

2023年度信阳市平桥区政务服务中心
“一窗受理、受审分离”辅助公共服务
项目绩效评价报告

项目单位：信阳市平桥区政务服务中心

委托单位：信阳市平桥区财政局

评价机构：信阳市宏大会计师事务所有限责任公司

评价日期：2024 年 8 月



2023年度信阳市平桥区政务服务中心
“一窗受理、受审分离”辅助公共服务
项目绩效评价报告评价组

被评价单位： 信阳市平桥区政务服务中心

评 价 单 位： 信阳市宏大会计师事务有限责任公司

项目负责人： 郑金霞 注册会计师/绩效评价师

项目参与人： 郭云龙 注册会计师/税务师

从光宇 注册会计师/建造师

陈 莹 注册会计师/中级会计师

付倩倩 注册会计师/资产评估师

张文文 中级会计师

目 录

摘 要	1
一、 基本概况	4
(一) 项目概况	4
(二) 项目绩效目标	7
二、 绩效评价工作开展情况	8
(一) 绩效评价目的、对象和范围	8
(二) 绩效评价原则、评价方法、评价指标体系	8
(三) 绩效评价工作过程	12
三、 评价结论	14
四、 绩效评价指标分析	14
(一) 项目决策情况	14
(二) 项目过程情况	17
(三) 项目产出情况	19
(四) 项目效益情况	21
五、 存在的问题及建议	23
六、 其他需要说明的问题	25
附件1 指标体系得分表	26
附件2 满意度问卷调查	30

摘 要

为深入贯彻《预算法》《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》有关精神，根据信阳市平桥区财政局2023年度绩效评价工作安排，信阳市宏大会计师事务所有限责任公司组织开展了信阳市平桥区政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目绩效评价工作。从决策、过程、产出、效益四个方面信阳市平桥区政务服务中心“一窗式”综合受理服务改革保障项目进行评价，综合得分为87.6分，评价等级为“良”。明细如下：

一级指标	分值	实际得分	得分率
决策类	15	8.85	59.00%
过程类	20	15.75	78.75%
产出类	35	34.8	99.43%
效益类	30	28.2	94%
合计	100	87.6	87.6%

项目实施的重大意义：“一窗受理、受审分离”改革是从群众反映强烈的办事难、办事繁、办事慢等问题出发，破除当前政务服务中存在的审批环节多、时间长、随意性大、透明度不够、系统互联互通难、信息共享难、业务协同难等突出问题而创立的一种新的政务服务，它以“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，实现企业和群众必须到现场办理的事项“只进一扇门”为主要目标，是当前我国深化“放管服”改革、大力实施“互联网+政务服务”行动计划、优化营商环境的重要改革措施。

在绩效评价过程中，也发现了一些薄弱环节和问题，主要是：

1、项目立项程序未经事前绩效评估，未充分评估项目实施后可能造成的人员闲置问题；未提前编制纳入年度预算，与“无预算，不支付”的主要原则不符

平桥区政务服务中心开展的“一窗受理、受审分离”项目，实施前未作事前绩效评估，未充分评估项目立项后造成的连锁反应，比如项目实施后造成的原机构人员如何处置，是否存在闲置等。项目实施前区政务服务大厅各部门前台受理人员为 104 人，项目实施后各部门大厅保留 69 人，剩余 35 人返回原单位，而购买服务人员 36 人。即财政资金在保障 104 人工资的前提下，需要支付购买服务人员 36 人的一年费用 233.82 万元。项目未立项评估考量这些影响及相应的方案。

项目立项没有提前纳入年度预算，仅仅是对标信阳市政务服务中心政务外包的模式实施。信政服（2021）26 号关于印发《信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”工作实施方案》的通知时间是 2021 年 11 月 30 日，2021 年 12 月 17 日市服务中心向各区机构发送征求“一窗受理、受审分离”的通知，而本项目是 2023 年实施时，尚未纳入 2023 年年度预算，有点“临时上马、情急实施”的感觉，与国发（2021）5 号《国务院关于进一步深化预算管理制度改革的意见》第五（十六）条规定“坚持先有预算后有支出，严禁超预算、无预算安排支出”的基本原则不符。

2、绩效目标编制质量不高，产出数量无法体现合同资金的工作量、质量指标仅有定性指标，缺少量化考量。

绩效目标“产出数量指标”仅设置工作人员数量一项，未明确案件办理数量等工作内容，绩效指标无法体现项目一年合同金额 233.82 万元的工作量。“质量指标”为定性指标，缺少量化考量。

3、项目实施后未进行质量管理考核

平桥区政务服务中心“一窗受理、受审分离”项目于2023年7月31日实施，2023年8月1日平桥区深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室发布了《关于印发《平桥区政务服务中心窗口工作日常考核办法》的通知》，但评价组发现，该考核办法并未执行，项目缺乏质量管理考核。

针对评价发现的问题，建议如下：

1、加强项目立项程序规范化，加强部门和单位预算管理

新增项目立项前严格按照《平桥区预算项目政策事前绩效评估管理办法》的规定，实施事前绩效评估，充分考量项目的整体影响。所有项目按照预算的相关规定，执行统一的预算管理制度。将项目作为部门和单位预算管理的基本单元，预算支出全部以项目形式纳入预算项目库，实施项目全生命周期管理，未纳入预算项目库的项目一律不得安排预算。

2、提升绩效目标编制质量

在申请项目、编制预算时，要按照规定和需求设定绩效目标，对项目全面实行绩效目标管理。绩效目标应当能够清晰反映预算资金的预期产出和预期效果，并以相应的绩效指标予以细化、量化描述，设定的绩效目标应符合：指向明确、细化量化、合理可行、相应匹配等要求。

3、加强项目质量管理考核

严格执行考核办法，加强项目质量管控与考核，发现问题及时修正，保障项目长期可持续、高质量的发展。

项目支出绩效评价报告

为充分发挥财政资金作用，确保资金使用的安全性、规范性和有效性，根据财政部《关于印发〈项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（财预[2020]10号）、河南省财政厅《省级项目支出绩效评价管理办法》（豫财效[2020]1号）、信阳市平桥区财政局《关于开展2023年度财政重点绩效评价工作的通知》等规定的文件精神，信阳市平桥区财政局委托信阳市宏大会计师事务所有限责任公司对信阳市平桥区政务服务中心（以下简称“区政务中心”）2023年度“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目实施独立的第三方评价，通过此次评价，及时发现问题，总结经验，提出改进建议，为政府相关决策及2023年度预算资金安排提供参考，促进财政资金合理分配，强化部门的支出责任，规范资金管理，提高财政资金使用效益。我公司评价工作人员于2024年7月1日至2024年8月10日对信阳市平桥区2023年度“一窗受理、受审分离”项目进行了绩效评价，现将绩效考评情况报告如下：

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

“一窗受理”改革是中央、省“放管服”改革的组成部分，也是方便群众办事、减轻企业负担、杜绝权利寻租、提高审批效率的重要举措，还是落实“零跑腿”“只跑一次”改革的实现途径。

