.00	98.62%
29	法律引用辅助系统	5,000.00	5,000.00	100%
30	法院楼层弱电间系统集成改造	22,000.00	22,000.00	100%
31	法院电子围栏（含派出法庭等）	34,000.00	34,000.00	100%
32	院本部及派出法庭防冲撞升降柱系统维护	40,000.00	40,000.00	100%
33	泗泾新大楼弱电系统特别预算--排队叫号系统及无线网络覆盖	15,000.00	15,000.00	100%
34	泗泾法庭录音录像远程庭审及安防监控存储报警系统	328,978.00	326,500.00	99.25%
35	泗泾法庭新大楼信息化及弱电系统	59,320.00	59,320.00	100%
36	浦南法庭庭审装备标准化建设	42,000.00	42,000.00	100%
37	远程接访系统	12,800.00	0	-
38	防病毒系统维护项目	90,000.00	90,000.00	100%
39	独立信息化设备运维	850,000.00	849,750.00	99.97%
40	院部及派出法庭视频会议运维	120,000.00	120,000.00	100%
	合计	4,969,779.00	4,888,648.00	98.37%

#### （四）项目的组织及管理

##### 1. 项目主管单位及职责

项目主管单位：松江法院。主要职责：负责该项目前期立项时的审批。

##### 2. 项目具体实施部门及职责

项目具体实施部门：行装科。主要职责：负责项目具体实施。

##### 3. 项目实施流程

松江法院按《信息化建设与运行维护管理规范》执行。详细见图示：

图 1-1：热线服务流程

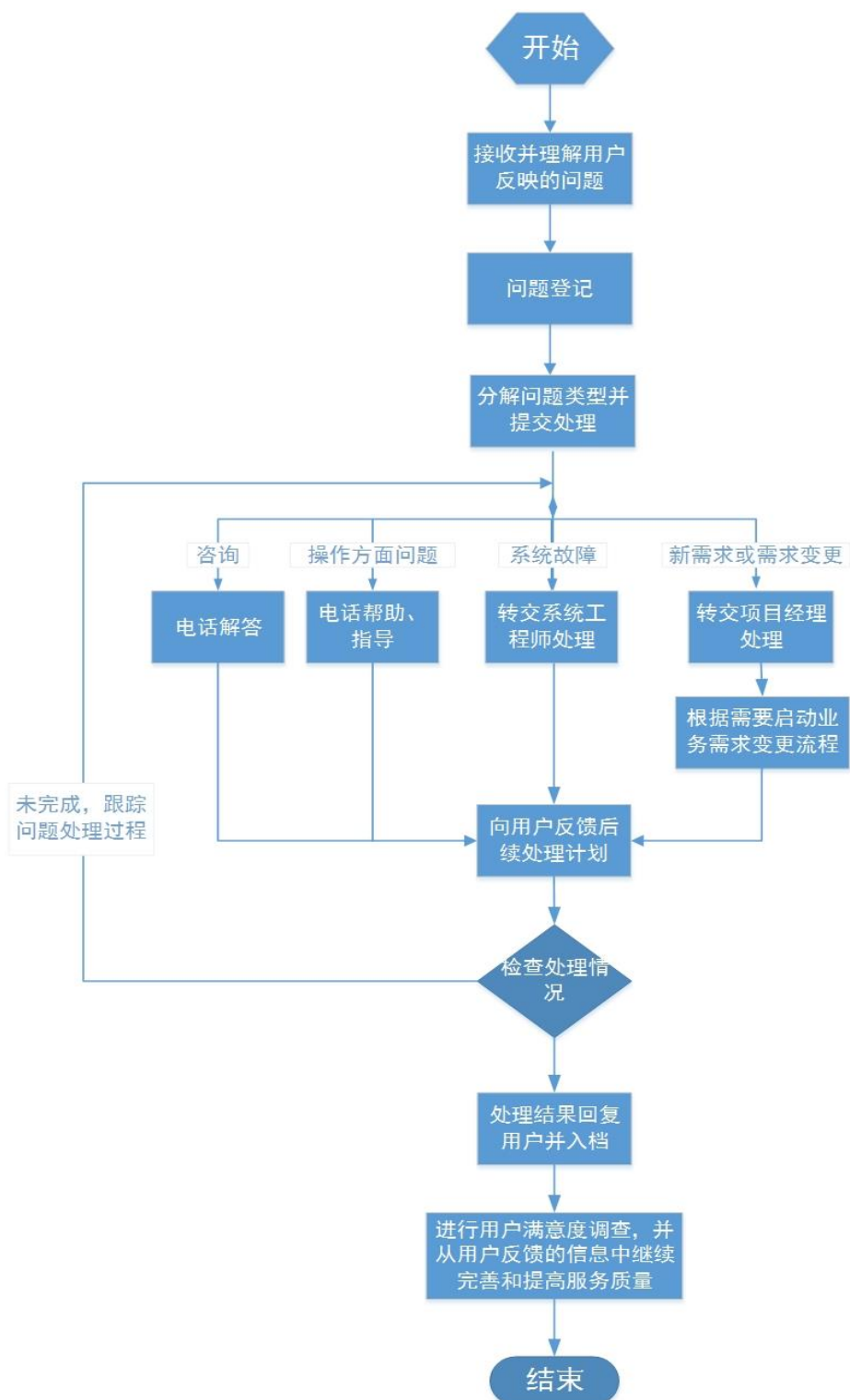


图 1-2：故障处理流程

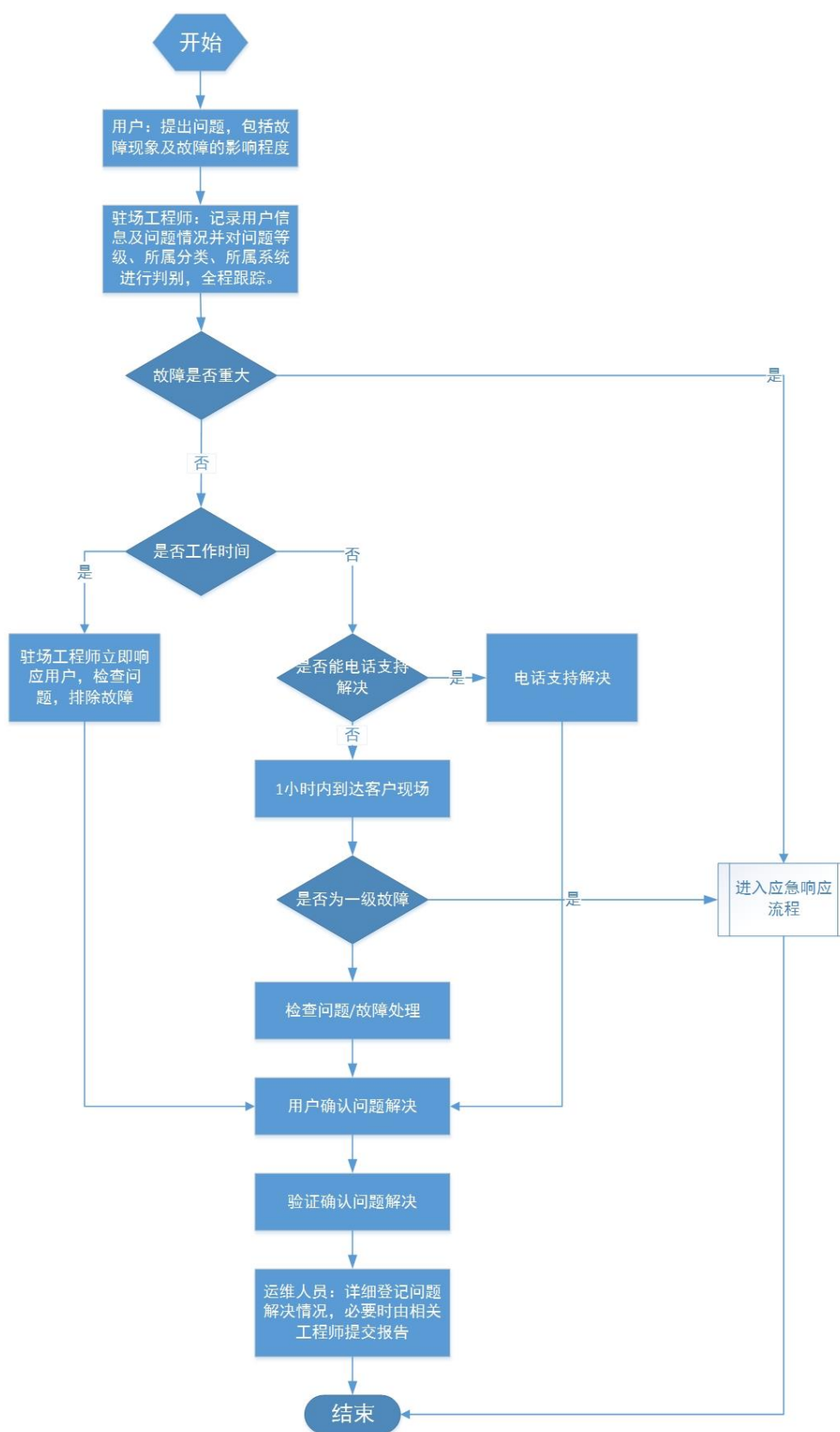


图 1-3：需求变更流程

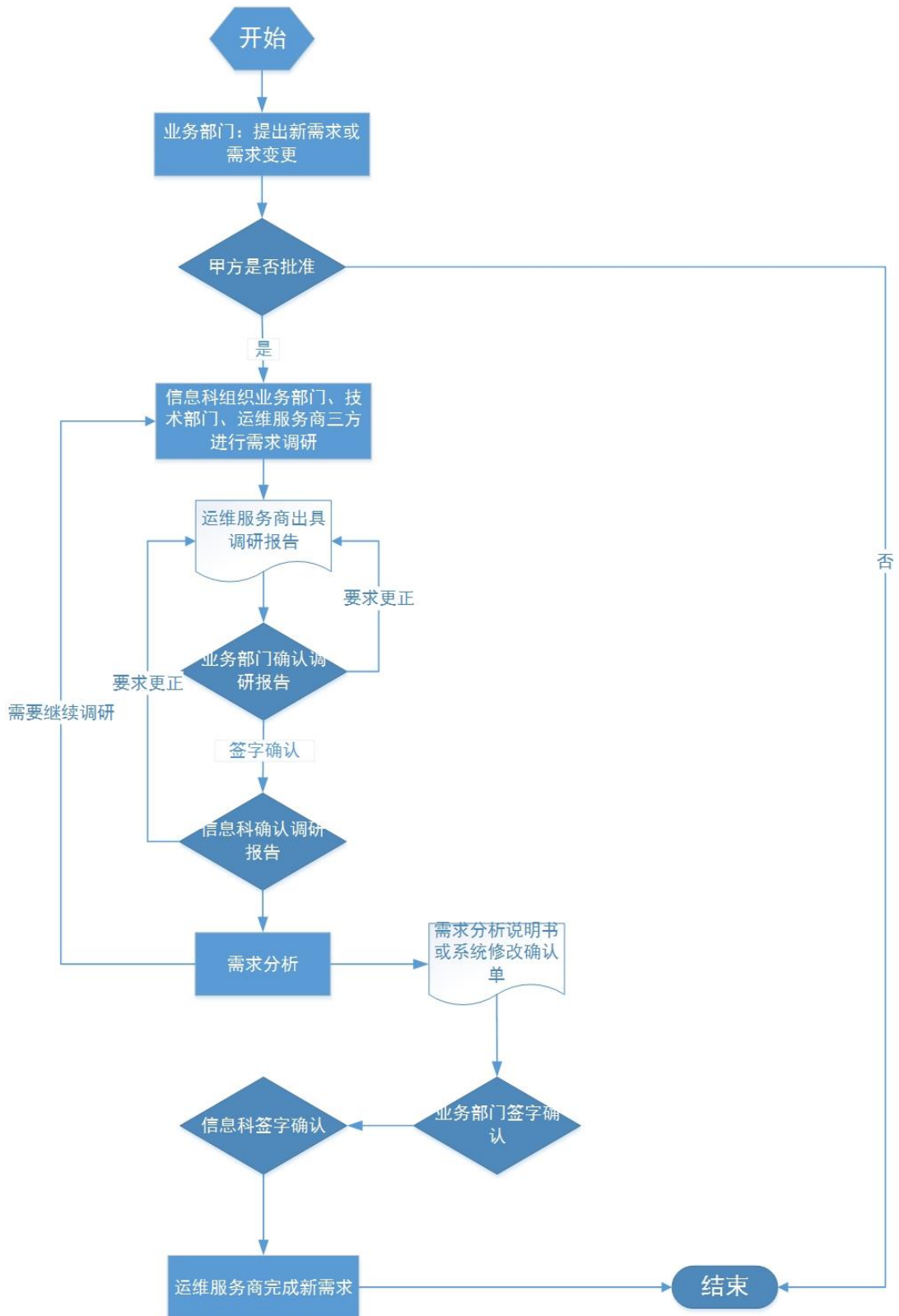
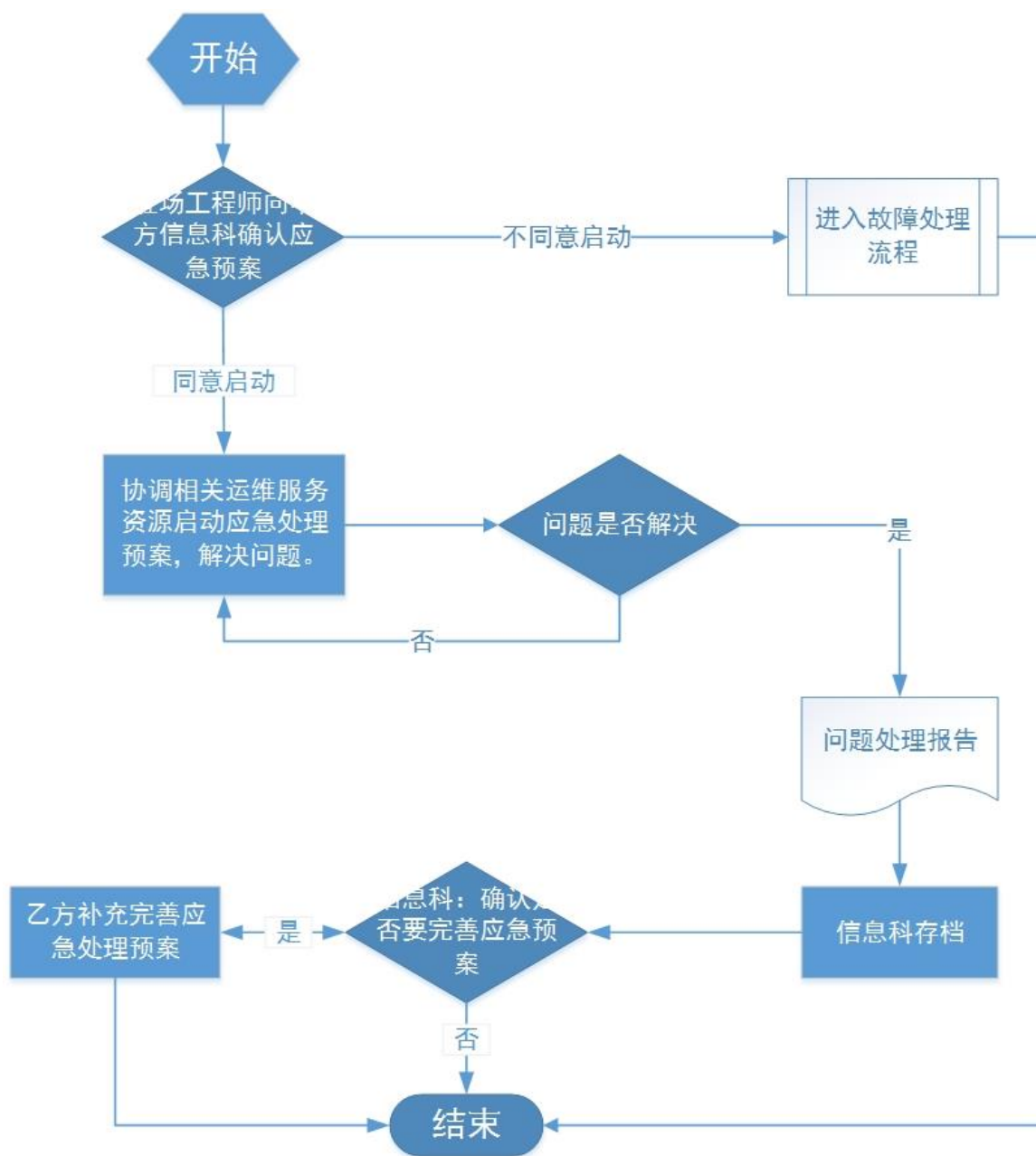


