

2020-2021 年度北京市公共法律服务中心信息化建设项目

# 绩效评价报告

北京市司法局

2022 年 5 月

## 2020-2021 年度北京市公共法律服务中心信息化建设项目 绩效评价结论

2020-2021 年度北京市公共法律服务中心信息化建设项目综合评价得分 90.92 分，其中，项目决策 9.08 分，项目过程 17.4 分，项目产出 37.12 分，项目效益 27.32 分，项目绩效评定结论为“优”。具体评分情况详见附件指标体系及打分情况表。

项目绩效评价结论一览表

评价内容	分值	评价得分
项目决策	10	9.08
项目过程	20	17.4
项目产出	40	37.12
项目效益	30	27.32
综合得分	100	90.92
绩效评定级别	优	

反映项目绩效的相关图片



图 1：项目竣工验收评审会现场



图 2：数据分析系统界面



图 3：12348 公共法律服务热线坐席

## 目 录

一、基本情况 .....	1
（一）项目概况 .....	1
（二）项目绩效目标 .....	3
二、绩效评价工作开展情况 .....	5
（一）绩效评价目的、对象及范围 .....	5
（二）绩效评价原则、方法及指标体系 .....	5
（三）绩效评价工作过程 .....	6
三、综合评价情况及评价结论 .....	8
四、绩效评价指标分析 .....	9
（一）项目决策情况 .....	9
（二）项目过程情况 .....	13
（三）项目产出情况 .....	16
（四）项目效益情况 .....	17
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析 .....	19
（一）主要经验及做法 .....	19
（二）存在的主要问题及原因分析 .....	21
六、有关建议 .....	22
（一）规范绩效指标设置，合理反映项目绩效 .....	22
（二）强化项目细节管控，提高合同签订及财务管理规范性 .....	22
（三）进一步规范项目管理，加强绩效资料信息呈现 .....	23

# 2020-2021 年度北京市公共法律服务中心信息化建设 项目绩效评价报告

## 一、基本情况

### （一）项目概况

#### 1. 项目背景

公共法律服务是政府公共职能的重要组成部分，是保障和改善民生的重要举措，是全面依法治国的基础性、服务性和保障性工作。2017-2019 年，党中央 国务院先后印发《“十三五”推进基本公共服务均等化规划》《关于加快推进公共法律服务体系建设的意见》，要求建设公共法律服务体系，推进公共法律服务平台建设，推进“12348”热线平台省级统筹，建立一体化呼叫中心系统。北京市贯彻落实上述要求，于 2019 年审议通过《北京市关于加快推进公共法律服务体系建设的若干措施》，要求推进公共法律服务平台建设及融合发展，设置市级公共法律服务中心，为群众提供法律咨询、法律援助、公证、调解、司法鉴定、仲裁等一站式服务或者指引。

北京市法律援助中心是北京市人民政府于 1996 年设立的法律援助机构，于 2018 年 4 月加挂北京市公共法律服务中心牌子，主要职责是依法向符合规定的公民提供法律援助，承担公共法律服务平台运行管理工作，提供司法行政相关法律服务。为支持北

京市公共法律服务体系建设，满足北京市公共法律服务中心便民  
服务需求，北京市机关事务管理局 2019 年批复同意北京市法律  
援助中心（北京市公共法律服务中心）（以下简称“市法援中心  
（公服中心）”或“中心”）办公用房搬迁至海淀区吴家场路 55  
号。市法援中心（公服中心）随新址的建筑设计、装修改造工作，  
同步开展信息化建设，2020 年设立北京市公共法律服务中心信  
息化建设项目（以下简称“项目”），计划建设周期 16 个月。

## 2. 项目主要内容及实施情况

项目总体建设任务包括两个平台、一个会议室、基础设施及  
系统对接四个方面，具体建设内容见表 1。

**表 1：项目总体建设任务情况**

建设任务		主要业务功能或内容
两个 平台	北京市 12348 公共 法律服务热线平台	包括话务系统、坐席应用系统、数据分析系统、智能质量监督系统及电 话智能引导助手等业务功能。
	北京市公共法律服 务实体平台	包括公共法律服务智能业务（大厅）、大厅业务办理系统、听证室（兼 培训室）、调解室等业务职能。
一个 会议室	视频会议室	为完成与司法局视频会议系统的对接、公共法律服务的远程会议商讨、 全市公共法律服务中心分析研判的展示及公服工作人员对各服务平台 数据、图像、突发事件进行综合汇总展示等各类型会议提供场所。
基础 设施	基础网络	一是中心内基础设施，对北京市公共法律服务中心内部 IT 基础设施和 机房进行建设，满足中心内部办公自动化需求；二是政务云服务租赁， 租用北京市政务云相关存储、计算、安全、网络等服务，政务云服务租 赁，满足本项目平台在北京市政务云的部署需求。
	安防系统	一是视频监控，布防办公楼内及周界监控，以保障北京市公共法律服 务中心安全稳定的运行环境；二是门禁系统，对大厅出入口、电梯前室、 楼梯口等重要关键位置进行门禁布防，以保障办公区内办公人员及办事 人员的人身财产安全；三是报警系统，通过大厅、无障碍卫生间、财务 室等重要场所，设置手动报警按钮和双鉴探测器，可以布防、撤防，并 将报警信号连接至值班室，以保障办公区域内的智能报警联动。
	机房建设	根据等保 2.0 二级标准对已使用 9 年之久的设施进行更换或保养。

建设任务		主要业务功能或内容
系统对接	对接八个系统	包括北京法网注册登录接口对接、北京法网接口对接、北京市司法局业务协同综合调度平台接口对接、法律援助信息系统接口对接、人民调解系统接口对接、北京掌上 12348 微信公众账号移动视频接口对接、北京法律服务信息资源中心数据同步接口对接、律师管理系统接口对接。