2016年，国务院发布《国务院关于进一步加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号），提出了“2020年底前，实现互联网与政务服务深度融合，建成覆盖全国的整体联动、部门协同、省级

统筹、一网办理的“互联网+政务服务”体系，大幅提升政务服务智慧化水平，让政府服务更聪明，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效率”的总体工作目标。随后国家先后出台《关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）等系列文件，提出了指向性、针对性、操作性较强的政策要求。

党的十九大对决胜全面建成小康社会、开启全面建设社会主义现代化国家新征程作出了全面部署。2018年，国务院办公厅印发《关于进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45号）文件，提出要深入贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，牢固树立和贯彻落实新发展理念，深化“放管服”改革，进一步推进“互联网+政务服务”，加快构建全国一体化网上政务服务体系，推进跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的协同管理和服务，推动企业和群众办事线上“一网通办”（一网），线下“只进一扇门”（一门），现场办理“最多跑一次”（一次），让企业和群众到政府办事像“网购”一样方便。同时要“要优化提升政务服务大厅‘一站式’功能，加快实现前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件，实现企业和群众必须要现场办理的事项‘只进一扇门’”。

根据河南省《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于印发各专题组2021年工作要点的通知》（豫“放管服”组〔2021〕1号）的精神和要求，信阳市政府结合工作实际，2021年11月30日制定出台了《关于印发《信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”工作实施方案》的通知》（信政服〔2021〕26号），2021年12月17日信阳市政务服务和大数据管理局《关于征求“一窗受理、受审分离”相关工作的通知》，2022年1月信阳市政务服务中心发布“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目《竞争性磋商文件》。

平桥区政务服务中心积极响应市政务服务中心的文件精神，2022年02月28日平桥区深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室发布《关于推进政府服务事项“三集中三到位”实施意见》，2023年上半年，平桥区政务服务中心通过大厅整合资源，优化流程，落实“一窗受理、受审分离”改革，计划于2023年7月31日第一批进驻15人，2023年10月8日第二批进驻21人。目前36人已全部完成入驻并开展工作。

2. 项目主要内容

项目为2023年新增项目，工作内容主要包括通过政府购买服务方式解决36名综合受理窗口工作人员缺口，实施“一窗受理、受审分离”综合受理改革。根据业务量，参照对比兄弟县区，引入第三方专业服务团队，共36人，主要包括：市场准入5人，不动产6人，人社6人，医保6人，工改2人，无差别综窗2人，全业务窗口(功能窗口)4人，各楼导服、帮办共计5人。具体岗位分布如下所示：

表 1：项目主要内容

岗位名称	人数	岗位职责及说明
人社	6	人社事务受理、资料预审、资料递送统一出件
不动产	6	不动产事务受理、资料预审、资料递送统一出件
医保	6	医保事务受理、资料预审、资料递送统一出件
市场准入	5	市场准入事务受理、资料预审、资料递送、统一出件
工改	2	工改事务受理、资料预审、资料递送统一出件
无差别综窗	2	综合受理、资料预审、资料递送、统一出件
全业务窗口	4	综合受理、资料预审、资料递送、统一出件
导服、帮办	5	1. 咨询引导、叫号、填表指引； 2. 协助办理，提供业务咨询支撑：资料审核、初审。
合计	36	

3. 项目资金投入

2023年区政务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目未纳入单位预算。区政务中心于2023年10月8日向区政府申请项目资金260万元，主要用于购买信阳市平桥区政务服务大厅综合受理窗口工作人员服务。2023年10月7日甲方区政务中心与乙方深圳市特发政务服务有限公司签订了服务合同和补充协议，主合同期间2023.7.31~2024.7.30，合同内容为购买15名人员，合同金额974250.00元；合同补充协议有效期为2023.10.7~2024.10.6，合同内容为增加21名窗口及帮办人员，合同金额1363950元。以上两份合同总金额为2338200元，购买人员共计36人，人均购买年金额为64950元/年。

2023年区政务中心申请财政资金746925元，资金申请依据是：15人*2月*5412.5元/月+36人*3月*5412.5元/月=746925元。2024年2月8日，资金到账746925元；2024年2月9日，资金拨付至合同单位深圳市特发政务服务有限公司。

（二）项目绩效目标

1. 项目年度绩效目标

通过项目实施，稳步推进区政务大厅政务服务外包创新，实施窗口受理业务集中服务外包，大厅形成“审批”和“受理”两支服务队伍，以企业群众方便满意为最高目标和唯一标准，实施统一管理、统一着装、统一考评，通过增加代办帮办服务力量，加强咨询引导服务，实施内外上下服务联动，形成“店小二”式全流程闭环服务，增强办事群众的体验感和获得感，促进大厅服务质量整体提升，全力打造一流营商政务环境。

2. 项目绩效指标

根据项目总体目标，项目实施单位设置了绩效指标，详见下表2：

表 2：项目绩效目标申报表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值类型	指标值
产出指标	数量指标	工作人员数量	=	36人
	质量指标	大厅窗口优质服务	定性	优质
效益指标	社会效益指标	提升营商环境	定性	提升
	经济效益指标	提供就业岗位	=	36个
满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	≥	≥95%
成本指标	经济成本指标	项目预算金额	定量	746925

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

为深入贯彻落实中共中央、国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）、《财政部关于贯彻落实〈中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）等文件要求，根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和《中共河南省委河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）、《河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法》（豫财效〔2020〕10号）文件精神，聚焦信阳市平桥区行政服务中心2023年“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目项目资金，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，进一步优化政务服务工作，提高财政资金配置效率和使用效益。

（二）绩效评价原则、评价方法、评价指标体系

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、座谈访谈、问卷调查等方法，对项目决策、过程、产出、效益四方面进行综合评价。

2. 评价指标体系

本次评价指标体系根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）等文件有关要求设置，包括决策、过程、产出及效益4个一级指标，12个二级指标和22个三级指标，满分为100分。**一是决策（15分）**，主要评价项目立项、绩效目标和资金投入情况。**二是过程（20分）**，主要评价资金管理和组织实施情况。**三是产出（35分）**，主要评价产出数量、产出质量、产出时效和产出成本完成情况。**四是效益（30分）**，主要评价项目实施效益和满意度实现情况。指标体系详见下表：

表 3：绩效评价项目指标体系

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明
A决策	15	A1项目立项	5	A101 立项依据充分性	2.50	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。	评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、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。
		A2绩效目标	5	A102 立项程序规范性	2.50	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。	评价要点： 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可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。
							评价要点： ①项目是否有绩效目标；
				A201 绩效目标合理性	2.50	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。	②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明
				A202 绩效指标明确性	2.50	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。	③项目预期产出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。					
		A3资金投入	5	A301 预算编制科学性	2.50	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。	评价要点：
							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预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；
				④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。			
A302 资金分配合理性	2.50			项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	评价要点：		
		①预算资金分配依据是否充分；					
B过程	20	B1资金管理	10	B101资金到位率	3.00	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。
				B102资金执行率	3.00	项目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。	资金执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。
				B103资金使用合规性	4.00	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。	评价要点：
							①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；
							②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；
③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；							
④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。							

