

# 唐山高新区 2020 年度智慧社区项目

## 绩效评价报告

### 一、基本情况

#### (一) 项目概况

##### 1. 项目背景

智慧社区是通过综合运用现代科学技术，整合区域人、地、物、事、组织和房屋等信息，统筹公共管理、公共服务和商业服务等资源，以智慧社区综合数据分析平台为支撑，依托适度领先的基础设施建设，提升社区治理和社区管理现代化，促进公共服务和便民利民服务智能化的一种社区管理和服务的创新模式。

经济在不断的转型发展，中国社会主要矛盾也发生了转变，人们追求的不仅仅是物质需要，更多的是对美好生活的向往，对精神文明的向往。美好生活必然包含多样化需求，也包含更多自主性和个性化的需求，尤其是对服务水平提出了更好的要求。然而传统的社区治理方式主要是“管理型”，社区居民主要处于被管理的状态，已经不符合现代人“个性化”的发展，因此政府和社区的管理职能也渐渐地往服务方向发展，智慧社区更是强调需要“以人为本”，了解居民的个性化需求，同时，也是提高居民自治意识，提高社区治理水平和居民自治的参与程度的重要手段。

##### 2. 智慧社区实施情况

为了贯彻落实按照唐山高新区管委会《2020年高新区十件惠民实事》（唐高党发[2020]37号）文件要求，唐山高新区街道办事处以“六位一体”治理体系建设为载体，以智慧服务平台为支点，对新景楼、荣馨园和益民园社区进行智慧社区打造。2020年高新区街道办事处确立了由1个智慧数据分析平台、软件、硬件2个建设体系、N种智慧应用组成的“1+2+N”智慧社区建设主线。在高新区党工委、管委会坚强领导和大力支持下，智慧社区突出党建引领，坚持问题导向，聚焦社区治理，将党建引领“六位一体”社区治理工作与全国文明城市创建和背街小巷综合整治工作结合起来，全面加强社区党建、居民自治、社区服务、物业管理、社区教育、社会治安等各项工作。

### 3. 项目政策依据及绩效评价依据

本项目依据中华人民共和国住房和城乡建设部《智慧社区建设指南（试行）》，（建办科[2014]22号）、唐山高新区管委会《2020年高新区十件惠民实事》，（唐高党发[2020]37号）等文件为指导思想而设立，遵循人本理念，满足居民需求，提升社区治理与服务水平，以最终实现居民生活品质的提升。智慧社区项目资金符合国家法规、国民经济发展规划，智慧社区项目资金有明确管理部门。本项目绩效评价依据如下：

（1）第八届全国人大常委会《中华人民共和国预算法（2014年修正）》（2018年12月29日）；

（2）财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10号）；

（3）财政部《关于推进预算绩效管理的指导意见》（财预[2011]416号）；

(4) 财政部关于印发《预算绩效评价共性指标体系框架》的通知(财预[2013]53号);

(5) 中华人民共和国住房和城乡建设部《智慧社区建设指南(试行)》,(建办科[2014]22号);

(6) 唐山高新区管委会《2020年高新区十件惠民实事》,(唐高党发[2020]37号);

(7) 全国人民代表大会常务委员会《中华人民共和国政府采购法》,(2003年1月1日);

(8) 唐山市财政局《唐山市项目支出绩效评价管理办法》,(唐财绩[2020]3号);

(9) 唐山市财政局《唐山市市级项目支出绩效自评管理办法》,(唐财绩[2020]4号);

(10) 唐山高新区管委会办公室《唐山高新区行政事业单位国有资产管理暂行办法》,(唐高办发[2016]2号);

(11) 唐山高新区财政局《唐山高新区财政性资金管理暂行办法》,(唐高发[2017]3号)。

#### **4. 智慧社区项目资金投入及使用情况**

2021年12月底前,初步建成新景楼社区、荣馨园社区、益民园社区三个智慧社区示范点。整体需要资金2016.69万元(20166979.34元),预算申请资金963.02万元,到位资金963.02万元,到位率100%。2020年实际支出资金485.16万元,支出实现率50%,结余资金477.86万元。2020年智慧社区建设专项资金明细情况详见表1。

表 1 2020 年智慧社区建设专项资金明细表

社区	拨入金额	资金用途	支出金额	剩余金额	项目是否验收
新景楼	5 168 497.79	办公费	11 821.00		是
		维修(护)费	328 980.07		是
		委托业务费	32 306.00		是
		其他商品和服务支出	492 885.72		是
		基础设施建设	30 000.00		是
		信息网络及软件购置更新	3450 498.00		是
		合计	4 346 490.79	822 007.00	
荣馨园	3 827 490.55	办公费	22 174.00		是
		租赁费	109 057.80		是
		维修(护)费	345 975.00		是
		其他商品和服务支出	24 634.00		是
		办公设备购置	3 300.00		是
		合计	505 140.80	3322 349.75	
益民园	634 211.66	基础设施建设	0.00		否
		合计	0.00	634 211.66	
合计	9 630 200.00		4 851 631.59	4778 568.41	

## (二) 项目绩效目标

第一，考察及时足额拨付智慧社区项目资金；智慧设施投入使用，智慧社区项目工作完成后由单位进行验收并出具验收报告等情况。

第二，反映人民群众增强幸福感，推动经济社会发展中的积极作用。

第三，能够长期较好地使用智慧设施，长期满足人民群众对生活品质的需求。

第四，智慧社区项目工作的相关业务部门对此项工作结果的满意

度。

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）绩效评价的目的、对象和范围

#### 1. 绩效评价的目的

##### （1）评价项目资金使用的有效性

通过对智慧社区项目的绩效评价，了解和掌握智慧社区预算专项资金的使用效率和效益及项目实施的具体情况，评价其项目资金安排的科学性、合理性、规范性和资金使用成效，及时总结项目管理经验，完善项目管理办法，提高项目管理水平和资金的使用效益。

##### （2）发现问题、解决问题，提高项目管理水平

促使项目承担单位根据绩效评价中发现的问题，认真加以整改，及时调整和完善单位的工作计划和绩效目标并加强项目管理，提高管理水平，同时为项目后续资金投入、分配和管理提供决策依据。同时，总结项目取得的成绩及存在的问题，为今后该项目的预算编制及实施提供有益参考。

#### 2. 绩效评价的目标

智慧社区建设的最终目标是遵循人本理念，满足居民需求，提升社区治理与服务水平，以最终实现居民生活品质的提升。本次智慧社区绩效评价的目标包括：

第一，评价智慧社区项目专项资金管理和使用的效率和效果。

第二，针对智慧社区项目专项资金管理和使用过程中存在的问题，提出加强管理、提高财政专项资金使用效益的合理化建议。

### 3. 绩效评价的对象和范围

绩效评价的对象为唐山高新区街道办事处智慧社区项目的完成情况、专项资金投入的运行情况、项目实施后的产出和效益。绩效评价的范围为高新区街道办事处 2020 年 1 月 1 日至 2020 年 12 月 31 日智慧社区资金的相关项目。

