

部门整体支出绩效评价 评价报告

项目名称： 行政服务中心部门整体支出评价
主管部门： 昌江区行政服务中心
委托单位： 昌江区财政局
评价机构： 北京麦多管理咨询有限公司

2023 年 9 月

目录

摘要	I
一、部门概况	1
（一）部门基本情况	1
（二）部门绩效目标及工作任务	3
（三）绩效自评情况及结论	5
（四）部门预算及执行情况	5
二、评价思路	7
（一）评价目的和思路	8
（二）评价依据	10
（三）评价对象和范围	11
（四）绩效评价方法	11
三、评价结论及绩效分析	12
（一）评价结论	12
（二）绩效分析	14
四、存在问题及原因分析	20
（一）年初预算编制精确性有待提高	20
（二）基本支出和项目支出混用	20
（三）预算绩效管理有待提高	21
（四）惠企政策兑现率有待提高	21
五、相关建议	21
（一）细化部门预算编制，提高预算编制准确性	21
（二）规范资金支出管理，提高预决算报表编制规范性	22
（三）完善项目绩效目标，提升绩效管理规范性	22
（四）优化惠企流程，提升部门履职效益	22
六、其他需要说明的情况	23

附件 1 绩效评价指标体系24

附件 2 基础数据表 46

附件 3 问卷调查报告 47

摘要

（一）部门基本情况

昌江区行政服务中心是昌江区政府直属公益一类事业单位，全面贯彻党中央、省委关于政务服务工作的决策部署，落实市委、区委工作要求，在履行职责过程中坚持和加强党对政务服务的集中统一领导。昌江区行政服务中心内设 5 个职能股室，分别为：办公室、财务科、审批服务及信息股、12345 为民服务热线受理中心、现场管理与服务股。

昌江区行政服务中心 2022 年 12 月底总编制 7 名，其中：行政编制 5 名，事业编制 2 名。实有在职人员 7 人，其中：行政人员 5 人，事业人员 2 人。2022 年末临聘人员 15 人。

2022 年区行政服务中心收入主要来源于一般公共预算财政拨款收入。预算收入为 651.75 万元。行政服务中心 2022 年全年支出为 493.14 万元，预算执行率为 75.66%，其中项目支出 408.14 万元。

（二）评价结论

通过评价，昌江区行政服务中心 2022 年度部门整体支出绩效评分结果为 84.08 分，评价等级为“良”。

经评价组分析，昌江区行政服务中心 2022 年度部门整体支出情况表现良好，项目执行进度总体良好，项目成效无明显偏差。其中部门决策方面，得分率 64.29%，绩效指标的填写规范性和预算编制准确性需要进一步加强；部门管理方面，得分率 82.50%，部分项目执行进度需要加快以及收支管理规范性需要改善；产出方面，得分率 88.65%，行政审批服务和人员考核情况需要进一步加强；效益方面，得分率 89.47%，其中惠企政策兑现服务有待加强。各项得分分布如下表所示。

表 1 各项得分情况

指标	部门决策	部门管理	部门产出	部门效益	合计
权重	14.00	24.00	24.00	38.00	100.00
得分	9.00	19.80	21.28	34.00	84.08
得分率	64.29%	82.50%	88.65%	89.47%	84.08%

（三）存在问题及建议

1.存在问题

（1）年初预算编制精确性有待提高

根据评价组资料审查及数据复核，2022 年区行政服务中心部门决算收入总计 651.75 万元，支出总计 493.14 万元，预算执行率为 75.66%，预算执行率较低。主要原因是部门年初申报预算时主要依据往年基本支出经费编制预算，按照经济分类框定预算数。项目预算大都是通过年中追加的形式进行，然而项目预算并未进行精细化编制，没有详细测算依据，也未将项目的实施内容细化到单价和数量。综上，昌江区行政服务中心的年初预算编制精确性有待提高。

（2）基本支出和项目支出混用

从部门预算表及支出明细表中可以看出基本支出和项目支出混用，项目支出列支到基本支出，混淆了基本支出与项目支出的范围，如 2022 年度实际项目支出为 408.14 万元，在决算表中显示项目支出 365.98 万元，经核查原因是部分项目支出科目列支到基本支出中，例如“绩效考核”“临聘人员经费”等在预算申请时属于项目预算，编制决算报表时，列支到基本支出人员经费科目。

（3）预算绩效管理有待提高

一是绩效目标的细化分解不足。具体来说，部门的整体支出绩效目标缺乏具体的细分和分解，例如，在全年 17 个项目中，缺乏将整体支出目标分解为与各项目内容相关的具体绩效指标。这导致了绩效目标的抽象性，难以实际操作和监测。二是绩效指标设置不规范，例如设置的社会效益指标“为民办事便捷率”“工作人员素质”等，过

于宽泛和抽象，缺乏明确的量化标准和测量方法，难以确保评估的客观性和可比性。

（4）惠企政策兑现率有待提高

根据评价组资料审查及数据复核，2022 年昌江区惠企政策金额兑现率为 17.90%，兑现率较低，部门履行惠企服务的效益不佳。其主要原因一是昌江区行政服务中心目前对惠企政策的宣传效果还不够高，企业对相关申报条件、材料和流程不熟悉，企业对政策的知晓情况有待提高。二是由于财政资金紧张，惠企政策兑现不及时，存在资金拨付慢、拨付不到位等现象。

2.相关建议

（1）细化部门预算编制，提高预算编制准确性

建议部门一是细化预算编制，在编制项目年度预算时要根据当年度该项目实施计划，细分成具体事项。行政服务中心的项目资金多具有明确的支出标准，建议汇总形成行政服务支出标准体系，使预算编制处室可根据支出标准和工作计划安排预算，做到预算依据充分。二是强化部门预算约束，合理制定项目方案和计划。在项目立项时，除对预算金额准确性进行审核外，还需对项目进度计划，包括招标采购、合同签订计划安排的合理性进行严格审查，尽量避免因计划不合理造成的资金结转。

（2）规范资金支出管理，提高预决算报表编制规范性

建议部门在编制决算报表时，根据实际支出计划，做到每个预算科目有明细、有标准，同时避免出现同一项支出安排在多个预算科目中的现象。在资金支出标准或计划发生变化时，应根据相应标准文件及时开展预算调整，保证各科目资金预算安排的准确性。在资金实际支出时，避免出现“各科目资金混用”的现象，各科目资金严格根据预算资金进行支出，在决算编制过程中，根据实际科目支出编制决算，保证决算与预算相匹配。

（3）完善项目绩效目标，提升绩效管理规范性

建议部门增强预算绩效管理工作，一是提高部门业务科室工作人员绩效意识，培养绩效理念，提高预算绩效管理工作质量。在具体工作方面，指标设置要具体，能量化、细化的指标要尽可能量化、细化。确实难以量化的，应当采用分级分档的形式定性表述。指标名称要简洁、易懂，应当在指标名称中反映出要考核的内容和维度。

二是提升绩效指标体系的完整性。区分年度和中长期的产出效益，合理制定年度目标，力求实现绩效指标体系与项目内容基本匹配。

（4）优化惠企流程，提升部门履职效益

建议部门一是逐项编制政策兑现办事指南，明确各个事项申报条件、申报材料、审核流程和政策兑现时限，为企业统一申请受理。二是建立催办督办制度，对惠企政策兑现工作情况面向企业进行全面回访，开展满意度调查，并将限时办结情况和满意度评价情况纳入定期通报和年度目标绩效考核内容。三是加强惠企资金保障，及时编制惠企政策兑现工作计划，编列年度惠企政策资金预算，建立惠企政策“资金池”，在规定时间内及时支付惠企政策资金。

一、部门概况

（一）部门基本情况

1.部门主要职责职能

昌江区行政服务中心是昌江区政府直属公益一类事业单位，全面贯彻党中央、省委关于政务服务工作的决策部署，落实市委、区委工作要求，在履行职责过程中坚持和加强党对政务服务的集中统一领导。

根据《区委办公室 区政府办公室关于印发〈景德镇市昌江区行政服务中心职能配置、内设机构和人员编制规定〉的通知》（昌办字〔2023〕1号），昌江区行政服务中心的主要职责如下：

（1）**制定管理制度：**负责制定行政服务中心的管理制度，并组织实施，确保行政服务工作的规范性和有效性。

（2）**提供政务服务：**负责为办理政务服务事项提供服务，包括行政审批、政策咨询、证照办理等，为企业事业单位和个人提供便捷高效的行政服务。

（3）**组织与协调：**负责为联合办理、统一办理政务服务事项进行组织和协调工作，确保各部门之间的配合和协同，提高服务效率。

（4）**监督服务质量与效率：**受区人民政府委托，负责监督办理政务服务事项的质量、效率以及涉及的收费情况，确保公正、高效的行政服务提供。

（5）**管理、培训和考核窗口工作人员：**负责管理窗口工作人员，包括培训和考核，提高工作人员的素质和技能，确保服务质量和工作效率。

（6）**宣传方针政策和反映社情民意：**负责宣传党和政府的方针政策，反映社情民意，协助领导处理社会热点和难点问题，起到舆情监测和传达的作用。

(7) 受理群众意见和要求：负责受理群众对政府工作的批评、意见、建议和要求，作为群众的代表，反映重要社会问题和重大突发事件，促进政府与民众之间的沟通和互动。

(8) 解决群众困难和问题：负责受理、协调和解决群众在日常生活中遇到的困难和问题，提供咨询、协助和指导，为民众提供便捷的服务，帮助解决实际困难并提高生活质量。

2.机构设置情况

昌江区行政服务中心内设 5 个职能股室，分别为：办公室、财务科、审批服务及信息股、12345 为民服务热线受理中心、现场管理与服务股。

3.人员编制情况

昌江区行政服务中心 2022 年年初申报预算时，单位总编制 5 名，其中：行政编制 3 名，事业编制 0 名。实有在职人员 3 人，其中：行政人员 3 人，事业人员 0 人。年初 9 人临聘人员。

2022 年年中，0 名行政人员退休，1 名事业人员调入，1 名事业人员招入，2 名行政人员招入。2022 年 12 月底总编制 7 名，其中：行政编制 5 名，事业编制 2 名。实有在职人员 7 人，其中：行政人员 5 人，事业人员 2 人。2022 年末临聘人员 15 人。

