

# **办公大厅运行维护费 项目支出财政评价报告**

江西信达管理咨询有限公司

2022 年 11 月 9 日

## 目 录

前 言 .....	1
一、基本情况 .....	3
（一）项目概况 .....	3
（二）项目绩效目标 .....	5
二、绩效评价工作开展情况 .....	6
（一）绩效评价目的、对象和范围 .....	6
（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准等 .....	7
（三）绩效评价工作过程 .....	13
三、综合评价情况及评价结论 .....	16
（一）综合评价情况 .....	16
（二）评价结论 .....	17
四、绩效评价指标分析 .....	17
（一）项目决策情况（15 分） .....	17
（二）项目过程情况（15 分） .....	19
（三）项目产出情况（35 分） .....	21
（四）项目效益情况（35 分） .....	24
五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析 .....	26
（一）主要经验及做法 .....	26
（二）存在的问题及原因分析 .....	26
六、 有关建议 .....	27
（一）树立绩效目标意识，提升目标实现程度 .....	27

（二）完善项目管理制度，确保项目有效监管 .....	27
七、其他需要说明的问题 .....	28

## 前 言

财政支出绩效评价是财政管理体制改革的重大课题，也是建设廉洁高效政府的关键措施。通过绩效评价，可以强化支出责任，优化资源配置，提高财政资金的使用效益。预算绩效管理是一种以支出结果为导向的预算管理模式，是政府绩效管理的重要组成部分，是预算绩效管理的重要手段；结合社会经济发展需要和相关标准，运用合理的绩效评价目标，对财政资金的经济性、效率性和效益性做出客观公正的评判。

南昌市东湖区政务服务数据管理局为加强协调审批项目一窗受理、材料流转负责进驻政务大厅的各部门行政审批工作的规范与管理,对政务大厅的建设、运行管理和进驻单位及人员的日常管理考核。故南昌市东湖区政务服务数据管理局申报办公大厅运行维护费项目。

为深入贯彻落实《预算法》文件精神，认真履行全面实施绩效管理的“十九大”精神，强化预算支出责任，提高财政资金使用效益，根据《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》、《项目支出绩效管理评价办法》、《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》、《江西省财政厅关于贯彻落实〈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〉若干措施的通知》、《南昌市委 南昌市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》、《南昌市财政局关于开展 2021 年度单位自评及财政评价工作的

通知》（洪财绩〔2022〕1号）、《东湖区财政局关于开展2021年度单位自评及部门评价工作的通知》（东财字〔2022〕17号）等文件的要求，开展本次绩效评价工作。

为了解南昌市东湖区政务服务数据管理局办公大厅运行维护费项目的产出和效益，以及资金使用的合理性和规范性，根据绩效评价有关文件及相关规定，按照绩效评价工作的一般准则，采用因素分析法、数据对比法等评价方法，辅以问卷调查、深度访谈、财务核查等证据收集方法，对“办公大厅运行维护费项目”的使用及其效果实施绩效评价并形成绩效评价报告。现将评价情况报告如下：

## 一、基本情况

### （一）项目概况

#### 1.项目背景

南昌市东湖区政务服务数据管理局负责政务数据管理,拟订政务数据体系规划并组织实施,建设、管理基础信息资源库,统筹政务数据的归集、管理、分析和应用工作,推进政务数据资源共享和开放。统筹电子政务建设,负责政务服务网、政务云平台、公共支撑平台、通用应用系统的建设、保障运行和安全保障工作,协调各部门业务应用系统建设,指导区内各镇(街道、管理处)电子政务建设。统筹电子政务安全管理工作,推进政务服务、电子政务、政务数据管理和信息安全标准化工作,指导各部门电子政务安全,开展效能监督和考核。推进信息安全保障体系建设,组织实施信息安全防护、应急管理和处置。负责牵头推进行政审批制度改革,统筹政务服务体系建设,按规定负责政务服务事项管理,推进政务服务事项目录管理、标准化建设及流程优化等工作,综合协调审批项目一窗受理、材料流转。负责进驻政务大厅的各部门行政审批工作的规范与管理,负责政务大厅的建设、运行管理和进驻单位及人员的日常管理考核。故南昌市东湖区政务服务数据管理局申报办公大厅运行维护费项目。

## 2.主要内容及实施情况

### (1) 主要内容

推进实体大厅与网上办事大厅一体化融合的审批服务；积极推进“一次不跑”、“只跑一次”改革工作；解决办事群众堵点问题；切实做好网上审批系统运行及应用工作；持续优化服务行为，以实实在在的成效着力提高群众满意度，营造良好的经济发展环境，助推东湖区赶超发展。