项目于 2020 年 12 月 25 日通过初步验收进入试运行阶段，经八个多月的运行调试、整改优化，于 2021 年 9 月 16 日通过竣工验收，相关建设内容已完成。

### 3. 项目资金投入和使用情况

2020 年 5 月，北京市财政局预算评审中心审定项目预算 1542.40 万元。市法援中心（公服中心）结合项目建设进度分年度向北京市财政局（以下简称“市财政局”）申请资金共计 1502.58 万元，其中：2020 年申请当年财政拨款 598.52 万元，并使用 2019 年结转的业务用房装修改造工作前期费 736.45 万元；2021 年结合项目中标价格、协议供货价格申请项目尾款 167.61 万元。截至 2021 年 12 月 31 日，项目实际支出资金 1494.65 万元，执行率 99.47%。

## （二）项目绩效目标

### 1. 预期总目标

按照为人民群众服务的目标要求，以提升公共法律服务、调度、协调等业务能力为核心，依靠资源整合和应用创新，建设全面的北京市公共法律服务中心，提升公共法律服务中心的优质服务能力，提高人民群众的获得感和安全感。一是建设北京市 12348

公共法律服务热线平台。建设全方位的服务体系，实现多维信息和特色信息展现，实现行业周边信息共享及政策信息有限传递；为社会大众提供普法教育、法律咨询等优质服务；为社会管理和政府决策提供多维业务主题、多渠道以及综合的信息分析和智能的质量监督辅助领导决策和绩效评价。二是建设北京市公共法律服务实体平台。以北京市公共法律服务中心业务为核心，为社会大众提供普法教育、法律咨询等“便捷性、智能化”服务；为社会管理和政府决策提供法律援助、律师服务、公证服务、普法教育、司法鉴定、法律职业资格考试等服务指引、办事咨询、办事预约等“一站式”服务。

## 2. 阶段性目标

项目 2020 年度目标为：正式完成北京市 12348 公共法律服务热线平台、公共法律服务智能业务、大厅业务办理系统、指挥调度中心、听证业务、调解业务、安防系统、网络环境完善等 8 个模块的开发工作，建成市级公共法律服务实体平台、电话平台及对接网络平台，为办公及业务处理提供安全有序的环境，促进市级公共法律服务建设落实到位。

项目 2021 年度目标为：完成市公共法律服务中心信息化建设工作，依托市公共法律服务中心为群众提供智能、精准、高效的公共法律服务，包括公证服务、司法鉴定服务、人民调解服务、法治宣传等，夯实市级公共法律服务实体、电话、网络平台的硬



件基础，提升公共法律服务效能。

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）绩效评价目的、对象及范围

为深入贯彻落实《中共北京市委北京市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（京发〔2019〕12号）、《北京市财政局关于开展2022年全面预算绩效管理工作的通知》（京财绩效〔2022〕669号）等文件要求，根据《北京市项目支出绩效评价管理办法》（京财绩效〔2020〕2146号）（以下简称“京财绩效2146号文”）文件精神，聚焦2020-2021年度北京市公共法律服务中心信息化建设项目资金，围绕决策、过程、产出及效益情况开展评价，总结经验，发现问题，剖析原因，提出改进建议，为相关部门科学决策、规范管理提供参考，进一步优化信息化建设及管理工作，提高财政资金配置效率和使用效益。

### （二）绩效评价原则、方法及指标体系

#### 1. 评价原则和方法

本次评价本着问题导向、系统评价、科学客观、讲求绩效的原则，采用全面评价和重点评价相结合、现场评价和非现场评价相结合、定性分析与定量分析相结合的方式，运用案卷研究、专家咨询、座谈访谈等方法，对项目决策、过程、产出、效益四方面进行综合评价。评价工作的具体组织实施由北京市司法局（以下简称“市司法局”）装备财务保障处负责，过程中委托社会第

三方机构提供项目资料梳理分析、组织专家评价会议、撰写评价报告初稿等咨询服务。

## 2. 评价指标体系

根据京财绩效 2146 号文相关精神，结合项目特点，在与专家组、市法援中心（公服中心）充分协商的基础上，细化了该项目的绩效评价指标体系，详见附件 1。评价指标体系总分为 100 分，其中项目决策 10 分，项目过程 20 分，项目产出 40 分，项目效益 30 分。绩效评价综合绩效级别分为 4 个等级：综合得分在 90（含）-100 分为优；综合得分在 80（含）-90 分为良；综合得分在 60（含）-80 分为中；综合得分在 60 分以下为较差。

### （三）绩效评价工作过程

#### 1. 准备阶段

2022 年 4 月为准备阶段：组建评价工作组，辅导市法援中心（公服中心）撰写绩效报告、准备资料；对项目资料进行整理和分析；遴选评价专家，组建绩效评价专家组，包括 2 名业务专家、2 名绩效管理专家、1 名财政财务专家；邀请 1 名市人大代表参与项目绩效评价工作并进行监督，专家组情况见表 2、人大代表情况见表 3。

表 2：评价专家组情况表

姓名	单位	专业	职称
鞠 英	北京市财政局（退休）	财政	高级经济师

姓名	单位	专业	职称
孙文贤	北京建筑大学	会计学/经济管理	高级经济师/正高级会计师
郑孟梅	北京市环保产业协会	财务管理	高级会计师
吴 涛	财政部信息中心	计算机应用和信息管理	高级工程师
郑小博	北京信息科技大学	信息化系统	高级工程师

