

海南省一体化在线政务服务平台项目

财政支出项目绩效评价报告

评价类型：☐实施过程评价 ☒完成结果评价

项目名称：海南省一体化在线政务服务平台

项目单位：海南省大数据管理局

主管部门：海南省大数据管理局

评价时间：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日

组织方式：☐财政部门 ☐主管部门 ☒项目单位

评价机构：☐中介机构 ☐专家组 ☒项目单位评价
组

评价单位（盖章）：

上报时间：

海南省一体化在线政务服务平台项目

财政支出项目绩效评价报告

一、项目概况

（一）项目基本性质、用途和主要内容

海南省一体化在线政务服务平台项目为海南省大数据管理局建设项目，于 2019 年 11 月 8 日获项目立项批复，项目总投资估算为 6868.2 万元，使用省财政资金建设。

项目建设目标是建设海南省一体化在线政务服务平台，进一步推进“互联网+政务服务”，为深化“放管服”改革、推动海南省政府治理现代化提供强有力支撑，全面提升海南省网上政务服务水平，力争进入全国第一梯队。

海南省一体化在线政务服务平台建设的核心业务系统如下：建设海南省政务服务网门户、省政务服务中心实体大厅形象、省级政务服务移动端、省级政务服务小程序及智能投诉咨询和引导服务；建设“一窗受理”、“多证合一”、“证照分离”、人才服务“一站式”平台、企业信用联合惩戒系统及全省“好差评”系统；建设政务服务数据标准库、统一政务服务事项库、海南省办事材料基础数据库及统一电子证照系统；打造政务服务综合保障一体化、政务服务公共支撑一体化平台，实现与国家政务服务门户、

移动端、事项、统一身份认证、统一电子印章、统一电子证照共享、资源汇聚共享、统一运维管理、安全保障体系及国家基础资源库对接。

（二）项目绩效目标

项目以购买服务方式通过单一来源采购委托给数字海南有限公司承建。

1. 产出指标。共 4 个产出指标，一是海南省政务服务一体化完成率达到 90%以上。二是海南省政务服务公众端的覆盖率达到 90%以上。三是海南省政务服务数据标准化占比情况达到 90%以上。四是海南省一体化政务服务平台与国家平台对接完成率达到 90%以上。

2. 产出时效。项目服务周期为 3 年，2020 年 3 月 27 日完成项目合同签订，支付了第一笔合同款 1957 万元；2020 年 6 月 12 日完成项目可服务能力评估，支付了第二笔合同款 1361.5 万元；通过询价方式确定监理单位为成都久信信息技术股份有限公司，2020 年 6 月 18 日，支付了首笔合同款 29.5 万元；省政府政务服务中心移交我局的信息化的建设项目，为保持项目的延续性，购买“海南省一体化在线政务服务平台”信息化服务方案编制单位为沈阳电信规划设计院股份有限公司，2020 年 4 月支付了项目编制费用全款 13.5 万；2021 年 10 月 20 日完成项目第一年服务期阶段性验收，并完成支付项目第三笔合同款 1659.25 万元，监理服务第二笔合同款 33.1 万元和第三方测试服务首笔合同款

12.5 万元；2022 年 11 月 24 日完成项目第二年服务期阶段性验收，并完成支付项目第四笔合同款 995.55 万元，同时完成支付监理服务第三笔合同款 17 万元。

3. 经济效益。海南省一体化在线政务服务平台建设，是国家一体化政务服务平台的重要部分，从国家、海南省级层面，推动政务服务业务、数据、技术应用统一，推进政务服务数据充分共享，使得海南省政务服务模式突破时间、空间和部门间分隔的制约，缩短了办事审批时间，降低社会公众及企业的办事成本，带来以下经济效益：

- （1）减少基础平台重复建设，提高投资有效性。
- （2）降低运行维护费用，提高运行维护质量。
- （3）减少信息使用成本，提高信息使用效益。
- （4）带动工业化，推动现代化，带动经济发展。

4. 社会效益。海南省一体化政务服务平台，是构建方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系的关键举措，将有效促进海南省政务服务体系改进和完善，深化海南省一张审批网、不见面审批的工作成果，满足海南省服务型政府、协同型政府、智慧化政府的发展要求，带来以下社会效益：

- （1）贯彻落实党的十九大精神，优化政务服务改革。
- （2）政府适应全国一体化政务服务新形势，树立服务型政府形象。
- （3）促进业务协同和信息共享，提高政府公共服务水平。

