

# 2022 年政务服务大厅工作经费项目 绩效评价报告

评价机构：中景瑞晟（北京）管理咨询有限公司

评价时间：2023 年 11 月



# 目录

一、评价项目概述 .....	1
(一) 项目背景 .....	1
(二) 项目内容 .....	2
(三) 项目实施情况 .....	2
二、绩效评价概述 .....	3
(一) 评价目的 .....	3
(二) 评价指标体系 .....	3
(三) 评价程序 .....	3
三、评价结论与绩效分析 .....	4
(一) 总体结论 .....	4
(二) 绩效分析 .....	5
四、主要绩效 .....	9
(一) 企业诉求“马上办”，建立全时响应工作机制 .....	9
(二) 深化“互联网+政务服务”改革，打造“15分钟公共服务圈” .....	9
(三) 提档升级“一厅联办”服务模式，业务服务效能稳步提升 .....	10
五、存在问题 .....	10
(一) 资金支出率不理想，未及时调整预算 .....	10
(二) 资金支出进度滞后，资金管理有待加强 .....	10
(三) 绩效目标设置不规范，指标设置不完整。 .....	10
六、相关建议 .....	11
(一) 定期复盘工作情况，按需及时调整预算 .....	11
(二) 及时跟进支出进度，确保履约合规性 .....	11
(三) 强化绩效理念，落实预算绩效管理要求 .....	11
附件：2022年政务服务大厅工作经费项目绩效评价指标体系 .....	13

# 2022年政务服务大厅工作经费项目 绩效评价报告

受中山市财政局三乡分局委托，中景瑞晟（北京）管理咨询有限公司（以下简称“我司”）对中山市三乡镇公共服务办公室的“2022年政务服务大厅工作经费项目”开展绩效评价工作，评价基准日为2022年12月31日。经过书面评审、综合分析评价等程序，最终形成本评价报告。

经综合评定，“2022年政务服务大厅工作经费项目”绩效评价得分为83.2分，评价等级为“良”。

## 一、评价项目概述

### （一）项目背景

根据《优化营商环境条例》（2019年国务院令第722号）文件精神，为不断优化营商环境，深化简政放权、放管结合、优化服务改革，切实减轻企业负担，全面落实“一次办好”“一站式服务”等改革，中山市三乡镇公共服务办公室在政务服务大厅推行了“马上办”“掌上办”“网上办”“一厅联办”“15分钟公共服务圈”等便民服务。同时不断优化审批流程，深化“互联网+政务服务”改革，建设智能审批系统，企业注册环节推进秒批模式。全面建立三乡镇标准化便民政务服务体系，提升政务服务水平。为保证政务服务大厅的正常运转，中山市三乡镇公共服务办公室申请设立政务服务大厅工作经费。

## （二）项目内容

本项目资金主要用于支付三乡镇政务服务大厅的水电费、物业管理费、维修（护）费、办公费、邮电费、培训费、印刷费、专用材料费、其他商品和服务支出等，以维持政务服务大厅的正常运转，为群众提供优质的公共服务

## （三）项目实施情况

依据项目财务资料，截至 2022 年 12 月 31 日，中山市财政局三乡分局共下达本级预算资金 2,000,000 元，支出金额 697,269.28 元，资金支出率为 34.86%，支付明细见表 1-1。资金支出率偏低的原因：受新冠疫情影响，一方面，全体工作人员长期分批次下沉防疫一线，全年度实际需营业办公的窗口后台相对弹性；另一方面，政务服务大厅作为公众场所严格落实预约限流措施，企业群众办理业务的需求及频率有所下降。综上，导致大厅营业期间各类支出费用较正常运营产生费用明显降低。

**表 1-1 资金支出明细表**

费用类型	金额（元）	备注
电费	247694.58	支付 2021 年 10 月-2022 年 5 月电费
水费	10187.49	1.支付 2021 年 10 月-2022 年 5 月水费 2.支付 2021 年 10-12 月、2022 年 1-9 月饮用水费
物业管理费	288559	1.支付 2022 年 1-7 月管理费 2.支付第一季度保安保洁费
维修（护）费	34750	支付公共设施设备维修（护）费，如照明灯、网络、门窗、排污管等



