



2020

主管部门：_____临沧市政务服务管理局_____

项目单位：_____临沧市政务服务管理局_____

项目名称：_____政务服务大厅扩容改造项目_____

委托单位：_____云南省临沧市财政局_____

中介机构：_____北京博思恒效咨询有限公司_____

评价时间：_____2021 年 11 月至 12 月_____

目 录

一、基本情况.....	1
（一）项目概况.....	1
（二）项目绩效目标.....	3
二、绩效评价工作开展情况.....	4
（一）绩效评价目的、对象和范围.....	4
（二）绩效评价原则、依据及方法.....	5
（三）绩效评价指标体系及标准.....	8
（四）绩效评价工作过程.....	9
三、综合评价情况及评价结论.....	11
（一）绩效评价综合结论.....	11
（二）绩效目标实现情况.....	12
四、绩效评价指标分析.....	12
（一）项目决策情况.....	13
（二）项目过程情况.....	16
（三）项目产出情况.....	20
（四）项目效益情况.....	22
五、存在的问题及原因分析.....	24
六、有关建议.....	25
七、附件.....	26

2020

根据《中共云南省委 云南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（云发〔2019〕11号）、《中共临沧市委 临沧市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（临发〔2020〕9号）以及云南省临沧市财政局 2021 年度预算绩效评价工作安排，北京博思恒效咨询有限公司（以下简称“博思恒效”）受云南省临沧市财政局（以下简称“市财政局”）委托，于 2021 年 11 月至 2021 年 12 月对 2020 年度临沧市政务服务管理局政务服务大厅扩容改造项目开展绩效评价。现将评价情况报告如下：

一、基本情况

（一）项目概况

1. 立项背景

市（区）政务服务中心实体大厅面积达标工作，是省政府综合督查、深化“放管服”改革审计提出临沧市（区）政务服务“实体大厅面积不足”问题的整改需要，是满足“综窗”改革工作的现实需要，能够更加方便企业、群众办事，进一步深化“放管服”改革优化营商环境。目前，临沧市（区）政务服务实体大厅的实际面积为 5715 平方米，未达到省级要求的“县级以上政府实体大厅使用面积不低于 3000 平方米”的要求。

为解决省政府综合督查、深化"放管服"改革审计提出的临沧市（区）政务服务"实体大厅面积不足"问题，满足"综窗"改革工作的现实需要，进一步深化"放管服"改革优化营商环境，临沧市人民政府于2020年9月28日召开专题会议，同意将市机关事务服务中心管理的市民活动中心一楼西面约947.4平方米用房划转给市政务服务管理局作为市（区）政务服务实体大厅使用。

2. 主要内容及完成情况

根据《临沧市人民政府关于研究政务服务和教育体育有关工作专题会议纪要》和《临沧市政务服务管理局关于审定市（区）政务服务大厅扩容改造方案的请示》（临政管发〔2020〕41号）可知，项目计划于2021年底前完成划转给市政服务管理局作为市（区）政务服务实体大厅用房改造，具体项目任务安排及实际完成情况大厅地板砖（800*800mm）1048.12平方米、块料地面（300*300mm）16.17平方米、防静电地板27.26平方米、石材台阶面6.62平方米、块料踢脚线9.5平方米；块料墙面（300*300mm）54.86平方米、墙柱面瓷砖305.1平方米、窗口服务台107.07米、窗口柜台顶部灯箱87.93米、玻璃隔断52.41平方米、石膏板吊顶947.21平方米、高晶板吊顶62.27平方米、铝扣板吊顶15.11平方米等。

3. 资金投入及使用情况

市（区）政务服务大厅扩容改造项目施工工程及工程相关服务购买总投资 181.562432 万元，市、区两级财政各承担 50%（即各承担 90.781216 万元），其中，市级承担部分市财政先安排 50%（45 万元）作为启动资金。根据《临沧市财政局关于安排市政务服务管理局项目经费的通知》（临财行发〔2021〕25 号）文件，2021 年 3 月 3 日临沧市财政局下市政务服务大厅扩容改造项目经费 45 万元，并全部到位。截至 2021 年 11 月底，项目实际支出 45 万元，预算执行率为 100%，主要用于支付市政务服务大厅扩容改造项目两笔建设工程款。

（二）项目绩效目标

1. 项目总体目标

围绕“办事不求人，审批不见面，最多跑一次”和“全程服务有保障”的总体要求，实现“一网、一门、一窗、一次”改革目标。

2. 项目年度目标

（1）单位申报绩效指标表

根据项目年度目标分解制定项目绩效指标如下：

表 1-3 项目绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
产出指标	数量指标	政务服务大厅扩容改造	1000 m ²
	质量指标	打造了“一站式”集中服务事项综合性实体政务服务平台	符合项目总体规划
	时效指标	项目完成时间	合同约定时间
效益指标	社会效益指标	持续提升政务服务便利度，优化了营商环境	服务对象

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
满意度指标	服务对象满意度指标	群众办事的体验感和满意度不断提升，使企业和群众更有获得感、幸福感、安全感	办事群众满意度达 99%以上

（2）调整后的绩效指标表

绩效评价组根据项目实际情况及绩效管理相关要求，对绩效目标进行了调整，具体如下：

表 1-4 项目绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值
项目产出	产出数量	大厅改造面积数	1000 m ²
		新增工位	40 个
	产出质量	工程验收合格率	=100%
		工程质量问题整改完成率	=100%
	产出时效	工程按期完成率	=100%
	产出成本	预算成本控制率	=100%
项目效益	社会效益指标	投入使用情况	全部投入
		受理办件量增长情况	同比增长
		24 小时自助政务服务实现情况	良好
		累计接待办事群众增长情况	>16.37 万人
		安全事故发生数	=0
	可持续影响	长效管理机制健全性	健全
	满意度	服务对象满意度	≥90%

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 评价对象及范围

本次绩效评价对象是临沧市政务服务管理局临沧市政务服务管理局政务服务大厅扩容改造项目，涉及财政资金 45 万元，

通过资料审核、现场勘察等方式综合评价项目实施的决策、过程、产出及效益情况。

2. 评价目的

通过分析项目立项情况、资金使用情况、项目实施情况、项目绩效表现情况，了解资金使用是否达到预期目标、资金管理是否规范、资金使用是否有效，检验资金支出效率和效果，分析存在问题及原因，及时总结经验，改进管理措施，不断增强和落实绩效管理责任，完善工作机制，有效提高资金管理水平和使用效益。