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明
		B2组织实施	10	B201 管理制度健全性	5.00	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。	评价要点： 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。
				B202 制度执行有效性	5.00	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。	评价要点： ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定； ②项目流程和程序手续是否规范； ③项目支出是否准确，是否合乎标准； ④项目是否建立档案管理，反映档案是否完备，是否反映项目过程。
				C101 购买服务人数计划完成率	5.00	产出数量是否达到预期目标	购买服务人数计划完成率=（实际参与工作人数/计划聘用人数）×100%。得分=购买服务人数完成率*权重。
				C102 年工作量完成率	5.00	项目期月均完成工作量占年均水平的利率	项目完成工作量=项目期月均完成工作量/年均工作量*100%
				C201 工作人员符合率	5.00	工作人员是否达到合同规定的要求	聘用的工作人员完全符合聘用人员基本资格条件要求
				C202 窗口管理服务达标情况	5.00	项目实施设置的服务区是否实现形象标准化、环境标准化、导服标准化、柜面标准化、礼仪标准化、语言标准化等工作标准化	评价要点： 1、评价组观察项目现场标准化建设情况； 2、项目组现场查看系统评价满意度情况； 3、评价组查看《群众投诉评议记录表》。
C产出	35	C1产出数量	5	C101 购买服务人数计划完成率	5.00	产出数量是否达到预期目标	购买服务人数计划完成率=（实际参与工作人数/计划聘用人数）×100%。得分=购买服务人数完成率*权重。
			5	C102 年工作量完成率	5.00	项目期月均完成工作量占年均水平的利率	项目完成工作量=项目期月均完成工作量/年均工作量*100%
		C2产出质量	5	C201 工作人员符合率	5.00	工作人员是否达到合同规定的要求	聘用的工作人员完全符合聘用人员基本资格条件要求
			5	C202 窗口管理服务达标情况	5.00	项目实施设置的服务区是否实现形象标准化、环境标准化、导服标准化、柜面标准化、礼仪标准化、语言标准化等工作标准化	评价要点： 1、评价组观察项目现场标准化建设情况； 2、项目组现场查看系统评价满意度情况； 3、评价组查看《群众投诉评议记录表》。
		C3产出时效	7.5	C301 服务人员到岗及时率	7.50	服务产出时效是否达到预期目标	服务人员到岗及时率=（工作人员均及时到岗的月份/总月份）×100%。
		C4产出成本	7.5	C401成本合理性及控制程度	7.50	服务产出成本是否符合预期目标	评价要点：1、项目合同金额是否不大于预算金额；2、项目支出成本是否合理科学。
D效益	30	D1社会效益	15	D101营商环境优化情况	7.50	项目实施对平桥区营商环境的改善情况。	营商环境是否改善，一般采取社会调查的方式，附加评价组观察形成结论
				D102节约行政事业单位人力资源	7.50	项目实施后对原政务服务大厅各行政单位人力资源的节约情况	项目实施后，原政府大厅各行政单位人员节约人数，与项目购买服务人员进行对比考核。

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明
		D2经济效益	5	提供就业岗位	5.00	项目实施提供了社会人员就业岗位	评价要点：项目按照合同提供就业岗位36人是否全部到岗
		D3满意度	10	D301社会公众满意度	6.00	社会公众对项目服务的满意程度	评价要点： 受益对象是指因项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采取社会调查的方式。
				D302购买主体满意度	4.00	购买主体对项目服务的满意程度	评价要点： 1、购买主体是否认可项目必要性2分； 2、购买主体整体满意度2分； 购买主体满意度，可以直观反映项目实施的效果
合计	100		100		100		

（三）绩效评价工作过程

绩效评价工作分为前期准备、现场实施、评价报告的撰写提交三个阶段。

1、评价准备阶段（2024年7月1日至2024年7月10日）

（1）制定评价实施方案，确定现场评价时间。评价组从目标要求、工作内容、方式方法、时间进度及工作步骤等方面做出具体而又明确的计划及实施方案，为绩效评价工作的组织实施提供指引。

（2）确定评价指标。评价组根据河南省印发《中共河南省委河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）、《河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法》（豫财效〔2020〕10号）等文件要求，同时参考项目单位提供的相关资料，结合项目资金的特点，设置了本次评价指标。

（3）确定项目单位需要配合的事项。评价组根据指标体系需要考核的具体内容，设置资料清单以及项目单位需要具体填写的表格和文档，同时要求项目单位及时报送至评价组，以备现场实施阶段对比核查。

(4) 收集整理项目单位的相关资料。评价组对项目单位提供的相关资料按照指标体系考核内容进行分类整理，对提供的数据及财务信息进行重点关注。

(5) 形成实施方案初稿，按时提交信阳市平桥区财政局预算绩效股，并最终按专家评审意见修改定稿。

2、现场实施阶段（2024年7月11日至2024年7月30日）

(1) 评价组深入现场对上报的相关资料进行审查、复核和测评；评价组到达项目现场，进行资料甄别与复核，获取项目相关信息，并留存现场影像资料。

(2) 按照评价标准，对各项指标进行计算和打分，初步形成评价报告框架。评价组通过现场勘查，资料核对后，根据指标体系评分标准进行逐项打分，同时对评分结果进行复核，并将每一项指标得分原因与相关证据相结合，形成指标评分底稿，为撰写报告提供依据。

(3) 将初步评价结果与被评价单位交换意见。

3、评价报告撰写提交阶段（2024年7月31日至2024年8月30日）

(1) 评价组根据有关规定，整理、综合分析项目相关信息，向有关方面专家征求、交换意见，得出初步绩效评价结论并将评价结论和有关说明送达被评价单位进行意见征求；

(2) 根据有关规定，整理、综合分析项目相关信息，撰写绩效评价报告。评价组将绩效评价过程中掌握的情况及相关资料数据进行分析整理，最后按规定格式形成评价报告。

(3) 进行三级复核，完善报告，出具正式评价报告提交信阳市平桥区财政局。在财政人员对评价报告进行评审后，评价组根据评审意见修改报告，并最终提交正式评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

通过评价，信阳市平桥区政务服务中心2023年度“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目综合评价得分87.6分，评价等级为“良”，具体得分情况见表4。