4.收入情况

2022 年区行政服务中心收入主要来源于一般公共预算财政拨款收入。预算收入为 651.75 万元。

5.支出情况

区行政服务中心 2022 年全年支出为 493.14 万元，预算执行率为 75.66%，其中项目支出 408.14 万元。

6.资产情况

截至 2022 年 12 月 31 日，昌江区行政服务中心资产总计 30.47 万元。其中：流动资产 0.31 万元，非流动资产 30.16 万元。固定资产

净值 28.84 万元(固定资产原值为 98.37 万元, 固定资产累计折旧 69.53 万元) , 2022 年末固定资产净值相比年初增加 11.99 万元。

(二) 部门绩效目标及工作任务

1.部门战略目标

区行政服务中心的部门履职战略目标为: 通过提供优质的服务、推进便民举措和深化“放管服”改革, 不断优化政务服务环境, 提升服务效率和满意度。建设一个便利、高效、温馨的政务服务平台, 以满足企业和群众的需求, 并持续提升政务服务水平, 赢得广大群众的认可和信赖。

2.年度绩效目标

根据行政服务中心填报的《2022 年部门整体支出绩效目标申报表》, 整理昌江区行政服务中心 2022 年度部门整体支出绩效目标如下:

表 1-1 2022 年昌江区行政服务中心部门绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	目标值
产出指标	数量指标	防疫物资数	≤12 份
		办公年数	=1 年
		延时服务季度数	=4 个
		绩效考核人数	=10 人
		软硬件维护年数	=1 年
		新大厅运行年数	=1 年
		中心运行年数	=1 年
		工资发放年数	=1 年
		窗口工作年数	=1 年
	质量指标	软硬件全年正常工作率	≥98%
		事项办结投诉率	≤0%
		工作人员培训合格率	=100%
		办理事项准确率	=100%
	时效指标	办公用品购买及时率	≥98%
		工资发放及时率	=100%
		工作人员培训及时率	=100%
	成本指标	办公费用	≤4.98 万元/年
		防疫物资费用	≤3750 元/份
		工资费用	≤72.58 万元/年
		窗口补贴费用	≤10 万元/年
		中心运行费用	≤10 万元/年

一级指标	二级指标	三级指标	目标值
		新大厅运行费用	≤47 万元/年
		软硬件维护费	=10 万元/年
		延时服务费	≤17.5 万元/季度
		绩效考核费用	≤8000 元/人
效益指标	经济效益指标	/	/
	社会效益指标	为民办事便捷率	≥98%
		工作人员素质	优秀
	生态效益指标	/	/
	可持续影响指标	年度工作考核达标率	≥98%
满意度指标	满意度指标	群众满意度	≥98%

3.部门重点工作任务

依据昌江区行政服务中心的职能职责和工作计划，2022 年重点工作任务包括：成立企业帮代办服务中心、推动信息共享和一网通办、政务服务大厅二期建设、窗口形象和服务监督、大厅工作人员业务培训、窗口改革、推进“六减一增”改革工作、指导乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站规范化建设。具体下表如所示：

表 1-2 昌江区行政服务中心 2022 年重点工作任务明细表

序号	任务名称	具体任务
1	成立企业帮代办服务中心	建立帮代办服务机制，通过一窗受理方式，设立帮代办中心作为企业意见和办理事项的登记处，协调区相关职能部门提供帮代办服务，建立办理结果反馈机制，提高企业落户和生产经营过程的沟通衔接效率。
2	推动信息共享和一网通办	关注一窗平台网络的打通，根据省级一窗平台与部门自有办事系统的互联互通进展情况，有序推进实现信息共享和一网通办。
3	政务服务大厅二期建设	规划公安专厅和法人专厅，将区级涉企服务部门审批业务集中整体进驻，实现一门办理的目标，并引进水、电、气等便民服务事项。
4	窗口形象和服务监督	严格监督和检查窗口人员的仪容仪表、行为举止、服务态度、文明用语、公务行为和工作作风，维护和提升中心对外窗口形象，严肃查处不作为、乱作为、不会作为的问题。
5	大厅工作人员业务培训	加强大厅工作人员的业务培训。
6	窗口改革	提升办事效率和服务品质，确保窗口能够在大厅提供一站式服务。
7	推进“六减一增”改革工作	优化流程，精简政务服务所需材料，提高窗口运转效率，全面提升行政服务效能。
8	指导乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务	按照集中办理、规范透明、便民高效的原则，整合服务资源，完善服务功能，强化基础建设，健全服务机制，提升乡镇、村居的公共服务能力，为基层企业和群众提供优质、便捷、贴近的服务，努力打造满足人民群众需求的基层公共服务新模式。

序号	任务名称	具体任务
	站规范化建设	

（三）绩效自评情况及结论

1.自评组织

根据《中华人民共和国预算法》以及《昌江区财政局关于开展单位自评及跟踪监控的通知》（昌财绩字〔2023〕2号）等文件关于提升绩效管理的要求，昌江区行政服务中心对2022年项目支出开展绩效自评。

2.自评实施

区行政服务中心对财政资金项目支出实施自评。按照实施结果与年初绩效目标进行对比分析进行评价、对指标设置权重、预算执行率、年度总体绩效目标完成情况、各项绩效指标完成情况等逐一分析。

3.自评结果

截至2022年底，财政收入总计659.18万元，支出总计493.14万元，其中本年支出合计493.14万元，占支出总计的100%，较上年增加349.89万元，上升70.95%；主要是增加新行政服务大厅运转资金、租金及新招聘了3名在编人员和7名临聘人员。

2022年区行政服务中心共有项目17个，项目总资金574.18万元，截至2022年12月31日，已使用408.14万元，资金使用率为71.08%，自评得分均有80分以上。

（四）部门预算及执行情况

1.年度部门预算情况

（1）部门年初预算情况

区行政服务中心2022年年初预算收入总计237.06万元，其中：一般公共预算收入237.06万元，年初结转和结余0万元；年初预算支出总计237.06万元。

（2）部门年度调整预算情况

区行政服务中心 2022 年调整后预算收入总计 651.75 万元，其中：年中追加预算 414.69 万元；调整后预算支出总计 493.14 万元，其中：本年支出合计 493.14 万元（包括基本支出 85 万元，项目支出 408.14 万元）。

2.年度预算执行情况

（1）年度部门决算情况

2022 年决算收入总计 651.75 万元，其中：本年收入合计 651.75 万元；决算支出总计 493.14 万元，其中：本年支出合计 493.14 万元（包括基本支出 85 万元，项目支出 408.14 万元）。

表 1-3 2022 年昌江区行政服务中心预决算明细表

单位：万元

序号	项目	年初预算数	全年预算数	决算数
1	一、本年收入合计	237.06	651.75	651.75
2	一般公共预算财政拨款收入	237.06	651.75	651.75
3	政府性基金预算财政拨款收入	-	-	-
4	其他收入	-	-	-
5	二、年初结转和结余	0	0	0
6	收入总计	237.06	651.75	651.75
7	三、本年支出合计	237.06	493.14	493.14
8	基本支出	77.56	85.00	85.00
9	项目支出	159.50	408.14	408.14
10	四、年末结转和结余	-	158.61	158.61
11	支出总计	237.06	493.14	493.14

（2）年度部门预算执行情况

县行政服务中心 2022 年全年调整预算收入总计 651.75 万元，全年执行数为 493.14 万元，预算执行率为 75.66%。

（3）年度项目支出情况

2022 年区行政服务中心纳入绩效管理考评的项目总计 17 个，预算总额 574.18 万元，实际支出总额 408.14 万元¹，预算执行率 71.08%。资金情况具体详见下表：

¹ 注：部门决算报表中项目支出 365.97 万元，部分项目支出统计为基本支出。

表 1-4 2022 年昌江区行政服务中心项目支出明细表

单位：万元

序号	项目名称	全年预算数	全年执行数	结余数	预算执行率
1	窗口补贴	10.00	9.98	0.02	99.77%
2	延时服务	70.00	24.01	45.98	34.31%
3	绩效考核	8.00	6.33	1.67	79.17%
4	中心运行经费	10.00	2.91	7.09	29.08%
5	新大厅运行经费	47.00	10.38	36.62	22.09%
6	疫情防控经费	4.50	2.17	2.33	48.32%
7	软硬件维护费	10.00	7.50	2.50	75.00%
8	大厅工作经费	2.00	1.84	0.16	91.94%
9	二期工作经费	30.00	9.74	20.26	32.46%
10	乡镇“一窗平台”部署费	45.00	0.37	44.63	0.81%
11	免费雕刻公章费用	58.00	53.34	4.66	91.97%
12	自助服务机购置费	18.00	17.90	0.10	99.44%
13	场地租赁费	229.85	229.85	0.00	100.00%
14	临聘人员经费	20.00	19.97	0.03	99.85%
15	临聘人员经费（便民热线）	8.00	8.00	0.00	100.00%
16	2020 年度绩效奖励	1.14	1.14	0.00	100.00%
17	绩效奖励	2.70	2.70	0.00	100.00%
合计		574.18	408.14	166.05	71.08%

二、评价思路

（一）评价目的和思路

1.评价目的

2022 年度昌江区行政服务中心部门整体支出财政绩效评价工作主要目的包括以下两部分：一是遵循《昌江区财政局关于开展 2022 年度重点绩效评价和 2023 年度绩效跟踪监控的通知》（昌财绩字〔2023〕6 号）的要求，以部门的总体目标和职能实现程度为核心，全面评估部门管理绩效。这包括从宏观层面掌握部门资源配置的合理性和资金运用效益，以及全面反映 2022 年昌江区行政服务中心在预算管理、预算执行管理、资金投入管理、部门预算管理、政府采购管理、资产管理、履职产出和履职效益等方面的绩效指标完成情况。通过评价部门整体支出绩效实现情况，梳理其中存在的问题并提出建议，以提高部门整体支出绩效管理工作质量。二是通过开展部门整体支出财政绩效评价工作，探索更加切合实际的预算绩效管理模式和方法，优化个性化指标体系，并为区预算绩效管理工作积累经验。