#### （二）绩效评价的原则

本次绩效评价遵循科学规范、客观公正、绩效相关等原则，依据从投入、过程管理到项目产出、效益的绩效评价逻辑路径。

#### （三）绩效评价指标体系

为了更好地对唐山高新区智慧社区项目进行绩效评价分析，我们在充分了解该项目从立项到实施全过程的基础上，根据财政部印发的《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10 号）、唐山市财政局印发的《唐山市项目支出绩效评价管理办法》（唐财绩[2020]3 号）等文件相关规定，按照指标相关性、重要性、系统性、经济性原则，结合本项目实际情况，从项目决策、项目过程、项目产出及项目效益四个方面拟定绩效评价指标，设定 12 个二级指标、28 个三级指标，61 个四级指标。具体的评价内容有：项目决策，包括项目立项，绩效目标，资金投入；项目过程，包括资金管理、组织实施和过程控制；项目产出，包括产出数量、产出质量、产出时效和产出成本；项目效益，包括实施效益和满意度。智慧社区项目绩效评价指标的设置与评价对象密切相关，全面反映项目决策、项目和资金管理、产出和效益；优先选取最具代表性、最能直接反映产出和效益的核心指标，精简实用；指标内涵明确、

具体、可衡量，数据及佐证资料应当可采集、可获得；同类项目绩效评价标准和标准具有一致性，便于评价结果相互比较。

评价指标的权重根据各项指标在评价体系中的重要程度确定，突出结果导向，项目决策指标权重为 10%，项目过程指标权重为 15%，项目产出指标权重为 45%，项目效益指标权重为 30%（详见附表 1：唐山高新区 2020 年度智慧社区项目绩效评价标准体系）。

#### （四）绩效评价标准和评价方法

本次评价结果采取百分制，按照综合评分划分为 4 个等级，其中 90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差，评价结果等级标准详见表 2。

表 2 绩效评价结果等级标准

评价等级	评价标准	绩效定义
I 级：优	90 分-100 分（含 90 分）	很理想，可持续性强
II 级：良	80 分-90 分（含 80 分）	较理想，较强可持续性
III 级：中	60 分-80 分（含 60 分）	一般理想，中等可持续性
IV 级：差	0 分-60 分	不理想，欠可持续性

本次绩效评价采取询问查证、专家评议和问卷调查相结合的方法开展评价工作，通过现场采集的项目基础数据、收集的评价相关资料及问卷调查信息为基础，综合运用定量和定性分析相结合的方法，对唐山高新区街道办事处智慧社区专项资金进行客观公正的评价。

##### 1. 询问查证法

在比较分析项目资料的基础上，以现场或非现场方式，通过询问、实地查看等形式，核查项目资料是否真实、合理，从而对项目作出初步的判断和评价。

##### 2. 专家评议法

咨询相关的专家，通过查看项目资料、充分了解项目实施情况后，结合项目评价指标和标准，做出专业或经验判断，形成评价结论。

### 3. 问卷调查法

通过设计不同形式的调查问卷，在一定范围内发放、收集、分析调查问卷，进行评价和判断，设置受益群体满意度指标来评价项目绩效。

## （五）绩效评价工作过程

### 1. 评价前期准备阶段（2021年7月下旬）

评价准备阶段主要工作包括：

第一，成立评价组，明确工作范围和职责，召开评价组成员会议，提出对本次绩效评价的要求，初步确定评价的总体时间安排。预算绩效评价工作设立评价小组，具体负责预算绩效评价的组织实施工作，负责评价工作中各类问题协调、处理，负责预算绩效评价报告的汇总、提交、评审及意见反馈、上报等常规性业务工作。

第二，绩效评价工作小组收集项目政策文件，了解项目的内容和特点，确定评价目的、评价范围、评价原则，形成评价思路，制定绩效评价工作方案、评价基础表、设计问卷调查等。对唐山高新区智慧社区项目绩效评价指标体系进行研究和分析，在总体了解项目情况后开展绩效评价进场工作。

第三，组织评价组人员进行业务培训。学习财政支出绩效评价和项目管理方面的政策及有关项目实施依据、实施方案、专项资金管理等文件精神；学习项目评价指标体系和项目评价方案，使各参评人员对项目情况作进一步了解，明确评价工作程序及要求，解析评价指标体系。

## 2. 评价指标体系及方案设计阶段（2021年8月）

### （1）拟定评价指标体系及设计绩效评价方案

接受委托后，组织评价组人员对项目基础资料进行认真学习，拟定《智慧社区项目绩效评价指标体系》和智慧社区项目绩效评价方案。在制定的指标体系中，我们充分考虑了智慧社区项目的特点，并与项目单位进行了深入沟通。

### （2）完善评价指标体系和绩效评价方案

拟定指标体系并征求项目单位与专家意见后，对实施方案和指标体系进行补充和完善，提交高新区财政局，供其下达评价通知时参考。

## 3. 评价实施阶段（2021年8-9月）

评价组将评价项目基础数据表、问卷调查表等发送至相关单位填报。评价组在既定的日期进场核查，包括对资金使用情况、项目实施管理情况、项目产生的效益效果以及受益群体满意度情况的核查分析，按照计划进度完成对项目提交数据的审核、调整及整理汇总，对唐山高新区智慧社区项目绩效进行真实、客观的评价。

### （1）在对项目资料进行总结、整理基础上实施绩效评价

①评价组到现场收集、汇总、整理项目资料，检查、核实项目资料中的数据后，确定实地检查的重点和疑点问题、检查方法及具体的时间安排等。

### ②对项目实施情况进行检查：

第一，在听取街道办事处对项目实施情况汇报的基础上，核实相关资料的真实性、合理性，对项目资料中反映的或分析中发现的问题进行

重点检查。

第二，进行实地核实。

第三，实地检查的形式：采取座谈、现场核实、走访、调查问卷、查阅资料等方式。

③评价内容：

第一，检查项目计划的合理性、可操作性；项目组织机构、配套制度建设情况：是否有专门的领导机构，是否有完善的管理制度包括资金管理、技术服务、考核奖罚、档案管理等。

第二，检查项目计划完成情况，完成的指标数据是否真实无误。

第三，检查项目的建设质量，项目建设内容是否达到建设标准。

第四，检查项目管理情况，领导机构和任务是否明确、责任是否清楚、是否定期举行分管领导主持的工作会议或工作交流会议；项目建设台账是否建立、内容是否规范齐全、数据是否正确；是否对项目建设情况和质量情况进行检查指导；是否按时报送信息。

第五，检查项目财政资金是否按专项资金管理办法进行管理。

第六，检查项目资金是否按有关财务会计制度执行，是否专账核算、专款专用；会计核算是否真实、规范、会计报表是否能真实反映收支结余等情况；专项资金使用是否有完整的审批程序，是否及时支付。

第七，检查项目财政资金的实际支出情况，项目资金使用是否按专项资金管理办法规定使用，有无截留、挪用项目资金；有无另行安排项目管理经费，项目管理经费有无挤占专项资金。