表 4：综合评价得分情况表

序号	一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	实际得分
1	A决策	A1项目立项	A101 立项依据充分性	2.5	2.5
2			A102 立项程序规范性	2.5	0
3		A2绩效目标	A201 绩效目标合理性	2.5	2.1
4			A202 绩效指标明确性	2.5	1.75
5		A3资金投入	A301 预算编制科学性	2.5	0
6			A302 资金分配合理性	2.5	2.5
7	B过程	B1资金管理	B101 资金到位率	3	0
8			B102 资金执行率	3	3
9			B103 资金使用合规性	4	4
10		B2组织实施	B201 管理制度健全性	5	5
11			B202 制度执行有效性	5	3.75
12	C产出	C1产出数量	C101 购买服务人数计划完成率	5	5
13			C102 年工作量完成率	5	4.8
14		C2产出质量	C201 工作人员符合率	5	5.00
15			C202 窗口管理服务质量达标情况	5	5.00
16		C3产出时效	C301 服务人员到岗及时率	7.5	7.5
17		C4产出成本	C401 成本合理性及控制程度	7.5	7.5
18	D效益	D1社会效益	D101 营商环境优化	7.5	7.5
19			D102 节约行政事业单位人力资源	7.5	6.5
20		D2经济效益	D201 提供就业岗位	5	5
21		D3满意度	D301 社会公众满意度	6	6
22			D302 购买主体满意度	4	3.2
	合计			100.00	87.6

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

本次项目决策指标下设“项目立项”、“绩效目标”和“资金投入”三个二级指标，总分值 15 分，综合评分 8.85分。

A 决策指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	实际得分
A决策	A1项目立项	A101 立项依据充分性	2.5	2.5
		A102 立项程序规范性	2.5	0
	A2绩效目标	A201 绩效目标合理性	2.5	2.1
		A202 绩效指标明确性	2.5	1.75
	A3资金投入	A301 预算编制科学性	2.5	0
		A302 资金分配合理性	2.5	2.5
		合 计	15	8.85

1、A1项目立项分析

（1）A101 立项依据充分性

“一窗受理、受审分离”综合受理改革是从群众反映强烈的办事难、办事繁、办事慢等问题出发，破除当前政务服务中存在的审批环节多、时间长、随意性大、透明度不够、系统互联互通难、信息共享难、业务协同难等突出问题而创立的一种新的政务服务，受到国家和自治区的肯定与推广。信阳市平桥区开展“一窗式”综合受理改革，打破以往政务大厅按部门“摆摊设窗”的传统和审批部门随意退件以及在材料收取、事项受理、裁量标准、操作规范不一致的常态，符合国家、自治区和信阳市平桥区推进政务服务“一网、一门、一次”改革和深化“放管服”改革推进审批服务便民化等政策，对于改善信阳市平桥区营商环境有极大的促进作用，属于公共财政支持范围。同时，也符合信阳市平桥区政务服务中心“承担市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室日常工作，对重大问题进行调查研究，提出相关工作建议；指导全区政务服务工作，起草有关政务服务规范性文件并组织实施。负责全区行政

权力和公共服务事项标准化、规范化建设及应用工作，精简优化政务服务体系，构建统一的政务服务体系；指导区本级实体政务大厅运行管理，组织协调、监督管理政务服务事项的办理，负责开展政务服务质量评估工作；负责“互联网+政务服务”组织管理工作，推行政务服务电子监察”的职责范围。综上所述，项目立项依据充分，得满分。

(2) A102 立项程序规范性

平桥区政务服务中心开展的“一窗受理、受审分离”项目，是对标信阳市政务服务中心政务外包的模式实施。2021年12月17日信阳市服务中心向各区机构发送征求“一窗受理、受审分离”的通知，2022年1月信阳市政务服务中心发布“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目《竞争性磋商文件》，确定第三方机构是深圳市特发政务服务有限公司。平桥区行政服务中心依此对照着签订协议，项目未按规定程序纳入预算项目库，有项目资金申请文件，但无项目申请设立审批文件，且事前未经过可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估，不符合评价三要点，本处不得分。

根据《平桥区预算项目政策事前绩效评估管理办法》第二章第七条：拟新增出台的重大政策100万元以上的新增专项资金均应按照本办法规定程序开展事前绩效评估；100万元以下的新增专项资金及一般性项目支出，可适当简化评估方法和程序，按要求提供拟申请项目支出绩效目标和事前评估报告。“一窗受理、受审分离”合同金额233.82万元，按照上述规定应开展事前绩效评估。

2. A2绩效目标分析

(1) A201 绩效目标合理性

项目围绕“一窗式”综合受理改革工作，以优化提升政务服务大厅“一站式”功能，完善综合性政务大厅集中服务模式，推动将垂直管理部门在本行政区域办理的政务服务事项纳入综合性政务大厅集中办理，

加快实现“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”，实现企业和群众必须到现场办理的事项“只进一扇门”为预期效果。整体绩效目标定位较为合理、内容较为明确。但整体绩效目标仅从预期效果和效益进行阐述，未明确具体业务工作量。根据评分规则，扣16%的分值0.4分。

（2）A202 绩效指标明确性

项目根据年度工作任务设定绩效目标，项目在产出指标及效益指标的設置上进行了细化、分解，但仍存在以下问题：绩效目标“产出数量指标”仅设置工作人员数量一项，未明确案件办理数量等工作内容，绩效指标无法体现项目一年合同金额233.82万元的工作量，“质量指标”为定性指标，缺少量化考量。不符合评价要点2，扣30%分值0.75分。

3. A3资金投入分析

（1）A301 预算编制科学性

信阳市平桥区政务服务中心“一窗受理、受审分离”项目，未编制纳入2023年预算，不符合评价要点，不得分。

（2）A302 资金分配合理性

项目资金主要用于购买“一窗式”综合受理改革工作人员服务，分配因素主要包括工作人员的合理劳务报酬和社保缴纳费用，不涉及项目之间的分配，资金分配较为科学合理，不扣分。

（二）项目过程情况

本次项目过程指标下设“资金管理”和“组织实施”二个二级指标，总分值 20 分，综合评分15.75分。

B 过程指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	实际得分
B过程	B1资金管理	B101 资金到位率	3	0
		B102 资金执行率	3	3

		B103 资金使用合规性	4	4
	B2组织实施	B201 管理制度健全性	5	5
		B202 制度执行有效性	5	3.75
		合 计	20	15.75

1、B1资金管理分析

(1) B101资金到位率、B102资金执行率

区行政服务中心“一窗受理、受审分离”项目未纳入2023年预算，因此无法考核预算资金到位率，本处不得分。

区行政服务中心“一窗受理、受审分离”项目2023年度到账金额746,925.00元，实际支出746,925.00元，资金执行率100%，得满分。

2023年10月7日甲方区政务中心与乙方深圳市特发政务服务有限公司签订了服务合同和补充协议，主合同期间2023.7.31~2024.7.30，合同内容为购买15名人员，合同金额974250.00元；合同补充协议有效期为2023.10.7~2024.10.6，合同内容为增加21名窗口及帮办人员，合同金额1363950元。以上两份合同总金额为2338200元，购买人员共计36人，人均购买年金额为64950元/年。2023年区政务中心申请财政资金746925元，资金申请依据是：15人*2月*5412.5元/月+36人*3月*5412.5元/月=746925元。2024年2月8日，资金到账746925元；2024年2月9日，资金拨付至合同单位深圳市特发政务服务有限公司。

(2) B103 资金使用合规性

信阳市平桥区政务服务中心根据统一制定的财务管理制度进行资金使用和财务管控，基于现场抽凭认定项目财务数据真实、准确，会计核算较为规范。总体上，项目资金使用程序较为规范，不存在挤占、挪用等违规现象，不扣分。