2.评价思路

本次评价从部门整体定位着手，明晰部门绩效目标，深入剖析部门履职现状，并评估长效机制建设的健全程度。具体思路如下：

（1）明确部门职责及重点工作

基于部门三定方案，并结合部门战略目标、中长期发展规划、年度工作计划及预算安排等情况，通过与部门沟通，深入了解部门的主要职责和年度重点工作任务，同时搜集关于配套管理办法制定和预算资金安排的相关信息。

（2）明确部门绩效目标

部门整体支出绩效目标的设定通常源于本级政府的总体目标与规划的分解。按照“政府目标与规划－部门职能－部门总体目标－年度目标－年度工作计划及任务”的逻辑，经过全面整理并精炼，最终确定部门的年度整体支出绩效目标。

（3）剖析部门履职绩效

通过审查部门履职相关材料，结合实地调研情况，分析部门年度重点工作执行、目标达成、服务对象满意度、社会效益等方面的表现。同时，从部门信息化建设、人力资源培训管理、沟通协调机制等多个角度，对部门长效机制建设进行深入剖析。

（4）生成评价报告

根据收集到的信息和数据，对部门整体资金使用进行指标评分，形成部门的整体预算绩效评价报告。重点关注专项资金使用的规范性、合法性、效益性以及投入与产出的匹配程度，同时提出存在的不足和建设性建议。

3.评价实施流程

根据委托方要求，我司拟在 2023 年 9 月 30 日前完成本次部门整体支出评价工作和部门项目自评复核工作，为保证科学合理地安排本次评价工作，确保绩效评价工作有序完成，拟定本次绩效评价工作的实施流程包括启动阶段、准备阶段、组织实施阶段、撰写与提交评价报告阶段，具体实施流程和时间安排如下：

（1）启动阶段（2023 年 7 月 24 日 - 7 月 31 日）。根据昌江区财政局要求，明确评价对象和评价内容。

（2）准备阶段（2023 年 8 月 1 日 - 8 月 13 日）。评价组根据相关政策要求，查询近年来财政部组织开展的部门整体支出绩效评价方案、各省市组织实施的部门整体支出绩效评价等内容，制定具体的评价方案，并将评价方案提交至昌江区财政局等进行多方征求意见，评价组根据反馈意见修改完善评价指标体系并最终定稿。

（3）组织实施阶段（2023 年 8 月 14 日 - 8 月 31 日）。按照方案确定的评价内容，评价组前往项目单位现场调研，与相关负责人员进行交流与探讨，完善评价指标体系。发放基础数据报表，全面收集

和获取与指标评分相关的数据和资料，全面了解昌江区行政服务中心的基本情况，并做好数据和资料整理工作。

（4）撰写与提交评价报告阶段（2023 年 9 月 1 日 - 9 月 30 日）。

评价组完成数据和资料复核，根据评价指标体系完成评分。结合评分情况，采用比较法、因素分析法等方法分析总结 2022 年昌江区行政服务中心的支出情况、存在的问题及原因，以及相关优化建议，并形成评价报告；复核 2022 年昌江区行政服务中心所涉及项目的自评情况。将评价报告和自评复核结果反馈给区财政局征求相关意见，根据相关意见修改完善评价报告，与区财政局确认形成绩效评价报告终稿和自评复核终稿。

（二）评价依据

1.与绩效评价本身相关的文件

（1）《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）；

（2）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）；

（3）《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）；

（4）《中共江西省委江西省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（赣发〔2019〕8 号）；

（5）《江西省财政厅关于印发〈江西省省级项目支出和部门整体支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（赣财绩〔2022〕9 号）；

（6）《中共景德镇市委 景德镇市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（景党发〔2019〕18 号）；

（7）《昌江区财政局关于开展单位自评及跟踪监控的通知》（昌财绩字〔2023〕2 号）；

(8) 《昌江区财政局关于开展 2022 年度重点绩效评价和 2023 年度绩效跟踪监控的通知》(昌财绩字〔2023〕6 号)；

(9) 《中共昌江区委昌江区人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》(昌党发〔2022〕6 号)。

2.与行业相关的文件

(1) 中央、江西省委、省政府、景德镇市委市政府、昌江区委区政府确定的相关重大战略决策部署；

(2) 财政部门制定的资金及财务管理办法等；

(3) 相关行业政策、行业标准及专业技术规范等；

(4) 部门三定方案；

(5) 区行政服务中心 2022 年度整体支出绩效目标、预决算报表、会计凭证等财务资料，部门财务和业务管理制度，年度工作计划、年度工作完成情况及相关佐证资料等；

(6) 人大审查结果报告、审计报告及决定，财政监督稽核报告等；

(7) 财政部门和业务主管部门认可的其他依据。

(三) 评价对象和范围

本次财政评价对象为区行政服务中心，评价范围为其 2022 年度部门整体支出绩效指标完成情况。

(四) 绩效评价方法

本次绩效评价将运用比较法、因素分析法等方法来支撑评价的逻辑紧密性与客观性，并坚持定量优先、定量与定性相结合的方式，始终遵循科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关的基本原则。具体方法如下：

(1) 比较法。是指通过对绩效目标与预期实施效果、历史情况、不同部门和地区同类预算支出(项目)安排的比较，对项目进行分析。

(2) 因素分析法。是指通过综合分析影响财政资金绩效目标实现、实施效果的内部、外部因素，将影响投入和产出的各项因素罗列出来进行分析，计算投入产出比进行评价的方法。

(3) 文献法：广泛收集部门相关资料，从中选取信息，了解部门概况、履职情况。该方法运用于绩效评价的全过程，包括了解部门背景和概况、确定评价思路和依据、设计指标体系和社会调查方案、进行绩效分析等。

(4) 社会调查法：指通过公众问卷，或直接对公众进行抽样调查等对部门履职情况进行评判，评价绩效目标实现程度。

(5) 综合评价法：本次评价根据指标体系评分完成，指标体系的最终确定经过评价组设计、专家评审、依据专家意见修订等三个步骤完成，通过设计项目决策、过程、产出、效益等维度的评价指标，构建客观、科学的项目评价综合指标体系，并设置相应的指标权重与评分标准，对项目进行综合、全面的评价。

三、评价结论及绩效分析

(一) 评价结论

本次评价从部门整体定位出发，明确部门绩效目标，剖析部门履职状况，评估长效机制建设的健全性。通过评价，昌江区行政服务中心 2022 年度部门整体支出绩效评分结果为 84.08 分，评价等级为“良”，具体评分如下表所示。

经评价组分析，昌江区行政服务中心 2022 年度部门整体支出情况表现良好，项目执行进度总体良好，项目成效无明显偏差。其中部门决策方面，得分率 64.29%，绩效指标的填写规范性和预算编制准确性需要进一步加强；部门管理方面，得分率 82.50%，部分项目执行进度需要加快以及收支管理规范性需要改善；产出方面，得分率 88.65%，行政审批服务和人员考核情况需要进一步加强；效益方面，得分率 89.47%，其中惠企政策兑现服务有待加强。

表 3-1 昌江区行政服务中心 2022 年部门整体支出绩效评分

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	得分率	得分
A 部门决策	A1 部门规划和计划	A11 战略规划明确性	2	明确	100.00%	2.00
		A12 年度工作计划明确性	2	明确	100.00%	2.00
		A13 年度工作计划匹配性	1	匹配	100.00%	1.00
	A2 绩效目标	A21 绩效目标依据充分性	2	充分	100.00%	2.00
		A22 绩效目标合理性	2	合理	100.00%	2.00
		A23 绩效指标明确性	2	明确	0.00%	0.00
	A3 资金配置	A31 预算编制科学性	3	科学	0.00%	0.00
B 部门管理	B1 预算执行	B11 基本支出预算执行率	1	100%	100.00%	1.00
		B12 项目支出预算执行率	2	100%	0.00%	0.00
		B13 资金使用合规性	2	合规	100.00%	2.00
		B14 成本控制努力程度	2	≤ 100%; ≤ 0	100.00%	2.00
	B2 预算管理	B21 预算编制规范性	2	规范	100.00%	2.00
		B22 预决算信息公开公示有效性	1	有效	100.00%	1.00
	B3 收支管理	B31 收支管理规范性	2	规范	40.00%	0.80
	B3 绩效管理	B31 绩效自评有效性	4	有效	75.00%	3.00
	B4 政府采购管理	B41 政府采购规范性	1	规范	100.00%	1.00
	B5 资产管理	B51 资产管理规范性	2	规范	100.00%	2.00
		B52 固定资产利用率	1	100%	100.00%	1.00
	B6 业务管理	B61 管理制度健全性	2	健全	100.00%	2.00
		B62 项目执行规范性	2	规范	100.00%	2.00
C 部门产出	C1 行政审批	C11 行政审批事项办件量	3	增加	100.00%	3.00
		C12 行政审批事项一窗受理率	3	100%	62.50%	1.88
	C2 政务服务	C21 政务服务大厅二期建设完成率	2	100%	100.00%	2.00
		C22 政务服务网上可办率	2	100%	100.00%	2.00
	C3 业务培训和监督	C31 业务培训开展次数	2	1 次	100.00%	2.00
		C32 窗口工作人员考核优良率	4	20%	60.00%	2.40
	C4 政务服务“12345”热线	C41 及时受理率	2	100%	100.00%	2.00
		C42 及时办结率	2	100%	100.00%	2.00
	C5 信息化系统平台	C51 赣服通 5.0 建设完成率	2	100%	100.00%	2.00
		C52 惠企通注册率	2	100%	100.00%	2.00
D 部门效	D1 社会效	D11 行政审批事项办结时	5	85%	100.00%	5.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	得分率	得分
益	益	限压缩率				
		D12 政务服务异地通办业务开通率	5	100%	100.00%	5.00
		D13 举报事项重复件数	4	0 件	100.00%	4.00
		D14 掌上办可办率提升情况	4	提升	100.00%	4.00
		D15 赣政通活跃率增长情况	4	增长	100.00%	4.00
		D16 惠企政策兑现率	4	100%	0.00%	0.00
		D17 特色服务机制落实情况	2	落实	100.00%	2.00
	D2 可持续影响	D21 信息化建设情况	2	建设	100.00%	2.00
		D22 管理机制创新情况	2	开展	100.00%	2.00
	D3 满意度	D31 服务对象满意度	6	85%	100%	6.00
合计			100			84.08