④结合检查情况，评价组将对项目进行问卷调查，按接受实地调查

的群体的一定比例进行项目的满意度问卷调查。

## （2）综合评价

评价组在全面分析整理被检查项目的相关数据资料的基础上，总结检查情况，对照评价指标和标准，进行综合评议与打分，得出评价结论，撰写评价报告。

## （3）评价实施具体程序

评价组按照实地检查、评价组成员汇报检查情况进行打分、得出评价结论，评价组开展撰写评价报告等具体程序。

## 4. 评价报告阶段（2021年10月）

绩效评价小组根据绩效评价的原则和方法，对采集的基础资料进行分类整理、汇总和分析，通过对比核实，以验证成效、发现问题。依据制定的评价标准和评分规则，对项目进行独立、客观、公正的评分，并围绕项目管理、项目产出、项目效益等方面撰写绩效评价报告，针对存在的问题提出相关建议，在征求被评价单位意见和建议的基础上，形成正式绩效评价报告。2021年10月前出具评价报告，主要工作包括：

（1）对被检查项目的绩效评价统计表及相关资料进行分析汇总；

（2）按照《河北省财政支出绩效评价实施办法》规定的格式，形成唐山高新区街道办事处智慧社区项目绩效评价报告初稿，结合专家评审意见，与项目单位进一步沟通，补充完善评价报告；

（3）形成唐山高新区街道办事处智慧社区项目绩效评价报告，提交唐山高新区财政局审核。

## 5. 评价工作组织及专业人员配备

受唐山高新区财政局委托，我们对唐山高新区街道办事处智慧社区项目进行绩效评价，重点绩效评价阶段，工作组分为 2 个小组，每个小组 4 人，深入全区进行现场评价。组长全面负责绩效评价工作、与评价单位沟通、工作安排、组织协调、政策指导等，组员分别负责对财政部门、智慧社区的具体评价、组织问卷调查。

### 三、综合评价情况及评价结论

根据财政部《财政支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10 号）、《唐山市项目支出绩效评价管理办法》（唐财绩[2020]3 号文件）及唐山高新区管委会《2020 年高新区十件惠民实事》（唐高党发[2020]37 号等文件的精神，项目组对高新区街道办事处智慧社区专项资金的项目立项、项目过程、项目产出及项目绩效等方面进行了全面的绩效评价。

经过实施必要的评价程序，唐山高新区智慧社区项目 2020 年绩效评价得分为 80.57 分，评价等级为良（各指标得分情况详见附表 2：唐山高新区 2020 年度智慧社区项目绩效评价指标评分表）。总的评价结论为：本项目立项较科学明确，绩效目标较合理，但绩效指标的可衡量性、绩效指标细化，量化程度不足；财政资金保障有力，严格按照区、街道办事处财政支出制度落实专项项目支出手续和支出程序，但预算编制论证与合理性不足；项目组织实施整体质量一般，存在项目总体规划设计的全面性和科学性不足，项目实施方案编制不完整，项目过程管理不到位等问题；项目产出及效益方面，在高新区党工委、管委会坚强领导和大力支持下，智慧社区突出党建引领，坚持问题导向，聚焦社区治理，较好完成了智慧社区项目的专项工作任务，各项指标达到预期效

果，满足了人民群众对生活品质的需求，人民群众的生活幸福感不断提升，但社会效益及长效管护机制有待加强。智慧社区专项资金绩效评价结果列式详见表 3。

表 3 智慧社区专项资金绩效评价指标权重和评分结果表

指标	标准分值	指标权重	评价得分	权重得分	等级
项目决策	10	10%	6.00	60.00	中等
项目过程	15	15%	11.20	74.67	中等
项目产出	45	45%	38.79	86.20	良好
项目效益	30	30%	24.58	81.93	良好

#### 四、绩效评价指标分析

智慧社区项目专项资金的项目立项较符合相关要求，但立项规划与计划存在不足，设定的绩效目标合理，绩效指标较明确、清晰、可衡量，但绩效指标细化程度、可衡量性不足；预算编制论证与合理性不足，智慧社区专项资金落实与到位情况良好，但项目总体规划设计的全面性和科学性不足，项目资金使用及分配合理性依据不充分；管理制度较健全，制度执行较有效，但项目实施方案编制不完整，项目过程管理不到位；项目产出设备数量符合要求，智慧设施与技术建设、智慧管理建设、智慧健康与医疗建设、智慧管理与服务、智慧家居与安防建设等项目建设质量高，物业管理成本降低、生活环境状况显著改善、社区形象显著提升；智慧社区项目完成进度合理及时；成本节约程度有待提高；智慧社区产出整体效益高，智慧社区相关利益群体满意度显著提升，但社会效益及长效管护机制有待加强。智慧社区绩效评价指标具体分析如下：

##### （一）项目决策绩效分析

###### 1. 项目立项—立项依据充分性—立项与政策法规相符（1分）

本项目依据中华人民共和国住房和城乡建设部《智慧社区建设指南（试行）》（建办科[2014]22号）、唐山高新区管委会《2020年高新区十件惠民实事》（唐高党发[2020]37号）等文件为指导思想而设立，遵循人本理念，满足居民需求，提升社区治理与服务水平，以最终实现居民生活品质的提升。智慧社区项目资金符合国家法规、国民经济发展规划，智慧社区项目资金有明确管理部门，本项评价得分为1分。

#### **2. 项目立项—立项依据充分性—立项与规划计划相符（1分）**

查阅智慧社区建设相关制度管理文件，智慧社区项目立项与政策主管部门职责相关，立项与财政支持范围一致，但立项规划与计划不足，本项得分记0.6分。

#### **3. 项目立项—立项依据充分性—审批程序规范性（1分）**

查阅智慧社区项目经费审批表，智慧社区项目立项审批文件齐全，本项得分记1分。

#### **4. 绩效目标—绩效目标合理性—与工作内容相符（1分）**

查阅智慧社区推广方案及绩效监控情况表等文件，智慧社区项目有明确的绩效目标且与实际工作内容相关，本项评分得分为1分。

#### **5. 绩效目标—绩效目标合理性—反映项目预期效果（1分）**

查阅反映智慧社区项目预期产出效果文件，智慧社区项目预期产出效果正常且与预期绩效相符，本项评分记1分。

#### **6. 绩效目标—绩效指标明确性—绩效指标明细、细化、量化(1分)**

查阅智慧社区绩效目标相关文件，街道办事处智慧推广方案（试行）中绩效指标较明确，通过清晰、可衡量的指标值予以体现，与项目目标

任务数或计划数相对应，能够将项目绩效目标化解为具体的绩效指标，但绩效细化程度不足，有待提高，本项评分记 0.2 分。

#### **7. 绩效目标—绩效指标明确性—绩效指标可衡量（1 分）**

查阅绩效指标相关文件，智慧社区项目绩效指标的可衡量性较高，但可衡量性有待提高，本项评分记 0.2 分。

#### **8. 资金投入—预算编制科学性—预算编制依据的充分性（1 分）**

查阅智慧社区预算相关文件，智慧社区项目资金预算论证材料充分性不足，本项得分记 0.2 分。

#### **9. 资金投入—预算编制科学性—预算编制的科学合理性（1 分）**

查阅智慧社区预算相关文件，查阅智慧社区预算相关文件，智慧社区项目预算内容与项目内容匹配、预算确定的项目投资额与工作任务匹配度上合理性不足，本项评分记 0.2 分。