2. B2组织实施分析

(1) B201 管理制度健全性

信阳市平桥区政务服务中心依据国家相关政策要求和《信政服（2021）26号关于印发《信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”工作实施方案》的通知及信阳市政务服务和大数据管理局《关于征求“一窗受理、受审分离”相关工作的通知》的有关规定，制定了平桥区深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室《关于推进政府服务事项“三集中三到位”实施意见》和《关于印发《平桥区政务服务中心窗口工作日常考核办法》的通知》等文件，明确了考核主体和程序、考核结果运用和工作要求，并按照工作纪律、服务规范、业务技能、投诉评价等四个方面制定了详细的考核细则，项目业务管理制度建设较好。财务管理制度方面，信阳市平桥区政务服务中心制定了统一的财务管理制度和“三重一大”集体决策事项清单，项目财务管理制度较为健全，内部控制基本完善，对项目资金的使用起到了监督和保障作用。本处不扣分。

（2）B202 制度执行有效性

区行政服务中心制定了日常考核办法，但未实际履行，不符合评价要点1，扣25%的分值1.25分；项目流程手续基本规范；项目支出准确，与合同金额一致；第三方单位深圳市特发政务服务有限公司建立了人员档案、行政中心建立有投诉窗口“办不成事有诉即办”、“局长现场办”，设置了《群众投诉评议记录表》档案，档案类资料基本完备。

（三）项目产出情况

本次项目产出指标下设“产出数量”、“产出质量”、“产出时效”和“产出成本”四个二级指标，总分值35分，综合评分34.8分。

C：产出指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	实际得分
C产出	C1产出数量	C101 购买服务人数计划完成率	5	5
		C102 年工作量完成率	5	4.8
	C2产出质量	C201 工作人员符合率	5	5.00
		C202 窗口管理服务质量达标情况	5	5.00
	C3产出时效	C301 服务人员到岗及时率	7.5	7.5
	C4产出成本	C401 成本合理性及控制程度	7.5	7.5
		合 计	35	34.8

1. C1 产出数量

C101 购买服务人数计划完成率 根据区行政服务中心2023年10月8日平政服（2023）18号关于推进“受审分离”改革工作及解决第三方（特发公司）进驻员工费用的请示：根据业务量，需引进第三方专业服务团队36人，目前区行政服务中心2023年7月31日按计划入驻15人，2023年10月8日追加21人，计划人数36人已全部完成，完成率100%。

C102 年工作量完成率 根据系统导出数据，平桥区行政服务中心2023年各窗口全年累计受理业务268730件，月均受理业务量22394件。项目实施期2023. 7. 31~2023. 12. 31累计受理业务量84163件，月月受理业务量16833件，计算年工作量完成率为75. 2%，根据评分规则“扣除不同时期业务量的波动因素，年工作量完成率大于等于80%，得满分，低于80%的，每低于1个百分点扣1%分值”，由于占比75. 2%低于80%4个百分点，因此扣4%的分值。

2. C2 产出质量

C201 工作人员符合率 根据平桥区政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同，合同第3条3.2《人员素质要求》对岗位聘用人员素质从学历、年龄、身高、技能等方面提出了6项要求。经评价组现场观察和查看人员档案信息，未发现工作人员有不符聘用条件的情形，本处不扣分。

C202 窗口管理服务质量达标情况 经评价组现场观察，平桥区行政服务中心形象、环境、导服等标准化建设基本完成；系统导出案件满意度为100%；经查看《群众投诉评议记录表》，项目实施前2023.1~7月，群众投诉10起；项目实施期2023.7.31之后，项目涉及的投诉1起，但根据后续追踪反馈，投诉不是因为服务人员引起，而是群众资料不齐全。综上，本项不扣分。

3. C3产出时效

C301 服务人员到岗及时率 区行政服务中心“一窗受理、受审分离”项目2023年7月31日按合同到岗15人，2023年10月7日按计划到岗21人，到岗按计划比例为100%，得满分。根据统计结果，服务期内共受理各类办件84163件，及时受理办结的事项有84163件，办结及时率较好。本处不扣分。

4. C4产出成本

C401成本合理性及控制程度 区行政服务中心“一窗受理、受审分离”未纳入2023年预算，2023年申请的项目金额小于合同金额，合同成本64950元/人/年是按照信阳市政务服务中心中标价65000元/人/年的标准进行的，申请资金严格按照合同成本计算2023年金额为746,925.00元，到账后全部支付给第三方公司，用于支付工资、福利和社保，支出成本合理。本处不扣分。

（四）项目效益情况

本次项目效益指标下设“社会效益”、“经济效益”和“满意度”三个二级指标，总分值30分，综合评分28.2分。

D：效益指标设定及评分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	实际得分
D效益	D1社会效益	D101 营商环境优化	7.5	7.5

		D102 节约行政事业单位人力资源	7.5	6.5
	D2经济效益	D201 提供就业岗位	5	5
	D3满意度	D301 社会公众满意度	6	6
		D302 购买主体满意度	4	3.2
		合 计	30	28.2

D1 社会效益

D101 营商环境优化 通过无差别“一窗受理”实现了政务服务大厅综合窗口统一收件、统一出件，一个窗口对外，有效解决了各进驻部门“一条街”“摆摊式”服务所产生的“告知难”“查询难”“统筹难”“审批难”“监管难”等问题，也是解决“门难进、脸难看、事难办”最直接最有效的措施。项目的实施提升了信阳市平桥区政务服务能力水平，进一步深化了“一网一门一窗一次改革”，优化办理及服务流程，减少办事环节，简化办事程序，缩短办事时间，最大限度提升便民服务效能，加快实现群众“跑一趟、办结所有事”的便民服务目标，给市场主体带来了实实在在的获得感，对于平桥区营商环境的改善起到了极大的促进作用，为经济高质量发展提供了有力的保障。

D102 节约行政单位人力资源 通过“一窗式”综合受理改革，可为平桥区各部门节省大量前台工作人员。据统计，项目实施前市政务服务大厅各部门前台受理人员为104人，改革后除一些特殊部门保留1-2名人员外，其他人员根据情况全部退回到后台审批或回到原单位从事本职工作，节约人力资源超过 35人。而购买服务人员36人，包括项目总管和质量巡检各1人+具体服务人员34人。项目实施后节约人员35人低于购买服务36人，差额1人扣1分。

2、D2 经济效益

D201 提供就业岗位 根据平桥区政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务合同，购买服务人员共计36人，经评价组现场检查，

合同岗位36人已全部到位，其中一楼10人、二楼10人、三楼10人、四楼1人、五楼5人。本处不扣分。

3.D3 满意度

D301 社会公众满意度 评价组进行了问卷调查，共计收回有效问卷224份，通过满意度问卷：您对“一窗受理、受审分离”总体满意度？”进行评价，从统计结果分析，非常满意180人，满意38人，一般6人，不满意0人。满意度= $(180*100\%+38*80\%+6*60\%+0*0\%)/224=95.54\%$ 。高于90%，得满分。