（二）绩效分析

1.部门决策

（1）部门规划和计划

A11 战略规划明确性：①区行政服务中心具有明确的中长期规划，得 50%权重分；②部门中长期规划明确了总体目标和规划实施内容，得 50%权重分。根据评分标准，该指标得满分。

A12 年度工作计划明确性：①部门具有明确的年度工作计划，得 50%权重分；②部门年度工作计划对总体目标、计划实施内容、时间、资金、人员有明确安排，得 50%权重分。根据评分标准，该指标得满分。

A13 年度工作计划匹配性：根据区行政服务中心制定的年度工作计划，和部门三定方案所规定的部门职能以及中长期规划匹配，该指标得满分。

（2）绩效目标

A21 绩效目标依据充分性：①区行政服务中心设立的绩效目标符合国家法律法规、国民经济和社会发展规划，得 33.33%权重分；②绩效目标符合部门“三定”方案所确定的职责，得 33.33%权重分。

③绩效目标符合部门制定的年度工作计划得 33.33%权重分。该项指标得满分。

A22 绩效目标合理性：①区行政服务中心已设立 2022 年部门整体支出绩效目标，得 33.33%权重分；②年初设立的绩效目标预算金额为 237.06 万元和年初预算数金额匹配，该点得 33.33%权重分；③部门设立的绩效目标具有可操作性和可达性，得 33.33%权重分。该项指标得满分。

A23 绩效指标明确性：①区行政服务中心将部门整体支出绩效目标没有细化分解为具体的绩效指标，例如产出指标没有针对全年 17 个项目内容进行细分，该点不得分；②部门绩效指标没有通过清晰、可衡量的指标值予以体现，例如设置社会效益指标“为民办事便捷率”“工作人员素质”等不够具体量化，该点不得分；③绩效指标和部门年度工作任务数或计划数没有完全对应，例如部门年度任务中的“窗口改革”“指导乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站规范化建设”等没有在绩效指标里体现，该点不得分。综上，该项不得分。

（3）资金配置

A31 预算编制科学性：①区行政服务中心的收入和支出预算编制不够完整，年初预算没有清晰展示子项目预算。根据评分标准，该指标不得分。②区行政服务中心项目测算依据不明确，项目金额没有详细的测算依据。该点不得分。③区行政服务中心预算内容和绩效目标不匹配，仅有年初预算，没有对年中追加的预算进行说明，该点不得分。④区行政服务中心预算编制和部门重点工作任务不匹配，仅有年初预算，没有对年中追加的预算进行说明，该点不得分。综上，该项指标不得分。

2.部门管理

（1）预算执行

B11 基本支出预算执行率：基本支出预算总额 85 万元，实际支出总额 85 万元，基本支出预算执行率 100%，根据评分标准该项指标得满分。

B12 项目支出预算执行率：项目支出预算总额 574.18 万元，实际支出总额 408.14 万元，项目预算执行率 71.08%，根据评分标准该点不得分。

B13 资金使用合规性：①区行政服务中心资金符合国家财经法规和财务管理制度规定，得 33.33%权重分；②部门资金的拨付有完整的审批程序和手续，得 33.33%权重分；③预算资金的使用符合部门预算批复的用途以及有关专项资金管理办法的规定，得 33.33%权重分。该项得 100%权重分。

B14 成本控制努力程度：①2022 年末部门在职人员数 7 人，编制数 7，在职人员控制为 100%，得 33.33%权重分；②本年度人均公用经费万元 5.78 万元-上年度人均公用经费 7.61 万元 / 上年度人均公用经费 7.61 万元 $\times 100\% = -24.04\%$ 。达到目标值，该项得 33.33%权重分。③“三公经费”变动率=（本年度“三公经费”总额 0 万元-上年度“三公经费”总额 0.42 万元） / 上年度“三公经费”总额 0.42 万元 $\times 100\% = -100\%$ ，达到目标值，得 33.33%权重分。该项得 100%权重分。

（2）预算管理

B21 预算编制规范性：经核实，区行政服务中心的预算编制规范，将部门所有预算收入编入预算。根据评分标准该项得 100%权重分。

B22 预决算信息公开公示有效性：①区行政服务中心于网上公开了 2022 年部门预算和决算情况，得 50%权重分。②预算、决算公开内容符合相关规定和要求，得 50%权重分。综上，该指标得 100%权重分。

（3）收支管理

B31 收支管理规范：①区行政服务中心制定了《财务管理制度》《收支业务管理制度》等制度，内部管理制度健全，得 20%权重分；②2022 年部门收入来源主要是一般公共预算财政拨款收入，部门收入取得合法合规，得 20%权重分；③根据现场抽查支出凭证以及访谈了解到 2022 年存在项目支出和基本支出混用混支的情况，造成项目实际支出和报表金额不符，扣除 60%权重分。综上，该指标得 40%权重分。

（4）绩效管理

B41 绩效自评有效性：①区行政服务中心按照要求开展绩效自评，得 25%权重分；②区行政服务中心绩效自评存在部分内容不真实的情况，例如部门收入决算收入信息填写有误，该点不得分；③区行政服务中心对部门项目支出开展重点绩效评价，得 25%权重分；④区行政服务中心绩效信息按照要求进行公开公示，得 25%权重分。该项得 75%权重分。

（5）政府采购管理

B51 政府采购规范性：经核实区行政服务中心①严格按照政府集中采购目录及政府采购限额标准执行，得 33.33%权重分；②严格按照主管部门及当地政策要求的采购程序执行，得 33.33%权重分；③按规定签订合同，且明确双方责任，得 33.33%权重分。该项得 100%权重分。

（6）资产管理

B61 资产管理规范性：①区行政服务中心制定了《资产管理制度》，建有资产登记信息表，资产保存完整，未发现存在因管理不当发生严重资产损失和丢失的情况，得 25%权重分；②经核实，部门不存在超标准配置资产，得 25%权重分；③经核实部门资产使用规范，不存在未经批准擅自出租、出借资产行为，得 25%权重分；④经核实，资产处置规范，不存在不按要求进行报批或资产不公开处置行为，得 25%

权重分。该项得 100%权重分。

B62 固定资产利用率：2022 年区行政服务中心固定资产总额（资产净值）为 28.84 万元，均在用，即固定资产利用率为 100%，该项得 100%权重分。

（7）业务管理

B71 管理制度健全性：①区行政服务中心制定了《财务管理制度》《重点经费支出管理制度》《收支管理制度》《内部控制制度》《专项资金管理办法》等制度，得 50%权重分；②上述制度均得到有效执行，得 50%权重分；综上，该项指标得满分。

B72 项目执行规范性：①经核实，区行政服务中心 17 个项目的设立、调整按规定履行报批程序，得 50%权重分；②项经核实，区行政服务中心项目招投标、购买、建设、验收以及方案实施均严格执行相关制度规定，无违规项，得 50%权重分。综上，该项指标得满分。

3.部门产出

（1）行政审批

C21 政务服务大厅二期建设完成率：经核实，服务大厅二期于 2022 年 6 月通过验收并投入使用，建设完成率 100%，该项指标得满分。

C22 政务服务网上可办率：经核实，政务服务网上可办率为 100%，该项指标得满分。

（2）业务培训和服务监督

C31 业务培训开展次数：经核实，2022 年部门总计组织 2 次培训，该项指标得满分。

C32 窗口工作人员考核优良率：经核实，2022 年考核优良率为 12%，根据评分标准，该项得 60%权重分。

（3）政务服务“12345”热线

C41 及时受理率：经核实，2022 年“12345”及时受理率为 100%，

达到目标值，该项指标得满分。

C42 及时办结率：经核实，2022 年“12345”按时办结率为 100%，达到目标值，该项指标得满分。

（4）信息化系统平台

C51 赣服通 5.0 建设完成率：经核实，赣服通 5.0 建设由市级统一安排，2022 年建设达到进度要求，该项得满分。

C52 惠企通注册率：经核实，2022 年惠企通注册率为 130.28%，达到目标值，该项指标得满分。

4.部门效果

（1）社会效益

D11 行政审批事项办结时限压缩率：经核实，行政审批事项办结压缩率为 90.80%，达到目标值，该项指标得满分。

D12 政务服务异地通办业务开通率：经核实，异地通业务开通率为 100%，达到目标值，该项指标得满分。

D13 举报事项重复件数：经核实，2022 年区政务服务无重复举报事项，该项指标得满分。

D14 掌上办可办率提升情况：经核实，2022 年 1 月“掌上办”可办率为 35%，2022 年年末“掌上办”可办率为 100%，实现增长，该项指标得满分。

D15 赣政通活跃率增长情况：经核实，2022 年 1 月全区赣政通活跃率为 55.72%，2022 年末赣政通活跃率为 90.17%，实现增长，该项指标得满分。

D16 惠企政策兑现率：经核实，2022 年全区惠企金额兑现率为 17.90%，未达到目标值，根据评分标准，该项指标不得分。

D17 特色服务机制落实情况：经现场和资料核实，区行政服务中心已实现①“一网选中介”制度；②帮代办机制；③落实“一件事一

次办”制度；④落实窗口延时错时服务制度。根据评分标准该项指标得满分。

（3）可持续影响

D21 信息化建设情况：经现场和资料核实，①部门办公流程、业务开展均能通过信息化系统实现办理；②系统在日常办公中可以正常应用；③部门每个月均推进电子印章、“一事通办”等业务信息化系统建设，电子印章申请数量全年持续增加。综上，该项指标得满分。

D22 管理机制创新情况：①部门制定有《昌江区政务服务中心窗口工作人员绩效考核办法》，该制度对服务中心各进驻单位窗口工作人员，该项得 50%权重分；②经核实，行政服务中心每月对窗口进行打分，并对评优窗口发放绩效考核奖励，附有评分结果细则，该制度有效运行，该项得 50%权重分；综上，该项指标得满分。

（5）满意度

D31 服务人员满意度：根据问卷调查结果，服务对象满意度为 98.56%，达到目标值，该项指标得满分。

四、存在问题及原因分析

（一）年初预算编制精确性有待提高

根据评价组资料审查及数据复核，2022 年区行政服务中心部门决算收入总计 651.75 万元，支出总计 493.14 万元，预算执行率为 75.66%，预算执行率较低。主要原因是部门年初申报预算时主要依据往年基本支出经费编制预算，按照经济分类框定预算数。项目预算大都是通过年中追加的形式进行，然而项目预算并未进行精细化编制，没有详细测算依据，也未将项目的实施内容细化到单价和数量。综上，昌江区行政服务中心的年初预算编制精确性有待提高。