### (2) 实施情况

区政务服务大厅共三层，总面积达 2700 平方米，共有进驻单位 25 个（区住建局、区市监局、区医保局、区交警大队、区民政局等），设置政务服务窗口 44 个，大厅所涉业务 2021 年全年办件量为 239197 件（其中，区交警大队 140336 件、区社保局 47011 件、区医保局 31913 件、区市监局 5314 件、区民政局 4627 件）。通过不断拓展应用场景，推动更多事项“不见面审批”、更多服务“无证办理”、更多政策“掌上通达”，提供更多的增值权益和便民利企服务。“赣服通”东湖分行共计接入事项 101 项，访问量达 9863432 次，用户量 429247，电子证照 75 个，同时增加“赣服通”4.0 版应用场景设置。

## 3.资金投入和使用情况

根据南昌市东湖区政务服务数据管理局所提供的《南昌市东湖区财政局关于下达 2021 年度预算支出指标的通知》（东财字〔2021〕11 号），2021 年度办公大厅运行维护费资金预算批复

数为 61.2 万元。

办公大厅运行维护费项目资金主要用于单位日常运行费用，2021 年共计支出 59.27 万元。

## （二）项目绩效目标

### 1.总体目标

围绕打造“实力、活力、魅力东湖”建设目标，真抓实干，务求高效，力争做到服务受理零推诿，服务方式零距离，服务质量零差错、服务结果零投诉，全区上下“阔步复兴征程，再现首善荣光”打下了坚强的政务环境保障。

### 2.阶段性目标

根据南昌市东湖区政务服务数据管理局办公大厅运行维护费项目支出绩效目标申报表。具体如下表所示：

表 1 办公大厅运行维护费项目阶段性目标表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
产出指标	数量	电子化业务办结率	=100%
	质量	电子化业务办事效率	=100%
	时效	是否按时完成各项工作	=100%
	成本	项目预算成本控制数	=61.2 万元
	社会效益	推进省统一身份证平台建设，优化网上办事服务体验。	≥80%
	可持续影响	办事大厅电子化系统可持续发展	≥80%
满意度指	服务对象满	公众服务满意度（%）	≥90%



标	意度		
---	----	--	--

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）绩效评价目的、对象和范围

#### 1.绩效评价的目的

根据财政支出项目设定的预期目标，选择合适的评价指标和标准，运用科学的评价方法，对资金使用全过程及其支出的经济性、效率性和效益性进行客观公正的综合评价，以衡量财政资金的使用绩效，分析检验支出项目是否达到预期目标。同时，及时总结经验，分析存在问题，进一步改进和加强资金管理，提高财政资金的使用效益。根据财政绩效评价的要求和项目实际情况，本次绩效评价的目的主要有：