表 3：市人大代表情况表

姓名	单位职务
李季名	北京市第十五届人大监察和司法委员会委员，民革市委委员，中逸会计师事务所有限公司总经理

## 2. 实施阶段

2022 年 5 月上旬为实施阶段：评价工作组在综合分析项目资料的基础上，通过邮件及电话沟通的形式，与专家组就项目情况、评价方式方法、评价指标体系等进行了充分的前期沟通。2022 年 5 月 12 日，组织召开了评价专家组、市人大代表、市司法局、市法援中心（公服中心）、第三方机构等多方参与的线上绩效评价会议。专家组及市人大代表通过听取汇报、质询、查阅资料等方式，了解项目的执行情况，与市司法局、市法援中心（公服中心）进行了充分沟通，会后评价专家通过讨论形成统一的专家组意见，各评价专家、市人大代表分别出具个人意见。

## 3. 评价分析阶段

2022 年 5 月中旬为评价分析阶段：根据收集到的项目资料、专家组及市人大代表意见，对项目决策、过程、产出及效益情况

进行综合分析，按照规定的文本格式和内容撰写绩效评价报告，征求市法援中心（公服中心）项目相关人员意见后，正式向市财政局报送绩效评价报告。

### 三、综合评价情况及评价结论

公共法律服务作为政府公共职能的重要组成部分，是保障和改善民生的重要举措。项目立项依据充分，立项程序规范，预算编制依据充分，资金投入合理，业务及财务管理有一定制度可依，建设任务按时保质完成，提升了北京市公共法律服务中心办公信息化程度，为提高北京市公共法律服务能力和满足市民公共法律服务需要提供了支撑。但项目绩效指标内容不够全面，合同及财务管理规范性有所不足，验收报备及资料归集不够及时完整，项目精细化管理水平需进一步提升。项目综合评价得分 90.92 分，评价等级为“优”，具体得分情况见表 4。

表 4：综合评价得分情况表

一级指标	分值	得分	得分率
决策	10	9.08	90.8%
过程	20	17.4	87%
产出	40	37.12	92.8%
效益	30	27.32	91.07%
合 计	100	90.92	90.92%

## 四、绩效评价指标分析

### （一）项目决策情况

#### 1. 项目立项

##### （1）立项依据充分性

项目旨在为提升北京市公共法律服务能力和满足市民公共法律服务需要提供信息化支撑，与党中央 国务院“数字法治 智慧司法”的工作要求相符，与《北京市关于加快推进公共法律服务体系建设的若干措施》《北京市 2020 年办好重要民生实事项目分工方案》“设置市级公共法律服务中心，为群众提供法律咨询、法律援助、公证、调解、司法鉴定、仲裁等一站式服务或者指引”的工作目标相一致，与市法援中心（公服中心）“依法向符合规定的公民提供法律援助，承担公共法律服务平台运行管理工作”的职责相匹配，属于公共财政支持范围。项目立项依据充分。

##### （2）立项程序规范性

项目立项前期，市司法局信息技术处指导市法援中心（公服中心）对市级公共法律服务信息化建设需求进行了分析和可行性研究，编制了项目申报书，从立项必要性、项目需求、建设目标、建设方案、实施方案及保障措施、投资预算等多方面对项目进行了分析。2019 年 10 月，市司法局组织专家进行了项目立项论证，专家组一致同意项目立项，并提出了修改完善意见。市法援中心（公服中心）根据专家意见对项目申报书进行完善后，由市司法

局向北京市经济和信息化局（以下简称“经信局”）申报项目立项，并于 2020 年 4 月获得经信局批复。同年 5 月，市财政局预算评审中心组织对项目进行了预算评审，最终审定项目总投资。

项目自 2019 年准备立项至 2021 年建设完成跨时三年，市法律援助中心（公服中心）结合项目实施进度分年度申报预算。申请年度资金时，均按市财政局预算申报要求填报了项目申报书、绩效目标申报表等申报资料。综上所述，项目前期经过了必要的立项论证及决策程序，年度预算申报程序较为合规，但项目立项前期需求调研、可行性论证的资料归集不够及时完整。

## 2. 绩效目标

### （1）绩效目标合理性

申报项目立项时，市法律援助中心（公服中心）结合信息化建设需求设置了项目总体目标，明确了项目拟“建设北京市 12348 公共法律服务热线平台”“建设北京市公共法律服务实体平台”等主要内容，阐明了“为社会管理和政府决策提供多维业务主题、多渠道以及综合的信息分析和智能的质量监督”“为社会大众提供普法教育、法律咨询等‘便捷性、智能化’服务”等预期效果。申报项目预算时，市法律援助中心（公服中心）根据年度工作任务分别设定了 2020、2021 年度绩效目标，突出了各年度工作重点和预期效益。项目绩效目标设置较为合理。

## （2）绩效指标明确性

项目结合年度工作任务，按照市财政制定的《项目支出绩效目标申报表（机构运行保障类）》模板分别细化了2020、2021年度的绩效指标。其中：2020年度绩效指标反映了项目预期年度内实现的产出数量、时效、成本及效益，2021年度绩效指标明确了项目建设进度、验收合格率、年度支出成本的考核要求。但项目年度指标内容不够完整，对项目绩效情况的反映不够全面。

## 3. 资金投入

### （1）预算编制科学性

市法援中心（公服中心）根据项目建设需求确定项目预计采购的设备数量、应用软件套数，按照需开发的功能模块、功能点预估应用软件开发工作量，参考市场报价信息，以“数量\*单价”方式估算项目硬件类、软件类、配套工程类费用金额，并以此为基础，按比例计取集成费、软件测评费、监理费等其他相关费用。从预算编制结果看，项目申报投资概算1667.41万元，市财政局预算评审中心审定项目预算1542.40万元，审减率7.50%。综上，项目预算测算依据较为充分，测算过程较为合理，且预算审减率较低，反映出项目预算编制较为科学。

### （2）资金分配合理性

从资金投向看，项目审定总预算1542.40万元，主要为硬件费用（硬件类费用、专项设备购置费）、软件费用（应用软件购

置费、应用软件开发费)、配套工程类费用、其他相关费用等，各类费用占比见图 1。由图 1 可知，项目预算中主要为硬件费用和软件费用，二者合计占项目总预算的 82.04%，且二者投资量基本持平，分别占项目总预算的 41.06%、40.98%；配套工程及其他费用合计占项目总预算的 17.96%，预算资金在各细项间的分配较为合理。