D302 购买主体满意度 评价要点：1、购买主体是否认可项目必要性2分；2、购买主体整体满意度2分。评价组到平桥区行政服务中心，调研了中心办公室不同部门不同岗位的5名人员以及区其他设置窗口部门的留置审批口的工作人员21名，共计26人做了问卷，其中3人评价项目可有可无，23人认可项目必要性，占比88%，低于95%七个百分点，扣35%分值；对项目整体满意度，其中21人评价非常满意、2人满意、3人一般，满意度= $(21*100\%+2*80\%+3*60\%+0*0\%)/26=93.85\%$ ，约等于94%，低于95%一个百分点，扣5%分值。本项得分： $2*65\%+2*95\%=3.2$ 分。

五、存在的问题及建议

1、项目立项程序未经事前绩效评估，未充分评估项目实施后可能造成的人员闲置问题；未提前编制纳入年度预算，与“无预算，不支付”的主要原则不符

平桥区政务服务中心开展的“一窗受理、受审分离”项目，实施前未作事前绩效评估，未充分评估项目立项后造成的连锁反应，比如项目实施后造成的原机构人员如何处置，是否存在闲置等。项目实施前区政务服务大厅各部门前台受理人员为104人，项目实施后各部门大厅

保留 69 人，剩余 35 人返回原单位，而购买服务人员 36 人。即财政资金在保障 104 人工资的前提下，需要支付购买服务人员 36 人的一年费用 233.82 万元。项目未立项评估考量这些影响及相应的方案。

项目立项没有提前纳入年度预算，仅仅是对标信阳市政务服务中心政务外包的模式实施。信政服（2021）26 号关于印发《信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”工作实施方案》的通知时间是 2021 年 11 月 30 日，2021 年 12 月 17 日市服务中心向各区机构发送征求“一窗受理、受审分离”的通知，而本项目是 2023 年实施时，尚未纳入 2023 年年度预算，有点“临时上马、情急实施”的感觉，与国发〔2021〕5 号《国务院关于进一步深化预算管理制度改革的意见》第五（十六）条规定“坚持先有预算后有支出，严禁超预算、无预算安排支出”的基本原则不符。

2、绩效目标编制质量不高，产出数量无法体现合同资金的工作量、质量指标仅有定性指标，缺少量化考量。

绩效目标“产出数量指标”仅设置工作人员数量一项，未明确案件办理数量等工作内容，绩效指标无法体现项目一年合同金额 233.82 万元的工作量。“质量指标”为定性指标，缺少量化考量。

3、项目实施后未进行质量管理考核

平桥区政务服务中心“一窗受理、受审分离”项目于 2023 年 7 月 31 日实施，2023 年 8 月 1 日平桥区深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室发布了《关于印发《平桥区政务服务中心窗口工作日常考核办法》的通知》，但评价组发现，该考核办法并未执行，项目缺乏质量管理考核。

针对评价发现的问题，建议如下：

1、加强项目立项程序规范化，加强部门和单位预算管理

新增项目立项前严格按照《平桥区预算项目政策事前绩效评估管理办法》的规定，实施事前绩效评估，充分考量项目的整体影响。所有项目按照预算的相关规定，执行统一的预算管理制度。将项目作为部门和单位预算管理的基本单元，预算支出全部以项目形式纳入预算项目库，实施项目全生命周期管理，未纳入预算项目库的项目一律不得安排预算。

2、提升绩效目标编制质量

在申请项目、编制预算时，要按照规定和需求设定绩效目标，对项目全面实行绩效目标管理。绩效目标应当能够清晰反映预算资金的预期产出和预期效果，并以相应的绩效指标予以细化、量化描述，设定的绩效目标应符合：指向明确、细化量化、合理可行、相应匹配等要求。

3、加强项目质量管理考核

严格执行考核办法，加强项目质量管控与考核，发现问题及时修正，保障项目长期可持续、高质量的发展。

六、其他需要说明的问题

事后续效评价在时间上有一定的滞后性。通常事后续效评价用于评价前一年度的项目，受到时间的影响，部分评价工作无法还原 2023 年的状况。

附件：

- 1、“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目绩效评价指标评分表；
- 2、“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目满意度问卷统计 2 份。

信阳市宏大会计师事务所有限责任公司

二〇二四年八月三十日



2023年度信阳市平桥区政务服务中心
“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目绩效评价指标评分表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分规则	评价过程	得分	
A.决策	15	A1项目立项	5	A101 立项依据充分性	2.50	项目立项是否符合法律法规、相关政策，用以反映和考核项目立项依据情况。	评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、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、地方财政支出责任划分原则； 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。	具备一个得分要素，得到指标分值的20%。五项指标，每项0.5分	该项目是根据国务院办公厅《关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）、财政部《政府购买服务管理办法》（财政部令第102号）、河南省《河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组关于印发各专题组2021年工作要点的通知》（豫“放管服”组〔2021〕1号）、信政服〔2021〕26号关于印发《信阳市政务服务中心“一窗受理、受审分离”工作实施方案》的通知、平桥区深化“放管服”改革推进审批服务便民化领导小组办公室《关于推进政府服务事项“三集中三到位”实施意见》实施的，符合评价各要点。	2.50	
							评价要点： 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可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评价、集体决策。				
							A102 立项程序规范性				2.50
		A2绩效目标	5	A201 绩效目标合理性	2.50	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。	评价要点： 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项目预期产出和效果是否符合正常的业务水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	具备要素①，得到指标分值的50%；如不具备，该指标分值为0。具备要素②③④，分别得到指标分值的10%。	平桥区政务服务中心“一窗受理、受审分离”项目，设置了绩效目标，与实际内容相关性，同类资金总额与市政务服务中心确定的资金水平一致，符合评价要点1、2、4，但项目指标未显示预期产出，绩效目标设置不合理，扣16%的分值。	2.10	
		A202 绩效指标明确性				2.50	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确化情况。	评价要点： 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。	具备得分要素①，得到指标分值的40%；具备得分要素②和③，各得到指标分值的30%。		绩效目标“产出数量指标”仅设置工作人员数量一项，未明确案件办理数量等工作内容，绩效指标无法体现项目一年合同金额233.82万元的工作量，“质量指标”为定性指标，缺少量化考量。不符合评价要点2，扣30%分值
		A301 预算编制	2.50	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。	评价要点： 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；	具备一个得分要素，得到指标分值的25%	平桥区政务服务中心“一窗受理、受审分离”项目，未	0.00			