费用类型	金额（元）	备注
办公费	65186.4	支付日常办公用品费
邮电费	20269.81	支付政务大厅电话费
培训费	2000	窗口经办人员礼仪培训费
印刷费	900	支付上墙宣传资料印刷费
专用材料费	860	支付工作服打板费
其他商品和服务支出	26862	支付业务相关耗材费
合计	697,269.28	

## 二、绩效评价概述

### （一）评价目的

为了客观评价财政资金的使用情况，衡量项目支出的整体绩效。从资金使用的经济性、效率性、效果性和公平性进行客观、公正的综合评判。本次绩效评价工作旨在总结既有经验、分析存在问题，强化单位预算绩效管理意识，促进被评价单位从整体上提升预算绩效管理工作水平，强化单位支出责任，规范资金管理行为，提高财政资金使用效益，为财政资金投入的科学性、安全性、规范性与效益性提供保障。

### （二）评价指标体系

本项目评价指标体系由 4 个一级指标、8 个二级指标、15 个三级指标和 22 个四级指标组成，满分 100 分，绩效评价结果设置为 5 个等级，分别为：优（ $\geq 90$  分）、良（ $80 \leq X < 90$ ）、中（ $70 \leq X < 80$ ）、低（ $60 \leq X < 70$ ）、差（ $< 60$  分）。

### （三）评价程序

#### 1. 前期准备

根据项目要求成立绩效评价工作组，并匹配行业、绩效、

财务等相关领域的专家小组。我司开展前期调查，收集绩效评价项目的基本材料和数据。

## 2.材料收集及书面审核分析

绩效评价工作组对项目单位提交的绩效自评资料进行收集、分类整理，并对自评材料的有关内容进行审核。主要对填报信息的准确性、完整性及相应佐证材料的有效性进行审核。

## 3.综合分析评价

绩效评价工作组对采集的评价相关基础数据资料进行整理汇总，结合书面审核情况，对项目单位预算编制、预算执行和资金使用绩效进行全面分析，并采用预定目标与实施效果比较分析等方法进行综合评价，形成评价意见。

## 4.撰写及提交评价报告

结合收集的材料数据、书面评审、综合评价意见等情况，撰写绩效评价报告，并最终经过中山市财政局三乡分局审核验收，形成终稿。

# 三、评价结论与绩效分析

## （一）总体结论

经综合评定，“2022 年政务服务大厅工作经费项目”绩效评价得分为 83.2 分，评价等级为“良”。本项目立项依据充分，管理制度齐全，年度工作实施效益良好，在提升政务服务能力、办事效率方面取得一定效益，但存在以下几点问题：一是未见政务服务大厅年初工作计划。二是资金支出率

不理想，未及时调整预算。三是资金支出进度与事项完成进度不相符，资金支出进度滞后。四是绩效目标设置不规范，指标设置不完整。

## （二）绩效分析

### 1.决策（分值 20 分，得分 18 分）

（1）论证充分性（分值 4 分，得分 4 分）。依据《2022 年公共服务办公室预算研究小组会议纪要》，本项目经项目单位内部讨论决议立项申报预算，立项依据充分。

（2）完整性（分值 2 分，得分 2 分）。依据《2022 年度财政支出项目绩效自评表（核查版）》，本项目设置了绩效目标，绩效指标涵盖数量、质量、时效以及效益等指标。

（3）合理性（分值 2 分，得分 1 分）。依据《2022 年度财政支出项目绩效自评表（核查版）》，本项目绩效目标基本符合项目支出方向，但内容不够细化，未能充分反映项目产出和效益，绩效指标设置不够细化，如水电支出、第三方服务支出等资金占比较大事项未设置个性化指标，扣 1 分。