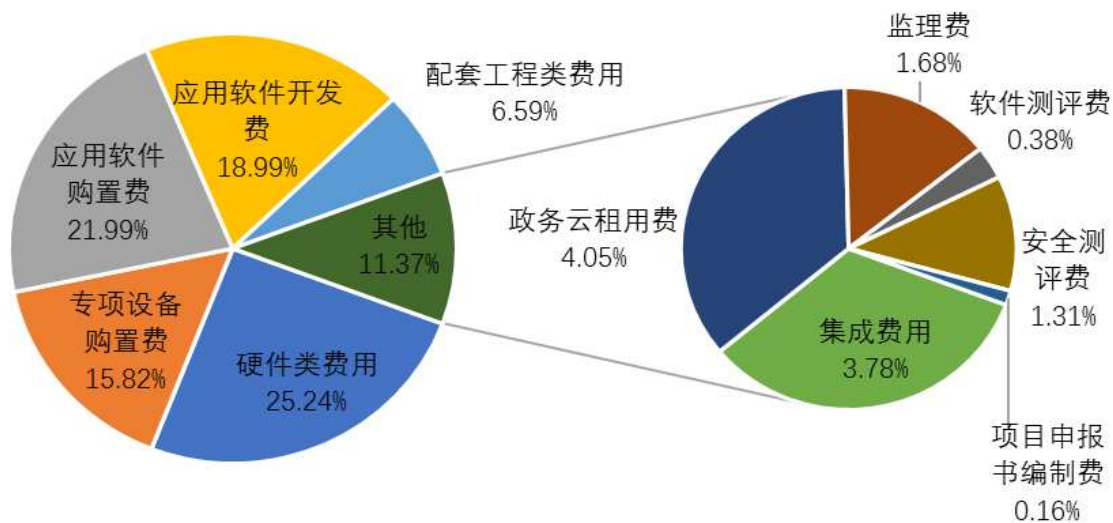


图 1：项目各类费用占比

从资金投入时间看，因采购中标价格、协议供货的结算价格、集成费用支出低于财政审定金额，2020-2021 年，项目共计投入资金 1494.65 万元，其中：2020 年投入 1334.97 万元，2021 年投入 159.68 万元。资金投入进度与项目 2020 年开展主体建设、2021 年进行验收收尾的实施进度较为一致。



## （二）项目过程情况

### 1. 资金管理

#### （1）资金到位率、预算执行率

项目预算资金 1502.58 万元足额、及时到位。其中：2019 年以追加预算方式申请业务用房装修改造工作前期费 736.45 万元，于 2019 年 10 月批复至市法援中心（公服中心）零余额账户，后结转至 2020 年用于本项目；随 2020 年度部门预算申请项目经费 598.52 万元，于 2020 年 5 月获得批复；随 2021 年度部门预算申请项目尾款 167.61 万元，于 2021 年 3 月获得批复。市法援中心（公服中心）按项目实施进度支出资金，截至 2021 年 12 月 31 日，实际支出项目资金 1494.65 万元，执行率 99.47%，资金结余原因为 2021 年的 LED 显示屏及配件实际结算价格低于协议供货价格。

#### （2）资金使用合规性

项目资金使用和财务管理依据市司法局、市法援中心（公服中心）制定的财务管理制度执行。支出内容方面，项目资金全部用于北京市公共法律服务中心信息化建设的软硬件设备购置、应用软件开发、项目监理、系统测评等支出，实际支出方向与项目预算批复用途相符。支出程序方面，资金支出时，由业务经办人提出资金支出申请，提交相应票据，经多级审批通过后支出，资金拨付审批程序完整、手续完备。支出进度方面，项目根据实施

进度按合同约定付款，未出现年终集中支付情况，资金支出较为及时。会计核算方面，市法援中心（公服中心）分年度在“商品服务支出-项目支出-装修改造前期费”科目、“商品服务支出-项目支出-信息化建设项目”科目、“商品服务支出-项目支出-信息化建设项目尾款”科目中对项目费用进行了单独核算，确保了专款专用。项目验收合格后，将在建工程科目费用转入固定资产和无形资产进行管理。总体上，资金使用合规，但存在未将监理费等二类费用纳入资产核算、项目完工后未及时开展财务结算评审等问题。

## 2. 组织实施

### （1）管理制度健全性

项目预算编报、采购、支出等管理工作依据《北京市法律援助中心预算管理办法》《北京市法律援助中心政府采购工作管理办法》《北京市法律援助中心合同管理办法》《北京市法律援助中心支出管理办法》等制度执行。项目立项、组织实施、验收等工作依据《国家政务信息化项目建设管理办法》《北京市司法局信息化项目全流程管理办法》《北京市司法局数据信息安全管理规定》《北京市法律援助中心网络安全责任制管理办法》、项目申报书、《项目实施组织方案》《项目集成及部署方案》、项目合同等文件开展。项目管理有制度可依，但个别制度文件修订不够及时。

## （2）制度执行有效性

组织分工方面，项目采取“市司法局指导+市法援中心（公服中心）组织+社会单位承建+监理单位监督”的方式实施。其中：市司法局为项目主管部门，负责向经信局、市财政局申请项目立项，参与项目招标、验收等核心工作环节；市法援中心（公服中心）为项目实施主体，负责组织项目建设、采购设备、遴选承建单位及监理单位、组织验收等工作；遴选的社会企业具体承建信息化基础环境搭建、12348 公共法律服务热线智能平台建设，提供政务云空间、信息化安全测评、软件测评以及等保测评备案等服务；监理单位负责全程跟进、监督项目执行进度和项目建设质量。