#### **10. 资金投入—资金分配合理性—资金分配依据的合理性(0.5 分)**

查阅智慧社区预算资金分配相关资料，智慧社区项目预算资金分配依据证明材料充分性不足，本项评分记 0.3 分。

#### **11. 资金投入—资金分配合理性—资金分配结果的合理性(0.5 分)**

查阅智慧社区资金分配各级文件，智慧社区项目资金符合国家法规、国民经济发展规划，智慧社区项目资金有明确管理部门，但资金分配缺乏论证，本项评分记 0.3 分。

### **（二）项目过程绩效分析**

#### **1. 资金管理—资金拨付到位程度—资金到位率（0.5 分）**

查阅预算相关资料，计算预算资金到位率指标，资金到位率=（实

实际到位资金/预算资金（计划投入资金）\*100%。实际到位资金：9 630 200 元；预算资金：9 630 200 元；资金到位率为 100%，根据评价标准本项评分为 0.5 分。

## **2. 资金管理—资金使用合法合规程度—到位资金实际支出率（0.5 分）**

查阅预算相关资料，计算到位资金实际支出率指标，到位资金实际支出率=（实际支出资金/实际到位资金）\*100%，实际支出资金：4 851 600 元；实际到位资金：9 630 200 元；到位资金实际支出率等于 50.38%，项目推进缓慢。根据评价标准该项得分为 0 分。

## **3. 资金管理—资金使用合法合规程度—资金使用的合法性（1 分）**

查阅项目资金拨付明细账及原始会计凭证、智慧社区项目批复文件、智慧社区项目资金额度到账通知单等相关文件，智慧社区项目资金使用符合国家财经法规要求，不存在违法行为，根据评价标准本项评分为 1 分。

## **4. 资金管理—资金使用合法合规程度—资金使用合规性（2 分）**

查阅专项资金管理办法、项目资金拨付明细账及原始会计凭证、智慧社区项目批复文件、智慧社区项目资金额度到账通知单等相关文件，智慧社区项目资金符合专项资金管理办法，资金拨付、审批手续齐全、符合规定用途，资金不存在截留、挤占、挪用、虚列等情况，本项得分记 2 分。

## **5. 组织实施—总体规划科学性—总体规划设计的全面性和科学性（1 分）**

查阅街道办事处智慧社区推广方案（试行）相关文件，智慧社区建设总体规划内容完整，满足经济社会发展规划和各类专项规划对社区发展的要求，但总体规划设计的全面性和科学性证明不足，本项得分记 0.2 分。

#### **6. 组织实施—实施方案可行性—实施方案的完整性和可行性(1 分)**

查阅街道办事处智慧社区推广方案（试行）文件，智慧社区项目实施方案较完整，但实施方案整体质量有待提高；实施方案在充分调研基础上开展，与社区居民需求吻合，技术路线切实可行，但实施方案内容的详实度不足，本项得分记 0.2 分。

#### **7. 组织实施—组织机构与监管—组织机构的保障程度（1 分）**

查阅街道办事处智慧社区推广方案（试行）文件，智慧社区项目成立了专门的领导组织体系和执行机构负责智慧社区的创建工作，本项得分记 1 分。

#### **8. 组织实施—组织机构与监管—管理制度的健全性（1 分）**

查阅高新区街道办事处及相关实施单位的业务管理制度和财务管理制度，业务管理制度和财务管理制度健全，本项得分记 1 分。

#### **9. 组织实施—组织机构与监管—制度执行的有效性（1 分）**

查阅项目实施单位提供的佐证材料文件，并实施实地调研，智慧社区项目组织实施业务的管理制度和财务管理制度执行有效的支撑材料不足，本项得分记 0.4 分。

#### **10. 组织实施—组织机构与监管—监控措施的有效性（1 分）**

查阅高新区街道办事处业务规则，智慧社区项目实施单位的监控

措施较好保障资金安全和业务的合规，但项目实施监控措施有效性证明材料不足，本项得分记 0.4 分。

**11. 过程控制—项目实施规范性—项目实施程序的合理性（1 分）**

查阅智慧社区推广方案（试行），但方案内容的详实程度不足，同时缺乏其他佐证材料客观评价实施方案与进度安排的合理性，本项得分记 0.5 分。

**12. 过程控制—项目实施规范性—项目实施控制的规范性（1 分）**

查阅招标文件和验收合同等文件。智慧社区项目招标及物资采购规范，项目完工进度正常，本项得分记 1 分。

**13. 过程控制—督导检查有效性—督导检查制度的有效性（1 分）**

查阅街道办事处智慧社区推广方案（试行）文件及完工文件。智慧社区项目招标及物资采购规范，项目完工进度正常，本项得分记 1 分。

**14. 过程控制—验收控制有效性—验收及档案的完整性（1 分）**

查阅项目验收相关文件。智慧社区项目验收及监督考核资料齐全，归档及时，本项得分记 1 分。

**15. 过程控制—验收控制有效性—固定资产新增和保管的规范性（1 分）**

查阅固定资产新增和保管相关资料，智慧社区项目新增固定资产程序规范，固定资产保管符合相关规定，本项得分记 1 分。

**（三）项目产出绩效分析**

**1. 产出数量—智慧设施建设—信息化系统集成设备的安装数量（1 分）**

查阅验收合同，进行实地调研，智慧社区监控设备监控系统有出入口管理系统 3 个，周界报警系统 2 个，视频监控系统 182 个，人脸识别系统 1 个，公共安防应急系统 1 个，根据评价标准本项得分记 1 分。

### **2. 产出数量—智慧设施建设—智慧家居设备的安装数量（1 分）**

查阅验收合同，进行实地调研，智慧社区安装的智能门禁 118 个，智能门锁 117 个，可燃气体报警器 300 个，智能超声测流 100 个，安装智能家居设备 4 项，根据评价标准本项评分记 1 分。

### **3. 产出数量—智慧设施建设—视频监控系统类别的数量（1 分）**

查阅验收合同，进行实地调研，智慧社区设置了人车识别 6 台，微卡口 4 台，公安监控视频系统 188 台，安装智能人车识别、微卡口、公区监控等 3 项视频监控系统，根据评价标准本项评分记 1 分。

### **4. 产出数量—智慧设施建设—智慧垃圾分类箱安装数量（1 分）**

查阅验收合同，进行实地调研，智慧社区安装了 7 台智能垃圾分类箱，根据评价标准本项评分记 1 分。

### **5. 产出数量—智慧设施建设—社区智慧健身设施的数量（1 分）**

查阅验收合同，进行实地调研，智慧社区内设置了智慧座椅、智慧康体健康设施，根据评价标准本项得分记 0.5 分。

### **6. 产出质量—智慧设施与技术建设—配套设施的完备度（2 分）**

查阅采购合同、验收合同以及智慧社区智慧板块功能介绍等相关材料，结合实地调研，新景楼社区内部与居民生活相关的超市、菜场、健身活动场所等生活配套设施完善，可达性好，社区内部的水电管线、道路等市政配套设施完善，充分满足居民需求，非常便利，居民满意度