(4) 提高全省信息化程度，引导信息化创新应用。

二、项目资金使用及管理情况

(一) 项目资金到位情况分析

本项目投资概算为 6868.2 万元，使用省财政资金建设。经我局申请，截至目前累计下达资金 6078.9 万元，主要用于支付项目服务方案编制费、项目建设第一、二年服务费、监理服务以及第三方测试服务合同费用。项目资金及时到位，截至 2023 年 11 月 20 日，该项目累计完成资金支付 6078.9 万元，资金支付完成率 100%。

(二) 项目资金使用情况分析

该项目总投资为 6868.2 万元，使用省财政厅投资资金建设。截至目前财政拨付资金 6078.9 万元。2020 年 3 月项目通过单一来源招标方式确定了项目技术开发单位为数字海南有限公司，2020 年 3 月 27 日，支付了第一笔合同款 1957 万元；2020 年 12 月 4 日，支付第二笔合同款 1361.5 万元。通过询价方式确定监理单位为成都久信信息技术股份有限公司，2020 年 6 月 18 日，支付了首笔合同款 29.5 万元；购买“海南省一体化在线政务服务平台”信息化服务方案编制单位为沈阳电信规划设计院股份有限公司，2020 年 4 月支付了项目编制费用全款 13.5 万；2021 年 10 月 20 日完成项目第一年服务期阶段性验收，并完成支付项目第三笔款 1659.25 万元，监理服务第二笔合同款 33.1 万元和第三方测试服务首笔合同款 12.5 万元；2022 年 11 月 24 日完成项

目第二年服务期阶段性验收，并完成支付项目第四笔款 995.55 万元，同时完成支付监理服务第三笔合同款 17 万元。

（三）项目资金管理情况分析

项目严格落实项目资金的专款专用，严格执行省大数据管理局的资金管理、费用支出等制度，严格执行会计核算规范。当前资金管理情况正常。

三、项目组织实施情况

（一）项目组织情况分析

1. 项目招投标情况。2020 年 1 月至 3 月，我局根据《海南省大数据管理局管理暂行办法》（海南省人民政府令第 284 号）第九条“按照‘管运分离’原则，省大数据管理局依法组建省大数据运营公司，承担全省电子政务基础设施、公共平台和共性平台的建设运维工作”以及《研究部署省大数据管理局筹建有关工作》（海南省人民政府专题会议纪要〔2019〕30 号）第四条“信息化基础设施、公共性平台的建设运维由省大数据管理局负责，为加强海南省一体化在线政务服务平台的统筹建设，省大数据管理局依据政府采购程序通过单一来源采购方式委托给省大数据运营公司承建”。2020 年 1 月 9 日，省财政厅批复通过海南省一体化在线政务服务平台项目的《政府采购特殊事项审批表》，省大数据管理局于 2020 年 3 月 3 日，以单一来源采购方式委托给数字海南有限公司。

2. 项目验收情况。根据项目进度，本项目于 2020 年 7 月 3 日，我局组织开展海南省一体化在线政务服务平台项目的可服务能力评估工作，并通过专家评审。2020 年 7 月 8 日，项目进入试运行期，周期三个月。2020 年 10 月 29 日，项目完成试运行，并进入正式服务期。2021 年 10 月 20 日完成第一年服务期并通过专家评审进入第二年服务期。2022 年 11 月 24 日完成第二年服务期并通过专家评审进入第三年服务期。目前项目处于第三服务年服务阶段。

（二）项目管理情况分析

按照《省本级预算单位政务信息化项目建设管理若干事项的具体规定（暂行）》和国家法律法规、相关技术标准规范和项目批复文件、采购文件、合同约定等对项目实施进行管理。项目管理组织机构由项目领导小组、项目实施团队、专家组、监理单位共同组成。

（1）项目领导小组由甲乙双方高层领导共同组成，全面负责项目建设的运行和组织工作，对重大的技术、管理、业务规范和部门关系协调等进行决策，确定建设目标，审查建设方案，并按照国家批准的建设方案组织实施。

（2）项目实施团队负责项目的具体实施的日常工作，其中项目经理负责协调解决项目专业技术队伍组织，协调资源，并对项目组进行管理，确保项目顺利完成。

项目实施团队又划分为需求调研组、标准规范组、系统设计

组、系统开发组、系统测试与部署组、文档管理组、培训组、售后支持组等。

（3）专家组

专家组是项目设计与建设的智囊，负责在项目规划设计阶段的思路提出、方案把关、资金评审，以及项目建设过程中的指导工作。

（4）监理单位

监理公司负责对信息化系统的质量、进度和投资进行监督，对项目合同、文档资料进行管理，协调建设单位之间的工作关系，对项目活动及系统开发、集成、部署、验收等进行全过程监督和把控，从而保证项目符合建设要求，并规避建设风险。