（1）了解各项目资金的使用情况、项目成效及社会效益等信息；

（2）发现和找出资金使用中或项目管理中的不足和问题，并进行深入研究和分析；

（3）针对绩效评价中发现的项目中存在的不足和问题，提出有针对性和可行性的改进建议，为改善后续工作提供有效借鉴，以促进资金使用效率的提高和项目效益的增强。

#### 2.绩效评价的对象和范围

本次预算绩效评价的对象和范围为纳入南昌市东湖区政务

服务数据管理局办公大厅运行维护费项目的预算资金，合计 61.2 万元。

## （二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准等

### 1.绩效评价的原则

绩效评价应当遵循以下基本原则：

（1）科学规范。绩效评价注重财政支出的经济性、效率性和有效性，严格执行规定的程序，采用定量与定性分析相结合的方法。

（2）公正公开。绩效评价客观、公正，标准统一、资料可靠，依法公开并接受监督。

（3）分级分类。绩效评价由各级财政部门、部门（单位）根据评价对象的特点，分类组织实施。

（4）绩效相关。绩效评价针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

### 2.评价指标体系

#### （1）绩效评价指标体系设计原则

绩效评价指标是指衡量绩效目标实现程度的考核工具，应当遵循以下原则：

①相关性原则。应当与绩效目标有直接的联系，能够恰当反映目标的实现程度。

②重要性原则。应当优先使用最具评价对象代表性、最能反映评价要求的核心指标。

③可比性原则。对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标，以便于评价结果可以相互比较。

④系统性原则。应当将定量指标与定性指标相结合，系统反映财政支出所产生的社会效益、经济效益、环境效益和可持续影响等。

⑤经济性原则。应当通俗易懂、简便易行，数据的获得应当考虑现实条件和可操作性，符合成本效益原则。

## **(2) 绩效评价指标体系设计思路**

从绩效指标设计的基本原则分析，结合项目实际情况，评价指标设计应重点包括四部分内容，一是项目决策指标，即通过评价项目立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、预算编制科学性、资金分配合理性来分析项目决策是否科学合理；二是项目过程指标，即通过评价项目资金到位率、预算资金执行率、资金使用合规性、管理制度健全性及制度执行有效性来分析项目实施过程所采取的组织措施是否完备；三是项目产出指标，即从产出的数量指标、质量指标、时效指标和成本指标分析项目各项工作是否及时执行到位，检测是否符合预期质量要求，检测成本是否合理等；四是项目效益指标，即通过对实施办公大厅运行维护费项目项目产生的社会效益以及可持续影响等方面进行全面分析，以验证办公大厅运行维护费项目项目资金的使用是否产生了积极良好的效果，是否达成了预期目标。通过对社会公众及服务对象进行满意度调查，了解其对项目实施效果的满意情况以及办公大厅运行维护费项目开展情况的真实

态度。

### （3）绩效评价指标体系设计流程

首先对预算资金的功能进行梳理,包括资金性质、支出范围、实施内容、工作任务、受益对象等,明确办公大厅运行维护费项目项目的功能特性,确定预算执行能够取得的直接产出成果有哪些,进而确定产出数量指标;其次逐项对照上级下达的任务要求、工作计划设定值、行业标准值、预算相应匹配值等,合理选择产出质量指标;然后将预算执行的各项工作进行分解,确定各项工作的完成时限,确定产出时效指标;再根据预算资金和已设立的产出数量指标,通过成本分析确定产出成本指标;最后根据办公大厅运行维护费项目项目实施产生的影响确定社会效益指标、可持续影响指标及项目满意度指标。

### （4）绩效评价指标体系

根据绩效评价的基本原理、原则和项目特点,结合财政部《项目支出绩效评价管理办法》(财预〔2020〕10号)和《南昌市财政局关于开展2021年度单位自评及财政评价工作的通知》(洪财绩〔2022〕1号)有关要求设置,本次绩效评价指标体系包括决策、过程、产出、效益及满意度5个一级指标,12个二级指标、25个三级指标。绩效评价指标体系详见评分表。

①决策:占权重15分。用于考核项目立项、绩效目标及资金投入三个方面。

②过程:占权重15分,用于考核资金管理及组织实施两个方面。

③产出：占权重 35 分，用于考核产出数量、产出质量、产出时效及产出成本四个方面。

④效益：占权重 25 分，用于考核社会效益、可持续影响两个方面。

⑤满意度：占权重 10 分，用以考核社会公众对项目实施的满意度。

### 3.评价方法

主要采用了文件核查、深度访谈、财务核查、实地调研及问卷调查等方法，以掌握项目详细情况，并对采集的数据作详细的分析和统计。文件核查主要用以核实项目立项的规范性以及项目运行的各项要求，从而确定评价的标准和范围；深度访谈则是对项目实施负责人进行，用以从整体上把握项目的基本情况；财务核查则是通过专业财务人员通过查看项目相关财务凭证，掌握办公大厅运行维护费项目项目资金的使用情况；实地调研则是通过研究员调查实地情况，了解掌握办公大厅运行维护费项目项目的产出和效果；问卷调查则是对办公大厅运行维护费项目项目的相关受益群体进行，了解其对办公大厅运行维护费项目项目实施的真实看法及满意状况。

### 4.评价标准

绩效评价标准是指衡量财政支出绩效目标完成程度的尺度。对于评价指标而言，需要通过评价标准来判别评价指标的状况和优劣程度。是评价工作的基本准绳和标尺，是最后进行评价计分

的依据，它决定了评价目标能否实现以及评价结果是否公平准确。绩效指标评价标准主要有：

### **（1）计划标准**

以预先制定的计划、目标、预算或定额等数据作为绩效评价标准。计划值作为评价的指标旨在通过将实际完成值与预定值对比，找出两者的差异，从而达到评价目的。但由于容易受主观因素影响，计划标准的制定要求较高。

### **（2）行业标准**

以某一具体行业许多个体或某项财政经费的相关指标数据为样本，运用数理统计方法，计算和制定的该行业评价标准。行业标准可方便财政部门对各类支出的绩效情况进行纵向的或横向的比较分析；行业标准具有易取得性、权威性和客观性，广为评价工作者使用，然而行业标准的充分应用需要强大的数据资料库做支撑。

### **（3）历史标准**

以绩效评价指标的历史数据作为样本，运用一定的统计学方法，计算出各类指标的平均历史水平。在运用历史标准进行评价时，要对其根据价格指数、统计口径或核算方法的变化对历史标准进行修订和完善。

### **（4）经验标准**

根据长期的财政经济活动管理实践，由在该领域中具有丰富经验的专家学者，在经过严密分析与研究，得到的有关指标标准。该标准适用于缺乏同行业标准比较时用。即便行业标准与经验标