高。根据评分标准及打分结果，智慧社区的配套设施完善，能够满足居民生活便利的要求，根据评价标准本项得分记 2 分。

#### **7. 产出质量—智慧设施与技术建设—通信基础设施的完备度(2 分)**

查阅采购合同、验收合同以及智慧社区智慧板块功能介绍等相关材料。智慧社区能够实现高质量通信，社区内部数据信息存储及传输具有良好的保密性、完整性和可用性，社区光纤到户、有线电视系统、移动网络通信、社区 WiFi 全部具备，且作用效果良好，为社区智慧化运营与管理奠定了基础。根据评分标准及打分结果，该指标得分为 2 分。

#### **8. 产出质量—智慧设施与技术建设—智慧技术的成熟度（2 分）**

查阅智慧社区的智慧技术的成熟度等相关文件，结合实地调研，新景楼采用的技术和设备较为成熟，稳定性较高，在对社区管理人员和社区居民的访谈中了解到，自住宅交付入住以来，较少出现智能家居设备故障和报修问题。根据评分标准及打分结果，该指标得分为 1.92 分。

#### **9. 产出质量—智慧管理建设—智慧设备在线率（2 分）**

查阅验收合同，进行实地调研，社区内正常运行的智慧设备数量为 811 台，社区内智慧设备总量 826 台，智慧设备在线率=（社区内正常运行的智慧设备数量/社区智慧设备总数量）\*100%，智慧设备在线率为 98.2%，根据评价标准本项评分记 2 分。

#### **10. 产出质量—智慧管理建设—数据贡献比例（2 分）**

查阅验收合同，进行实地调研，与上级部门或行业部门共享数据类型数量 8 种；社区内可采集数据类型数量 8 种，数据贡献比例=（与上级部门或行业部门共享数据类型数量/社区内可采集数据类型数量）

\*100%，数据贡献比例为 100%，根据评价标准本项评分记 2 分。

#### **11. 产出质量—智慧健康与医疗建设—享受特殊关怀的人群比例（2分）**

查阅验收合同，进行实地调研，智慧社区享受特殊关怀的人群为 83 人，特殊人群总数 83 人，享受特殊关怀的人群比例=（社区内享受特殊关怀的人群数/社区特殊人群总数）\*100%，享受特殊关怀的人群比例为 100%，根据评价标准本项评分记 2 分。

#### **12. 产出质量—智慧健康与医疗建设—享受智慧医疗服务的特殊人群比例（2分）**

查阅验收合同，进行实地调研，社区内享受智慧医疗服务的人群数 80 人，特殊人群总数 83 人，享受智慧医疗服务的特殊人群比例=（社区内享受智慧医疗服务的特殊人群数/社区特殊人群总数）\*100%，享受智慧医疗服务的人群比例为 96.4%，根据评价标准本项评分记 2 分。

#### **13. 产出质量—智慧管理与服务—智慧服务的质量（2分）**

查阅智慧服务情况的相关文件，结合实地调研，通过对居民访谈了解到，智慧社区内的智慧党建、智慧设施、智慧管理、智慧生活等功能模块正常运行，管理人员提供的现有智慧服务给居民带来体验较好，但项目建设中无用户体验材料以及智慧服务质量等证明材料，根据评价标准本项评分记 1 分。

#### **14. 产出质量—智慧管理与服务—智慧管理的能力（2分）**

查阅智慧管理能力相关文件，结合实地调研，通过对居民访谈了解到，智慧社区的管理人员能够充分运用智慧社区管理系统管理社区的

日常事务，社区管理人员管理能力和反应能力强，能够及时解决居民问题，居民对物业的智慧管理能力和管理水平高度满意，根据评价标准本项评分记 1.86 分。

#### **15. 产出质量—智慧管理与服务—智慧服务的可获得性（2分）**

查阅智慧服务的功能板块等相关资料，结合实地调研，目前新景楼社区的智慧服务种类主要集中在呼叫开门、空气检测、智能水表、垃圾投放、移动定位、燃气检测、报事报修、公告通知、服务电话、居民养老等方面，居民在一定程度上享受到智慧服务，方便了日常生活，根据评分标准该指标得分为 1.97 分。

#### **16. 产出质量—智慧管理与服务—智慧党建管理（2分）**

查阅智慧党建相关文件，结合实地调研，智慧社区能有效利用信息技术进行党务管理，党建与政务服务效率显著提升，根据评价标准本项评分记 2 分。

#### **17. 产出质量—智慧管理与服务—智慧环测管理（1分）**

查阅智慧环测监控和管理相关文件，结合实地调研，智慧社区能够有效利用多功能检测仪、质量传感器等设备实现对重点区域污染物的监控和管理，根据评价标准本项得分记 1 分。

#### **18. 产出质量—智慧管理与服务—智慧居民普及率（1分）**

根据实地调研和访谈了解到，使用智慧设施的居民人数 3480 人，社区居民总人数 3480 人，居民普及率=（使用智慧设备的人数/社区居民总人数）\*100%，居民普及率=100%，根据评分标准及打分结果，该指标得分为 1 分。

### 19. 产出质量—智慧管理与服务—智慧服务的可用性（1分）

查阅智慧服务可用性等相关资料，结合实地调研，该智慧社区的建设内容主要集中在智能家居、智慧物业、智慧安防等方面，智慧社区的建设内容与居民衣食住行密切相关，给居民的生活带来较大便利与益处。根据评分标准及打分结果，该指标得分为1分。

### 20. 产出质量—智慧管理与服务—居民期望的实现程度（1分）

根据调查问卷，结合对居民的访谈了解到，运行中的智慧社区显著实现了居民对智慧社区的期望，根据评价标准本项目得分记0.96分。

### 21. 产出质量—智慧家居与安防建设—智慧家居产品的使用率（1分）

使用智能家居产品的特殊群体住户数为83户，社区特殊人群住户数为83户，智慧家居产品使用率=（使用智慧家居产品的特殊群体住户/社区特殊群体总户数）\*100%，智能家居产品使用率为100%，根据评分标准及打分结果，该指标得分为1分。

### 22. 产出质量—智慧家居与安防建设—智慧社区的安全度（1分）

查阅智慧安防监控情况等相关文件，智慧安防等视频监控系统正常运行，智慧社区安防状况好，居民对社区安防满意度高。根据评分标准及打分结果，该指标得分为1分。

### 23. 产出质量—物业管理成本—物业管理时间成本降低（2分）

通过对社区管理人员访谈和调查问卷的结果显示智慧物业给物业管理带来时间成本的节省。譬如，使用智能停车管理系统后车辆可以通过蓝牙车辆车牌识别进出社区，相比传统的人工方式升降道闸栏杆给

物业管理人员和居民节省了时间。但缺乏前后物业管理时间成本降低的佐证，结合调查问卷、实地调研，按照评分标准及打分结果，该指标得分为 1.50 分。

#### **24. 产出质量—物业管理成本—物业管理人力成本降低（2分）**

通过对物业管理人员访谈和调查问卷的结果显示当前社区的智慧物业相比传统物业给物业管理带来的人力成本节省，但缺乏物理管理人力成本降低的佐证，结合调查问卷、实地调研，按照评分标准及打分结果，该指标得分为 1.50 分。

#### **25. 产出质量—生活环境状况—生活环境状况改善（2分）**

查阅社区形象改善前后对比照片，结合实地调研，智慧化监测下的自然环境状况得到显著改善，智能垃圾箱能够实现垃圾的定时清理与分类回收，社区整体环境干净整洁，根据评价标准本项目得分记 2 分。