（二）绩效评价原则、依据及方法

1. 评价原则

（1）目标引领原则。绩效评价围绕绩效目标进行，绩效目标以可量化或可衡量的指标来反映资金使用的预期或执行结果。

（2）科学规范原则。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，运用科学的评价方法，按照规范的评价程序进行。

（3）客观公正原则。绩效评价坚持客观、公正，从评价对象的实际出发，实事求是地评价财政支出绩效。

（4）结果导向原则。评价结果应运用于预算安排和预算执行中，不断提高部门预算管理水平。

2. 评价依据

- (1)《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》(财预〔2018〕34号)；
- (2)《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)；
- (3)《中共云南省委 云南省政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》(云发〔2019〕11号)；
- (4)《云南省财政厅关于印发<云南省项目支出绩效评价管理办法>的通知》(云财绩〔2020〕11号)；
- (5)临沧市财政局关于印发《临沧市市级项目支出事前绩效评估管理暂行办法》的通知(临财绩发〔2019〕3号)；
- (6)《临沧市财政局关于印发临沧市市级部门预算绩效运行监控管理暂行办法的通知》(临财发〔2020〕19号)；
- (7)《中共临沧市委 临沧市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》(临发〔2020〕9号)；
- (8)《临沧市财政局关于印发临沧市市级财政预算绩效管理暂行办法的通知》(临财绩发〔2019〕4号)；
- (9)《临沧市财政局关于印发临沧市市级财政预算绩效目标管理暂行办法的通知》(临财绩发〔2019〕5号)；
- (10)《临沧市财政局关于印发临沧市市级部门财政支出绩效自评暂行办法的通知》(临财绩发〔2019〕6号)；
- (11)《中共临沧市委办公室 临沧市人民政府办公室关于贯彻落实全面实施预算绩效管理实施意见分工方案的通知》(文

办通〔2019〕115号）；

（12）《临沧市财政局关于印发临沧市中介机构参与财政支出项目绩效评价工作管理办法的通知》（临财绩发〔2019〕9号）；

（13）项目相关立项依据文件、行业发展规划；

（14）项目单位职责文件、中长期发展规划、本年工作计划；

（15）项目立项申请及立项批复、预算批复文件；

（16）项目支出绩效目标申报表；

（17）反映项目执行的财务资料、业务资料；

（18）反映项目产出及效果的证据资料；

（19）其他项目单位提供的依据资料。

3. 评价方法

根据项目特点，本次绩效评价采用关键业绩指标法、对比分析法、因素分析法、现场观察法与定性分析法、访谈法进行评价，以对项目资金使用过程和效果作出全面、准确和客观评价。

关键业绩指标法。主要运用在绩效目标二级指标和三级指标设计方面。

对比分析法。主要运用在预算执行、成绩与成效方面目标任务能够量化的指标。采用完成的业绩值与目标值进行比较。

因素分析法。主要运用在绩效目标设定、资产管理、综合

管理以及满意度调查等方面。对各种要素进行结构分析、占比分析。

现场观察法。主要是运用在资产管理、信息化覆盖程度等方面。对实物形态、使用状态进行现场观察。

定性分析法。主要是运用在预算管理、综合管理、制度健全性、预决算信息公开以及问题整改落实等绩效目标设定不明确或者不宜量化的一些指标分析。

访谈法。主要用在对绩效目标设定、指标设置及绩效管理 etc 指标的评价方面。

问卷调查法。设计有针对性的调查问卷，通过对资金受益群体发放调查问卷，获取满意度方面的情况。问卷收集到的数据作为评价项目绩效的重要依据。

预定目标与实施效果的比较法。通过对项目产生的实际效益与预期目标进行分析对比和定性分析、定量分析，分析哪些预期目标已完成（包含全部完成和部分完成），哪些未完成，从而评价财政支出绩效。

（三）绩效评价指标体系及标准

1. 评价指标

根据《临沧市财政局关于印发临沧市市级财政预算绩效管理暂行办法的通知》（临财绩发〔2019〕4号）、《临沧市财政局关于印发临沧市市级部门财政支出绩效自评暂行办法的通知》（临财绩发〔2019〕6号）的相关要求，结合项目特点，评

价工作组围绕项目决策、过程、产出和效益四个维度分解制定项目绩效评价指标体系（具体指标体系详见附件）。本次综合绩效评价总分为 100 分，其中项目决策分值 16 分，项目过程分值 24 分，项目产出分值 30 分，项目效益分值 30 分。

参照《临沧市财政局关于印发临沧市市级部门财政支出绩效自评暂行办法的通知》（临财绩发〔2019〕6 号），评价结论采取评分与评级相结合的形式，评价等级分为：优秀（得分 ≥ 90 ）；良好（ $90 > \text{得分} \geq 80$ ）；合格（ $80 > \text{得分} \geq 60$ ）；不合格（得分 < 60 ）。

2. 评价标准

通过使用预先设定的目标和计划标准、行业指标数据和历史数据作为评价标准，用于对绩效指标完成情况进行比较评价。

（四）绩效评价工作过程

本次评价工作主要包含前期准备、评价实施、资料分析与报告撰写、报告意见征集与修改完善、档案资料移交共 5 个阶段。具体流程为：

1. 前期准备（11 月 14 日—11 月 19 日）

（1）组建绩效评价工作组（11 月 15 日）

结合项目情况，中介机构组建由项目经理、项目助理等多层级人员构成的评价工作组，并对相关人员开展工作流程、工作守则、保密措施等方面的培训。

（2）组织收集项目相关评价材料（11 月 19 日）

工作组组织收集项目相关评价材料，通过梳理、分析提交的材料，找出绩效评价关键点、重点，为下一步绩效评价的实施打好基础。

（3）评价方案撰写（11月19日）

在收集和审核项目相关资料的基础上，工作组了解项目概况及预算安排，明确评价思路、方法、内容和评价指标体系，制定绩效评价实施方案，并就评价实施方案与市财政局及项目单位进行沟通，完成实施方案的修改。

2. 评价实施（11月20日—12月10日）

（1）资料收集及审核分析（11月20日）

工作组对项目单位报送的绩效自评资料进行收集、分类整理，对自评材料的完整性、填报数据的准确性进行审核，并将审核过程中发现的问题、审核意见记录清楚，为开展现场调研提供参考。