（4）可衡量性（分值 2 分，得分 2 分）。本项目设置的绩效目标能以政务服务大厅日常运作各项支出内容佐证材料予以支撑各项指标基本可衡量。

（5）制度完整性（分值 1 分，得分 1 分）。政务服务大厅具备《中山市三乡镇政务服务大厅管理制度》《中山市三乡镇政务服务大厅日常管理细则》及《三乡镇政务服务大厅应急预案》等管理制度，各项制度健全。



（6）计划安排合理性（分值 1 分，得分 0 分）。见政务服务大厅 2022 年度各项业务开展工作计划，前期工作安排不扎实，扣 1 分。

（7）资金到位率（分值 3 分，得分 3 分）。2022 年本项目申请预算资金 2,000,000 元，实际下达 2,000,000 元，资金到位率 100%。

（8）资金到位及时性（分值 2 分，得分 2 分）。依据《关于批复 2022 年部门预算的通知》，项目单位预算于 2022 年 2 月 15 日足额下达，资金到位及时。

（9）资金分配合理性（分值 3 分，得分 3 分）。项目单位根据政务服务大厅日常运作相关支出内容，将项目资金划分为电费、水费、物业管理费、维修（护）费、办公费、邮电费、培训费、印刷费、专用材料费、其他商品和服务支出等，资金分配较合理。

## 2.管理（分值 20 分，得分 15 分）

（1）资金支出率（分值 6 分，得分 3 分）。截至 2022 年 12 月 31 日，中山市财政局三乡分局共下达本级预算资金 2,000,000 元，支出金额 697,269.28 元，资金支出率为 34.86%，受 2022 年疫情影响，当年度部分业务无法正常开展，导致资金支出率偏低，扣 3 分。

（2）支出规范性（分值 6 分，得分 4 分）。依据项目单位提供的财务资料，本项目预算 2022 年未发生调整，未发现超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资



金等不合规现象，会计核算符合国家会计制度要求，专账管理合法合规。但存在以下问题：物业管理费用（水电费、管理费）、第三方服务费均未按合同约定按月支付，资金支出进度滞后，扣 2 分。

（3）程序规范性（分值 4 分，得分 4 分）。一是物业管理、第三方保安保洁服务机构均通过政府采购智慧云平台选定，采购手续齐全，符合中山市政府采购制度要求。二是大批量设备、耗材通过三方询价方式采购，报价清单、询价会议纪要等材料齐全，采购过程合法合规。

（4）监管有效性（分值 4 分，得分 4 分）。项目单位按《中山市三乡镇政务服务大厅日常管理细则》定期对窗口、导办人员以及第三方保安、保洁服务工作质量进行考核，监管机制较完善，监管工作落实到位。

### 3.产出（分值 30 分，得分 22.7 分）

（1）预算控制（分值 3 分，得分 1 分）。项目单位未按月支付物业管理费、第三方服务等，预算执行进度与事项完成进度不匹配，扣 2 分。

（2）成本节约（分值 2 分，得分 2 分）。一是水、电分别按 3.63 元/m<sup>3</sup>、0.67 元/度标准收费，符合国家水电费收费标准；二是设备、耗材、办公用品按批量询价采购。其余支出按当前市场价格为参考。

（3）物业费支付完成率（分值 10 分，得分 4.7 分）。依据项目资金支出明细账，2022 年仅支付 1-5 月水电费、1-7

月管理费，未按《物业管理协议》要求按月及时支付，按加权平均法核算三项物业费支付情况，综合评定物业费支付完成率为 47.22%，扣 5.3 分。

（4）设备、耗材验收合格率（分值 5 分，得分 5 分）。依据设备、耗材采购验收台账，设备、耗材明细清单、验收单据齐全，均按规定完成验收，设备、耗材验收合格率 100%。

（5）第三方服务质量考核合格率（分值 5 分，得分 5 分）。依据 1-12 月《物业服务质量考核表》，针对政务服务大厅管理人员、保安、保洁考核情况均达合格，第三方服务质量考核合格率 100%。

（6）窗口（导办）人员考核合格率（分值 5 分，得分 5 分）。依据《三乡镇政务服务大厅平时考核季度结果反馈情况表》，窗口、导办人员考核结果均达 85 分以上，考核合格率 100%。