图 1-4：应急响应流程



## （五）项目绩效目标

### 1. 项目总目标

对松江法院信息化硬件软件进行维护，保障设备、系统的正常运营，确保法院案件审判执行工作顺利开展。

### 2. 年度绩效目标

全年响应，完成本院信息化审判管理系统、录音录像系统、数据存储刻录、文书档案管理系统、远程接访系统、视频会议系统、监控安全保卫等运维服务，建立信息化应急响应机制，对应急预案定期进行演练并提供信息化技术培训及安全管理培训服务，确保全年不发生数据安全事故，确保软硬件整体故障情况可控。

投入和管理目标：

- （1）预算执行率 95%以上；
- （2）支付及时率 100%；
- （3）财务（资产）管理制度健全、执行有效；
- （4）资金合规使用率达到 100%；
- （5）项目管理制度健全、执行有效；
- （6）绩效目标合理、绩效指标准确；
- （7）政府采购流程合规。

产出目标：

- （1）运行维护完成情况 100%；
- （2）故障响应率 100%；
- （3）故障排除率 100%；
- （4）应急抢修和问题解答按合同规定时间及时处理。

效果目标：

- （1）不发生重大网络安全事故；
- （2）无数据泄露、丢失等情况的发生；
- （3）信息化系统故障率 $\leq 2\%$ ；
- （4）相关工作人员满意度 $\geq 95\%$ 。

影响力目标

- （1）建立长效管理机制。

## 二、绩效评价工作情况

### （一）绩效评价目的

财政支出绩效评价旨在通过评价改善预算部门的财政支出管理，优化资源配置及提高公共服务水平，提高项目财政资金使用效率和效果。

本项目旨在对松江法院“2018年信息化运维”项目进行绩效评价。

### （二）绩效评价工作方案制定过程

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点，结合绩效目标，由项目组按照逻辑分析法独立编制科学的指标体系。本次绩效评价指标体系由绩效评价指标体系表和基础表构成。绩效评价指标体系表按照逻辑分析法设计，包括项目决策、项目管理、项目绩效三部分内容。评价指标遵循相关性原则、重要性原则、可比性原则、系统性原则和经济性原则设置。绩效评价指标体系表为评分所用，需要基础表、问卷调查和访谈的支持。

绩效评价工作方案评审后，根据意见进行修改，形成绩效评价指标体系如附件1。

### （三）绩效评价原则、评价方法

#### 1. 绩效评价原则

绩效评价遵循科学规范原则、公正公开原则、分级分类原则以及绩效如下相关原则：

（1）科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

（3）分级分类。绩效评价由各级财政部门、部门（单位）根据评价对象的特点，分类组织实施。

（4）绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

#### 2. 评价方法

绩效评价方法主要采用成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法等。根据评价对象的具体情况，可以采用一种或多种方法进行绩效评价。绩效评价方法主要包括：

(1) 成本效益分析法，是指将一定时期内的支出与效益进行对比分析以评价绩效目标实现程度。它适用于成本、效益都能准确计量的项目绩效评价。

(2) 比较法，是指通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出的比较，综合分析绩效目标实现程度。

(3) 因素分析法，是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

(4) 最低成本法，是指对效益确定却不易计量的多个同类对象的实施成本进行比较，评价绩效目标实现程度。

(5) 公众评判法，是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

#### **(四) 数据采集方法及过程**

数据来源主要包括由被评价单位填列的表格、提供的制度文件、预算资料、财务账册、与相关单位进行访谈以及问卷调查。具体每个指标的证据收集方法详见附件 1。

#### **(五) 绩效评价实施过程**

自 2019 年 4 月底项目布置会以来，项目组在前期调研的基础上，完成了项目绩效评价工作方案，明确了评价的目的、方法、评价的原则、指标体系、评价标准、问卷调查方案及访谈方案等。评价机构按照工作方案，经过了数据采集、问卷调查、访谈、数据分析和报告撰写等环节，顺利完成了绩效评价报告工作。具体实施过程如下：