（二）基本支出和项目支出混用

从部门预算表及支出明细表中可以看出基本支出和项目支出混用，项目支出列支到基本支出，混淆了基本支出与项目支出的范围，如 2022 年度实际项目支出为 408.14 万元，在决算表中显示项目支出 365.98 万元，经核查原因是部分项目支出科目列支到基本支出中，例如“绩效考核”“临聘人员经费”等在预算申请时属于项目预算，编制决算报表时，列支到基本支出人员经费科目。

（三）预算绩效管理有待提高

一是绩效目标的细化分解不足。具体来说，部门的整体支出绩效目标缺乏具体的细分和分解，例如，在全年 17 个项目中，缺乏将整体支出目标分解为与各项目内容相关的具体绩效指标。这导致了绩效目标的抽象性，难以实际操作和监测。二是绩效指标设置不规范，例如设置的社会效益指标“为民办事便捷率”“工作人员素质”等，过于宽泛和抽象，缺乏明确的量化标准和测量方法，难以确保评估的客观性和可比性。

（四）惠企政策兑现率有待提高

根据评价组资料审查及数据复核，2022 年昌江区惠企政策金额兑现率为 17.90%，兑现率较低，部门履行惠企服务的效益不佳。其主要原因一是昌江区行政服务中心目前对惠企政策的宣传效果还不够高，企业对相关申报条件、材料和流程不熟悉，企业对政策的知晓情况有待提高。二是由于财政资金紧张，惠企政策兑现不及时，存在资金拨付慢、拨付不到位等现象。

五、相关建议

（一）细化部门预算编制，提高预算编制准确性

建议部门一是细化预算编制，在编制项目年度预算时要根据当年度该项目实施计划，细分成具体事项。行政服务中心的项目资金多具有明确的支出标准，建议汇总形成行政服务支出标准体系，使预算编

制处室可根据支出标准和工作计划安排预算，做到预算依据充分。二是强化部门预算约束，合理制定项目方案和计划。在项目立项时，除对预算金额准确性进行审核外，还需对项目进度计划，包括招标采购、合同签订计划安排的合理性进行严格审查，尽量避免因计划不合理造成的资金结转。

（二）规范资金支出管理，提高预决算报表编制规范性

建议部门在编制决算报表时，根据实际支出计划，做到每个预算科目有明细、有标准，同时避免出现同一项支出安排在多个预算科目中的现象。在资金支出标准或计划发生变化时，应根据相应标准文件及时开展预算调整，保证各科目资金预算安排的准确性。在资金实际支出时，避免出现“各科目资金混用”的现象，各科目资金严格根据预算资金进行支出，在决算编制过程中，根据实际科目支出编制决算，保证决算与预算相匹配。

（三）完善项目绩效目标，提升绩效管理规范性

建议部门增强预算绩效管理工作，一是提高部门业务科室工作人员绩效意识，培养绩效理念，提高预算绩效管理工作质量。在具体工作方面，指标设置要具体，尽可能量化、细化指标。确实难以量化的，应当采用分级分档的形式定性表述。指标名称要简洁、易懂，应当在指标名称中反映出要考核的内容和维度。

二是提升绩效指标体系的完整性。区分年度和中长期的产出效益，合理制定年度目标，力求实现绩效指标体系与项目内容基本匹配。

（四）优化惠企流程，提升部门履职效益

建议部门一是逐项编制政策兑现办事指南，明确各个事项申报条件、申报材料、审核流程和政策兑现时限，为企业统一申请受理。二是建立催办督办制度，对惠企政策兑现工作情况面向企业进行全面回访，开展满意度调查，并将限时办结情况和满意度评价情况纳入定期

通报和年度目标绩效考核内容。三是加强惠企资金保障，及时编制惠企政策兑现工作计划，编列年度惠企政策资金预算，建立惠企政策“资金池”，在规定时间内及时支付惠企政策资金。

六、其他需要说明的情况

无。

附件 1 绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
A 部门决策			14					64.29%	9.00	
	A1 部门规划和计划		5					100.00%	5.00	
		A11 战略规划明确性	2	明确	部门规划是否明确，用以反映部门长期目标是否对部门各项职能履行进行完整规划。	① 部门具有明确的中长期规划或战略规划； ② 部门中长期规划对总体目标、规划实施内容、时间安排等安排明确。 以上 2 项各占 1/2 权重分，符合得对应权重分，否则不得分。	① 区行政服务中心具有明确的中长期规划，得 50%权重分； ② 部门中长期规划明确了总体目标和规划实施内容，得 50%权重分。 根据评分标准，该指标得满分。	100.00%	2.00	① 部门战略规划或中长期规划； ② 部门三定方案。
		A12 年度工作计划明确性	2	明确	考察部门年度工作计划是否明确，用以反映部门是否对中长期目标进行分解，用以支撑部门履职的达成。	① 部门有明确的年度工作计划；② 部门年度工作计划对总体目标、计划实施内容、时间、资金、人员有明确安排。 以上 2 项各占 1/2 权重分，符合得对应权重分。	① 部门具有明确的年度工作计划，得 50%权重分；② 部门年度工作计划对总体目标、计划实施内容、时间、资金、人员有明确	100.00%	2.00	部门年度工作计划。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
						重分，否则不得分。	安排，得 50%权重分。 根据评分标准，该指标得满分。			
		A13 年度工作计划匹配性	1	匹配	考核部门年度工作计划与部门职能是否相匹配。	部门年度工作计划与部门职能及部门战略规划相匹配。达到要求得满分，一项不符扣除 5%权重分，扣完为止。	根据区行政服务中心制定的年度工作计划，和部门三定方案所规定得部门职能以及中长期规划匹配，该指标得满分。	100.00%	1.00	①部门战略规划或中长期规划； ②部门三定方案； ③部门年度工作计划
	A2 绩效目标		6					66.67%	4.00	
		A21 绩效目标依据充分性	2	充分	考核部门所设立的绩效目标依据是否充分，用于反映和考核部门绩效目标和部门履职、年度工作任务的相符性情况。	①符合国家法律法规、国民经济和社会发展总体规划； ②符合部门“三定”方案所确定的职责。 ③符合部门制定的中长期实施规划或年度工作计划。 以上 3 项各占 1/3 权重分，符合得对应权重分，否则不得分。	①区行政服务中心设立的绩效目标符合国家法律法规、国民经济和社会发展总体规划，得 33.33%权重分； ②绩效目标符合部门“三定”方案所确定的职责，得 33.33%权重分。	100.00%	2.00	①部门绩效目标申报表； ②部门三定方案； ③部门年度工作计划，中长期规划等。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
							③绩效目标符合部门制定的年度工作计划得33.33%权重分。该项指标得满分。			
		A22 绩效目标合理性	2	合理	考核所设定的绩效目标是否符合客观实际，用以反映和考核绩效目标与部门履职的相符情况。	①设立部门整体支出绩效目标； ②绩效目标与预算确定的项目金额相匹配； ③设立的绩效目标具有可操作性和可达性。 以上3项各占1/3权重分，符合得对应权重分，否则不得分。	①区行政服务中心已设立2022年部门整体支出绩效目标，得33.33%权重分； ②年初设立得绩效目标预算金额为237.06万元和年初预算数金额匹配，该点得33.33%权重分； ③部门设立的绩效目标具有可操作性和可达性，得33.33%权重分。该项指标得满分。	100.00%	2.00	部门绩效目标申报表。
		A23 绩效指标明	2	明确	考核部门依据绩效目标设定	①将部门整体支出绩效目标细化分解	①区行政服务中心将部门整体支	0.00%	0.00	①部门绩效目标申报表；

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
		确性			的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核绩效目标的细化情况。	为具体的绩效指标； ②通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③与部门年度工作任务数或计划数相对应。 以上3项各占1/3权重分，符合得对应权重分，否则不得分。	出绩效目标没有细化分解为具体的绩效指标，例如产出指标没有针对全年17个项目内容进行细分，该点不得分； ②部门绩效指标没有通过清晰、可衡量的指标值予以体现，例如设置社会效益指标“为民办事便捷率”“工作人员素质”等不够具体量化，该点不得分； ③绩效指标和部门年度工作任务数或计划数没有完全对应，例如部门年度任务中的“窗口改革”“指导乡镇（街道）便民服务中心和村（社区）便民服务站规范			②部门年度工作计划。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
							化建设”等没有在绩效指标里体现，该点不得分。综上，该项不得分。			
	A3 资金配置		3					0.00%	0.00	
		A31 预算编制科学性	3	科学	考核部门预算科目设置、预算核定测算情况，体现预算编制的科学性和准确性。	① 部门预算编制完整，如涉及子项目，子项目是否列示清晰； ② 预算依据充分，即数量测算依据明确、科学、合理，单价标准来源准确； ③ 预算与绩效目标相匹配； ④ 预算编制与重点工作任务的相匹配。 以上四项各 1/4 权重分，符合得对应权重分，否则不得分。	① 区行政服务中心的收入和支出预算编制不够完整，年初预算没有清晰展示子项目预算。根据评分标准，该指标不得分。 ② 区行政服务中心项目测算依据不明确，项目金额没有详细的测算依据。该点不得分。 ③ 区行政服务中心预算内容和绩效目标不匹配，仅有年初预算，没有对年中追加	0.00%	0.00	① 部门预决算报表；② 部门预算编制过程材料；③ 部门绩效目标申报材料。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
							的预算进行说明，该点不得分。 ④区行政服务中心预算编制和部门重点工作任务不匹配，仅有年初预算，没有对年中追加的预算进行说明，该点不得分。 综上，该项指标不得分。			
B 部门管理			24					82.50%	19.80	
	B1 预算执行		7					71.43%	5.00	
		B11 基本支出预算执行率	1	100%	考核部门 2022 年度基本预算支出情况，用以反映预算执行进度。	基本支出预算执行率=基本支出实际支出额/基本支出批复额度*100%。达到要求得满分，每降低 1%扣除 10%权重分，扣完为止。	基本支出预算总额 85 万元，实际支出总额 85 万元，基本支出预算执行率 100%，根据评分标准该项指标得满分。	100.00%	1.00	①部门预决算报表；②部门年度财政支出和收入总结。
		B12 项目支出预算执行	2	100%	考核部门 2022 年度项目预算支出情况，用	项目支出预算执行率=项目支出实际支出额/项目支出批复	项目支出预算总额 574.18 万元，实际支出总额	0.00%	0.00	①部门预决算报表；②部门年度财政支出和