2023年度信阳市平桥区政务服务中心
“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目绩效评价指标评分表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分规则	评价过程	得分
B过程	20	A3资金投入	5	科学性		用以反映和考核项目预算编制科学性、合理性情况。	③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。		明确预算，不可口算可要员，不得刀	
				A302 资金分配合理性	2.50	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的合理性、科学性。	评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。	具备一个得分要素，得到指标分值的50%。	项目资金主要用于购买“一窗受理、受审分离”工作人员服务费用，额度64950元/人/年的依据是对标信阳市政务服务中心65000元/人/年的标准，主要包括工作人员合理劳务报酬工资、福利、管理佣金、税金、劳务管理风险金，不涉及项目之间的分配，资金分配较为科学合理。	2.50
				B101资金到位率	3.00	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整体保障程度。	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。	资金到位率≤100%，且未对项目开展造成不良影响，得分等于指标分值*资金到位率；资金到位率<100%，且对项目开展造成不良影响，得分等于0。	区行政服务中心“一窗受理、受审分离”项目未纳入2023年预算，因此无法考核预算资金到位率，本处不得分。	0.00
		B1资金管理	10	B102资金执行率	3.00	项目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。	资金执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。	得分等于指标分值*资金执行率。	区行政服务中心“一窗受理、受审分离”项目2023年度到账746925元，实际支出746925元，资金执行率100%，得满分。	3.00
				B103资金使用合规性	4.00	项目资金使用是否符合相关财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。	评价要点： ①是否符合国家财经法规和财务管理制 度以及有关专项资金管理办法的规定； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	具备一个得分要素，得到指标分值的25%。但如缺少要素④指标得分为0。	区行政服务中心“一窗受理、受审分离”项目2023年度到账746925元，支出746925元，全部拨付至合同单位深圳市特发政务服务服务有限公司，资金拨付符合专项资金管理办法、有完整得审批程序和手续，资金符合合同规定的用途，不存在截留挪用等情况，得满分。	4.00
		B2组织实施	10	B201 管理制度健全性	5.00	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。	评价要点： 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。	具备一个得分要素，得到指标分值的50%。	区行政服务中心制定了《财务管理制度》、《关于印发〈平桥区政务服务中心窗口日常工作日常考核办法〉的通知》等文件，制度合法、合规。	5.00
							评价要点：			

2023年度信阳市平桥区政务服务中心
“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目绩效评价指标评分表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分规则	评价过程	得分
			5.00	B202 制度执行有效性	5.00	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是否遵守相关法律法规和相关管理规定； ②项目流程和程序手续是否规范； ③项目支出是否准确，是否合乎标准； ④项目是否建立档案管理，反映档案是否完备，是否反映项目过程。	具备一个得分要素，得到指标分值的25%。	区行政服务中心制定了日常考核办法，但未实际履行，不符合评价要点1，扣25%的分值；项目流程手续基本规范；项目支出准确，与合同金额一致；第三方单位深圳市特发政务服务有限公司建立了人员档案、行政中心建立有《群众投诉评议记录表》档案，档案类资料基本完备。	3.75
						产出数量是否达到预期目标	购买服务人员计划完成率=（实际参与工作人数/计划聘用人数）×100%。得分=购买服务人员完成率*权重。	该指标得分=实际完成率×标准分。	根据2023年10月8日平政服（2023）18号关于推进“受审分离”改革工作及解决第三方（特发公司）进驻员工费用的请示：根据业务量，需引进第三方专业服务团队36人，目前区行政服务中心2023年7月31日按计划入驻15人，2023年10月8日追加21人，计划人数36人已全部完成，完成率100%	5.00
						项目期月均完成工作量占年均水平的比率	项目完成工作量=项目期月均完成工作量/年均工作量*100%	扣除不同时期业务量的波动因素，年工作量完成率大于等于80%，得满分，低于80%的，每低于1个百分点扣1%分值。	区行政服务中心2023年各窗口全年累计受理业务268730件，月均受理业务量22394件。项目实施期间2023.7.31~2023.12.31累计受理业务量841163件，月均受理业务量16833件，计算年工作量完成率为75.2%，低于80%个百分点，扣1%的分值	4.80
						工作人员是否达到合同规定的要求	聘用的工作人员完全符合聘用人员基本资格条件要求	聘用的人员完全符合聘用人员基本资格条件要求，得100%权重，每发现一处不符合，扣10%权重分，扣完为止。	根据平桥区政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共服务中心合同，合同第3条3.2《人员素质要求》对岗位聘用人员素质从学历、年龄、身高、技能等方面提出了6项要求。经评价组现场观察和查看人员档案信息，未发现工作人员有不符合聘用条件的情形，本处不扣分	5.00
C产出	35	C2产出质量	5.00	C202 窗口管理服务质量达标情况	5.00	项目实施的服务区是否实现形象标准化、环境标准化、导服标准化、柜面标准化、礼仪标准化、语言标准化等工作标准化	评价要点： 1、评价组观察项目现场标准化建设情况； 2、项目组现场查看系统评价满意度情况； 3、评价组查看《群众投诉评议记录表》。	现场标准化建设良好，得40%分值；系统评价和群众投诉分别占30%分值。系统评价满意度大于等于95%得满分，每低于一个百分点扣1%分值；群众每投诉1起且原因是服务人员造成的，扣5%的分值，直到扣完为止。	经评价组现场观察，平桥区行政服务中心形象、环境、导服等标准化建设基本完成；系统导出案件满意度为100%；经查看《群众投诉评议记录表》，项目实施期间2023.7.31之后，项目涉及的投诉1起，但根据后续跟踪反馈，投诉不是因为服务人员引起，而是群众资料不齐全。综上，本项不扣分	5.00
						服务产出时效是否达到预期目标	服务人员到岗及时率=（工作人员均及时到岗的月份/总月份）×100%。	到岗及时率=100%得满分，每低于1个百分点扣1分，扣完为止。	区行政服务中心“一窗受理、受审分离”项目2023年7月31日接合同到岗15人，2023年10月7日按计划到岗21人，到岗按计划比例为100%，得满分。	7.50
		C4产出成本	7.5	C401成本合理性及控制程度	7.50	服务产出成本是否符合预期目标	评价要点：1、项目合同金额是否不大于预算金额；2、项目支出成本是否合理科学。	①项目合同金额或实际执行金额≤预算金额，得50%权重，否则，不得分； ②项目支出成本科学合理，得50%权重，一般，得25%权重，不科学，不得分	区行政服务中心“一窗受理、受审分离”未纳入2023年预算，2023年申请的项目金额小于合同金额，合同成本64950元/人/年是按照信阳市政务服务中心中标价65000元/人/年的标准进行的，申请资金严格按照合同成本计算2023年金额为746.925.00元，到账后全部支付给第三方公司，用于支付工资、福利和社保，支出成本合理	7.50
									上述工作扣4分	

2023年度信阳市平桥区政务服务中心
“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目绩效评价指标评分表

