朝阳区政务服务大厅综合窗口服务

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**

依据《北京市人民政府办公厅关于印发＜北京市政务服务中心综合窗口设置工作方案＞的通知》（京政办字〔2018〕34号）文件要求，政务服务大厅全面实行综合窗口受理服务模式。

**2.项目主要内容**

按照朝阳区政务服务大厅的服务需求，通过配置服务人员，建立综合服务窗口，实现区级政务事项“一窗式”分类受理服务模式，保障朝阳区政务服务大厅的全面服务需求。

**3.资金投入和使用情况**

该项目申报预算资金1599.56万元，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，通过公开招标的方式，经过专家评审，确定中标单位；实际全年项目资金执行数1523.36万元。

**（二）项目绩效目标**

以落实朝阳区政务局“打造一流营商环境”为工作目标，聚焦北京市优化营商环境总体要求，多措并举设立协同高效的企业开办朝阳模式，打通政策落实“最后一公里”，真正实现“一窗式”办理，聘请专项人员，为办事群众提供现场指引、咨询服务，提高办事群众的满意度。

1. **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综合窗口服务项目”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（附表说明）、评价方法、评价标准。

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。

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。

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。

**（二）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。

1. **综合评价情况及评价结论**

通过对供应商工作情况进行分析，项目整体运行情况良好，供应商在服务质量、时效性、规范性等方面基本达到了合同要求。具体表现如下：

数量指标：人员数量充足，能够满足政务服务窗口日常业务需求。人员配置合理，关键岗位和高峰时段人员保障到位。人员流动性控制在合理范围内，未对服务连续性造成明显影响。

质量指标：人员经过专业培训，业务技能和服务意识达到岗位要求。服务流程规范，操作标准统一，服务质量稳定。建立了有效的质量监督机制，能够及时发现和纠正服务问题。

时效指标：业务办理时效明显提升，群众等候时间大幅缩短。

紧急事项和特殊群体服务响应及时，处理效率高。信息反馈渠道畅通，群众诉求能够得到及时回应。

经济成本指标：项目预算执行情况良好，成本控制在合理范围内。与自行招聘相比，在人力成本方面具有一定优势。建议进一步优化成本结构，探索更加适用项目的薪酬绩效体系。

社会效益指标：有效提升了政务服务水平，增强了企业、群众获得感和满意度。促进了政府职能转变，提高了行政效率。为社会创造了就业机会，促进了人力资源合理流动。

服务对象满意度指标：经了解企业及办事人对窗口服务人员的服务态度、业务能力和办事效率总体满意。对政务服务的便捷性、透明度和规范性给予积极评价。建议进一步加强与服务对象的沟通，及时了解需求变化，不断提升服务水平。

改进建议：

一是加强项目政务人员日常管理，完善考核激励机制，提升队伍稳定性。

二是深化与供应商的合作，探索更加完善的管理制度。

三是加强信息化建设，提升政务服务智能化水平，进一步提高服务效率。

该项目绩效自评结果如下：

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目支出绩效自评表 | | | | | | | | | | | | | |
| **（2024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** | | 1599.56 | | 1523.36 | | 1523.36 | | | **10** | 100% | 10 |
| **其中：当年财政拨款** | | 1599.56 | | 1523.36 | | 1523.36 | | | — | 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** | | | | | |
| 主要依据《北京市2020年政务服务超越行动计划》、《北京市2021年政务服务领先行动计划》、《北京市政务服务管理局关于本市区级政务服务中心规范化、标准化建设的指导意见》中的相关工作安排，聘请相关工作人员，为来厅办事群众提供进驻事项现场咨询受理服务，为办事群众与行政审批人员提供桥梁，实现一窗通办，一网通办。 | | | | | | 按照市区两级工作要求，完成现成咨询受理服务33万以上，全年办事群众满意度100%，成为办事群众与行政审批人员之间的桥梁，做好一窗通办，提高网办程度。 | | | | | |
| **绩 效 指 标** | **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | | **绩效指标性质** | **年度 指标值** | **绩效度量单位** | | **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** | 年办件量 | | **≥** | 200000 | 件 | | 332344件 | 20 | | 20 |  |
| **质量指标** | 为办事群众提供进驻可事项现场咨询受理服务 | | 定性 | 优良中低差 |  | | 优 | 10 | | 10 |  |
| **时效指标** | 项目开展进度 | | **≤** | 80 | % | | 100% | 10 | | 10 |  |
| **成本指标** | **经济成本指标** | 年度项目成本 | | **≤** | 1599.56 | 万 | | 1523.36万元 | 10 | | 10 |  |
| **效益指标** | **社会效益指标** | 政务服务水平 | | 定性 | 优良中低差 |  | | 优 | 30 | | 30 |  |
| **满意度 指标** | **服务对象满意度指标** | 办事群众满意度 | | **≥** | 95 | % | | 99.95% | 10 | | 10 |  |
| **总分** | | | | | | | | | | | **100** | 100 |  |
|  | | | | | | | | | | | | | |

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2024年度工作任务，申报朝阳区政务服务大厅综合窗口服务项目，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，政务服务窗口各厅分类布置、人员配岗更加优化。根据培训计划对全体窗口人员实施轮岗培训及学习实践，高效提升达到一窗综合受理工作效率；通过日常晨测、月度统测、季度考试、职业技能等级认定考试等形式，窗口人员综合政务业务能力稳步提升，为提供标准化业务服务、个性化业务服务、全员逐步持证规范上岗奠定基础；通过合理安排各厅各组业务服务角色定位，完善计件绩效、服务评价等与窗口工作人员绩效挂钩的科学考核方式，为推动自助化精准服务、一体化线上多媒服务提供有力抓手。

(三)绩效评价工作过程

项目前期，对项目绩效评价指标体系进行完善，进一步细化产出指标和效益指标。结合项目具体实施情况，通过现场调研、数据分析等方式，对工作完成情况进行梳理盘点。根据项目完成情况，结合评价过程中收集到的资料，开展项目绩效综合分析，撰写绩效评价报告。

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,有必要开展可行性研究，确定合理的人物消耗价格，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、应急预案、安全工作方案等，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

2025年2月19日