一级指标	二级指标	三级指标率	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
					以反映预算执行进度。	额度*100%。达到要求得满分，每降低1%扣除10%权重分，扣完为止。	408.14 万元，项目预算执行率71.08%，根据评分标准该点不得分。			收入总结。
		B13 资金使用合规性	2	合规	考核部门使用预算资金是否符合相关的预算财务管理制度的规定，用以反映部门预算资金的规范运行情况。	①符合国家财经法规和财务管理制度规定； ②资金的拨付有完整的审批程序和手续； ③符合部门预算批复的用途以及有关专项资金管理办法的规定； ④符合部门预算批复的用途； ⑤资金不存在截留、挪用、挤占等情况。以上5项各占1/3权重分，符合得对应权重分，否则不得分。	①区行政服务中心资金符合国家财经法规和财务管理制度规定，得33.33%权重分； ②部门资金的拨付有完整的审批程序和手续，得33.33%权重分； ③预算资金的使用符合部门预算批复的用途以及有关专项资金管理办法的规定，得33.33%权重分。该项得100%权重分。	100.00%	2.00	①资金支出拨付凭证；②专项资金管理办法文件。
		B14 成本控制努	2	≤100%；	反映部门对控制和压缩重点	①在职人员控制率=（在职人员数/编制	①2022年末部门在职人员数7人，	100.00%	2.00	①部门自评报告；

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
		力程度		≤0	行政成本的努力程度。	数) × 100%。 ② 人均公用经费变动率=[(本年度人均公用经费-上年度人均公用经费) / 上年度人均公用经费] × 100%。人均公用经费: 年度在职人员公用经费实际支出数/年度实际在职人数。 ③ “三公经费”变动率=[(本年度“三公经费”总额-上年度“三公经费”总额) / 上年度“三公经费”总额] × 100%。 以上3项各占1/3权重分, ①在职人员控制率≤100%, 不扣分, 否则不得分; ②③指标值≤0, 不扣分, 否则每增加1个百分点扣5%权重分, 扣完对应权重分为止。	编制数7, 在职人员控制为100%, 得33.33%权重分; ② 本年度人均公用经费万元5.78万元-上年度人均公用经费7.61万元 / 上年度人均公用经费7.61万元 × 100%=-24.04%。达到目标值, 该项得33.33%权重分。 ③ “三公经费”变动率=(本年度“三公经费”总额0万元-上年度“三公经费”总额0.42万元) / 上年度“三公经费”总额0.42万元 × 100%=-100%, 达到目标值, 得33.33%权重分。			②部门预决算报表; ③部门年度工作总结。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
							该项得 100% 权重分。			
	B2 预算管理		3					100.00%	3.00	
		B21 预算编制规范性	2	规范	考核部门预算编制的规范性和完整性	单位按照规定收入和支出预算编制规范，且将部门所有预算收入全部编入收入预算，所有支出全部编入支出预算。全部符合要求得满分，否则每发现 1 例不符合情况扣 10% 权重分，扣完为止	经核实，区行政服务中心的预算编制规范，将部门所有预算收入编入预算。根据评分标准该项得 100% 权重分。	100.00%	2.00	①部门预决算报表；②部门预算编制过程材料。
		B22 预决算信息公开公示有效性	1	有效	考核部门预决算信息公开透明情况，部门是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息，	① 预决算信息在预决算公开统一平台和部门门户网站公开； ② 按规定时限公开预决算信息。 以上 2 项各 1/2 权重分，符合得对应权重分，否则不得分。	① 区行政服务中心于网上公开了 2022 年部门预算和决算情况，得 50% 权重分。② 预算、决算公开内容符合相关规定和要求，得 50% 权重分。综上，该指标得 100% 权重分。	100.00%	1.00	部门预决算报信息系统
	B3 收支		2					40.00%	0.80	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
	管理									
		B31 收支管理规范性	2	规范	反映部门对收入和支出的管理情况。	①建立健全收入、支出内部管理制度；②部门收入取得合法合规；③资金使用规范：有完整的审批程序和手续，符合国家财经法规和财务管理制度及专项资金管理有关规定，部门基础数据信息和会计信息资料真实、完整、准确，不存在混用混支等情况。以上3项各占20%、20%、60%权重分，符合要求得对应权重分，否则每发现一项不符合扣30%权重分，扣完为止。	①区行政服务中心制定了《财务管理制度》《收支业务管理制度》等制度，内部管理制度健全，得20%权重分；②2022年部门收入来源主要是一般公共预算财政拨款收入，部门收入取得合法合规，得20%权重分；③根据现场抽查支出凭证以及访谈了解到2022年存在项目支出和基本支出混用混支的情况，造成项目实际支出和报表金额不符，扣除60%权重分。综上，该指标得40%权重分。	40.00%	0.80	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
	B4 绩效管理		4					75.00%	3.00	
		B41 绩效自评有效性	4	有效	考核部门绩效自评实施情况。	① 部门按照要求开展绩效自评； ② 部门绩效自评真实、科学、合理； ③ 针对本部门开展部门重点绩效评价； ④ 绩效信息按照要求进行公开公示。 以上 4 项各占 1/4 权重分，满足得对应部分权重分，不满足则不得分。	① 区行政服务中心按照要求开展绩效自评，得 25%权重分； ② 区行政服务中心绩效自评存在部分内容不真实的情况，例如部门收入决算收入信息填写有误，该点不得分； ③ 区行政服务中心对部门项目支出开展重点绩效评价，得 25%权重分； ④ 区行政服务中心绩效信息按照要求进行公开公示，得 25%权重分。 该项得 75%权重分。	75.00%	3.00	① 部门自评报告； ② 部门年度重点工作总结。
	B5 政府		1					100.00%	1.00	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
	采购管理									
		B51 政府采购规范性	1	规范	考核政府采购是否规范。	① 严格按照政府集中采购目录及政府采购限额标准执行； ② 严格按照主管部门及当地政策要求的采购程序执行； ③ 按规定签订合同，且明确双方责任。以上三项各 1/3 权重分，符合得对应权重分，否则不得分。	经核实区行政服务中心①严格按照政府集中采购目录及政府采购限额标准执行，得 33.33% 权重分； ②严格按照主管部门及当地政策要求的采购程序执行，得 33.33%权重分； ③按规定签订合同，且明确双方责任，得 33.33% 权重分。 该项得 100% 权重分。	100.00%	1.00	①政府采购管理办法文件； ②项目招投标文件、合同、支出凭证。
	B6 资产管理		3					100.00%	3.00	
		B61 资产管理规范性	2	规范	反映部门对资产管理规范性方面的情况。	① 建立健全资产内部管理制度；资产保存完整，没有因管理不当发生严重资产损失和丢失的情况；	①区行政服务中心制定了《资产管理制度》，建有资产登记信息表，资产保存完	100.00%	2.00	①部门资产管理制度； ②资产处置记录文件。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
						② 不存在超标准配置资产； ③ 资产使用规范，不存在未经批准擅自出租、出借资产行为； ④ 资产处置规范，不存在不按要求进行报批或资产不公开处置行为。以上 4 项各占 1/4 权重分，符合要求得对应权重分，否则每发现有 1 例不符扣 5% 权重分，扣完对应权重分为止。	整，未发现存在因管理不当发生严重资产损失和丢失的情况，得 25% 权重分； ② 经核实，部门不存在超标准配置资产，得 25% 权重分； ③ 经核实部门资产使用规范，不存在未经批准擅自出租、出借资产行为，得 25% 权重分； ④ 经核实，资产处置规范，不存在不按要求进行报批或资产不公开处置行为，得 25% 权重分。 该项得 100% 权重分。			