一级指标	分值	二级指标	分值	三级指标	分值	指标解释	指标说明	评分规则	评价过程	得分
D效益	30	D1社会效益	15	D101营商环境优化情况	7.50	项目实施对平桥区营商环境的改善情况。	该指标为定性指标，由评价组根据群众反馈、网络报告、现场感受、投诉及政策评价等进行定性评价。	根据效益的显著程度定性评分，效益良好，得分=标准分；效益较好，得分=80%*标准分；效益一般，得分=60%*标准分；效益较差，不得分。	通过无差别“一窗受理、受审分离”实现了政务服务大厅综合窗口统一收件、统一出件，一个窗口对外，项目的实施提升了信阳市平桥区政务服务能力水平，进一步深化了“一窗一门一窗一次改革”，优化办理及服务流程，减少办事环节，简化办事程序，缩短办事时间，最大限度提升便民效能，加快实现群众“跑一趟、办成一件事”的便民服务目标，给市场主体带来了实实在在的获得感，对于平桥区营商环境的改善起到了极大作用。	7.50
				D102节约行政事业单位人力资源	7.50	项目实施后对原政务服务大厅各行政单位人力资源的节约情况	项目实施后，原政府大厅各行政单位人员节约人数，与项目购买服务人员对比考核。	评价要点： 项目实施后节约人员不低于实施项目需要购买服务的人员，得满分，否则每少1人扣1分，扣完为止。	通过“一窗式”综合受理改革，可为平桥区各部门节省大量前台工作人员。据统计，项目实施前平桥区政务服务大厅各部门前台受理人员为104人，改革后除一些特殊部门保留1-2名人员外，其他人员根据情况全部退回到后台审批或回到原单位从事本职工作，节约人力资源超过35人。而购买服务人员36人，包括项目总调和质量管理巡查1人+具体服务人员34人。项目实施后节约人员35人低于原受理人员36人，受审分离。	6.50
		D2经济效益	5	D201提供就业岗位	5.00	项目实施提供了社会人员就业岗位	评价要点：项目按照合同提供就业岗位36人是否全部到岗	36个岗位全部到位得满分，每少一人扣0.5分，扣完为止	根据平桥区政务服务中心“一窗受理、受审分离”辅助公共项目合同，购买服务人员共计36人。经评价组现场检查，合同岗位36人已全部到位。其中一楼10人、二楼10人、三楼10人、四楼1人、五楼5人。本处不扣分	5.00
				D301社会公众满意度	6.00	社会公众对服务项目的满意程度	评价要点： 受益对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采用社会调查的方式。	运用权重赋分法计算满意度：满意度=[（非常满意个数×100%+满意个数×80%+一般满意个数×60%+不满意×0%）/调查问卷问题总数]×100%。满意度大于90%得满分，低于90分，按比例得分。	评价组进行了问卷调查，共计收回有效问卷224份，通过满意度问卷：您对“一窗受理、受审分离”总体满意度？”进行评价，从统计结果分析，非常满意180人，满意38人，一般6人，不满意0人。满意度=(180*100%+38*80%+6*60%+0*0%)/224=95.54%。高于90%，得满分。	6.00
		D3满意度	10	D302购买主体满意度	4.00	购买主体对服务项目的满意程度	评价要点： 1、购买主体是否认可项目必要性2分； 2、购买主体整体满意度2分； 购买主体满意度，可以直观反映项目实施的效果	购买主体认可必要性≥95%得满分，每下降1%，扣5%权重分，扣完为止。 购买主体满意度≥95%得满分，每下降1%，扣5%权重分，扣完为止。	评价组到平桥区政务服务中心，调研了中心办公室不同部门不同岗位的5名人员以及其他设置窗口部门的留置审批口的工作人员21名，共计26人做了问卷，其中3人觉得项目可有可无，认可必要性23人，占比88%，低于95%七个百分点，扣35%分值； 对项目整体满意度，其中21人非常满意、2人满意、3人一般，满意度=(21*100%+2*80%+3*60%+0*0%)/26=93.85%，约等于95%，扣15%一个百分点。	3.20
合计	100		100		100					87.6

2023年度“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目调查问卷

第1题：您的年龄？ [单选题]

选项	小计	比例
20~40岁之间	158	70.54%
41~60岁之间	59	26.34%
60岁以上	7	3.13%
本题有效填写人次	224	

第2题：2023年度下半年你在平桥区政务大厅办过业务吗 [单选题]

选项	小计	比例
办过多次	128	57.14%
办过一次	83	37.05%
一次也没有	13	5.8%
本题有效填写人次	224	

第3题：平桥区政务大厅实施“一窗受理、受审分离”后，你感觉整体环境怎样： [单选题]

选项	小计	比例
非常好，整体提升很多	194	86.61%
一般，与之前变化不大	22	9.82%
没有变化	8	3.57%
比之前更差	0	0%
本题有效填写人次	224	

第4题：您觉得“一窗受理、受审分离”这个项目的必要性多大： [单选题]

选项	小计	比例
非常必要	154	68.75%
必要	47	20.98%
一般	14	6.25%
无所谓	6	2.68%
不了解	3	1.34%
本题有效填写人次	224	

第5题：你觉得“一窗受理、受审分离”项目实施后，对您办理业务哪方面有改观？ [多选题]

选项	小计	比例
审批环节减少，节省时间	173	77.23%
提供资料更加规范化	149	66.52%
服务更加热情，帮办引导很方便	163	72.77%
只进一扇门，方便群众办事	137	61.16%
更加透明	108	48.21%
本题有效填写人次	224	

第6题：2023年下半年您在平桥区政务大厅办理业务进行过投诉吗？ [单选题]

选项	小计	比例
投诉多次	3	1.34%
投诉一次	23	10.27%
没有投诉	198	88.39%
本题有效填写人次	224	

第7题：您的投诉都得到回应了吗？ [单选题]

选项	小计	比例
全部得到回应	47	20.98%
部分有回应	14	6.25%
都无回应	2	0.89%
没有投诉过	161	71.88%
本题有效填写人次	224	

第8题：您对平桥区政务大厅“一窗受理、受审分离”开展情况总体满意吗？ [单选题]

选项	小计	比例
非常满意	180	80.36%
满意	38	16.96%
一般	6	2.68%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	224	

第9题：您对平桥区政务服务中心“一窗受理，受审分离”项目有什么意见或建议？ [填空题]

2023年“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目
购买主体满意度调查统计表

问卷内容	调查结果统计			
	中心机关人员	设置窗口的人员		
1、您属于政务大厅的哪个窗口？	5	21		
2、您认为“一窗受理、受审分离”辅助公共服务项目有必要吗	A、非常有必要	B、有必要	C、可有可无	D、没必要，原单位人员完全胜任
统计结果	21	2	3	
3、您认为“一窗受理、受审分离”实施后，工作效率是否提高？	A、大大提高	B、提高	C、与以前一样	D、没有提高
统计结果	22	1	3	
4、您所在的窗口，“一窗受理、受审分离”实施后，群众满意度是否提高？	A、大大提高	B、提高	C、与以前一样	D、没有提高
统计结果	21	2	2	1
5、您所在的窗口，“一窗受理、受审分离”实施后是否有投诉？	A、多起投诉	B、一起投诉	C、没有投诉	
统计结果	1		25	
6、您对购买的服务人员的整体满意度？	A、非常满意	B、满意	C、一般	D、不满意
统计结果	21	2	3	
7、您对平桥区“一窗受理、受审分离”是否有其他建议？	无			