#### **26. 产出质量—社区形象提升程度—社区形象改善（2分）**

查阅社区形象改善等相关文件，结合实地调研，智慧社区建设对社区安防、社区服务、社区环境、社区管理等各个方面均具有有效帮助及提升建设后的智慧社区形象得到显著改善，根据评价标准本项得分记 2 分。

#### **27. 产出时效—完成及时性—项目完成及时性（2分）**

查阅智慧社区项目绩效自评表和验收合同等文件，结合实地调研，智慧社区建设能够按期完成的证明材料不足，根据评价标准本项得分记 1 分。

#### **28. 产出成本—成本节约情况—成本节约率（2分）**

查阅智慧社区资金明细账及原始会计凭证，结合实地调研，截止2020年末，智慧社区项目预算成本4 851 600元，实际成本4 851 600元，成本节约率= $[(\text{预算成本}-\text{实际成本})/\text{预算成本}] \times 100\%$ ，成本节约率为0%。根据评价标准本项得分记0分。

#### **（四）项目效益绩效分析**

##### **1. 实施效益—社会效益—社区治理能力提升（3分）**

查阅社区综合治理等相关文件，社区治理能力有较大提升，业主委员会运作良好，社区自治能力有较大改观，以物业为主体的社区安防、便民快递、停车服务等服务实现智能化，修建管理、环境卫生等物业服务全覆盖，智慧社区的综合治理能力显著提升，根据评分标准本项得分记2.86分。

##### **2. 实施效益—社会效益—城市服务利用（3分）**

查阅城市服务利用等相关文件，结合实地调研，智慧社区具备城市服务利用条件和功能，但城市服务利用功能有待提高，根据评分标准本项目得分记1.5分。

##### **3. 实施效益—社会效益—居民生活幸福感提升（4分）**

查阅居民生活幸福感体现相关文件，智慧社区居民生活品质显著提升，居民生活环境显著优化，根据评分标准本项目得分记3.84分。

##### **4. 实施效益—可持续影响—长效管护机制（2分）**

查阅街道办事处智慧社区推广方案（试行）。高新区街道办事处智慧社区建设建立了一定的长效管护机制，但后续运维仍有待完善，根据评分标准本项目得分记1分。

### **5. 实施效益—智慧创新—智慧创新措施（3分）**

查阅智慧创新相关文件资料，智慧社区项目具有被采纳的智慧创新措施智慧创新措施为社区管理、居民生活、城市治理带来较明显效益，但仍有待进一步加强，根据评分标准本项目得分记1分。

### **6. 满意度—受益群体满意度—受益群众满意度（10分）**

查阅受益群众满意度相关文件，结合实地调研与居民访谈了解到居民对社区安防状况、配套设施、居住环境等状况非常满意，根据评分标准本项目得分记9.64分。

### **7. 满意度—受益群体满意度—物业管理、城管、城建、公安等相关受益部门满意度（5分）**

社区是城市管理的最基层单位，上面千条线下面一根针，各部门的工作最终都会在社区得到落实。查阅物业管理、城管、城建、公安等相关受益部门满意度等相关文件，结合调研发现智慧社区的创建和运行提高了城市管理的效率，物业管理、城管、城建、公安等相关受益部门对智慧社区非常满意，根据评分标准本项目得分记4.74分。

## **五、主要经验做法、存在的问题及原因分析**

### **（一）主要经验做法**

一是领导高度重视，专项资金预算下拨后，主要领导和分管领导重视，落实责任分工，确保项目顺利进行。

二是高新区街道办事处建立专项资金管理办法，严格遵循专款专用、独立核算的管理原则、项目的申报严格按照高新区财政资金管理的要求进行，专项资金财政拨款到位后较及时进行了项目开展和资金投

入。街道办事处目前对专项资金的管理按照项目支出涉及的经济科目规定，根据财务管理办法的相关制度执行。

三是树立了全局思维和底线思维，按照项目谋划提前，项目前期提前，项目调度提前，项目开工提前“四个提前”思路，统筹年度重点项目建设工作。

四是做好项目实施的跟踪检查工作，高新区街道办事处定期不定期对项目实施情况和经费使用情况进行跟踪检查，对能够实现预期绩效目标的项目予以充分肯定，对进展缓慢，预期绩效目标差的项目，及时进行协调和提出整改措施，确保项目实施工作正常运行，达到预期绩效目标。

## **（二）存在的问题及原因分析**

### **1. 绩效指标的可衡量性、绩效指标细化，量化程度不足**

绩效指标是对目标的分解、细化并赋予量化值，提升对目标的可衡量性可评价性。智慧社区建设住建部有明确的建设内容及评价标准，建设标准及建设内容未分解到项目的绩效目标表中，本项目绩效指标的可衡量性、量化、细化呈现不足。

### **2. 预算编制的依据及合理性不足**

预算编制依据的充分性不足，预算编制的科学合理性没有提供支撑材料，预算额度测算依据不足，没有针对不同智慧社区建设特点进行预算编制；项目预算明确及细化不够，预算调整幅度较大，无相关审批资料，预算调整无相关的审批程序；项目建设内容与其他部门的职能边界不清晰，如智能物业的投入是否均投入了财政兜底保障的社区，资金

投入涉及到智能充电桩、智能环境监测等，是否应由其他职能部门主责投入，在本项目中未体现协同性。

### **3. 项目总体规划设计的全面性和科学性不足**

项目前期立项规划不足，缺乏智慧社区建设的总体规划以及分年度的建设规划，缺乏智慧社区建设的现状分析，对于将新景楼社区等社区纳入当年为民办事的项目尚缺乏规划的相关支撑，无社区的现状、物业管理情况、居民需求及试点后的推广应用等相关分析与论述。

### **4. 项目实施方案编制不完整**

有部分项目试点区实施方案编制不完整，具体表现为：未严格按照财政批复下达的资金计划编制实施方案。实施方案细化程度不足，仅有高新区街道办事处智慧社区建设推广方案试行，未编制本项目的具体实施方案。缺乏项目实施流程，过程管控及目标要求的可操作性指导文件，未严格依据财政批复下达的资金计划编制实施方案并严格按实施方案进行实施。

### **5. 项目过程管理不到位**

项目的初验、终验资料不完整，初验及终验尚处于走形式状态。智慧社区信息平台开发中缺少平台论证、初验、反馈修改、终验等环节的关键资料，项目实施控制的规范性不足，初验和中验的间隔时间太近，无验收意见和验收日期；项目过程管理不到位，部分项目跨年度实施提前谋划不够，部分装修施工类工程未履行相应的政府采购招标程序；智慧社区软件平台过程管理不到位，验收程序不合理，验收环节相关支撑材料不足。

## 6. 社会效益及长效管护机制有待加强

社会效益方面，城市服务利用功能不全面，可持续影响方面长效管护机制有待完善，智慧创新措施有待提高。项目可持续发展考虑不足，项目完成后需要投入维护费用，需要稳定的资金支持，后续运转维护费用的来源尚不明确，可持续性存在不确定性。