供应商遴选方面，市法援中心（公服中心）委托招标代理公司以公开招标方式分两包遴选项目承建单位；以比选方式选择第三方监理公司；通过公开招标、协议供货的方式购置项目相关设备、云服务；经综合考虑服务金额、供应商资质等因素，以直接委托方式选择系统信息安全服务、系统安全定级备案服务承担单位。

过程监管方面，项目由市司法局、法援中心（公服中心）、监理进行综合管理。市司法局指定办公室、装备财务保障处和信息技术处为项目提供后勤保障和技术支持；市法援中心（公服中心）指派工作人员每日到施工现场监督、协调项目相关工作；监

理单位按每周一周报、每月一月报的频次向市法援中心（公服中心）汇报项目进展，并参与验收。

验收方面，项目采取召开汇报会的方式组织了专家组、市司法局、市法援中心（公服中心）、监理单位、承建单位、测评单位、云服务商共同参与的项目初步验收、竣工验收。

总体上，项目组织分工合理，供应商遴选方式和程序较为规范，执行过程监管较为到位，业务制度履行情况较好，但需进一步强化项目合同管理，及时向经信局报备验收结果。

### （三）项目产出情况

#### 1. 产出数量

项目完成了北京市 12348 公共法律服务热线平台、北京市公共法律服务实体平台的信息化建设任务，并实现了与北京法网、北京市司法局业务协同综合调度平台、法律援助信息系统等八个系统的对接；完成了市法援中心（公服中心）的基础网络、安防系统、机房等基础设施及视频会议室的建设，共计购买 43 台交换机、27 台路由器、1 台电话交换机以及 216 部固定 IP 电话、6 台触摸式终端设备、50 台各类电视设备、23 台各类安全设备、38 件视频会议终端设备等各类电气、网络设备设施，开发一套系统平台应用程序并采购其他应用软件 2357 套。

#### 2. 产出质量

项目建设完成后，于 2020 年 12 月 25 日通过了专家组、市

司法局、市法援中心（公服中心）、监理单位、承建单位、测评单位、云服务商共同参与的初步验收；试运行 8 个多月后，于 2021 年 9 月 16 日通过了竣工验收，现已进入两年的免费维保期。

### 3. 产出时效

根据《项目申报书》，项目预计在通过立项后的 14 个月内完成系统建设及系统试运行，并在试运行 1 个月后完成工程验收。实际于 2020 年 4 月取得经信局批复，经 8 个多月的建设，2020 年 12 月 25 日通过初步验收进入试运行阶段。为综合考量系统运行、设备设施功能稳定性，经近 9 个月的运行调试、整改优化后，于 2021 年 9 月 16 日进行竣工验收。但截至评价日，尚未向经信局报备验收结果、提出正式投入使用申请。

### 4. 产出成本

项目实施过程中，市法援中心（公服中心）以公开招标、比选等方式进行采购，为项目成本控制提供了一定保障。经费支出时，按相关财务管理制度要求及合同约定，经多级审批后支付，项目整体资金控制在预算范围内，成本控制情况较好。

## （四）项目效益情况

### 1. 实施效益

#### （1）提升办公信息化程度，拓宽公共法律服务业务范围

一是搭建了视频会议室、听证室、调解室、网络和综合布线、安防系统、门禁系统以及智能设备等配套设施，提升了公共法律

服务办公信息化程度，有助于为人民群众提供更为便捷高效的公共法律服务。二是建成的北京市公共法律服务实体平台，打造了综合性、一站式、示范性的为民服务窗口，进一步拓宽了北京市公共法律服务业务范围，实现了法律咨询、法律援助、公证服务、人民调解服务、律师公益服务、司法鉴定服务、听证服务、宪法宣传展览八大服务功能的一站式全覆盖，一定程度上提升了为人民群众提供普惠均等、智能精准的公共法律服务的能力。

## （2）强化服务资源应用，提升公共法律服务效能

一是项目建设考量相关信息系统建设标准规范体系，强化了对服务资源的应用。目前，已实现与北京法网、北京市司法局业务协同综合调度平台、人民调解系统、北京掌上12348微信公众账号、律师管理系统等八个系统的对接，实现了与其他司法行政部门业务系统服务资源的共享应用。二是拓展了北京市12348公共法律服务热线平台的服务范围，提升了公共法律服务效能。如：热线平台服务范围从原来单一的电话法律咨询，拓展到可通过拨打电话预约法律援助、人民调解，并与“12345”实现了一键转接；增加了智能语音助手和视频咨询，延长了服务时长，丰富了服务手段，提升了服务能力；通过多维度、多角度的数据分析和数据挖掘，实现了全市各区、各类别、各领域的涉法涉诉问题的数据展示以及“热词云”呈现，有助于管理效率提高。但项目仍需强化对视频会议系统、云资源等使用率的分析 and 呈现。

## 2. 满意度

项目相关设施设备于2020年12月28日正式投入使用。与2020年相比，项目建成后的公共法律服务业务量大幅上涨，一定程度上反映出社会公众对当前北京市公共法律服务的信息化服务水平较满意。2021年，实体服务大厅全年接待来访群众12888人次，接听市民来电18157人次，共计31045人次，年度业务量同比增幅61.14%；12348热线平台电话、智能、视频服务总量1069832人次，同比增长103.05%，其中人工座席咨询满意度98.85%；通过网络平台受理及调度法律援助申请案件176件，解答各类咨询（含追问）共计22871次，其中解答北京法网留言咨询11653人次、解答中国法网留言咨询7709人次。但项目应进一步听取信息化设备及系统直接使用者的意见建议，全面分析项目相关方满意度。