##### **1. 数据填报和采集**

2019 年 4 月 22 日-4 月 26 日，由松江法院通过电话和邮件等形式填报反馈相关数据。所有数据经核查后汇总。

##### **2. 问卷调查**

2019 年 4 月 29 日-4 月 30 日，向法院工作人员发放《绩效评价调查问卷》的方式，考核信息化运维项目工作的绩效成果，共发放 20 份问卷，回收有效问卷 20 份。问卷回收后进行数据统计，得出问卷调查结果。

##### **3. 访谈**

2019 年 4 月 29 日-4 月 30 日，根据工作方案，评价机构对相关人员进行访谈，包括：松江法院的相关科室主管领导。



#### 4. 数据分析

(1) 汇总整理项目自评及现场评价底稿等各项资料，形成系统、完整的评价资料体系。

(2) 对项目资料数据进行分析汇总、结合现场核查结果，汇总项目评价中发现问题，本着客观、公正、准确的原则按照绩效目标设定的标准对项目进行评价。

#### 5. 撰写评价报告

通过总结汇总各项结果得出评价数据（反映在工作底稿），绩效评价组撰写评价报告。

#### 6. 归集档案

整理绩效评价工作底稿，建立绩效评价档案。

### 三、评价结论及绩效分析

#### (一) 评价结论

##### 1. 评分结果

松江法院 2018 年“信息化运维”项目能够较好地适应松江法院整体战略规划，项目的实施流程较为规范、监管总体到位、资金使用较为规范、执行管理到位、项目监督机制完善，项目最终达到预期效果。

评价中也发现，运维工作实施过程中，存在 4 个子项未运行维护，并且出现相同故障多次发生的现象。2018 年信息化运维项目评价总体得分为 89 分，评价等级为“良好”。分布如下：

表 3-1 项目绩效评分分布

指标	A. 项目决策	B. 项目管理	C. 项目绩效	合计
权重	10.00	25.00	65.00	100.00
分值	9.00	24.00	56.00	89.00

详细的标准分值和实际得分情况可参见表 3-2。

表 3-2 2018 年“信息化运维”项目支出结果绩效评价指标体系

一级指标	权重(%)	二级指标	权重(%)	三级细化指标	细化权重(%)	得分
------	-------	------	-------	--------	---------	----

A 项目决策	10	A1 项目立项	6	A11 战略目标适应性	2	2	
				A12 立项依据的充分性	2	2	
				A13 项目立项规范性	2	2	
		A1 指标小计				6	6
		A2 项目目标	4	A21 绩效目标的合理性	2	2	
				A22 绩效指标明确性	2	1	
A2 指标小计				4	3		
A 类指标小计				10	9		
B 项目管理	25	B1 投入管理	8	B11 预算执行率	5	5	
				B12 支付及时率	3	3	
		B1 指标小计				8	8
		B2 财务管理	7	B21 资金使用情况	2	2	
				B22 财务（资产）管理制度健全性	3	3	
				B23 财务监控有效性	2	2	
		B2 指标小计				7	7
		B3 项目实施	10	B31 项目管理制度健全性	3	3	
				B32 项目管理制度执行有效性	4	4	
				B33 采购流程合规性	3	2	
B3 指标小计				10	9		
B 类指标小计				25	24		
C 项目绩效	65	C1 项目产出	35	C11 运行维护完成情况	10	6	
				C12 故障响应率	10	10	
				C13 故障排除率	10	10	
				C14 应急抢修和问题解答及时性	5	5	
		C1 指标小计				35	31
		C2 项目效果	25	C21 系统故障率	10	10	
				C22 数据安全性	5	5	
				C23 松江法院工作人员满意度	10	8	
		C2 指标小计				25	23
		C3 项目影响力	5	C32 建立长效管理机制	5	2	
C3 指标小计				5	2		
C 类指标小计				65	56		
得分总计				100	89		

## 2. 主要绩效

松江法院的 2018 信息化运维项目立项依据充分，项目立项必要性较强；运维工作实施流程严谨、资金使用规范、执行管理到位；项目监督机制完善，项目最终达到预期效果。松江法院 2018 信息化运维项目专项财政资金使用绩效优秀。通过财政资金的投入，该项目的实施总体取得一定效果。

## （二）具体绩效分析

### A. 项目决策

项目决策指标包括项目立项、项目目标两个二级指标。项目决策的总权重分为 10 分，以上两个二级指标权重分别为 6 分、4 分。

（1）项目立项指标。该指标下设三个三级指标：战略目标适应性、立项依据充分性、项目立项规范性。

项目立项指标绩效分为 6 分。该项目指标具体评价得分情况如下：

	指标	权重	业绩值	绩效分值
A1-1	战略目标适应性	2	100.00%	2.00
A1-2	立项依据充分性	2	100.00%	2.00
A1-3	项目立项规范性	2	100.00%	2.00
	合计	6	100.00%	6.00

#### A1-1. 战略目标适应性

该指标评价用以反映项目能够支持部门目标的实现，而且符合发展政策和优先发展重点。

经考察，通过对 2018 年信息化运维项目的请示、批复文件的梳理，相关文件中明确了该项目实施的必要性以及所需改造的内容和方位。项目客观存在，界定清晰，符合政府公共职能范围，并且符合国家的发展战略和优先重点，支持部门目标的实现。