## 7. 智慧平台内容不够细化

随着现代生活的丰富和人们各方面需求的多样化，居民对智慧平台内容方面的个性化需求不断提高，平台细化的程度显得尤为重要。高新区街道办事处智慧社区创建整体架构为“1+2+N”模式，指1平台2体系多个具体应用。“1”指社区智慧平台，依托大数据信息资料，对社区数据进行整理分析，是智慧社区创建的支撑；“2”指硬件系统建设体系、软件系统建设体系。硬件系统建设体系下设四大板块：智慧安防、智慧家居、智慧分类、智慧环测，重点在社区居民的衣食住行上体现智慧因素；软件系统建设包括智慧党建、智慧居委、智慧物业、智慧服务、智慧网格、智慧教育、智慧养老、智慧商圈。

现有的智慧平台重点实现了社区日常管理如物业、门禁、安保和水电维修等智慧物业方面的需求，且效果和反馈皆好，但是在智慧医疗、智慧商业和智能家居等方面仍有所欠缺，存在着内容不够细化、模块不够充分的现象，例如社区居民希望获取周边商业资讯只能查到周边商业的名称和简介，而不能看到这些商业内部服务的具体信息、服务内容和物流情况，是否可以提供送货、预订服务和排队人数等等；而社区医疗方面，社区居民仍然依赖传统的社区医院、周边药店药房等，使用智

慧医疗的人数仍较少。另外，智慧平台中对于社区老年人和青少年的特色服务较少，没有细分模块是给予青少年选择兴趣班、托管班和辅导班的界面，这些现象都显示出智慧平台不够细化的问题。

## **8. 注重硬件建设、忽视软实力培养**

目前，智慧社区的社区信息化基础设施已经相对完善，政府在硬件建设上也投入了大量资金，政府投入多，居民感受少，重视硬件建设，轻视软件维护的现象却依然存在。智慧社区的发展离不开软实力的支撑，比如社区工作人员的培训、智慧平台的系统维护、智慧人员的专业化、智慧数据的更新时效、使用者的继续教育、低碳环保可持续发展及人性化服务的宣传理念等软实力建设方面仍有欠缺。此外，智慧社区所拥有的技术资源与服务 and 居民需求之间的有效对接也应得到重视。智慧社区的发展要软硬结合、智慧同行，硬件设施和先进信息技术的建设是很重要的一方面，但更重要的是社会理念、人员素质、认知程度等软实力的支撑，这样才能真正的提升公共管理和治理的能力。

## **六、对策建议**

智慧社区发展的关键之一是以居民需求为中心，创新服务供给，提升服务质量，此外，智慧社区运行绩效的有效评价能够帮助发现问题，进而解决问题，智慧社区应合理改善过程投入、加强智慧人群建设、优化智慧服务体系，进一步提升智慧社区满足居民需求的力度，提升社区治理与服务水平，以最终实现居民生活品质的提升。

**(一) 加强项目预算编制及调整管理，提高绩效指标的可衡量性、细化、量化程度**

加强项目预算编制及调整管理，结合建设内容准确编制项目预算，减少项目预算的调整，对于预算调整要严格履行审批手续，对于年度资金需求要编制项目申报文本，并对年度预算进行细化；明确项目绩效目标，根据项目绩效目标分解，细化评定评价指标，提升项目及效果呈现方式。

## **（二）加强项目过程管理，完善和细化实施方案**

首先，加强项目前期立项规划，制定智慧社区建设的总体规划及分年度的建设计划，针对不同社区的差异特点，重点做好项目前期立项的充分性和必要性论证，特别是技术路线的选择，要考虑经济性和实用性，将一张蓝图绘到底，提高决策的科学性，确保财政资金投入的效率。

其次，进一步加强项目申报管理和审核工作，加强对项目的管理，对实施方案进行完善和细化，依据财政批复下达的资金计划编制实施方案，并严格按实施方案进行实施；加强项目目标的设定，结合智慧社区建设评价标准及年度资金投入，将每个领域的建设标准建设内容及预期达到的绩效目标计划分解设置，提高绩效目标的明确性及可评价程度；同时，加强项目政府采购执行管理，严格按照河北省唐山市及高新区政府采购的相关规定执行政府采购预算。

第四，结合项目内容及管理层级制定总项目及分项目的实施方案。从项目组织管理、组织实施、过程管控、项目验收等方面完善项目实施的管理，确保项目执行的有效及管理过程的规范。加强项目的过程管理，强化项目的初验、终验资料完整性，符合信息化项目验收的相关规范，将用户体验作为项目验收的重要支撑材料；对项目建设内容进一步论

证，减少超前及不符合智慧社区建设实际需要的现象，减少财政资金的浪费。

### **（三）合理改善过程投入，提升结果绩效，保证智慧社区运行的“硬”投入**

硬投入可以理解为有形的、具有物质形态的投入，在智慧社区运行中的硬投入包括与居民生活密切相关的市政与生活配套设施、与社区智慧化程度相关的硬件设备与通信基础设施等。社区内部完善的市政与生活配套设施是实现智慧社区有效运行的前提与基础，因此要严格按照住宅社区相关规范和标准建设和完善相关配套设施。通信基础设施和智慧化技术是智慧社区智慧化系统建设的基础，因此要使智慧社区成为真正意义上“智慧”，需要加强通信基础设施的建设，同时与行业领先的技术与方案供应商达成合作，以保证技术与设备的稳定。

### **（四）改善智慧社区运行的“软”投入**

软投入可以理解为与有形的硬投入相对的没有物质形态的投入，在智慧社区运行中的软投入包括服务、管理、认知、能力等。首先，智慧社区运行绩效来源于利益相关者的利益诉求与期望的实现程度，因此社区与物业管理公司以居民需求为导向，明确居民的需求与关注点，把握居民的期望，了解现有智慧服务与居民期望之间的差距，进而提供与居民需求与期望密切相关的各类智慧服务；然后，在智慧社区的运行过程中，相应的社区管理人员从自身出发，不断学习，不断进步，提升自身工作能力和管理能力；最后，从居民自身来讲，要提高对智慧社区的认知，以开放包容的心态接受智慧社区，加强与物业的配合，接受并

尝试使用各种智慧化设备，以使智慧社区有效运行。

### **（五）加强智慧人群建设，实现有效参与**

智慧社区运行的过程实际也是利益相关者参与的过程，在这个过程中实现各利益相关者的期望与利益诉求。智慧社区的运行绩效在很大程度上与利益相关者的有效参与有关，因此，加强智慧人群建设，需要从社区管理人员、社区居民等核心利益相关者着手。

加强智慧人群建设，一方面要加强智慧社区建设运营相关人才培养。譬如，社区要吸纳新鲜血液，培养一批年轻化、信息化能力强的运营管理人才，以保障智慧社区的有效运行。另一方面，各方明确智慧社区运行的总体目标，在既定的目标与期望的引导下，为智慧社区有效运行做出自己的贡献和努力。前期要加强智慧社区宣传力度，譬如建立智慧社区样板间让潜在客户进行实际体验，以提高居民对智慧社区的认知与理解；其次，后期社区定期对居民进行调查与回访，让居民有机会表达诉求并提出合理化建议，以不断完善智慧社区应用与服务；最后，从居民自身角度来讲，要转变思想，提高对智慧社区的认知，不断学习并接受信息化智能设备的应用。