#### 4.效益（分值 30 分，得分 27.5 分）

（1）公共服务事项办结率（分值 15 分，得分 15 分）。2022 年度“马上办”窗口受理业务件数 5141 件次，12345 热线平台等线上途径受理业务件数 12494 件次，社保医保联办业务受理件数 1130 件次，上述业务均已及时办结，公共服务事项办结率 100%。

（2）提高公共服务效率（分值 10 分，得分 10 分）。一是办理企业业务方面，政务服务大厅设立“马上办”办公室、企业诉求“马上办”专区，能全时响应企业业务办理诉

求。二是办理业务方面，设立诸如线上官方 app、小程序；线下政府服务自助机、“一厅联办”服务模式等形式，符合《优化营商环境条例》（2019 年国务院令第 722 号）关于不断优化营商环境，提高政务服务效率的要求。

（3）服务对象满意度（分值 5 分，得分 2.5 分）。项目单位未开展满意度调查，但在为群众、企业提供公共服务方面具备一定效益，酌情扣 2.5 分。

#### **四、主要绩效**

##### **（一）企业诉求“马上办”，建立全时响应工作机制**

政务服务大厅设立“马上办”办公室、企业诉求“马上办”专区，2022 年度通过企业诉求“马上办”窗口办理业务 5141 宗，其中企业开办 1079 宗；通过 12345 热线平台等线上途径受理并解决企业诉求 146 件次。

##### **（二）深化“互联网+政务服务”改革，打造“15 分钟公共服务圈”**

一是在粤省事“美丽中山”设置三乡专栏，上线不动产登记资料查询、申报居住登记、养老资格认证等 20 项服务事项。积极推行“粤税通”“粤商通”“一照通行”等渠道进行“掌上办”“网上办”，让企业、群众实现“免跑腿”办理业务。二是在各村（社区）投放“粤智助”政府服务自助机，方便群众就近办理生育登记证明、社医保查询等 141 项业务；2022 年，每部自助机办理量达 800 次以上。同时建立三乡镇村（社区）承接政务服务事项特色目录 42 项，有



效扩大优质公共服务资源辐射范围。

（三）提档升级“一厅联办”服务模式，业务服务效能稳步提升

项目单位联同税务、人社和卫健部门通过“一厅联办”形成多部门凝聚合力、业务衔接流畅的服务模式，充分提升跨部门业务服务效能，压缩办理时限，为群众提供便捷的参保缴费服务，今年以来社保医保联办业务累计 1130 件次。

## 五、存在问题

（一）资金支出率不理想，未及时调整预算

2022 年项目单位预算执行率仅为 34.86%，主要受新冠疫情期间业务办理限流、工作人员临时调动下沉防疫一线等因素影响，整体业务工作量较往年下降，业务支出进而降低。但在疫情期间财政收支紧张的情况下，项目单位未在年度工作开展过程中，及时分析政务服务大厅运行现状并调减预算，出现较大财政资金沉淀，不利于资源的有效配置。

（二）资金支出进度滞后，资金管理有待加强

本项目支出进度与政务服务大厅日常主要事项完成进度不一致，一是物业管理费用，包括水电费、管理费，未按合同要求按月支付，2022 年仅支付 1-5 月水电费、1-7 月管理费；二是第三方服务费仅支付 2022 年第一季度保安、保洁费用。资金管理、合同管理不严谨，存在合同违约风险。

（三）绩效目标设置不规范，指标设置不完整。

依据《2022 年度财政支出项目绩效自评表（核查版）》，

一是项目单位设置的绩效目标“政务服务大厅运作”完整性、合理性不足，不能清晰准确地反映项目的实际产出及其带来的效果，无法为项目实际执行提供指导及约束。二是指标设置不完整，不够细化，如水电支出、第三方服务支出等资金占比较大事项未设置个性化指标。