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
		B52 固定资产利用率	1	100%	用以反映和考核部门固定资产使用效率程度。	部门固定资产利用率=（部门实际在用固定资产总额/部门所有固定资产总额）×100%。部门固定资产利用率达到100%得满分，否则每降低1%扣5%权重分，扣完为止。	2022年区行政服务中心固定资产总额（资产净值）为28.84万元，均在使用，即固定资产利用率为100%，该项得100%权重分。	100.00%	1.00	固定资产信息统计表。
	B7 业务管理		4					100.00%	4.00	
		B71 管理制度健全性	2	健全	考察管理制度的健全及执行情况。	①部门制定了资金管理、财务管理、内部控制等制度； ②上述财政资金管理、财务管理、内部控制等制度得到有效执行； 以上两项各占1/2权重分，符合得对应权重分，否则不得分。	①区行政服务中心制定了《财务管理制度》《重点经费支出管理制度》《收支管理制度》《内部控制制度》《专项资金管理办法》等制度，得50%权重分； ②上述制度均得到有效执行，得50%权重分； 综上，该项指标得满分。	100.00%	2.00	相关业务管理制度文件。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
		B72 项目执行规范性	2	规范	考核区行政服务中心所有项目支出实施过程是否规范，包括是否符合申报条件；申报、批复程序是否符合相关管理办法；项目招投标、调整、完成验收等是否履行相应手续等。	①项目的设立、调整按规定履行报批程序； ②项目招投标、建设、验收以及方案实施均严格执行相关制度规定。 以上 2 项各 1/2 权重分，符合得对应权重分，否则不得分。	①经核实，区行政服务中心 17 个项目的设立、调整按规定履行报批程序，得 50% 权重分； ②项经核实，区行政服务中心项目招投标、购买、建设、验收以及方案实施均严格执行相关制度规定，无违规项，得 50% 权重分。 综上，该项指标得满分。	100.00%	2.00	①项目申报、立项、审批文件； ②项目招标文件、合同、支出凭证、验收文件。
C 部门产出			24					88.65%	21.28	
	C1 行政审批		6					81.25%	4.88	
		C11 行政审批事项办件量	3	增加	考核区行政服务中心行政审批业务的完成情况。	区行政审批 2022 年办件量较 2021 年有所增加得满分，办件量持平得 1 分，少于 2020 年不得分。	经核实，2022 年区行政服务中心行政审批办件量 50565 件，2021 年 26518 件，2022 年同比 2021 年增	100.00%	3.00	基础数据表。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
							加 90.68%，该项指标得满分。			
		C12 行政审批事项一窗受理率	3	100%	考核行政审批一窗平台的完成情况。	行政审批事项一窗受理率达 100%得满分，否则每降低 1%，扣除 5%权重分，扣完为止。	经核实，2022 年区行政服务中心行政审批事项一窗受理率为 92.5%，未达到目标值，根据评分标准，该项得 62.5%权重分。	62.50%	1.88	基础数据表。
	C2 政务服务		4					100.00%	4.00	
		C21 政务服务大厅二期建设完成率	2	100%	考核服务大厅二期建设完成情况。	政务服务大厅二期建设完成率 100%得满分，否则每降低 1%，扣除 5%权重分，扣完为止。	经核实，服务大厅二期于 2022 年 6 月通过验收并投入使用，建设完成率 100%，该项指标得满分。	100.00%	2.00	年度工作总结、项目完成情况汇报表。
		C22 政务服务网上可办率	2	100%	考核推动信息共享和一网通办工作完成情况。	全区依申请服务事项中网上可办率达 100%得满分，否则每降低 1%，扣除 5%权重分，扣完为止。	经核实，政务服务网上可办率为 100%，该项指标得满分。	100.00%	2.00	年度工作总结、项目完成情况汇报表。
	C3 业务培训和		6					73.33%	4.40	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
	服务监督									
		C31 业务培训开展次数	2	1 次	考核部门开展业务培训的情况。	2022 年区行政服务中心至少组织了 1 次业务培训得满分，未组织不得分。	经核实，2022 年部门总计组织 2 次培训，该项指标得满分。	100.00%	2.00	年度工作总结、项目完成情况汇总表。
		C32 窗口工作人员考核优良率	4	20%	考核窗口工作人员工作优良情况。	优良率=每月收到表扬得窗口数/纳入考核的窗口数；窗口考核优良率达 20%得满分，否则每降低 1%，扣除 5%权重分，扣完为止。	经核实，2022 年考核优良率为 12%，根据评分标准，该项得 60%权重分。	60.00%	2.40	年度工作总结、项目完成情况汇总表。
	C4 政务服务“12345”热线		4					100.00%	4.00	
		C41 及时受理率	2	100%	考核政务服务热线按时受理情况。	2022 全年区行政服务中心“12345”受理率达到 100%得满分，否则每降低 1%，扣除 5%权重分，扣完为止。	经核实，2022 年“12345”及时受理率为 100%，达到目标值，该项指标得满分。	100.00%	2.00	年度工作总结、项目完成情况汇总表。
		C42 及时办结率	2	100%	考核政务服务热线按时办结情况。	2022 年区行政服务中心“12345”诉求按时办结率达到	经核实，2022 年“12345”按时办结率为 100%，达	100.00%	2.00	年度工作总结、项目完成情况汇总表。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
						100%得满分,否则每降低 1%,扣除 5%权重分,扣完为止。	到目标值,该项指标得满分。			
	C5 信息化系统平台		4					100.00%	4.00	
		C51 赣服通 5.0 建设完成率	2	100%	考核赣服通 5.0 建设完成情况。	赣服通 5.0 建设完成率 100%得满分,否则每降低 1%,扣除 5%权重分,扣完为止。	经核实,赣服通 5.0 建设由市级统一安排,2022 年建设达到进度要求,该项得满分。	100.00%	2.00	年度工作总结、项目完成情况汇总表。
		C52 惠企通注册率	2	100%	考核部门对惠企工作的完成情况。	惠企通注册率达到要求得满分,每降低 1%扣除 5%权重分,扣完为止。	经核实,2022 年惠企通注册率为 130.28%,达到目标值,该项指标得满分。	100.00%	2.00	年度工作总结、项目完成情况汇总表。
D 部门效益			38					89.47%	34.00	
	D1 社会效益		28					85.71%	24.00	
		D11 行政审批事项办结时限压缩率	5	85%	考察行政审批事项工作效率。	行政审批事项办结时限压缩率 $\geq 85\%$ 得满分,否则每降低 1%扣除 5%权重分,扣完为止。	经核实,行政审批事项办结压缩率为 90.80%,达到目标值,该项指标得满分。	100.00%	5.00	部门相关统计数据资料、基础数据表。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
		D12 政务服务异地通办业务开通率	5	100%	考察异地通办业务开通情况。	政务服务跨省通办业务开通率 100%得满分，否则每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	经核实，异地通办业务开通率为 100%，达到目标值，该项指标得满分。	100.00%	5.00	部门相关统计数据资料、基础数据表。
		D13 举报事项重复件数	4	0	考政务服务举报情况。	政务服务举报事项重复性为无得满分，否则不得分。	经核实，2022 年区政务服务无重复举报事项，该项指标得满分。	100.00%	4.00	部门相关统计数据资料、基础数据表。
		D14 掌上办可办率提升情况	4	提升	考核“掌上办”可办率提升情况。	根据“掌上办”已上线事项和全部服务事项计算可办率，统计全年每月网上办理事项可办率，2022 年 12 月相比 2022 年 1 月可办率提升得满分，否则不得分。	经核实，2022 年 1 月“掌上办”可办率为 35%，2022 年年末“掌上办”可办率为 100%，实现增长，该项指标得满分。	100.00%	4.00	部门相关统计数据资料、基础数据表。
		D15 赣政通活跃率增长情况	4	增长	考察赣政通日均活跃率同比年初增长情况。	比较 2022 年 12 月和 2022 年 1 月全区赣政通活跃率，增长得满分，否则不得分。	经核实，2022 年 1 月全区赣政通活跃率为 55.72%，2022 年末赣政通活跃率为 90.17%，实现增长，该项指标得满分。	100.00%	4.00	
		D16 惠企	4	100%	考核部门惠企	惠企金额兑现率达	经核实，2022 年	0.00%	0.00	部门相关统计

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
		政策兑现率			政策兑现情况。	100%得满分，每发现1项惠企政策未能直接兑现扣2分，扣完为止。	全区惠企金额兑现率为17.90%，未达到目标值，根据评分标准，该项指标不得分。			数据资料、基础数据表。
		D17 特色服务机制落实情况	2	落实	考核部门特色服务机制落实情况。	①落实“一网选中介”制度，实现部门及乡镇、村（社区）入驻全覆盖。 ②落实帮代办机制，为有需求的群众上门服务； ③落实“一件事一次办”制度； ④落实窗口延时错时服务机制； 每发现一起机制未落实扣0.5分，扣完为止。	经现场和资料核实，区行政服务中心已实现①“一网选中介”制度； ②帮代办机制； ③落实“一件事一次办”制度； ④落实窗口延时错时服务制度。 根据评分标准该项指标得满分。	100.00%	2.00	部门相关统计数据资料、基础数据表。
	D2 可持续影响		4					100.00%	4.00	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
		D21 信息化建设情况	2	建设	考核部门进行信息化建设的水平。	①部门办公流程、业务开展均能通过信息化系统实现办理； ②系统正常应用； ③结合部门职能，推进电子印章、“一事通办”等业务信息化系统建设。 以上3项各占1/3权重分，符合得满分，一项不符扣除对应权重分，扣完为止。	经现场和资料核实，①部门办公流程、业务开展均能通过信息化系统实现办理； ②系统在日常办公中可以正常使用； ③部门每个月均推进电子印章、“一事通办”等业务信息化系统建设，电子印章申请数量全年持续增加。 综上，该项指标得满分。	100.00%	2.00	信息化系统界面截图、信息化系统管理制度。
		D22 管理机制创新情况	2	开展	考核部门创新情况。	①部门制定管理创新机制； ②管理创新机制有效运行； 以上2项各占1/2权重分，符合得满分，一项不符扣除对应权重分，扣完为止。	①部门制定有《昌江区政务服务中心窗口工作人员绩效考核办法》，该制度对服务中心各进驻单位窗口工作人员，该项得50%权重分；	100.00%	2.00	人员培训制度文件、部门人员培训记录材料。

一级指标	二级指标	三级指标	权重	目标值	指标解释	评分标准	评分过程	得分率	得分	数据来源
							②经核实，行政服务中心每月对窗口进行打分，并对评优窗口发放绩效考核奖励，附有评分结果细则，该制度有效运行，该项得 50%权重分； 综上，该项指标得满分。			
	D3 满意度		6					100.00%	6.00	
		D31 服务人员满意度	6	85%	考察服务群众对部门履职效果的满意度。	达到要求得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	根据问卷调查结果，服务对象满意度为 98.56%，达到目标值，该项指标得满分。	100.00%	6.00	调查问卷汇总。
合计			100					84.08%	84.08	

附件 2 基础数据表

基础表：部门产出效益数据

序号	填写内容	行政服务中心数据
1	2022 年行政审批事项办件量	50565
2	2021 年行政审批事项办件量	26518
3	2022 年行政审批事项一窗受理率	92.5%
4	政务服务大厅二期建设完成率（附上完成时间节点）	100%（2022 年 6 月）
5	2022 年政务服务网上可办率	100%
6	2022 年业务培训开展次数	2 次
7	2022 年窗口工作人员考核优良率（可另附上每月数据）	12%
8	2022 年“12345”及时受理率	100%
9	2022 年“12345”及时办结率	100%
10	2022 年赣服通 5.0 建设完成率	由市级统筹
11	2022 年惠企通注册率	130.28%
12	2022 年部门行政审批事项办结时限压缩率	90.80%
13	2022 年政务服务异地通办业务开通率	100%
14	2022 年举报事项重复件数	0
15	2022 年 1 月“掌上办”可办率	35%
16	2022 年 12 月“掌上办”可办率	100%
17	2022 年 1 月“赣政通”活跃率	55.72%
18	2022 年 12 月“赣政通”活跃率	90.17%
19	2022 年惠企政策兑现率	17.90%
填报人：方丽晶 联系方式：15179882143 联系日期：2023/09/08		