## 五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

### （一）主要经验及做法

1. 项目试运行与新址入驻同步进行，降低项目建设对人民群众的影响

为贯彻落实习近平总书记关于公共法律服务体系建设的重要指示精神和《北京市关于加快推进公共法律服务体系建设的若干措施》的文件要求，保质保量完成北京市2020年重要民生实事项目，市法援中心（公服中心）入驻新址与信息化建设项目试运行同步进行，在节约时间成本的同时，实现了新旧址无缝衔接，

软硬件同步磨合，最大限度的减少因办公地址搬迁以及热线平台升级给人民群众获得公共法律服务带来的负面影响。

## 2. 严格项目建设要求，确保项目建设成效

项目实施坚持标准化与规范化、创新性与先进性、经济性与实用性、开放性与合作性、易用性与完整性、安全性与稳定性的特点和要求，以确保项目建设成效。标准化与规范化方面，严格遵从国家、行业以及针对本项目制定的相关信息系统建设标准规范体系，使本项目所产生的各项业务数据能够与其他司法行政部门业务系统服务资源共享应用。创新性与先进性方面，紧密结合相关文件精神，在项目建设中突出自主创新和重点功能，保持信息系统在技术上的先进性。经济性与实用性方面，在项目硬件和软件配置、系统开发和数据库设计上，尽量节约经济成本，在实用的基础上做到经济最小化，以最小的投入获得最大的产出。开放性与合作性方面，在项目设计过程中考虑二次开发能力、可定制维护能力、可快速移植能力等，提高系统对业务调整的应变水平以及再开发水平。易用性与完整性方面，坚持以业务人员使用为中心的原则，在充分考虑使用人员的计算机操作水平、操作习惯、业务处理需求的前提下，设计出尽可能简洁明了、应用完整的系统界面。安全性与稳定性方面，充分考虑数据安全、系统操作安全、软硬件容错容灾，通过严格系统测试手段，将系统问题降到最低，保障系统在出现问题和故障时能够及时实现系统和数



据恢复。

## （二）存在的主要问题及原因分析

### 1. 绩效指标内容全面性不足

项目跨两个年度实施，按市财政预算申报要求，根据《项目支出绩效目标申报表（机构运行保障类）》模板分年度填报了项目绩效目标及指标，但绩效指标内容不够完整，如，2020 年度指标内容未反映产出质量考核要求，2021 年度指标未反映产出数量、效益、服务对象满意度等考核要求。

### 2. 合同及财务管理规范性有待进一步提升

一是存在合同管理制度更新不及时、合同时间条款不严谨、合同倒签、首款支付比例偏高等问题，合同管理规范性不足。如，《北京市法律援助中心合同管理办法》尚未结合《中华人民共和国民法典》的实施予以修订；《2020 年政务云租赁合同》未明确服务截止日期；《2021 年政务云租赁合同》签订时间（2021 年 12 月 16 日）晚于服务起始时间（2021 年 12 月 1 日）；《信息安全服务合同》首付款支付比例为 70%。

二是存在二类费用核算不够规范、未开展财务结算等情况，财务管理规范性有待提升。项目未将监理费等二类费用计入固定资产或无形资产核算。《国家政务信息化项目建设管理办法》（国办发〔2019〕57 号）规定“……提交验收申请报告时应当一并附上项目建设总结、财务报告、审计报告、安全风险评估报告”，

即项目完工后需进行财务结算，形成财务报告，但项目尚未开展财务相关结算评审。

### 3. 项目验收报备及资料归集不够及时完整

一是项目验收报备工作不够及时。经信局批复意见中要求“项目完成时，自行组织项目初验、试运行、终验，向我局报备验收结果、提出正式投入使用申请”，项目2020年12月25日通过初验进入试运行阶段，2021年9月16日通过竣工验收，但截至评价日，尚未按向经信局报备验收结果、提出正式投入使用申请。

二是绩效资料归集呈现不够完整。如，项目立项前期开展需求调研、可行性论证工作的资料归集不够及时完整；项目资料对视频会议系统、云资源、网络等使用率的分析 and 呈现不够充分；未见对信息化系统及设备的直接使用者的满意度调查资料。

## 六、有关建议

### （一）规范绩效指标设置，合理反映项目绩效

注重绩效指标特别是跨年度执行项目绩效指标的设置，将绩效目标细化为系统、全面反映项目产出、效果、服务对象满意度等考核要求的指标，并从数量、质量、时效、成本的角度对项目产出进行分解，有效反映年度绩效目标的考核要求。

### （二）强化项目细节管控，提高合同签订及财务管理规范性

加强项目细节管控，严格按照相关制度要求执行及管理项

目。一是加强对项目合同服务期限、签订日期、支付比例合理性等的审核，确保逻辑关系准确，合同签订规范，进一步降低资金支出风险。二是严格按资产核算、财务结算要求，合理计量项目费用、资产，及时开展财务结算，形成财务报告，确保资金管理规范。

### （三）进一步规范项目管理，加强绩效资料信息呈现

精细化项目管理，加强绩效资料收集及分析应用。一是关注并学习上级有关部门和单位的管理要求，结合单位业务管理需要，及时修订相关管理制度内容，按时开展项目进展、验收结果报备等工作，确保管理制度约束性、执行有效性。二是强化项目绩效资料收集和分析，完整呈现项目立项需求调研、可行性论证工作成效，充分反映各类资源使用效率和系统使用者意见建议。