（2）现场调研（12月10日）

工作组在资料审核分析的基础上，深入项目现场，对项目进行核查，听取资金使用单位对项目的介绍，核查和收集与项目实施有关的文件材料，实地勘察项目现场，采集、核对相关基础数据资料，并对项目实施的受益对象进行满意度调查。

3. 分析评价（12月11日—12月31日）

（1）形成初步评价意见（12月15日）

评价工作组对收集的相关材料进行全面整理汇总，对采集

的基础数据进行梳理，结合实地勘察情况，对项目的决策、过程、产出和效益等情况进行全面、系统的分析，剖析存在问题，提出建议，形成初步评价意见。

（2）撰写评价报告（12月30日）

工作组根据综合分析评价的情况，按照规定的文本格式和相关要求撰写评价报告，并提交市财政局；听取市财政局及项目单位对评估报告的反馈意见，并在论证后完成报告修改。

（3）档案资料移交（12月31日）

工作组将项目评价的方案、报告、过程文件等资料进行归档并移交至市财政局。

三、综合评价情况及评价结论

（一）绩效评价综合结论

临沧市政务服务管理局政务服务大厅扩容改造项目绩效评价得分96.66分，评价等级为“优秀”。一级指标具体得分情况详见下表：

表 3-1 绩效评价得分情况表

一级指标	指标分值	评价得分	得分率
决策	16	14.66	91.63%
过程	24	24	100%
产出	30	28	93.33%
效益	30	30	100%
合 计	100	96.66	96.66%

政务服务大厅扩容改造项目按照任务要求完成市（区）政务服务 2 号大厅 1000 m²扩容改造，于 2021 年 4 月底圆满竣工，并于 5 月中旬完成验收工作，5 月底正式投入使用。项目的主要绩效：市（区）政务服务 2 号大厅累计受理办件 39562 件，按时办结 39557 件，办结率为 99.99%，提供 24 小时办事指南查询、自助申报、自助打印、自助查询等服务，打破了窗口服务的时间限制，实现了政务服务从 8 小时内向“白+黑”、“全天候”服务的转变，累计接待办事群众 18.6 万人次，接受群众咨询 11.2 万次。但也存在项目绩效目标设置不合理、绩效目标不明确的问题。

（二）绩效目标实现情况

根据评价情况，政务服务大厅扩容改造项目绩效目标实现情况与预期目标基本一致。各项绩效指标具体完成情况详见表 3-2。

表 3-2 项目绩效指标完成情况表

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值
项目产出	产出数量	大厅改造面积数	1000 m ²	1009.55 m ²
		新增工位	40 个	44 个
	产出质量	工程验收合格率	=100%	100%
		工程质量问题整改完成率	=100%	100%
	产出时效	工程按期完成率	=100%	100%
	产出成本	预算成本控制率	=100%	100%
项目效益	社会效益指标	投入使用情况	全部投入	全部投入

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值
		受理办件量增长情况	同比增长 0% 以上	同比增长 39.14%
		24 小时自助政务服务实现情况	良好	良好
		累计接待办事群众增长情况	>16.37 万人	18.6 万人
		安全事故发生数	=0	0
	可持续影响	长效管理机制健全性	健全	健全
	满意度	服务对象满意度	≥90%	99.17%

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策情况包括项目立项、绩效目标和资金投入情况，该部分分值 16 分，综合分析，评价得分 14.66 分，得分率为 91.63%。得分情况如下：

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
决策	项目立项	立项依据充分性	3	3	100%
		立项程序规范性	3	3	100%
	绩效目标	绩效目标合理性	2	1.33	66.5%
		绩效指标明确性	2	1.33	66.5%
	资金投入	预算编制科学性	3	3	100%
		资金分配合理性	3	3	100%
小计			16	14.66	91.63%

1. 项目立项

“项目立项”指标分值 6 分，从“立项依据充分性”、“立项程序规范性”等两个方面进行评价，评价得分 6 分，得分率 100%，无扣分情况。

（1）立项依据充分性。本指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。

根据《临沧市政务服务管理局关于帮助解决市（区）政务服务大厅扩容改造经费的请示》（临政管发〔2020〕41 号）、《临沧市人民政府关于第二届市人民政府第四十次常务会议纪要》第九期等立项申请材料，项目的立项基本符合国家相关法律法规、国民经济十三五发展规划和党委政府决策；符合临沧市发展相关规划；与临沧市政务服务管理局职能职责相适应，有明确的工作计划；项目立项依据充分。根据评分标准，该指标得满分。

（2）立项程序规范性。本指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。

根据《临沧市政务服务管理局关于帮助解决市（区）政务服务大厅扩容改造经费的请示》（临政管发〔2020〕41 号）、《临沧市人民政府关于第二届市人民政府第四十次常务会议纪要》，项目设立经过临沧市人民政府集体决议，审批材料符合要求，该项目立项程序规范，相应文件和材料合规且完整。根据评分标准，该指标得满分。

2. 绩效目标

“绩效目标”指标分值 4 分，从“绩效目标合理性”、“绩效指标明确性”等两个方面进行评价，评价得分 2.66 分，得分率为 66.5%。

（1）绩效目标合理性。本指标满分 2 分，评价得分 1.33 分，得分率 66.5%。

根据政务服务管理局提供的《项目绩效目标申报表》，经核实此项目绩效目标为“解决临沧市（区）政务服务‘实体大厅面积不足’问题将市民活动中心 1 楼西侧约 1000 m²用房，划转为市（区）政务服务大厅使用”，绩效目标设立与预算资金及项目建设内容相关，但未能体现项目实施所产生的预期效果。根据评分规则，该指标得 1.33 分。

（2）绩效指标明确性。本指标满分 2 分，评价得分 1.33 分，得分率 66.5%。

根据政务服务管理局提供的《项目绩效目标申报表》，经核实，项目绩效目标分解为细化的绩效指标，且项目年度任务数相对应，但绩效目标值不够清晰，可衡量性有所欠缺，如社会效益指标分解为“持续提升政务服务便利度，优化了营商环境”，指标值为“服务对象”，指标值设置错误。根据评分规则，该指标得 1.33 分。

3. 资金投入

“资金投入”指标分值 6 分，从“预算编制科学性”、“资金分配合理性”等两个方面进行评价，评价得分 6 分，无扣分情况，得分率 100%。

（1）预算编制科学性。本指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。

根据《市（区）政务服务大厅扩容改造方案》，方案明确了项目施工概算，且方案经过严格的审核，预算内容与项目内容高度匹配，项目投资额与实际工作任务相匹配。根据评分标准，该指标得满分。

