朝阳区政务服务大厅咨询引导服务

项目支出绩效评价报告

1. 基本情况

（一）、项目概况。

1. 项目背景

解决企业和群众在政务大厅办事时遇到的问题。许多企业和群众反映，在面对众多的部门和窗口时，他们常常遇到“不知找谁办、不知怎么办、不知向谁反映”的问题。这些问题包括不熟悉大厅窗口布局、不清楚办事流程、不知道咨询问题需不需要排号等。为了解决这些问题，朝阳区政务大厅开始设立咨询引导员岗位，旨在提供办事导航、政策讲解、文化宣传等服务，确保群众进门有人管、咨询有人答、办事有人带。

提供走出服务柜台，主动来到群众等候区，提供咨询和办事引导服务，与群众从“面对面”变为“肩并肩”，变等待群众上门为主动寻找服务对象。手把手指导群众在手机上提交办事申请，普及推广高效便捷的网上办事方法，努力提高网上办事比例，实现群众少跑路、零跑路。

朝阳区政务服务大厅对外办事区共有二层，面积为4800平方米，共分为4个大厅，包含主服务台、取号机5台、自助设备2台等。共设置咨询引导岗位13人

2.项目主要内容

（1）通过配置服务人员彻底消除大厅与窗口之间的“真空地带”，做好办事群众的分流引导、信息采集系统辅助操作；

（2）为“一站式”“一窗式”服务区和自助服务区提供咨询引导服务，以及流动咨询引导服务；

（3）维护政务中心正常的办事秩序，配合管控清除在中心的不法中介、代办；

（4）正确处理大厅突发事件，及时发现、及时上报、第一时间处理，同时通过大厅巡查关注潜在的突发事件及纠纷。

3.资金投入和使用情况

该项目申报预算资金100.7万元，全部为一般公共预算财政拨款预算资金。按照政府采购的要求，我部门委托招标代理机构，通过竞争性磋商的方式，经过专家评审，确定中标单位；实际全年项目资金执行数99.55万元。

（二）项目绩效目标。

为切实提高政务中心工作效率和服务质量，保持和维护正常工作秩序，从2015年起，在一、二层设立辅助引导、秩序疏导等专项便民服务。聘请专项工作人员，为办事群众提供现场指引、咨询服务，提高广大办事群众的满意度，切实提高了企业群众的获得感。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

1.评价目的

绩效评价目的：通过绩效评价，衡量和考核该项目的预算执行及项目验收等全过程管理和绩效情况。对项目资金决策过程的合理性、过程管理的规范性和绩效目标实现程度进行综合评价，总结分析项目资金实施效果，检验预期目标实现程度。

2.对象和范围

评价“朝阳区政务服务大厅咨询引导服务项目”项目管理过程、项目产出、项目效益等情况。

1. 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准。

1.绩效评价原则：遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，结合项目的特点，采用比较法和因素分析法等方法，定性与定量相结合，从项目过程、项目产出、项目效益等方面对本项目开展绩效评价。

2.评价指标体系：根据项目特点，项目实施部门与绩效专家进行了充分讨论和沟通，对年度绩效目标进行合理设置，明确项目年度工作目标、任务、时间安排和工作要求等具体事项。年度绩效指标从预算执行、产出、成本、效益、满意度五个方面进行设置，满分100分。

一是资金执行进度（10分），主要评价资金全年执行率情况；二是产出指标（40分），主要评价产出数量、产出质量、产出时效；三是成本指标(10分)，主要评价项目成本控制情况；四是效益指标(30分),主要评价实施效益；五是满意度指标（10分），主要评价服务对象对项目实施的满意程度。

3.评价标准：本次绩效评价标准为计划标准，以该项目制定的目标、计划、预算作为评价标准，对绩效指标完成情况进行比较。

（三）绩效评价工作过程。

1.开展项目事前绩效评估

年初按照区财政局工作安排，对该项目开展项目事前绩效评估，细化完善项目实施方案，考核及验收，风险防控等管理内容；同时，完善评价指标体系，进一步细化量化产出和效果指标。