附件 3 问卷调查报告

2022 年昌江区行政服务中心部门整体支出绩效评价 问卷调查报告

一、调查背景

为客观评测部门履职的社会效果，引入“社会满意度”指标，对 2022 年度昌江区行政服务中心部门整体支出绩效评价受益群体展开问卷调查。

二、调查对象

昌江区行政服务中心部门履职受益对象即区辖区内公众。

三、调查内容

1. 基本信息：包括性别；年龄；职业等。

2. 基本问题：通过哪些途径办理过政务服务业务；到大厅办事一般需要跑几次；是否遇到过在政务大厅无法办事的情况；昌江区政务服务中心在实施信息公开方面，如政务、财务信息等方面做得如何；是否知道政务服务大厅能够提供免费的帮办代办服务；区政务服务中心推广“掌上办”“一网通办”等线上远程办理模式是否能有效节约办事群众的办事时间及成本。

3. 满意度问题：对区政务服务中心在履行部门职责的整体工作的满意度；对政务服务中心“一件事一次办”效果的工作满意度；对政务服务中心线上办理业务工作的满意度；对政务服务中心实行“异地通办”效果的工作满意度；对政务服务中心窗口工作人员的满意度。

四、问卷的发放和回收

本次问卷调查采用简单随机抽样的方式。在昌江区行政服务中心的协助下由我司负责发放和回收，共回收到 111 份问卷，经审核最终有效问卷 100 份。

附件 3-1

2022 年昌江区行政服务中心

部门满意度调查问卷

尊敬的先生/女士：

您好！受昌江区财政局的委托，我公司对 2022 年昌江区行政服务中心工作开展情况展开调研。感谢您抽出宝贵时间参与问卷调查。整份问卷的填写大约需要 5 分钟，请根据您的真实感受填写。我们保证问卷数据仅限于统计分析，对于公司信息将予以严格保密。感谢您的支持与配合！

北京麦多管理咨询有限公司

2023 年 8 月

一、基本信息

1. 您的性别（ ）

A. 男 B. 女

2. 您的年龄（ ）

A. 30 岁以下 B. 31-40 岁 C. 41-50 岁 D. 51 岁及其以上

3. 请问您的身份是（ ）

A. 机关、事业单位工作人员 B. 企业从业人员

C. 自由职业者 D. 企业法人

E. 个体户商贩 F. 离退休人员 G. 其他

二、基本问题

1. 近一年来，您通过哪些途径办理过政务服务业务（ ）（可多选）

A. 线下窗口办理 B. 线上办理 C. 没有办理

2. 您到大厅办事一般需要跑几次？（ ）

A. 多次 B. 一次

3. 您是否遇到过在政务大厅无法办事的情况（ ）

A. 是 B. 否

4. 您在大厅办理业务一般要用多长时间（ ）

A. 三小时以上 B. 一至三小时 C. 一小时以内

5. 您认为昌江区政务服务中心在实施信息公开方面，如政务、财务信息等方面做得如何？（ ）

A. 公开及时全面 B. 不够全面 C. 不太清楚

6. 您是否知道政务服务大厅能够提供免费的帮办代办服务？（ ）

A.了解 B.比较了解 C.不了解

7.您认为区政务服务中心推广“掌上办”“一网通办”等线上远程办理模式是否能有效节约办事群众的办事时间及成本？（ ）

A.非常有效 B.比较有效 C.一般 D.没有效果

三、满意度问题

请根据您的真实感受就以下问题分别作出满意度判断，5分最高，1分最低。在您所认可的分数框内画上“√”：

满意度问题	最高 → 最低				
	非常 满意	比较 满意	基本 满意	不太 满意	非常 不满意
1.您对区政务服务中心在履行部门职责的整体工作的满意度	5	4	3	2	1
2.您对政务服务中心“一件事一次办”效果的工作满意度	5	4	3	2	1
3.您对政务服务中心线上办理业务工作的满意度	5	4	3	2	1
4.您对政务服务中心实行“异地通办”效果的工作满意度	5	4	3	2	1
5.您对政务服务中心窗口工作人员的满意度	5	4	3	2	1

四、您对昌江区行政服务中心还有哪些建议或意见？

<再次感谢您的支持与配合！>

附件 3-2

昌江区行政服务中心部门整体支出受益对象
满意度调查问卷分析

一、基本信息分析

1.调查对象性别分布

根据问卷结果统计，调查对象中男性占比 51.00%，女性占比 49.00%。

2.调查对象年龄分布

选项	计数	比例
30 岁以下	29	28.9%
31-40 岁	40	40.0%
40-50 岁	15	15.0%
51 岁及其以上	16	16.0%

从数据可以看出，受访对象中 31-40 岁的人数最多，占总人数的 40%，而 30 岁以下的人数占比稍低，为 28.9%。40-50 岁和 51 岁及其以上的人数相对较少，分别为 15%和 16%。

3.职业类别分布

选项	计数	比例
个体户商贩	9	9.0%
机关、事业单位工作人员	9	9.0%
离退休人员	5	5.0%
其他	25	25.0%
企业从业人员	23	23.0%
企业法人	3	3.0%
自由职业者	26	26.0%

二、基本问题分析

1.办理政务服务业务途径情况

选项	计数	比例
线下办理	92	92.0%
线上办理	24	24.0%

数据显示，大多数调研对象倾向于线下办理业务。

2.受访群众大厅办事次数情况

选项	计数	比例
一次	90	90.0%
多次	10	10.0%

数据表明，大多数受访群众在办事时只需要一次去大厅办理就能完成，占总人数的 90%。只有少数人需要多次去大厅办理，占总人数的 10%。

3.是否经历政务大厅无法办事的情况

选项	计数	比例
否	93	93.0%
是	7	7.0%

4.大厅办理业务时常情况

选项	计数	比例
三小时以上	1	1.0%
一小时以内	86	86.0%
一至三小时	13	13.0%

这些数据表明，在受访群众中，大多数人在办理业务时仅需要不到一小时的时间，占总人数的 86%。只有少数人需要较长的时间，其中仅有 1%的人在办理业务时超过三小时，13%的人在一至三小时之间。

5.政务服务中心信息公开情况

选项	计数	比例
不够全面	3	3.0%
不太清楚	9	9.0%
公开及时全面	88	88.0%

6.政务服务大厅提供免费帮办代办服务情况

选项	计数	比例
比较了解	5	5.0%
不了解	9	9.0%
了解	86	86.0%

以上数据表明，在受访群众中，大部分人了解政务服务大厅提供的免费帮办代办服务，占总人数的 86%。仅有一小部分人表示不了解（9%），还有少数人对该服务比较了解（5%），因此部门帮代办服务宣传还需要进一步加强。

7.政务服务中心推广远程办理模式节约办事时间及成本情况

选项	计数	比例
比较有效	12	12.0%
非常有效	86	86.0%
一般	2	2.0%

以上数据表明，大多数受访群众认为政务服务中心推广远程办理模式在节约办事时间及成本方面非常有效，占总人数的 86%。少部分人认为它比较有效（12%），而只有很少人认为它一般（2%）。

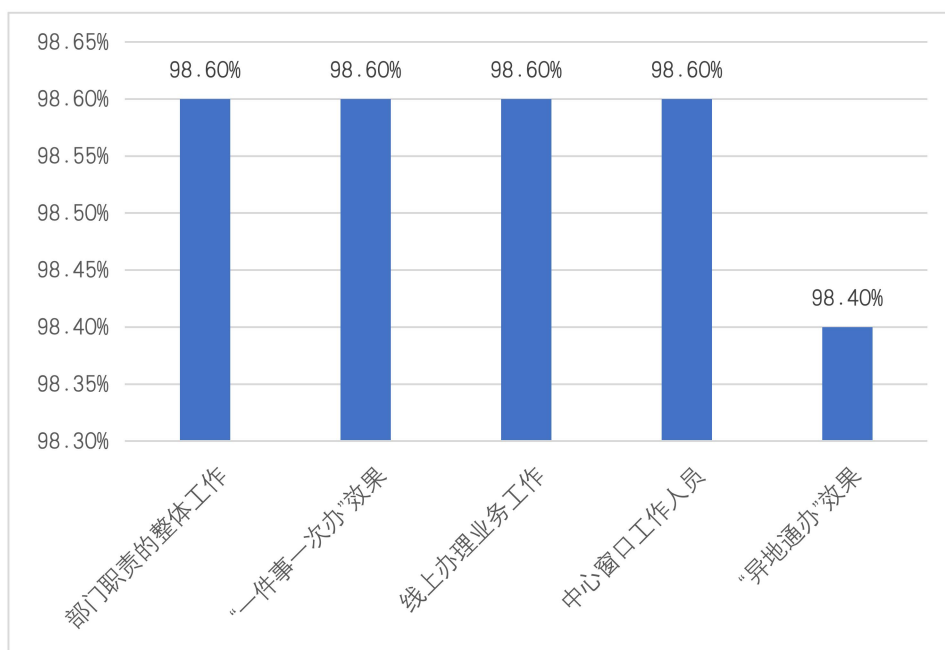
三、满意度分析

本次调查问卷的满意度部分从①对区政务服务中心在履行部门职责的整体工作的满意度、②对政务服务中心“一件事一次办”效果的工作满意度、③对政务服务中心线上办理业务工作的满意度、④对政务服务中心实行“异地通办”效果的工作满意度、⑤对政务服务中心窗口工作人员的满意度。每项指标的满意度分为五档，即“非常满意”

“比较满意”“基本满意”“不太满意”“非常不满意”，分别从“5”到“1”，最终得出的满意度按照 $[(\text{选择“A”样本数} \times 5 + \text{“B”样本数} \times 4 + \text{“C”样本数} \times 3 + \text{“D”样本数} \times 2 + \text{“E”样本数} \times 1) / (\text{总样本数} \times 5) \times 100\%]$ 计算得出。

综合来看，昌江区行政服务中心部门整体支出受益群众平均满意度为 98.56%，满意度水平较高。

从各分项来看，对部门整体工作、对“一件事一次办”效果工作、对线上办理业务工作以及对中心窗口工作人员的满意度最高，均为 98.60%，对“异地通办”效果工作的满意度则稍有下降，为 98.40%，具体情况见下图。



附图 3-1 各分项满意度得分情况

四、意见和建议

根据调查问卷统计，大多数受益群众没有发表意见或建议，均表示对昌江区行政服务中心工作感到满意。