（2）资金分配合理性。本指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。

项目资金分配比较合理，主要按照年度建设任务进行分配，统筹考虑工程子单元工作量、工作进展、工作成效等因素进行资金分配。总体来说，资金分配额度较合理，与年度建设任务相匹配。根据评分标准，该指标得满分。

（二）项目过程情况

项目过程情况包括资金管理和组织实施，该部分分值 24 分，综合分析，评价得分 24 分，得分率为 100%。各三级指标得分情况如下：

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
过程	资金管理	资金到位率	2	2	100%
		预算执行率	3	3	100%
		资金使用合规性	5	5	100%
	项目管理	组织机构健全性	1	1	100%
		实施方案科学性	2	2	100%
		管理制度健全性	2	2	100%
		制度执行有效性	4	4	100%
		合同管理规范	3	2	100%
		档案管理情况	2	2	100%
小计			24	20.2	84.17%

1. 资金管理

“资金管理”指标分值 10 分，从“资金到位率”、“预算执行率”、“资金使用合规性”等三个方面进行评价，评价得分 10 分，得分率 100%。

（1）资金到位率。本指标满分 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。

根据《临沧市财政局关于安排市政务服务管理局项目经费的通知》（临财行发〔2021〕25 号）文件，2021 年 3 月 3 日临沧市财政局下达市政务服务大厅扩容改造项目经费 45 万元，并于 2021 年 3 月 3 日全部到位。根据评分标准，该指标得满分。

（2）预算执行率。本指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。

截至 2021 年 11 月 31 日，项目预算 45 万元已全部支出，预算执行率为 100%，主要用于支付建设工程款。根据评分标准，该指标得满分。

（3）资金使用合规性。本指标满分 5 分，评价得分 5 分，得分率 100%。

临沧市政务服务管理局制定了《项目资金管理办法》，资金支出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，资金的拨付审批程序和手续完整；未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分标准，该指标得满分。

2. 组织实施

“组织实施”指标分值 14 分，从“组织机构健全性”、“实施方案科学性”、“管理制度健全性”、“制度执行有效性”、“合同管理规范性”、“档案管理情况”等六个方面进行评价，评价得分 14 分，得分率 100%。

（1）组织机构健全性。本指标满分 1 分，评价得分 1 分，得分率 100%。

根据《市（区）政务服务大厅扩容改造方案》可知，项目由临沧市政务服务管理局牵头，临翔区政务服务管理局具体配合，项目组织机构健全，职责明确，执行有效。根据评分标准，该指标得满分。

（2）实施方案科学性。本指标满分 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。

根据《市（区）政务服务大厅扩容改造方案》可知，该项目方案编制完整，有明确的计划、时间期限及目标任务等内容，且有配套的方案造价测算，资金使用方向明确清晰，编制科学准确合理。根据评分标准，该指标得满分。

（3）管理制度健全性。本指标满分 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。

临沧市政务服务管理局具有《临沧市政务服务管理局内部控制制度汇编》，并针对项目建立项目管理制度及专项资金管理制度。根据评分标准，该指标得 2 分。

（4）制度执行有效性。本指标满分 4 分，评价得分 4 分，

得分率 100%。

在项目实施过程中，临沧市政务服务管理局依照已建立的相关管理制度，并且根据相关法律法规，严格把控项目质量，聘请专业监理公司提供全过程专业监理服务，发现问题及时整改。资金支付符合经费支出审批程序，具备相应的审批手续，项目实施能够完全按照所建立的各项管理制度、实施方案得到规范执行，未发现违规行为。根据评分标准，该指标得满分。

（5）合同管理规范性。本指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。

根据临沧市政务服务管理局提供的与施工单位、监理单位等相关合同可以看出：一是合同对双方义务、责任范围、项目实施质量、监理质量、项目相关保障措施等方面作出了明确的规定，约定的支付条款科学合理，保障了项目资金安全；二是项目实施过程、资金支付均按照合同要求进行，未出现违约情况。基础工程、维修项目等结算付款时，严格审核相关中标通知书、合同会审单，经济合同（协议）原件，工程进度报告（含监理支付证书、跟踪审计咨询函）、工程项目完工验收单，结算审计报告等。根据评分标准，该指标得满分。

（6）档案管理情况。本指标满分 2 分，评价得分 2 分，得分率 100%。

项目立项文件如项目建设工作方案、项目方案测算，项目过程材料如招投标备案文件、项目合同文件、财务凭证等资料

较为齐全、完整。会计档案按照《会计档案管理办法》在实施单位进行立卷归档，有专门的会计档案管理员。项目档案资料齐全，有专人保管。根据评分标准，该指标得 2 分。

（三）项目产出情况

项目产出情况包括产出数量、产出质量、产出时效和产出成本，该部分分值 30 分，综合分析，评价得分 28 分，得分率为 93.33%。得分情况如下：

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
项目产出	产出数量	大厅改造面积数	5	5	100%
		新增工位数	5	5	100%
	产出质量	工程验收合格率	5	5	100%
		工程质量问题整改完成率	5	3	60%
	产出时效	工程按期完成率	5	5	100%
	产出成本	预算成本控制率	5	5	100%
	小计		30	28	93.33%

1. 产出数量

“产出数量”指标分值 10 分，从“大厅改造面积数”和“新增工位数”进行评价，评价得分 10 分，得分率 100%。

根据《市（区）政务服务大厅扩容改造方案》，政务服务大厅扩容改造项目建设任务为扩容改造大厅面积 1000 m²，新增工位 40 个，实际完成大厅扩容改造面积 1009.55 m²，新增工位 44 个。

根据任务完成情况，以及各三级指标评分规则，各三级指标具体得分情况如下：

(1) 大厅改造面积数。本指标满分 5 分，评价得分 5 分，得分率 100%。

(2) 新增工位数。本指标满分 5 分，评价得分 5 分，得分率 100%。

2. 产出质量

“产出质量”指标分值 10 分，从“验收合格率”、“工程质量问题整改完成率”等两个方面进行评价，评价得分 8 分，无扣分情况，得分率 100%。

(1) 工程验收合格率。本指标满分 5 分，评价得分 5 分，得分率 100%。

根据《云南省建筑工程竣工验收报告》，项目于 5 月 17 日完成验收工作，各项工程符合施工图纸及相关技术要求、现行施工质量验收规范及技术规程、国家质量验收相关规范及标准。根据评分标准，该指标得满分。