2.资料收集和审核

执行过程中，结合项目具体情况，通过现场调研、电话、邮件等方式，对全年工作完成情况进行盘点。收集了项目的成果性资料，并对相关材料进行了完整性和规范性整理和补充。

3. 出具项目支出绩效评价报告

根据考核结果，结合评价过程中收集到的资料，对该项目绩效情况进行综合分析，撰写绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目支出绩效自评表 | | | | | | | | | | |
| （2023年度） | | | | | | | | | | |
| **项目名称** | | 政务服务大厅综合窗口服务 | | | | | | | | |
| **主管部门** | | 北京市朝阳区政务服务管理局 | | | | **实施单位** | | 北京市朝阳区政务服务管理局 | | |
| **项目负责人** | | 张国福 | | | | **联系电话** | | 64685272 | | |
| 项目资金 （万元） | |  | | **年初预算数** | **全年预算数** | **全年执行数** | | **分值** | **执行率** | **得分** |
| **年度资金总额** | | 100.7 | 100.7 | 99.5 | | **10** | 100% | 10 |
| **其中：当年财政拨款** | | 100.7 | 100.7 | 99.5 | | — | 100% | — |
| **上年结转资金** | |  |  |  | | — |  | — |
| **其他资金** | |  |  |  | | — |  | — |
| **年度总体目标** | **预期目标** | | | | | **实际完成情况** | | | | |
| 为切实提高政务中心工作效率和服务质量，保持和维护正常工作秩序，从2015年起，在一、二层设立辅助引导、秩序疏导等专项便民服务。 | | | | | 聘请专项工作人员，为办事群众提供现场指引、咨询服务，提高广大办事群众的满意度，切实提高了企业群众的获得感。 | | | | |
| **绩 效 指 标** | **一级**  **指标** | **二级**  **指标** | **三级指标** | | **年度 指标值** | **实际 完成值** | **分值** | | **得分** | **偏差原因分析及改进措施** |
| **产出**  **指标** | **数量**  **指标** | 指标1：人员数量 | | 13人 | 13人 | 20.00 | | 20 |  |
| **质量**  **指标** | 指标1：为办事群众提供取号、咨询、指引服务 | | 优良中低差 | 优 | 10.00 | | 10 |  |
| **时效**  **指标** | 指标1：支付进度 | | 小于等于80% | 100% | 10.00 | | 10 |  |
| **成本**  **指标** | **经济成本指标** | 指标1：年度项目成本 | | 小于等于100.7万元 | 99.5 | 10.00 | | 10 |  |
| **效益**  **指标** | **社会效益指标** | 指标1：政务服务水平 | | 优良中低差 | 优 | 30.00 | | 30 |  |
| 满意度 指标 | **服务对象满意度指标** | 指标1：办事群众满意度 | | 大于等于95% | 99% | 10.00 | | 10 |  |
| **总分** | | | | | | | **100** | | 100 |  |
| 填表人： 黄颖 联系电话：64094525 填写日期：2024.3.6 | | | | | | | | | | |

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况。

朝阳区政务服务管理局根据“三定”方案，结合2023年度工作任务，申报朝阳区政务服务大厅咨询引导服务项目，符合朝阳区政务服务管理局提高政府公共服务水平管理要求。

预算申报前，项目经过集体决策，研究确定项目预算后上报北京市朝阳区财政局，项目立项程序规范。

绩效目标与项目实施内容相符、紧密相关，明确了公共区域现场管理面积、管理质量要求、管理成本、完成时间和预期管理效果等关键内容，便于科学把控项目实施，绩效目标设定比较合理，但时效指标未按照项目实施节点细化。

（二）项目产出及效益情况

该项目实施后，咨询引导人员配岗更佳优化。分阶段对咨询引导人员进行培训及学习实践，高效提升厅内主动服务意识、政务业务能力和综合服务水平。为提供标准化业务服务、个性化业务服务奠定基础；通过模拟新大厅服务岗位及动线服务流程，提前演练相关突发及服务能力，为进驻新大厅提供优质主动引导、咨询服务提供有力抓手。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

一是加强项目的预算管理，在项目决策阶段需要明确项目的需求,进一步优化人员配置和现场管理标准，提高项目实施的经济性。

二是加强对第三方的管理，要求第三方供应商建立规范的工作流程、制度方案等，便于监管考核;考核结果需要与费用挂钩，需明确具体的执行方式和考核验收方式，并在实施方案中予以明确。

六、有关建议

无

1. 其他需要说明的问题

无

北京市朝阳区政务服务管理局

2024年3月22日