评价该指标得该项权重分的 100%，绩效分值为 2 分。

#### A1-2. 立项依据充分性

该指标评价项目立项是否有充分的依据，符合国家、本市的相关规定。

经考察，信息化运维项目为松江法院经常性项目，该项目与项目实施单位确保日常工作正常顺利展开密切。项目符合国家相关法律法规、国民经济发展规划；与项目实施单位或委托单位职责密切相关。

评价该指标得该项权重分的 100%，绩效分值为 2 分。

### A1-3. 项目立项规范性

该指标评价项目的申请、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。

项目按照有关《信息化建设与运行维护管理规范》规定进行申报立项。项目按照规定的程序申请设立，并经过必要的可行性研究、风险评估、集体决策等。

评价该指标得该项权重分的 100%，绩效分值为 2 分。

(2) 项目目标指标。该指标下设两个三级指标：绩效目标合理性、绩效指标明确性。

项目目标指标绩效分为 4 分。该项目指标具体评价得分情况如下：

	指标	权重	业绩值	绩效分值
A2-1	绩效目标合理性	2	100.00%	2.00
A2-2	绩效指标明确性	2	50.00%	1.00
	合计	4	75.00%	3.00

#### A2-1. 绩效目标合理性

该指标评价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。

经考察，松江法院已按照《中华人民共和国预算法》及《中华人民共和国预算法实施条例》上报了与本项目相关的预算，并得到了上海市松江区财政局《2018 年预算核定书》批复。项目绩效目标设立与预算投入相匹配，遵循投入-管理-产出-效果的逻辑关系；绩效目标值的出处来源于运维工作记录、财务账单、单位填报表格等，绩效目标中的定性目标与定量目标相结合，绩效目标的权重分按绩效目标的重要性由大到小分配。

评价该指标得该项权重分的 100%，绩效分值为 2 分。

#### A2-2. 绩效指标明确性

该指标对绩效项目的评价目标为：是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；是否清晰、细化、可衡量；是否与项目年度任务数或计划数相对应；是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配用以反映和考核项目绩效目标与项

目实施的相符情况。

经考察，该项目各绩效目标基本具体细化为可量化评估的指标；绩效指标清晰、细化、可衡量。但产出目标数量略有不足，无法全面地对项目实施进行评价。

评价该指标得该项权重分的 50.00%，绩效分值为 1.00 分。

## B. 项目管理

项目管理指标包括投入管理、财务管理和项目实施三个二级指标。项目管理总权重分为 25 分，以上三个二级指标权重分别为 8 分、7 分、10 分。

(1) 投入管理指标。该指标下设两个三级指标：预算执行率、支付及时率。

投入管理指标绩效分为 8 分，评价具体指标得分情况如下：

指标		权重	业绩值	绩效分值
B1-1	预算执行率	5	100.00%	5.00
B1-2	支付及时率	3	100.00%	3.00
合计		8	100.00%	8.00

### B1-1. 预算执行率

该指标评价项目预算执行情况。预算执行率=(实际支出数/预算数)×100%，95%以上为满分，每降低 10%扣权重分 1 分，低于 60%（不含 60%）为 0 分。

该项目财政资金预算数 4,969,779.00 元。2018 年度项目实际支出 4,888,648.00 元。

预算执行率=4,888,648.00 /4,969,779.00 \*100%=98.37%。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 5 分。

### B1-2. 支付及时率

该指标评价及时到位资金与应到位资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。

经考察，松江法院严格按照合同规定时间付款。

支付及时率=及时支付资金（笔）/应支付资金（笔）×100%。按照合同，该项目整体的应付款笔数为 36 笔，及时支付 36 笔，支付及时率为 100.00%。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 3 分。

(2) 财务管理指标。该指标下设三个三级指标：财务（资产）管理制度健全性、资金使用情况 and 财务监控有效性。

财务管理指标评价得绩效分值 7 分，评价具体指标得分情况如下：

指标		权重	业绩值	绩效分值
B2-1	财务（资产）管理制度健全性	2	100.00%	2.00
B2-2	资金使用情况	3	100.00%	3.00
B2-3	财务监控有效性	2	100.00%	2.00
合计		7	100.00%	7.00

#### B2-1. 财务（资产）管理制度健全性

该指标考察项目的财务制度是否健全，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况。

该指标具体考核制度的健全、完善性及执行情况，即：是否按规定建立项目相关的预算管理制度、财务收支审核制度和资金管理制度，管理制度是否存在重要缺陷。

经考察，松江法院按照规定制定了项目相关的预算管理制度、财务收支审核制度、资金管理制度；管理制度内容完整、详细，不存在重要缺陷。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 2 分。

#### B2-2. 资金使用情况

该指标考察项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，用以反映和考核项目资金使用的规范性和安全性。

该指标具体考核：是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关项目资金管理规定的规定；资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；项目的重大开支是否经过评估认证；是否符合项目预算批复或合同规定的用途；是否存在截留、挤占支出等情况。

经考察，项目符合项目资金的使用范围；项目有完整的审批程序和手续；项

目支出符合项目预算批复或合同规定的用途；项目资金不存在截留、挤占支出等情况。

评价该指标得该项权重分的 100%，绩效分值为 3 分。

### B2-3. 财务监控有效性

该指标考察预算单位是否为保障资金的安全、规范运行、控制成本等而对财务（资产）管理制度的执行情况。

该指标具体考核：是否已制定或具有相应的监控机制；是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段；是否按项目进行成本核算。