四、项目绩效情况

（一）项目绩效目标完成情况分析

1. 项目的经济性分析

（1）项目成本（预算）控制情况

项目资金到位 6078.9 万元，可满足项目建设工作的开展。当前，项目处于第三年服务期，项目的成本控制主要通过项目管理方法论最佳实践的实施以及相关财务管理办法，同时，项目实行监理制，严格控制项目变更和跟踪项目进度。根据项目进度和合同约定，截至目前，2020 年项目预算 3361.5 万元，实际支付 3361.5 万元，2021 年项目预算 1704.85 万元，实际支付 1704.85

万元，2023 年项目预算 1012.55 万元，实际支付 1012.55 万元，均在项目预算范围。

（2）项目成本（预算）节约情况

项目支出过程中均按照厉行节约原则进行。根据项目建设计划，当前项目处于第三年服务期，项目成本节约目前主要体现为项目各部分内容招标结余。其中，一是项目建设预算是 6868.2 万元，实际采购 6637 万元，节约 231.2 万元；二是项目监理服务预算是 128.85 余万元，实际采购 96.6 万元，节约 32.25 余万元。三是密码测试服务预算是 9 万元，因在“海南省政务服务应用提升项目 D 包-海南省政务服务领域密码改造”项目已实施密码测试服务，并且海易办一期已规划这部分工作，故未进行采购，节约 9 万元。

2. 项目的效率性分析

（1）项目的实施进度

2019 年 11 月 8 日，省大数据管理局完成项目立项批复，项目总投资估算为 6868.2 万元，2020 年省财政厅下达资金 2000 万元，调整后资金为 3361.5 万元，主要用于支付签订合同后的首付款与试运行结束后费用。

2020 年 3 月 3 日，省财政厅批复同意项目建设，以单一来源采购方式委托给数字海南有限公司承建。

2020 年 3 月 27 日，完成项目合同签订，合同金额 6637 万元，并完成支付合同第一笔款 1957 万元。

2020年7月3日，省大数据管理局组织开展项目可服务能力评估，并通过专家评审。

2020年7月8日，项目进入试运行，试运行周期三个月。

2020年8月14日，为满足电子印章制作系统于国家CA对接要求进行项目变更，签订补充协议，原合同总金额调整为6625.4万元。

2020年10月29日，项目完成试运行，进入正式服务期。

2020年12月4日，完成支付合同第二笔款1361.5万元。

2021年2月2日，为统筹密码应用测评工作，将原合同附件1《采购内容及报价》的“密码应用测评”变更为由甲方自主采购服务，变更后原合同总金额为6616.4万元。

2021年10月11日，因与海南省人民政府综合服务热线12345平台升级改造项目中所建设12345微信小程序端内容相似度极高，经商定对该项建设内容共计69万元进行变更，签订补充协议，原合同总金额调整为6547.4万元。

2021年10月20日，项目完成第一年服务期阶段性验收，进入第二年服务期，同时完成支付合同第三笔款1659.25万元。

2022年11月24日，项目完成第二年服务期阶段性验收，进入第三年服务期，同时完成支付合同第四笔款995.55万元。

（2）项目完成质量

项目立项后，省大数据管理局组织推进项目建设，目前，已建成海南省政务服务网门户、省政务服务中心实体大厅形象、省

级政务服务移动端、小程序及智能投诉咨询和引导服务；已建成政务服务数据标准库、统一政务服务事项库、办事材料基础数据库及统一电子证照系统；打造政务服务综合保障一体化、政务服务公共支撑一体化平台，实现与国家政务服务门户、移动端、事项、统一身份认证、统一电子印章、统一电子证照共享、资源汇聚共享、统一运维管理、安全保障体系及国家基础资源库对接等内容，项目质量符合预期。

3. 项目的效益性分析

（1）项目预期目标完成程度

当前项目处于第三年服务期，按照合同里程碑约定，项目签订合同 3 个月内完成核心系统上线并具备可服务能力，项目阶段目标效益符合预期。截至目前，我省政务服务“一网通办”能力显著提升。**打造全省政务服务“一网通办”总门户。**通过整合各部门、市县办事门户打造了以海南政务服务网为全省政务服务入口统一，实现数据同源，为企业和群众提供统一便捷的“一网式”服务。已实现全省 63 个省级部门、19 个市县、196 个乡镇、两千余个行政村全覆盖。**建成全省政务服务“好差评”系统。**印发了《海南省政务服务“好差评”实施办法》，全省政务服务“好差评”系统共收到评价超过 1649 万次，群众总体满意度 99.99%，差评整改率 100%。**推进“一件事一次办”主题服务方面，**完成“出生”“失业保险金申领”“二手房转移登记”等 30 个“一件事一次办”主题集成服务和 30 个“智能快办”服务。**推进全省**