## **六、相关建议**

### **（一）定期复盘工作情况，按需及时调整预算**

建议项目单位在年度工作开展过程中，定期对已完成工作任务进行复盘，结合诸如疫情等不确定因素，分析未来工作计划，同时横向对比资金支出进度，如预计未来工作量及资金使用量不能达年初预期的，应及时申请调整，以便优化财政资源配置，发挥财政资金最大效益。

### **（二）及时跟进支出进度，确保履约合规性**

建议项目单位加强对资金使用部门的监管，及时跟进物业管理、第三方服务合同履行情况，按合同条款要求履行相关责任，避免合同款项拖延支出，如遇资金紧缺情况，应及时与合同方协商寻求解决方案，并根据协商结果签订合同补充协议。

### **（三）强化绩效理念，落实预算绩效管理要求**

建议项目单位强化绩效目标管理，结合项目内容和预期实现的效益填写项目绩效总目标，并根据具体项目的特点和内容逐次设置可衡量的产出和效益指标，为项目执行指明方向 and 任务，提升目标合理性和约束力。以绩效目标为抓手，

推动预算绩效管理落地。针对本项目绩效目标，可修改为“按照年度工作计划开展政务服务大厅各项业务工作，建立标准化便民政务服务体系，提升政务服务水平”，绩效指标可参考本次评价指标体系“效率性”“效果性”“公平性”对应的四级指标。



# 附件：2022 年政务服务大厅工作经费项目绩效评价指标体系

评价指标								得分	评分依据	
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标				
名称	权重（%）	名称	权重（%）	名称	权重（%）	名称	权重（%）			
决策	20	项目立项	12	论证决策	4	论证充分性	4	具有前期可行性研究报告或摸底调查工作总结等材料的，或经过集体会议协商、并咨询相关专家意见、且有文字材料的得4分。如无，则根据实际情况核定分数。	4	依据《2022年公共服务办公室预算研究小组会议纪要》，本项目经项目单位内部讨论决议立项申报预算，立项依据充分。
						完整性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的完整性，即是否包含总目标和阶段性目标，是否包括预期提供的公共产品或服务产出数量、质量、成本指标，预期达到的效果性指标，据此核定分数。	2	依据《2022年度财政支出项目绩效自评表（核查版）》，本项目设置了绩效目标，绩效指标涵盖数量、质量、时效以及效益等指标。
				目标设置	6	合理性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的相关性，即绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关，体现决策意图，同时合乎客观实际，据此核定分数。	1	依据《2022年度财政支出项目绩效自评表（核查版）》，本项目绩效目标基本符合项目支出方向，但内容不够细化，未能充分反映项目产出和效益，绩效指标设置不够细化，如水电支出、第三方服务支出等资金占比较大事项未设置个性化指标，扣1分。

评价指标							得分	评分依据	
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称			权重 (%)
						可衡量性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的可衡量性，即绩效目标设置是否有数据支撑、是否有可衡量性的产出和效果指标，据此核定分数。	
						制度完整性	1	依据相关基础信息和证据判断制度完整性和是否具备条件实施，根据实际情况核定分数。	
						计划安排合理性	1	依据工作进度计划等相关基础信息和证据判断，并根据实际情况核定分数。	
						资金到位率	3	1.各类来源的资金足额到位的，得3分； 2.各类来源的资金未足额到位的，按实际到位金额/应到位金额*指标分值测算。	
						资金到位及时性	2	1.各类来源的资金及时到位的，得2分； 2.各类来源的资金未及时到位的，按实际及时到位的金额/应及时到位的金额*指标分值测算。	