(2) 工程质量问题整改完成率。本指标满分 5 分，评价得分 3 分，得分率 60%。

根据项目验收材料以及现场访谈可知，项目涉及相关问题均已整改且相关问题并无重复出现情况，但存在整改无反馈记录的情况。根据评分标准，该指标扣 2 分。

3. 产出时效

“产出时效”指标分值 5 分，从“工程按期完成率”方面进行评价，评价得分 5 分，得分率 100%。

根据《市（区）政务服务大厅扩容改造方案》及《建筑工程施工合同》约定，政务服务大厅已于 2021 年 4 月完工，并于 5 月完成验收工作。根据评分标准，该指标得满分。

4. 产出成本

“产出成本”指标分值 5 分，从“预算成本控制率”方面进行评价，评价得分 5 分，无扣分情况，得分率 100%。

根据《临沧市财政局关于安排市政务服务管理局项目经费的通知》（临财行发〔2021〕25 号），该项目 2021 年预算金额 45 万元，经核查会计资料及合同，项目支出未超出预算成本。根据评分标准，该指标得满分。

（四）项目效益情况

项目效益情况包括社会效益、经济效益、可持续影响及服务对象满意度等，该部分分值 30 分，综合分析，评价得分 30 分，得分率为 100%。得分情况如下：

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分	得分率
效益	社会效益	投入使用情况	3	3	100%
		受理办件量增长情况	3	3	100%
		24 小时自助政务服务实现情况	3	3	100%
		累计接待办事群众增长情况	3	3	100%
		安全事故发生数	3	3	100%
	可持续影响	长效管理机制健全性	5	5	100%
	满意度	服务对象满意度	10	10	100%
小计			30	30	100%

1. 社会效益

“社会效益”指标分值 15 分，从“投入使用情况”、“受理办件量增长情况”、“24 小时自助政务服务实现情况”、“累计接待办事群众增长情况”、“安全事故发生数”等五个方面进行评价，评价得分 15 分，得分率 100%。

（1）投入使用情况。本指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。

临沧市政务服务大厅扩容改造于 2021 年 5 月 31 日投入使用。根据评分标准，该指标得满分。

（2）受理办件量增长情况。本指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。

根据政府服务大厅统计数据，市（区）政务服务 2 号大厅累计受理办件 39562 件，按时办结 39557 件。办件量与 2 号大厅没投入使用之前同比增长 39.14%。根据评分标准，该指标得满分。

（3）24 小时自助政务服务实现情况。本指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。

通过身份证、二维码扫描、申请材料扫描等功能，提供 24 小时办事指南查询、自助申报、自助打印、自助查询等服务，打破了窗口服务的时间限制，实现了政务服务从 8 小时内向“全天候”服务的转变。根据评分标准，该指标得 5 分。

（4）累计接待办事群众增长情况。本指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%。

截至 2021 年 11 月 17 日，政务服务大厅累计接待办事群众 18.6 万人次，较 2020 年累计接待办事群众 16.37 万人次有所增长。根据评分标准，该指标得 5 分。

（5）安全事故发生数。本指标满分 3 分，评价得分 3 分，得分率 100%

政府服务大厅扩容改造项目实施期间未发生安全生产事故。根据评分标准，该指标得 4 分。

2. 可持续影响

“可持续影响”指标分值 5 分，从“长效管理机制健全性”方面进行评价，评价得分 5 分，得分率 100%。

根据评价组现场调研工作及书面资料核查，政务服务大厅基础设施配套较为完善，政务服务大厅局后续运行有经费保障，并建立了《政务服务运行管理制度》。根据评分标准，该指标得 5 分。

3. 满意度

“满意度”指标分值 10 分，从“服务对象满意度”方面进行评价，评价得分 10 分，得分率 100%。

本次绩效评价采取扫码网上调查的形式，共有 114 名服务对象进行了扫码填写问卷，有效问卷 114 份，综合满意度 99.17%。具体见问卷调查报告。

五、存在的问题及原因分析

（一）绩效目标设立不够合理、清晰，预算绩效管理工作

待加强

根据政务服务管理局提供的《项目绩效目标申报表》，经核实此项目绩效目标为“解决临沧市（区）政务服务‘实体大厅面积不足’问题将市民活动中心1楼西侧约1000 m²用房，划转为市（区）政务服务大厅使用”，绩效目标设立与预算资金及项目建设内容相关，但未能体现项目实施所产生的预期效果，同时，绩效目标值不够清晰，可衡量性有所欠缺，如社会效益指标为“持续提升政务服务便利度，优化了营商环境”，指标值为“服务对象”，指标设置较为笼统，不够具体可衡量，并且指标值设置错误。

六、有关建议

（一）夯实绩效目标管理，实施全面预算绩效管理

项目绩效目标是开展预算绩效管理的主线，是绩效评价的基础，市政务服务管理局在预算编制时，同步完善项目绩效目标，充分考虑年度工作任务安排，明确预算资金的预期产出和效果。完善和调整考核指标结构，以面向社会效益为主，进一步量化考核指标。在项目执行中期进行绩效运行监控，与绩效目标、工作进度计划，预算支出对照，如有偏离及时纠正；如需调整目标和预算，应及时向主管部门履行相应的报批手续；项目执行年度末总结分析绩效实现情况，并在此基础上制定下一年度预算和绩效目标，提高预算绩效管理水平。

七、附件

1. 项目指标体系及打分情况表
2. 问卷调查报告
3. 工作访谈报告

附件 1

2020 年度临沧市政务服务管理局政务服务大厅扩容改造项目 支出指标体系及打分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标说明	数据来源	评价得分
项目决策 (16 分)	项目立项 (6 分)	立项依据充分性	3	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项目立项是否与政务服务管理局职责范围相符,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。	临沧市发展相关规划、项目单位职责、与项目有关的政策文件	3.00
					评分规则: 要点①-⑤各占 20%权重分,要点①,符合其中一项即得该要点分值,每发现一处不符合,扣每个要点权重分的 20%,扣完为止。		
		立项程序规范性	3	考察项目的申请、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并获得主管部门的批复; 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。	立项资料 and 文件、项目批复相关文件、访谈、其他相关证明资料	3.00
					评分规则: 要点①-③各占 1/3 权重分,符合则得对应权重分,不符合,扣除相应权重分。		
	绩效目标 (4 分)	绩效目标合理性	2	考察项目所设定的绩效目标是否依据充分,符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目	考核要点: ①项目设定了绩效目标,且与政务服务大厅建设相关; ②项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平; ③项目绩效目标与相应预算严格关联。	绩效目标申报材料	1.33