附件：1. 项目评价指标体系及评分表

2. 专家及评价工作组情况表

3. 专家意见汇总书

4. 人大代表工作意见书

5. 反映绩效的相关图片（3幅，扉页位置）

## 附件1

2020-2021年度北京市公共法律服务中心信息化建设项目评价指标体系及评分表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评价要点	评价标准	得分	扣分理由
决策	10	项目立项	3	立项依据充分性	2	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项是否符合国家及北京市法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	评价要点①-④，标准分各0.4分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。 评价要点⑤标准分0.4分，项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目无重复无交叉重叠，得0.4分，否则不得分。	1.92	
				立项程序规范性	1	项目申请、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。	①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的论证及决策程序（视项目情况有选择地开展可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策等程序）。	评价要点①标准分0.4分，评分要点②③标准分各0.3分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	0.90	评价要点②项目立项前期需求调研、可行性论证的资料归集不够及时完整。
		绩效目标	4	绩效目标合理性	2	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。 （如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标）	①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	评价要点①为该指标的否定性要点，若项目未设定绩效目标且无其他可考核的工作任务目标，则本条指标不得分；若项目设定了绩效目标或其他可考核的工作任务目标，得0.5分，同时按评价要点②-④确定该指标得分。 评价要点②-④，标准分各0.5分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	1.88	

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评价要点	评价标准	得分	扣分理由
续上页	续上页	续上页	续上页	绩效指标明确性	2	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。	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。	评价要点①为该指标的否定性要点，若项目未将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，则本条指标不得分；若项目将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，得1分，同时按评分要点②③确定该指标得分。 评价要点②③，标准分各0.5分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	1.46	评价要点②设置的分年度绩效指标内容不够完整。
		资金投入	3	预算编制科学性	2	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算测算依据是否充分，是否按照标准编制。	评价要点①②，标准分各0.7分；评价要点③，标准分0.6分； 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	1.92	
				资金分配合理性	1	项目预算资金分配是否有测算依据，与项目实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。（侧重评价资金结构合理性）	①预算资金分配依据是否充分； ②各项任务的资金分配额度是否合理，与其任务量、重要性等是否相适应。	评价要点①②，标准分各0.5分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	1	
过程	20	资金管理	10	资金到位率	2	实际到位资金与预算资金的比率，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。	资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。 预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。	得分=资金到位率*标准分，超过标准分的按标准分计。	2	

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评价要点	评价标准	得分	扣分理由
续上页	续上页	续上页	续上页	预算执行率	4	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。	得分=预算执行率*标准分，超过标准分的按标准分计。	3.98	项目执行率为99.47%。
				资金使用合规性	4	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。	①资金的拨付是否有完整的审批程序和手续，资金支出是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ②项目是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况； ③项目资金是否独立核算； ④是否存在违反国家财经法规、财务管理制度以及有关专项资金管理办法规定的其他情况。	评价要点①-④类问题中，每出现1类问题扣1分，同类问题不重复扣分，扣完为止。	3	评价要点④未将监理费等二类费用纳入资产核算。
		组织实施	10	管理制度健全性	5	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。	评价要点①标准分2分，项目实施单位制定或具有相应的财务和业务管理制度，得2分；制定或具备财务或业务管理制度其中一种的得1分；业务和财务制度均未制定的，该指标不得分。 评价要点②标准分3分，其中财务和业务管理制度各占1.5分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	4.22	评价要点②个别制度文件修订不够及时。

一级 指标	分值	二级 指标	分值	三级 指标	分值	指标解释	评价要点	评价标准	得分	扣分理由
续上 页	续上 页	续上 页	续上 页	制度 执行 有效 性	5	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①项目采购、合同签订、结项验收等组织实施是否符合相关法律法规和相关管理规定； ②项目调整或支出调整手续是否完备； ③项目采购、合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位； ⑤项目过程管控措施是否落实到位。	评价要点①-⑤，标准分各1分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%（含））*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	4.2	评价要点①项目完工后未及时开展财务相关结算评审； 评价要点⑤合同管理规范性不足。
产出	40	产出 数量	14	实际 完成 情况	14	项目实际产出数量较计划的比较，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	截至评价时点，项目产出数量相较于计划的完成程度。	基本完成的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*指标分值； 部分完成的，对应分值区间为（80%-60%（含））*指标分值； 完成程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*指标分值。	13.16	
		产出 质量	14	质量 达标 情况	14	项目实际产出质量达标情况较计划的比较，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	项目实际产出的质量是否达到预期标准。	基本达标的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*指标分值； 部分达标的，对应分值区间为（80%-60%（含））*指标分值； 达标程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*指标分值。	12.9	
		产出 时效	6	完成 及时 性	6	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。	实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。	主体或关键性工作按计划开展的，对应分值区间为（100%（含）-80%（含））*指标分值； 部分主体或关键性工作按计划开展的，对应分值区间为（80%-60%（含））*指标分值； 大量主体或关键性工作未按计划开展的，对应分值区间为（60%-0）*指标分值。	5.3	尚未向经信局报备验收结果、提出正式投入使用申请。

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	评价要点	评价标准	得分	扣分理由
续上页	续上页	产出成本	6	成本节约情况	6	项目前期及实施过程所采取的成本控制措施是否健全、合理，项目成本控制措施是否有效，用以反映和考核项目产出成本的成本节约情况。	①项目前期及实施过程所采取的成本控制措施是否健全、合理； ②项目是否存在单项支出明显高于预算，差异原因是否合理； ③项目支出单价是否符合政府定额、行业标准或市场平均水平。	评价要点①-③，标准分各2分： 基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%(含)-80%(含)）*标准分； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%(含)）*标准分； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*标准分。	5.76	
效益	30	项目效益	30	实施效益	20	项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。 ①为市公共法律服务中心提供良好的业务处理系统和业务处理环境，提升公共法律服务效能； ②提升公共法律服务、调度、协调等业务能力，提高人民群众的获得感和安全感。	项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。 ①为市公共法律服务中心提供良好的业务处理系统和业务处理环境，提升公共法律服务效能； ②提升公共法律服务、调度、协调等业务能力，提高人民群众的获得感和安全感。	基本符合评价要点的，对应分值区间为（100%(含)-80%(含)）*指标分值； 部分符合评价要点的，对应分值区间为（80%-60%(含)）*指标分值； 与评价要点相符程度较低的，对应分值区间为（60%-0）*指标分值。	18.6	项目仍需强化对视频会议系统、云资源等使用率的分析 and 呈现。
				满意度	10	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。	①满意度调查工作是否科学合理； ②社会公众或服务对象对项目实施的满意程度。	评价要点①，标准分4分： 应开展满意度调查但未开展的，不得分； 已开展满意度调查的： 样本量基本合理且调查内容设计科学的，对应分值区间为（100%(含)-80%(含)）*标准分； 样本量偏低或调查内容设计简单的，对应分值区间为（80%-60%(含)）*标准分； 样本量低且调查内容设计过于简单的，对应分值区间为（60%-0）*标准分； 评价要点②，标准分6分： 满意度大于等于90%的，得分率100%； 满意度小于90%且大于等于80%的，得分率80%； 满意度小于80%且大于等于60%的，得分率50%； 满意度小于60%的，不得分。	8.72	项目应进一步听取信息化设备及系统直接使用者的意见建议。
合计	100	——	100	——	100	——	——	——	90.92	