经考察，项目制定并实施了相应的内控财务制度；采取了财务检查等必要的监控措施；松江法院对项目进行了成本核算，确认了成本属于合理的范围，不存在成本过高或过低的情况。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 2 分。

(3) 项目实施指标。该指标下设三个三级指标：项目管理制度健全性、项目管理制度执行有效性和采购流程合规性。

项目实施指标绩效分值为 9 分，评价具体指标得分如下：

	指标	权重	业绩值	绩效分值
B3-1	项目管理制度健全性	3	100.00%	3.00
B3-2	项目管理制度执行有效性	4	100.00%	4.00
B3-3	采购流程合规性	3	66.67%	2.00
	合计	10	90.00%	9.00

### B3-1. 项目管理制度健全性

该指标考察与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，是否合法、合规，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。

经考察，与项目直接相关的管理制度有资产管理、项目申报审批制度、项目监督制度，业务管理制度健全、完善和有效；松江法院建立了信息化项目运维手册，对项目的顺利实施提供了保障。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 2 分。

### B3-2. 项目管理制度执行有效性

该指标考察项目实施是否符合相关规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施，用以反映和考核业务管理制度的有效执行和质量控制情况。

该指标具体考核：是否遵守相关法律法规和业务管理规定；项目调整及支出调整手续是否完备；项目合同书、执行资料等资料是否齐全并及时归档；项目实施的人员条件、场地设备等是否落实到位；是否根据已经制定的项目规定执行；是否采取了相应的项目质量检查、验收等必需的控制措施或手段。

经考察，项目合同书、执行资料等资料齐全并及时归档；运维服务公司派遣运维专员长期驻点松江法院，运维专员在松江法院有驻点办公室；松江法院建立了运维手册记录信息化资产的运维情况，运维手册对运维工作的质量检查、验收都有详细要求。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 3 分。

### B3-3. 采购流程合规性

该指标考察项目采购流程是否合规；是否执行国家行政事业单位采购规定。

该指标具体考核：是否进行项目招投标；是否进行中标公告；是否进行合同公示。

经考察，项目招标文件、政府采购评标报告、中标公告、中标通知书资料齐全并及时归档，符合政府采购管理办法。但部分子项存在无法查看中标公告的情况。

评价该指标得该项权重分的 66.67%，绩效分值为 2.00 分。

## C. 项目绩效

项目绩效指标包括项目产出、项目效益和项目影响力三个二级指标，权重分别为 35 分、25 分、5 分，项目绩效指标总权重分 65 分。

### (1) 项目产出指标

该指标下设四个三级指标：运行维护完成情况、故障响应率、故障排除率和应急抢修和问题解答及时性。



项目产出指标绩效分值为 31 分，项目产出指标评价具体得分情况如下：

指标		目标分值	业绩值	绩效分值
C1-1	运行维护完成情况	10	60.00%	6.00
C1-2	故障响应率	10	100.00%	10.00
C1-3	故障排除率	10	100.00%	10.00
C1-4	应急抢修和问题解答及时性	5	100.00%	5.00
合计		35	88.57%	31.00

#### C1-1. 运行维护完成情况

该考核指标主要考察运行维护完成情况，以评价项目主要产出的效益。

2018 年，松江法院对于已购设备和软件进行数据维护、设备保养并依据 2017 年运维的执行情况，制定运维完成数量的目标。

经考察，松江法院 2018 年目标运行维护数量为 40 个子项，但松江法院根据法院信息化工作实际需求，2018 年共完成 36 个子项的运维工作，但“内网加密机升级”、“服务窗口调阅系统”、“松江法院网站管理系统开发合同”、“远程接访系统”等子项未实施运维工作，原因为 2018 年松江法院信息化工作未涉及该四个子项的使用。

评价该指标得该项权重分的 60.00%，绩效分值为 6 分。

#### C1-2. 故障响应率

该指标主要依据项目监督记录，考察服务单位对维护请求的响应情况，以评价项目主要产出的质量。

经考察，故障响应率为 100%。服务单位对于维护服务的请求能积极响应。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 10 分。

指标	次级指标	实际响应次数	总报修次数	响应率
C1-2	故障响应率	0-2 分钟	323	98.76%
		2-5 分钟		1.24%
		5-10 分钟		
		10-30 分钟		

		30-60 分钟			
		60 分钟以上			
		未响应			

### C1-3. 故障排除率

该指标主要依据项目监督记录，考察服务单位排除故障情况，以评价项目主要产出的质量。

经考察，服务单位故障排除率 100%。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 10 分。

指标		次级指标	实际排除次数	总报修次数	排除率
C1-3	故障排除率	一次排除	322	323	99.69%
		二到三次排除	1		0.03%
		三次以上排除			
		未排除			