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标说明	数据来源	评价得分
				标与项目实施的相符情况。	评分规则： 若符合以上全部要求，则得满分；若有一项不符合，则扣除 1/3。		
		绩效指标明确性	2	考察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与项目实施的相符情况。	考核要点： ①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②通过清晰、可衡量的指标值予以呈现； ③与项目年度任务数或计划数相对应，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。 评分规则： 若符合以上全部要求，则得满分；若有一项不符合，则扣除 1/3。	项目基础材料、项目绩效目标申请材料、项目年度计划	1.33
		预算编制科学性	3	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。 评分规则： 以上要点各占 25%权重分，符合则得对应权重分，每发现一起不符合，扣每个要点权重分的 20%，扣完为止。	项目基础材料、预算编制过程材料	3
	资金投入（6分）	资金分配合理性	3	项目预算资金分配是否有测算依据，与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； 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。 评分规则： 要点①②各占 50%权重分，符合则得对应权重分，不符合，扣除相应权重分。	项目基础材料、预算编制过程材料	3
		资金到位率	2	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。	评分要点： 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。	资金拨付凭证记录、财务资金记录。	2
项目过程（24分）	资金管理（10分）	资金到位率	2	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。	评分要点： 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。	资金拨付凭证记录、财务资金记录。	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标说明	数据来源	评价得分
					评分规则： 资金到位率等于 100%时得要点满分，资金到位率小于 100%且大于等于 80%得 70%要点分值，资金到位率小于 80%且大于等于 60%得 50%要点分值，资金到位率小于 60%则该要点不得分。		
		预算执行率	3	项目预算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。	评分要点： 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。 评分规则： 预算执行率等于 100%时该指标得满分，资金到位率小于 100%且大于等于 80%*该指标得 70%权重分，资金到位率小于 80%且大于等于 60%该指标得 50%权重分，资金到位率小于 60%则该指标不得分。	资金拨付凭证记录、财务资金记录。	3
		资金使用合规性	5	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是否制定了专项资金管理办法； ②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； ③资金的拨付有完整的审批程序和手续； ④资金使用符合项目预算批复或合同规定的用途； ⑤资金使用不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。 评分规则： 要点①-⑤各占权重分的 20%。符合则得对应权重分，如不符合扣除 20%权重分，扣完为止。	专项资金管理办法、资金拨付凭证记录、财务资金记录；财务数据	5
	组织实施（14分）	组织机构健全性	1	考察项目组织机构是否健全、分工是否明确。	考核要点： ①针对项目建立专职统筹、协调管理机构； ②明确项目责任科室和责任人，主体职责清晰、明确。 评分规则： 若符合以上全部要求，则得满分；若有一项不符合，则扣除 50%。	项目组织机构文件、项目管理制度文件	1
		实施方案科学性	2	考察项目实施方案是否完整、科学。	考核要点： ①实施方案编制完整，有明确的计划及期限、目标任务等内容； ②资金使用有明确计划与管理方案，经科学编制、准确合理。	实施方案	2

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标说明	数据来源	评价得分
					评分规则： 若符合以上全部要求，则得满分；若有一项不符合，则扣除 50%。		
		管理制度健全性	2	考察项目管理制度是否健全、完善、有效。	考核要点： ①明确的项目实施相关制度保证项目实施； ②项目实施制定了完整且严格的审批程序。 评分规则： 若符合以上全部要求，则得满分；若有一项不符合，则扣除 50%。	项目管理制度文件	2
		制度执行有效性	4	考察项目实施是否严格执行相关项目管理制度，项目管理制度的执行是否有效。	考核要点： 项目实施能够完全按照所建立的各项管理制度、实施方案得到规范执行，未发现违规行为。 评分规则： 未发现违规行为得满分，若发现违规行为，有相应的补救措施且补救措施及时、得当，则扣除权重的 50%；若发现违规行为，没有补救措施或补救措施不当、不及时则不得分。	项目执行过程文件	4
		合同管理规范性	3	考察合同管理的规范性。	考核要点： ①合同对双方义务、责任范围、项目实施质量、监理质量、项目相关保障措施等方面作出了明确的规定，约定的支付条款科学合理，保障了项目资金安全。②项目实施过程、资金支付均按照合同要求进行，未出现违约情况。 评分规则： 若均符合，则得满分，若不完全符合以上要求，酌情扣分。	合同协议	3
		档案管理情况	2	考核项目档案管理情况。	考核要点： ①项目档案资料齐全； ②项目档案管理有专人管理、保存。 评分规则： 若均符合，则得满分，其中有一项不满足，则扣除权重的 50%。	项目管理制度及实施记录	2
		项目产出（30分）	5	考核政务服务大厅是否按照项目计划完成任务。	考核要点： 项目按照计划完成政务服务大厅扩容改造。 评分规则： 建设面积大于 1000 平方米则得满分，每降低 1 平方米扣除权重的 1%，低于 60%不得分。	验收报告、现场调研	5

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标说明	数据来源	评价得分
		新增工位	5	考核工位安装数是否按照项目计划完成任务。	考核要点： 项目按照计划完成安装工位数量情况。	验收报告、现场调研	5
					评分规则： 完成数量大于 40 则得满分，每降低 1 个扣除权重的 5%，低于 60%不得分。		
	产出质量（10分）	工程验收合格率	5	考察项目产出质量目标的实现程度。 收合格率=实际验收数/项目工程总量×100%。	考核要点： 项目产出合格率。	验收报告、现场调研	5
					评分规则： 工程验收合格率 100%则得满分，每低于 1%扣除权重的 1%，低于 60%不得分。		
		工程质量问题整改完成率	5	考察项目产出质量目标的实现程度。 质量问题整改完成率=完成整改的工程问题数/现场检查问题总数×100%。	考核要点： 项目过程质量控制合格情况。	验收报告、现场调研	3
					评分规则： 质量问题整改完成率 100%则得满分，每低于 1%扣除权重的 1%，低于 60%不得分。整改情况未进行反馈记录扣除 1-2 分。		
	产出时效（5分）	工程按期完成率	5	考察各项工作是否在规定时间内完成。 工程按期完成率=按期完成工程量/总工程量×100%。	考核要点： 各项工作均在规定时间内完成。	验收报告、现场调研	5
					评分规则： 若均在计划时间内完成，则得满分；若有超出计划时间，未在规定时间内完成则得分=完成率*权重分。		
	产出成本（5分）	预算成本控制率	5	反映在项目充分发挥资金使用效益前提下，事项预算（成本）控制的合理性，即反映预算执行结果是节约还是超支等具体情况及原因。	考核要点： 总支出未超出预算，各单项支出进行了价格控制且每项支出均在行业平均价格或合理范围内。	财务数据、现场调研	5
					评分规则： 项目总支出未超出预算，有相应的控制手段且支出金额合理，则得满分；若有一项超出行业标准则扣除权重的 10%，以此类推，扣完为止。		
项目效	社会	投入使	3	考察项目实施能否及	考核要点： 验收完成后及时投入使用。	项目单位效	3

