

2023 年度信阳市政务服务外包服务费财政重点绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目立项背景和目的

河南省人民政府办公厅出台了《河南省人民政府办公厅关于印发河南省政务服务中心管理办法（试行）的通知》（豫政办〔2022〕107 号），提出省政务服务中心的模式，建立健全统一规范的日常运行和进驻政务服务事项审批服务制度。信阳市人民政府印发了《信阳市人民政府关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的实施意见（试行）》（信政文〔2022〕39 号）。由信阳市政务服务中心作为实施单位，通过政府采购确定政府服务外包服务机构，采购有效期为 2022 年 1 月 1 日至 2024 年 12 月 31 日，2023 年政务服务外包项目延续 2022 年合同。

（二）项目预算安排与支出情况

政务服务外包服务费 2023 年预算批复金额 649.50 万元，资金来源为市本级资金。截至 2024 年 9 月，政务服务外包服务费已支出资金 486.58 万元，合同支付率 74.92%。

（三）项目计划服务内容及考核结果

1. 项目计划服务内容

根据《信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同》，项目服务内容主要包括政务服务中心导

办帮办和窗口服务等内容。

2. 项目服务考核结果

2023 年政务服务考核只有 8 月份考核结果低于 90 分，其余月份考核成绩均在 90 分及以上。2023 年共完成业务办理 307435 人次，业务咨询 139051 人次，帮办代办 4080 人次，提供延时服务 4421 人次

（四）项目绩效目标

信阳市 2023 年政务服务外包服务费绩效目标：项目计划服务群众不低于 3800 人次/天，通过项目实施，实现“一窗受理、受审分离”的改革目标，打造一支服务标准、流程规范、作风过硬的政务服务团队，政务服务营商环境达到优秀水平。

二、得分与绩效等级

评价组根据项目资料和实地调研结果，以“科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明”为原则完成了项目评分。最终项目得分为 86.88 分，绩效等级为“良”。

表 2-1 项目一级指标得分汇总表

指标	A 决策	B 过程	C 产出	D 效益	总分
分值	15	25	30	30	100
得分	13.00	21.47	26.61	25.80	86.88
得分率	86.67%	85.88%	88.70%	86.00%	86.88%

三、经验与成效

（一）打造特色服务模式，提升单位知名度

通过政务服务统一外包的形式，由企业化管理市场化运

作，业务管理模式由“中心机关+审批部门”转变为“机关+部门+外包团队”三方力量，形成“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的审批服务模式。2023年，市政务服务大厅成功创建了“省级文明单位（标兵）”，同时被省市场监管厅确定为“省级标准化创建示范单位”，被数字政务发展年会组委会评为“一体化政务服务创新实践典型示范单位”，被市纪委监委评为“清廉机关示范点”，被市文明办评为“文明服务示范窗口”。

（二）实施效果明显，群众满意度较高

项目实施有效提升了企业和群众的办事效率，如群众从办理不动产权证书（商品房）到领证的时间从原来的平均办理30分钟，1.5个工作日领证，减少到20分钟以内即可出证，办事效率大幅提升。

评价组实地调研满意度为97.40%；线上发放满意度问卷满意度为99.93%，项目整体群众满意度较高。2023年以来，市政务服务中心收到社会赞誉510次，其中锦旗28面，表扬信125封，好人好事357件，客户满意度整体评价为“优”。

四、存在的问题及原因

（一）考核管理精细化不足

一是考核通报及时性不足，如1月份考核通报时间3月26日、2月份和3月份考核通报时间6月25日，三个月份考核通报时间明显滞后。二是部分考核问题再发生频次略高。如“窗口人员离岗情况、延时服务落实不到位，人员配置不合理”等，发生频次均在三次及以上。三是考核管理有待进

一步规范。市政务服务中心未按照考核管理办法开展年度服务质量考核。

（二）人员调配合理性不足

项目存在人员配置不合理，业务培训工作需要加强的问题。具体来说，一是个别窗口人员配置薄弱，影响业务办理效率；二是存在培训不够及时、充分，影响办件效率的情况，如个别政策变更，相关窗口人员未及时、充分地掌握该情况，出现未能有效向办事群众解答的情况。

五、改进建议

（一）加强考核管理，提升服务质量

一是建议项目实施单位加强考核评分细则的论证，进一步完善考核管理办法，并严格执行，以增强考核的力度；二是建议压实整改责任，对于同类问题反复出现的问题，建立并落实奖惩机制。三是建议建立完善的反馈机制，及时收集服务对象的意见和建议，不断优化考核内容和流程。

（二）优化人员配置，提升办事效率

一是建议项目实施单位科学合理地优化人员及业务窗口配置，首先需要对现有人员进行全面评估，深入了解其业务能力水平，进行精准合理的人员分配。二是需强化窗口设置并制定紧急应对措施，对于业务量较大的窗口，在人员密集时段，应灵活运用其他业务量较小的窗口资源，以确保服务效率和质量。三是进一步加强人员业务培训，实现精细化人员管理，针对不同窗口人员定期开展相关业务培训和考核，

提升人员整体素质。四是积极引入现代化管理工具与信息系统，实现资源的共享与信息的互联互通，有效降低重复劳动与沟通成本，从而进一步提高整体工作效率。

（三）强化资金保障，加快资金拨付

一是加强与第三方服务机构的沟通，及时做好解释工作，避免出现因资金问题导致服务质量下降，影响项目整体实施效果；二是积极与市财政部门沟通协调，落实资金保障，确保资金的及时到位和合理使用，同时，项目实施单位应定期向财政部门汇报项目进展情况和资金使用状况，以增强工作透明度和资金管理的规范性。