电子证照共享应用方面，建成全省电子证照系统，集成统一电子印章平台，与国家电子证照平台对接实现全国互信互认。出台了《海南省一体化政务服务平台电子证照应用管理实施办法》，完成 356 类电子证照共 3725 万条数据归集并上报国家政务平台，人均电子证照持有数量已从 2020 年 3 月份的 0.047 个提升到 3.725 个。政务服务满意度方面，省级事项掌上办占比提升至 60%，可全程网办占比提升至 88.84%，承诺时限压缩率为 70.53%，政务服务事项“四减”相关指标相较 2020 年取得了大幅提升。

（2）项目实施对经济和社会的影响

一是建成海南省一体化在线政务服务平台，完成与全国一体化在线政务服务平台对接，创新海南省政府服务理念和行政效能。二是深化“不见面审批”、“全省通办”、“一件事一次办”等主题事项审批内容，提供统一政务服务门户、统一政务服务事项库、统一身份认证、统一电子印章、统一电子证照、统一数据共享等“标配”服务，实现流程优化创新服务等，优化海南省营商环境，进一步提升海南省网上政务服务水平，提升市民获得感、安全感、幸福感。

4. 项目的可持续性分析

本项目建设海南省一体化在线政务服务平台是落实国家一体化在线政务服务平台建设，加快推进我省政务服务“一网通办”，优化营商环境的重要抓手，项目可以持续地发展，产生既定的社会效益和经济效益。本项目资金来源可靠，能够按时到位，

项目的可持续性高。

（二）项目绩效目标未完成原因分析

无

五、其他需说明的问题

（一）后续工作计划

完成第三年阶段性验收及终验工作。

（二）主要经验及做法

一是建立高效顺畅的工作协调机制。2020年1月2日印发《关于调整海南省一体化在线政务服务平台建设管理协调工作领导小组及其办公室组成人员和职责分工的通知》，由分管的副省长担任组长，省政府秘书长担任副组长，省政府政务服务中心主任担任小组办公室主任。由省政府办公厅、省政府政务服务中心和省大数据管理局共同牵头组成工作专班，专班在省政府大楼集中办公。编制印发《全省一体化政务服务平台专班通讯录》，细化责任分工，形成工作合力，全力推进项目建设。

二是坚持全省一盘棋，推动全省政务服务“一网通办”。2020年9月中旬，我局领导班子带队与省政务服务中心、数字海南有限公司人员组成4个调研小组，分赴全省19个市县行政审批服务局和政务服务中心大厅综合窗口进行现场调研，通过现场查看系统使用情况及与办事群众和窗口工作人员交流，全面深入了解全省一体化在线政务服务平台、省“互联网+监管”系统和省工

程建设项目审批管理系统的使用情况和存在问题。目前全省各县都已全面使用省一体化在线政务服务平台，系统整体运行稳定，正逐步从“能用”向“好用”转变。

三是创新工作方式，强化督查督办。对标国家网上政务服务能力评估指标体系，细化任务跟踪表、倒排工期和明确各单位具体责任，并对工作进展进行每周通报，同时形成专报送省一体化在线政务服务平台建设管理协调工作领导小组和沈晓明省长。针对重点工作任务进展缓慢的市县和部门，采取短信提醒、电话催办和督办单等多种督办手段进行督办，要求落后单位派人驻点专班集中办公，共同攻关，确保任务按时完成。

（三）存在问题及建议

我省政务服务改革和数字政府建设的实体基础、事项基础、数据基础、制度基础都还很薄弱，需要在固本培元、夯实基础上下硬功夫。

下一步工作建议：**一是**坚持高位推动、多方协同，推动改革不断向纵深推进。加快制定细化改革方案，完善配套制度建设，逐一明确时间表、任务书、路线图，挂图作战、跑表计时，做到“周周有进展、月月有成效”，自上而下常态化推进优化营商环境工作。**二是**加强政务服务集成变革创新。围绕高频政务服务事项，推出一批“快办”服务、一批“一件事一次办”服务、一批

“容缺受理”服务等，通过线上线下融合，实现无差别受理、同标准办理、全过程闭环。**三是**持续优化完善系统功能，加强对派驻市县运维人员的管理，提高系统运维保障水平。