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标说明	数据来源	评价得分
益 (30分)	效益指标 (15分)	用情况		时投入使用的情况	评分规则： 项目验收后于当年度投入使用得满分，未能投入使用不得分。	益相关材料、 现场调研	
		受理办件量增长情况	3	考察项目实施能否有效提高办件量的情况	考核要点： 办件量较未实施项目前是否增长。	项目单位效益相关材料、 现场调研	3
					评分规则： 受理办件量较项目实施前有所增长得 100%权重分，受理办件量与项目实施前持平或低于项目实施前的数量，则该指标不得分。		
		24 小时自助政务服务实现情况	3	考察项目实施是否有效助推 24 小时自助政务服务实现的情况	考核要点： 项目实施是否有助于实现 24 小时自助政务服务。	项目单位效益相关材料、 现场调研	3
					评分规则： 根据 24 小时政务服务实现程度判断，基本实现 24 小时自助政务服务酌情得 80%（含）-100%权重分，部分实现 24 小时自助政务服务酌情得 60%（含）-80%权重分，未能实现 24 小时自助政务服务不得分。		
		累计接待办事群众增长情况	3	考察项目实施能否有效提升累计接待办事群众数量的情况。	考核要点： 累计接待办事群众数量较上一年度是否有所增长。	项目单位效益相关材料、 现场调研	3
					评分规则： 累计接待办事群众数量较项目实施前有所增长得 100%权重分，累计接待办事群众数量与项目实施前持平或低于项目实施前的数量，则该指标不得分。		
		安全事故发生数	3	考察项目实施过程中是否发生安全生产事故。	考核要点： 项目实施过程中是否发生安全事故。	项目单位效益相关材料、 现场调研	3
					评分规则： 项目实施期间未发生安全事故，则该指标得满分，如发生安全事故 0 起以上，则该指标不得分。		

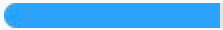
一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	指标说明	数据来源	评价得分
	可持续影响指（5分）	长效管理机制健全性	5	考察项目后续运营的长效管理机制是否健全	考核要点： ①基础设施配套是否完善；②是否制定政务服务运行管理制度；③是否有资金保障。	项目单位效益相关材料、现场调研	5
					评分规则： 要素①占 20%权重分，要素②③各占 40%权重分，满足即得对应权重分，如不满足则扣除对应权重分。		
	满意度（6分）	服务对象满意度	10	通过问卷调查，满意和较满意的受益对象占全部调研对象的比例	评分规则： 此项指标达 90%（目标值）及以上为满分；低于 90%（目标值），得分=实际满意度/计划满意度*10。	调查问卷	10
合计			100				96.66

附件 2

政务服务大厅扩容改造项目满意度调查

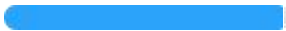
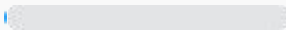
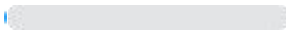
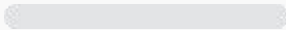
评价工作组对临沧市政务服务大厅工作人员及政务服务局服务对象发放调查问卷 150 份，最终获得有效问卷 117 份，问卷具体分析如下。

1.您的身份？

选项	小计	比例
大厅工作人员	27	 23.68%
办事人员	87	 76.32%
本题有效填写人次	114	

注：本题为单选题，经统计，23.68%的受访对象为大厅工作人员，非常合理，76.32%的受访对象为办事人员。

2.您对政务服务大厅内休息等待区是否满意？

选项	小计	比例
非常满意	112	 98.25%
比较满意	1	 0.88%
基本满意	1	 0.88%
不满意	0	 0%
本题有效填写人次	114	

注：本题为单选题，经统计，98.25%的受访对象对政务服务大厅内休息等待区感到**非常满意**，0.88%的受访对象对政务服务大厅内休息等待区感到**比较满意**，0.88%的受访对象对政务服务大厅内休息等待区感到**基**

本满意。加权合计，本问题的满意率为 99.48%。

3.您对政务服务大厅的整体环境满意？

选项	小计	比例
非常满意	112	98.25%
比较满意	2	1.75%
基本满意	0	0%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	114	

注：本题为单选题，经统计，98.25%的受访对象对政务服务大厅的整体环境感到**非常满意**，1.75%的受访对象对政务服务大厅的整体环境感到**比较满意**。加权合计，本问题的满意率为 99.65%。

4.您对政务服务大厅的基本设施配套是否满意？

选项	小计	比例
非常满意	112	98.25%
比较满意	2	1.75%
基本满意	0	0%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	114	

注：本题为单选题，经统计，98.25%的受访对象对政务服务大厅的基本设施配套感到**非常满意**，1.75%的受访对象对政务服务大厅的基本设施配套感到**比较满意**。加权合计，本问题的满意率为 99.65%。

5.您对政务服务大厅扩容改造后的功能布局是否满意？

选项	小计	比例
非常满意	112	98.25%
比较满意	2	1.75%
基本满意	0	0%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	114	

注：本题为单选题，经统计，98.25%的受访对象对政务服务大厅扩容改造后的功能布局非常满意，1.75%的受访对象对政务服务大厅扩容改造后的功能布局比较满意。加权合计，本问题的满意率为 99.65%。

6.您对政务服务大厅服务窗口数量是否满意？

选项	小计	比例
非常满意	111	97.37%
比较满意	2	1.75%
基本满意	1	0.88%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	114	