### **（六）加大基层建设、挖掘创新潜力**

政府公共管理和治理能力的提升离不开基层，离不开社区，想要全面提升智慧社区的公共管理和治理能力一定要注重基层投入和创新。具体说来可以通过扩大基层公共服务配套供给机制、加强社区的便民服务、文体设施和医疗中心建设、优化路网交通、建设公共绿地或公园来加强基层建设，同时引进更多的社会资本，把新的理念和资金带到基

层，实现基层各个方面的不断升级。加大基层建设还要注重科教文化的方面，比如通过剧院、音乐厅等的建设来丰富基层群众对于精神层面的需求，引导大众更关注精神追求、控制物质欲望，心态健康平和的面对工作生活中遇到的困难和问题，从而促进整个社会的和谐和进步。

创新是近年来的新趋势，社会要发展就离不开创新，基层政府治理能力的提升更是依赖于创新，我们应该改变固有的思想观念，增强前瞻性，不断挖掘创新潜力，探索社区治理的新方法、新模式。用创新管理的人本理念来服务大众，不断推动社区自治，开创文明+的社区管理模式。

### **（七）拓宽参与渠道、鼓励居民自治**

与传统社区管理不同，智慧社区更注重居民的自治。过去社区居民通常以会议、座谈、电话、听证等方式来参与社区管理，随着社会的发展和智慧平台的引入，居民参与社区管理的渠道更先进更便捷了，自治的范围和积极性也大大提高。社区居民可以通过智慧平台 APP、微信公众号等方式参与到社区建设和治理的过程中，在享受智慧服务的同时提出自己的意见，与他人或管理者进行有效的沟通，遇到问题则可以快速解决，即拓宽了居民参与的渠道，又大大提高了居民自治的积极性。

### **（八）建立统筹决策与沟通衔接机制**

通过建立协调会议的制度，按智慧社区建设工作的重点和难易程度，由街道部门领导、社区领导和街道社区工作人员按周、月、季定期或不定期的召开协调会议，及时研究解决智慧社区建设过程中跨部门、跨范围的重要问题。此外，可以开辟议事的绿色通道，根据信息保密程

度的不同,在移动办公系统平台和微信上组建工作群,成员包括区主管领导、分管领导以及相关部门主要负责人,主要领导、分管领导可以在工作群中针对一般性问题做出的具体指示,相关部门尽快落实。

实行项目小组的管理制度,根据智慧社区建设的项目细分,将社区工作人员落实到具体项目中,对外负责与开发单位沟通联系,对内负责协调区内各职能部门关系,推动整个项目的组织和实施,严格控制项目的质量、进度和费用;建立业务需求征集、反馈、确认的机制;通过实地走访、调研座谈等方式,及时准确了解和掌握各社区的具体需求,推动建设单位加大技术研发力度,努力实现智慧社区各项目与实际需求的有效对接;各职能部门在系统使用过程中,可定期梳理可优化的业务需求,对系统进行持续完善。实施工作进展“一周一报”的制度。以微信群为载体,及时梳理分析和协调解决项目推进过程中遇到的问题和困难,有针对性地提出务实管用的对策措施,建立信息系统报备制度。

### **(九) 建立全面保障机制**

实施项目动态跟踪制,加大智慧社区建设过程中的管控力度,建立定期沟通、动态管理和通报制度,强化对完成情况的跟踪反馈和督促落实;完善技术支撑体系,加大对系统需求调研、分析和技术支持的力度,合理安排社区建设和推广的进度,对各单位的推进工作进行全程技术指导 and 协调管控。

建立信息安全保障机制,加强基础设施与技术设施的体系化建设,建立有效的身份认证、数字签名、信息加密、数据操作留痕、责任认定机制和等级保护的分类措施;加强对于信息安全的监督、健全信息安全

的各项管理制度；加强工作人员的法律意识、减少因人为因素产生的安全隐患；强化对信息安全的评估和防护措施、提升应急管理的能力；加快安全可靠软硬件应用的推广，保障现有数据的安全，提升智慧社区建设的综合安全能力。

强化财政资金投入的公平性及兜底性，理清本项目建设中与其他政府职能部门的职责边界，对项目可持续性 & 后期运维进行考虑，确保财政资金投入后项目运行及管理的可持续，建议在 2021 年智慧社区建成后，对三个社区的建设内容、技术路线、存在的不足等进行总结分析及论证后再进行试点，分阶段、分步骤的推广。

#### **（十）提高宣传力度和非盈利组织的作用**

智慧社区建设要加大宣传的力度，通过电视、网络、广播、报刊、公众号等方式进行广泛宣传，让居民在生活中意识到智慧建设带来的便利和改变，比如在辖属社区内进行智慧社区理念宣传，并同时推广智慧平台，在社区宣传栏粘贴智慧社区相关文章，让社区居民更加了解这种新型模式；组织知识竞赛等活动让居民通过竞答深入学习智慧社区的各项内容；在试点社区做平台使用的反馈调查，了解社区居民在使用智慧平台后的实际感受，并及时完善。同时，积极发挥非盈利组织的积极作用，加强义工组织和党员志愿者服务，鼓励基层群众积极参与慈善，为社会治理贡献自己的一份力量。

总之，智慧社区建设各方面的资源整合才能实现系统的发展，这里面包括政府体制机制、法律法规、基础设施和技术、人文水平、居民自治能力和自身素质，只有协调好这一切，智慧社区才能得到科学有效的

建设和发展。

## 七、绩效评价结果应用

高新区街道办事处应当高度重视绩效评价结果的应用工作，充分发挥绩效评价以评促管效能，积极探索和建立一套与预算管理相结合、多渠道应用评价结果的有效机制，努力提高绩效意识和财政资金使用效益。财政局要结合评价结果，对被评价项目的绩效情况、完成程度和存在的问题与建议加以综合分析，建立评价结果在部门预算安排中的激励与约束机制，逐步发挥绩效评价工作的应有作用。

## 八、其他需说明的问题

本评价报告使用者应注意以下其他事项对评价结论的影响：

本报告基础资料由唐山高新区街道办提供，其真实性和完整性由提供单位负责；评价工作组的责任是保证本评价工作全过程的严肃与公平，得出客观公正的评价结论。未经评价组织管理机构同意，任何单位和个人不得将评价结果对外公布。

本次评价工作是在评价领导小组和项目实施单位的配合下完成的，评价小组具体实施评价工作和撰写评价报告。评价报告及结论可能受评价人员对项目的了解程度、专业知识和评价能力的限制。

以上其他事项可能对评价结果产生不确定的影响，提请评价报告使用者予以关注。

## 九、附件

### （一）附表

1. 附表 1：唐山高新区 2020 年度智慧社区项目绩效评价指标体系

2. 附表 2：唐山高新区 2020 年度智慧社区项目绩效评价指标评分  
表

3. 附表 3：唐山高新区 2020 年度智慧社区项目绩效评价基础数据  
表

## （二）其他资料

1. 2020 年唐山高新区智慧社区项目绩效评价调查问卷

2. 2020 年唐山高新区智慧社区项目绩效评价调查问卷结果统计表