## 附件 2

### 北京市项目支出绩效评价专家组及工作组情况表

项目名称：2020-2021 年度北京市公共法律服务中心信息化建设项目

一、专家组情况				
姓名	工作单位	职称/职务	专业	联系方式
鞠 英	北京市财政局（退休）	高级经济师	财政	13501212802
孙文贤	北京建筑大学	高级经济师/ 正高级会计师	会计学/经济管理	13681340985
郑孟梅	北京市环保产业协会	高级会计师	财务管理	13661261611
吴 涛	财政部信息中心	高级工程师	计算机应用和信息 管理	13671008712
郑小博	北京信息科技大学	高级工程师	信息化系统	13693696793
二、评价工作组人员情况				
姓名	工作单位	职务	专业	
彭 源	北京市司法局装备财务保障处	副处长	财务	
白 梅		干部	会计	
常占芳	北京市法律援助中心 （北京市公共法律服务中心）	副主任	行政管理	
徐 博		干部	法律、计算机编程	
王晓霞		干部	财务	
方 娅	北京金凯伟业咨询有限公司	副总经理	技术经济管理	
陈 星		项目经理	国民经济	
评价机构负责人（签字）：				

注：根据新冠肺炎疫情防控需要，本次绩效评价专家评价会议采用线上视频会议形式召开，此表未能取得专家统一签字。

附件 3

## 北京市项目支出绩效评价 专家意见汇总书

项目名称： 2020-2021 年度北京市公共法律服务中心

信息化建设项目

项目单位： 北京市法律援助中心

主管部门： 北京市司法局

评价时间： 2022 年 5 月 10 日

一、专家评分汇总表

评价指标及分值			专家评分汇总					
评价指标		分值	专家 1	专家 2	专家 3	专家 4	专家 5	平均
决策	项目立项	3	2.71	2.7	2.9	2.9	2.9	2.82
	立项依据充分性	2	1.8	1.8	2	2	2	1.92
	立项程序规范性	1	0.91	0.9	0.9	0.9	0.9	0.9
	绩效目标	4	3.35	3.4	3.4	3.35	3.2	3.34
	绩效目标合理性	2	1.85	2	1.9	1.85	1.8	1.88
	绩效指标明确性	2	1.5	1.4	1.5	1.5	1.4	1.46
	资金投入	3	3	2.8	2.8	3	3	2.92
	预算编制科学性	2	2	1.8	1.8	2	2	1.92
	资金分配合理性	1	1	1	1	1	1	1
过程	资金管理	10	8.98	8.98	8.98	8.98	8.98	8.98
	资金到位率	2	2	2	2	2	2	2
	预算执行率	4	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98	3.98
	资金使用合规性	4	3	3	3	3	3	3
	组织实施	10	8.9	8.6	8.1	8.1	8.4	8.42
	管理制度健全性	5	4.4	4.1	4.1	4.1	4.4	4.22
	制度执行有效性	5	4.5	4.5	4	4	4	4.2
产出	产出数量	14	13	13.5	13	13.3	13	13.16
	实际完成情况	14	13	13.5	13	13.3	13	13.16
	产出质量	14	13	13	12	13	13.5	12.9
	质量达标	14	13	13	12	13	13.5	12.9
	产出时效	6	5	5.5	5.5	5.5	5	5.3
	完成及时性	6	5	5.5	5.5	5.5	5	5.3
	产出成本	6	6	6	6	5.4	5.4	5.76
	成本控制情况	6	6	6	6	5.4	5.4	5.76
效益	项目效益	20	19	19	18	18	19	18.6
	实施效益	20	19	19	18	18	19	18.6
	满意度	10	8.4	8.4	8.4	9.2	9.2	8.72
合计		100	91.34	91.88	89.08	90.73	91.58	90.92

二、专家评价综合意见

评价得分	90.92
绩效级别	优(90分以上) <input checked="" type="checkbox"/> 良(80-90分) <input type="checkbox"/> 中(60-80分) <input type="checkbox"/> 差(60分以下) <input type="checkbox"/>

附件4

## 北京市财政支出绩效评价 人大代表（政协委员）工作意见书

项目主管部门：北京市司法局


项目单位：北京市法律援助中心

项目名称：北京市公共法律服务中心信息化建设项目

相关意见：

公共法律服务是政府公共职能的重要组成部分，是保障和改善民生的重要举措，是全面依法治国的基础性、服务性和保障性工作。该项目按照为人民群众服务的目标要求，以提升公共法律服务、调度、协调等业务能力为核心，依靠资源整合和应用创新，建设全面的北京市公共法律服务中心，提升公共法律服务中心的优质服务能力，提高人民群众的获得感和安全感。项目绩效目标明确，决策依据充分，过程管理规范，产出目标已全部实现，且效益明显。

建议评价等级为优。

人大代表（政协委员）签字：

日期：2022.5.11