注：本题为单选题，经统计，97.37%的受访对象对政务服务大厅服务窗口数量非常满意，1.75%的受访对象对政务服务大厅服务窗口数量比较满意，0.88%的受访对象对政务服务大厅服务窗口数量基本满意。加权合计，本问题的满意率为 99.3%。

7.您对政务服务大厅扩容改造后的便捷程度是否满意？

选项	小计	比例
----	----	----

非常满意	111	97.37%
比较满意	3	2.63%
基本满意	0	0%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	114	

注：本题为单选题，经统计，97.37%的受访对象对政务服务大厅扩容改造后的便捷程度感到**非常满意**，2.63%的受访对象对政务服务大厅扩容改造后的便捷程度感到**比较满意**。加权合计，本问题的满意率为99.47%。

8.您对政务服务大厅扩容改造后服务的总体评价？

选项	小计	比例
非常满意	111	97.37%
比较满意	2	1.75%
基本满意	1	0.88%
不满意	0	0%
本题有效填写人次	114	

注：本题为单选题，经统计，97.37%的受访对象对政务服务大厅扩容改造后服务的总体评价为**非常满意**，1.75%的受访对象对政务服务大厅扩容改造后服务的总体评价为**比较满意**，0.88%的受访对象对政务服务大厅扩容改造后服务的总体评价为**基本满意**。加权合计，本问题的满意率为99.3%。

附件 3

2020 年度临沧市政务服务管理局政务服务大厅扩容改造

项目工作访谈报告

为了多方位了解政务服务大厅扩容改造项目的实施情况，验证项目的实施效果，评价工作组根据《访谈工作方案》的设计，开展了现场工作访谈。

一、访谈对象及目的

在本次绩效评价实施阶段中后期，评价工作组结合书面审核和现场评价整体情况，采取现场面对面方式，与临沧市政务服务管理局副局长、项目负责人和财务负责人、项目监理代表、项目施工方代表等相关工作人员进行谈话调查，目的是了解项目相关人员参与项目申报、组织实施、预算资金管理及使用等相关情况。

二、访谈内容

1.对“政务服务大厅扩容改造项目”申请及实施流程是否清楚？

2.“政务服务大厅扩容改造项目”的绩效目标及实施内容与分配资金的匹配情况如何？

3.简要介绍项目实施流程。

4.本项目是否将市级资金纳入本级预算编制？年初是否有预算资金数的上报？

5.是否有编制项目绩效目标？

- 6.资金的拨付及支付流程、途径是怎样的？
- 7.项目后期的运营管护，是否在人员、资金方面落实到位？
- 8.项目的实施，带来的效益有哪些。
- 9.主要经验及做法。
- 10.项目实施中，遇到的困难有哪些。
- 11.相关意见建议。

三、访谈情况

11月29日，评价工作组安排2人，在开展现场评价的同时，访谈采取约谈方式，与临沧市政务服务管理局副局长、项目负责人和财务负责人、项目监理代表、项目施工方代表等相关工作人员进行了访谈，由评价组一人提问一人记录。访谈地点临沧政务服务管理局会议室。

从访谈结果看：一是单位工作人员知晓项目申报及实施流程，并按照相应的流程申报，且该项目设立经过临沧市人民政府集体决议，审批材料符合要求。；二是该项目项目由临沧市政务服务管理局牵头，临翔区政务服务管理局具体配合，且制定了《市（区）政务服务大厅扩容改造方案》；三是方案方案明确了项目施工概算，且方案经过严格的审核，预算内容与项目内容高度匹配，项目投资额与实际工作任务相匹配；四是单位制定了《项目资金管理办法》，资金支出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；五是现场翻阅凭证等资料，发现资金的拨付审批程序和手续完整。

通过访谈也了解到，单位对预算绩效管理了解不深，在预算绩效目标制定等方面熟练度不高。

附件2-1:

编号: _____

政务服务大厅扩容改造项目绩效评价工作底稿

共 1 页 第 1 页

被评价单位名称: 临沧市政务服务管理局

绩效评价项目名称: 政务服务大厅扩容改造项目

情况摘要:

一、项目立项情况

为贯彻落实深化“放管服”改革优化营商环境,解决临沧市(区)政务服务“实体大厅面积不足”问题,2020年9月28日经市政府专题会研究同意,将市民活动中心1楼西侧约1000m²用房,划转为市(区)政务服务大厅使用。

此项目为市政府安排项目,无项目立项书,项目资金由市区两级分别承担50%,财政资金(45万)已于2021年3月3日到位。

此项目设立了绩效目标以及项目资金预算,具有可量化的数量指标,且项目制定了具体的实施方案《市(区)服务大厅改造方案》、《临沧市(区)政务服务大厅扩容改造项目管理制》、《临沧市政务服务管理局项目资金管理办法》,项目经费的管理严格执行财务管理制度,严格执行“三重一大”制度,项目资金专款专用、公开透明,做到项目依法依规、科学有序实施,未出现专项资金被挤占、截留和挪用的情况。

二、过程管理情况

1. 2020年9月28日,市政府专题会研究同意将市机关事务服务中心管理的市民活动中心一楼西侧,划转为市(区)服务实体大厅使用;

2. 2020年11月12日制定《市(区)政务服务大厅扩容改造方案》,并报市政府同意;

3. 2020年11月16日,经中介超市公开选取设计公司,进行过程设计;

4. 2020年12月7日,经中介超市公开选取造价公司,完成过程造价咨询;

5. 2020年12月21日,实施项目招投标;

6. 2021年1月12日,确定项目工程监理;

7. 2021年1月27日到2021年5月17日,进行项目实施;

8. 2021年5月17日,完成竣工验收;

9. 2021年7月20日,完成项目竣工结算及结算审计。

三、项目产出情况

新增政务服务大厅面积1000平米;

新增工位44个。

四、项目效益情况

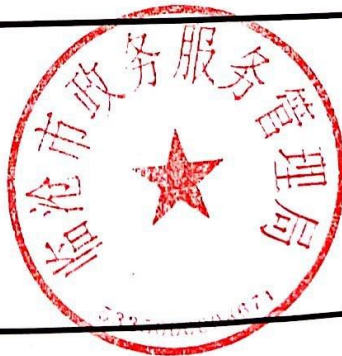
群众办事的便捷度有所提升;

群众的满意度不断提升。

被评价人意见:

无意见。

被评价人签字(盖章): 李弘成 2021年11月29日



编制人: 买志文

日期: 2021年11月29日