评价指标							
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标	
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)
管理	20	资金管理	12	资金支付	6	资金支出率	6
				1.预算执行规范性 2 分,按规定履行调整报批手续或未发生调整的,且按事项完成进度支付资金的得满分,否则酌情扣分。		2.事项支出的合规性 2 分,资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定的得	
				评分标准		指标分值。	
				资金分配	3	资金分配合理性	3
				依据相关信息和证据判断资金分配是否合理,是否有助于实现资金的绩效目标。		项目单位根据政务服务大厅日常运作相关支出内容,将项目资金划分为电费、水费、物业管理费、维修(护)费、办公费、邮电费、培训费、印刷费、专用材料费、其他商品和服务支出等,资金分配较合理。	
				主要依据“支付额/预算额度*100*指标权重”计算核定得分,同时综合考虑工作进度,以及是否垫资或履行支付手续而影响支出率等因素适当调整最后得分。		截至 2022 年 12 月 31 日,中山市财政局三乡分局共下达本级预算资金 2,000,000 元,支出金额 697,269.28 元,资金支出率为 34.86%,受 2022 年疫情影响,当年度部分业务无法正常开展,导致资金支出率偏低,扣 3 分。	
				1.预算执行规范性 2 分,按规定履行调整报批手续或未发生调整的,且按事项完成进度支付资金的得满分,否则酌情扣分。		依据项目单位提供的财务资料,本项目预算 2022 年未发生调整,未发现超范围、超标准支出,虚列支出,截留、挤占、挪用资金等不合规现象,会计核算符合国家会计制度要求,专账管理合法合规。但存在以下问题:	



评价指标							得分	评分依据
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标		
名称	权重（%）	名称	权重（%）	名称	权重（%）			
								物业管理费用（水电费、管理费）、第三方服务费均未按合同约定按月支付，资金支出进度滞后，扣 2 分。
								满分为 10 分，超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的，视情节严重程度扣分，直至扣到 0 分。 3.会计核算规范性 2 分，规范执行会计核算制度得满分，未按规定设置账核算，或支出凭证不符合规定，或其他核算不规范的，视具体情况扣分。
		事项管理	8	实施程序	4	程序规范性	4	一是物业管理、第三方保安保洁服务机构均通过政府采购智慧云平台选定，采购手续齐全，符合中山市政府采购制度要求。二是大批量设备、耗材通过三方询价方式采购，报价清单、询价会议纪要等材料齐全，采购过程合法合规。
				管理情况	4	监管有效性	4	项目单位按《中山市三乡镇政务服务大厅日常管理制度》定期对窗口、导办人员以及第三方保安、保洁服务工作人员质量进行考核，监管机制较完善，

评价指标								评分依据	
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			得分
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)		
								监管工作落实到位。	
								2.具体根据所提供的信息证据作出判断，如各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得 2 分；否则，视情况扣分。	
								在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下，实际支出未超过预算计划的，得满分；实际支出超过预算的，或者支出未能保障事项相应完成进度的，酌情扣分。	1
产出	30	经济性	5	预算控制	3	预算控制	3	在项目按照预算完成的前提下，与同类项目或市场价格比较，项目实施的成本（包括工程造价、物品采购单价、人员经费等）属于合理范围的（如与同类项目或市场价格大致相符的）得满分；成本不合理的（如明显高于或低于同类项目或市场价格的）酌情扣分。	2
				成本控制	2	成本控制	2		
				完成进度	10	物业费支付完成率	10	依据项目资金支出明细账，2022 年仅支付 1-5 月水电费、1-7 月管理费，未	
		效率性	25						4.7

[illegible]



评价指标								得分	评分依据
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			
名称	权重（%）	名称	权重（%）	名称	权重（%）	名称	权重（%）		
									医保联办业务受理件数 1130 件次，上述业务均已及时办结，公共服务事项办结率 100%。
								10	一是办理企业业务方面，政务服务大厅设立“马上办”办公室、企业诉求“马上办”专区，能即时响应企业业务办理诉求。二是办理业务方面，设立诸如线上官方 app、小程序；线下政府服务自助机、“一厅联办”服务模式等形式，符合《优化营商环境条例》（2019 年国务院令 第 722 号）关于不断优化营商环境，提高政务服务效率的要求。
		公平性	5	满意度	5	群众满意度	5	2.5	项目单位未开展满意度调查，但在为群众、企业提供公共服务方面具备一定效益，酌情扣 2.5 分。
合计	100		100		100		100	83.2	
备注：绩效评价结果设置为 5 个等级，分别为：优（≥90 分）、良（80≤X<90）、中（70≤X<80）、低（60≤X<70）、差（<60 分）。									良