### C1-4. 应急抢修和问题解答及时性

该指标主要依据 2018 年相关考核记录，考察信息化运维工作的完成及时情况，以评价项目产出的完成效率。

在合同规定时间内 100%完成，得 5 分，有一处未在规定时间内处理扣 2 分，扣完为止。

经考察，应急抢修和问题解答均在合同规定时间内完成。

评价该指标得该项权重分的 100.00%，绩效分值为 5 分。

## (2) 项目效果指标

该指标下设两个三级指标：系统故障率、数据安全性、工作人员满意度。

项目效果指标评价得绩效分值合计为 23 分，指标评价具体得分情况如下：

指标		目标分值	业绩值	绩效分值
C2-1	系统故障率	10	100.00%	10.00
C2-2	数据安全性	5	100.00%	5.00

C2-3	工作人员满意度	10	80.00%	8.00
	合计	25	92.00%	23.00

### C2-1. 系统故障率

该指标根据 2018 年相关考核记录,考核是否存在因维护不当造成系统故障,能否做好应急预案确保安全运行,以评价项目产生的效益。

系统故障率定义为:在设备运行的一个时间周期(若全天运行的设备则为 24 小时或 1440 分钟)内,所有设备自发生故障的时间开始直到维修结束的平均时间。计算公式为:故障持续时间分钟/总运行时间。

经考察,运维单位配备了相关应急预案以确保安全运行,2018 年松江法院信息化运维故障率为 0.13%,低于目标故障率。

评价该指标得该项权重分的 100.00%,绩效分值为 10 分。

### C2-2. 数据安全性

该指标根据相关事故责任记录,考核是否存在因管理原因造成的数据安全事故,能否做好应急预案确保法院日常工作的正常运行,以评价项目产生的效益。

经考察,经过信息化运维单位的工作,未发现因维护不及时或疏忽原因导致的数据安全事故,维护单位配备了相关日常应急预案如服务器备份、定期巡检等以确保法院日常工作的正常运行。

评价该指标得该项权重分的 100.00%,绩效分值为 5 分。

### C2-3. 工作人员满意度

该指标以法院工作人员为调查对象,通过对松江法院相关负责人的访谈、和向法院工作人员发放调查问卷的方式,考核信息化运维工作成果,以评价项目产生的效益。根据满意度线性统计取加权平均分。满意度大于等于 95%得 10 分,每降低 5%扣权重分 1 分,满意度低于 60%不得分。

经考察,法院工作人员满意度为 87.00%。

评价该指标得该项权重分的 80.00%,绩效分值为 8 分。

## (3) 项目影响力指标

该指标下设一个三级指标：建立长效管理机制。

项目效果指标评价得绩效分值合计为 2 分，指标评价具体得分情况如下：

指标	目标分值	业绩值	绩效分值	
C3-1	建立长效管理机制	5	40.00%	2.00
	合计	5	40.00%	2.00

#### C3-1. 建立长效管理机制

该指标考察项目完成后松江法院是否建立了长效管理机制，机制是否合理、完整。

该项目为松江法院的经常性项目。经考察，松江法院按照规定设立了关于信息化运维工作的长效管理机制。但是管理机制只对整体运维工作做了简单的规章制度，而对于项目执行后的总结、评价等尚未形成有效的管理机制，对未来法院经常性项目的指导与借鉴意义相对较弱。通过实地的访谈了解到，松江法院信息化运维工作存在相同故障多次发生的情况，但运维单位在实际操作中未能将信息化运维的常见问题进行归类，也未能建立相应的指标对同类型问题发生的频次等信息进行监控，因此需要在后续的运维工作中进行完善。

评价该指标得该项权重分的 40.00%，绩效分值为 2 分。

### 四、主要经验及做法、存在的问题和建议

#### （一）项目主要经验及做法

项目实施的效果显著。项目主要实施是对已购入的电子系统设备进行运行维护，保障法院工作安全平稳运行。2018 年，松江法院系统故障率为 0.13%，远低于目标故障率 0.30%；对于信息化系统运维的需求，服务商 2 分钟内响应率高达 98.76%。另外，99.69%的故障都能在与服务商沟通后一次性解决，大大提高了法院工作的效率。

#### （二）存在的主要问题

1. 项目子项编制与实际执行存在差异。松江法院“2018 年信息化运维”项目共包含 40 个子项，但只对其中的 36 个子项进行运维工作，“内网加密机升级”、“服务窗口调阅系统”、“松江法院网站管理系统开发合同”、“远程接访系统”等

子项由于 2018 年松江法院信息化工作未使用该 4 个子项，因此松江法院 2018 年未对该 4 个子项进行运维工作。

2. 相同的故障重复发生。通过对松江法院信息化运维项目相关工作人员的访谈，2018 年松江法院信息化运维项目整体故障率较低，但存在同样的故障多次发生的现象，运维单位的部分故障排除工作只解决了表面问题，并未彻底排除故障，导致同样的问题多次发生，不利于松江法院信息化运维工作的实施。

### **（三）建议改进的举措**

1. 建议松江法院加强项目子项编制的合理性。在申报信息化运维项目时，应结合法院信息化工作的实际情况，充分考虑各子项实施的可行性，合理编制项目子项，从而保障财政资金使用效率。

2. 进一步加强对信息化运维单位的监管，督促其提高运维工作的质量。松江法院应加强对运维单位的监管，在后续的信息化运维工作中，可对运维工作提出更高的要求，如要求运维单位对常见问题进行分类，统计同类型问题发生的频次、运维速度等，对信息化运维工作进行数据化、科学化的管理。同时，信息化运维单位也需要积极配合，提高服务意识、运维能力以及服务质量，对信息化系统经常性问题不断总结，并根据松江法院的信息化设备实际情况，提出快速解决方案或建设性改进意见。