准两者都可得到并使用，如果前者不如后者有权威性时，为保证评价结果的认可度，也应当选择经验标准，而不是选择行业标准。

本次评价采用历史标准及计划标准。

## 5.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》（中发〔2018〕34号）；

(2)《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）；

(3)《中共南昌市委 南昌市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（洪发〔2019〕13号）；

(4)《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）；

(5)《南昌市财政局关于开展2021年度单位自评及财政评价工作的通知》（洪财绩〔2022〕1号）；

(6)《东湖区财政局关于开展2021年度单位自评及部门评价工作的通知》（东财字〔2022〕17号）；

(7)《南昌市东湖区财政局关于下达2021年度预算支出指标的通知》（东财字〔2021〕11号）；

(8)《东湖区行政中心管委会<关于印发东湖区政务服务“好差评”管理办法>的通知》（东行服文〔2021〕11号）；

(9)《专项资金管理办法》；

(10)《部门财务管理制度》；

(11) 项目支出明细账；

(12) 其他相关资料；

### **(三) 绩效评价工作过程**

实施本次绩效评价，首先根据项目预先设立的绩效目标、项目管理办法、专项资金管理办法、项目实施方案等资料，选择合适的评价指标和标准，同时明确本次绩效评价的目的、方法、评价的原则、评价标准、时间安排等，形成绩效评价工作方案。提交部门审核，并根据审核意见进一步修改和完善绩效评价工作方案。然后运用科学的评价方法，对资金使用全过程及其支出的经济性、效率性和效益性进行客观公正的综合评价，以衡量办公大厅运行维护费项目项目资金的使用绩效，同时分析其是否达到预期目标，并以书面形式分析绩效优劣的原因、造成的不良后果及影响，提出改进的意见和建议，最后撰写绩效评价报告。

#### **1.绩效评价的业务流程**

##### **(1) 评价前期准备**

了解评价对象情况：根据相关文件的解读，了解办公大厅运行维护费项目情况，确定本次绩效评价类型、适用的原理框架、评价重点领域及涉及到的相关方。

成立绩效评价团队：基于对项目情况了解，选择合适人员组成绩效评价团队。并履行以下职责：

①编写评价任务大纲；

②指导并协助评价实施团队理解评价任务大纲内容；



- ③为开展评价活动提供必要的支持，组织协调各项评价活动；
- ④监督评价活动；
- ⑤实施评价质量控制；
- ⑥对评价活动中出现的问题做出及时回应；
- ⑦负责组织专家，审查绩效评价报告初稿，并判断其是否符合要求，审定绩效评价报告。
- ⑧实施各项绩效评价工作，完成任务大纲。

## **（2）绩效评价实施**

评价证据的收集：绩效评价工作的科学合理开展建立在坚实的证据基础之上。绩效评价组决定从项目资金入手，安排成员到项目实施单位进行财务核查，一方面对专项资金支出合法性、合理性和合规性进行客观、公正的核查，另一方面通过对资金进行梳理汇总分类，掌握项目组织实施的情况。重点关注资金支出产生和效益。

同时，组织对项目负责人及组织实施参与者的深度访谈，以了解项目资金使用的整体情况，诸如覆盖人群、使用方式、组织形式、取得成果及存在问题等，为评价组调整工作重点提供信息支撑，也可对项目整体情况形成总体把握。

然后，对项目组织实施资料进行核实，这一阶段主要是进行项目相关证据的收集，为后续分析及报告撰写做好铺垫。

另外，对项目组织实施资料进行整理，了解项目实施受益群体范围，并进行问卷调查和组织座谈。

评价证据审核：对收集到的评价证据，保持职业怀疑，通过

核实基础数据的全面性、真实性以及统计口径的一致性，增加评价证据的可置信程度。

**绩效分析与评级：**运用既定的分析方法，根据收集整理的证据和设定的评分标准进行分析，对各项评价指标进行评分。通过加权计算出最终的评价分值，并相应确定绩效等级。

**形成评价结论：**评价结论按照既定要求在内外组织讨论，从各评价维度对相关细节问题进行核实并权衡。评价结论说明了绩效目标的实现程度，应用项目绩效指标完成情况反映投入、产出与效果方面的成绩、经验与存在的问题，对评价指标目标值与实际值的差异情况、产生原因与预期后果等进行具体分析，对已实现的绩效目标总结相关经验与做法，对存在的问题分析影响项目绩效目标及资金预算使用的主要因素，并提出对应建设性意见以供被评价部门参考。

## **2.形成绩效评价报告**

### **(1) 撰写绩效评价初稿**

评价组根据前述绩效分析和评价结论，按照要求提炼撰写绩效报告，并在项目组内部进行审核，主要关注报告格式是否规范，内容是否完整；绩效数据是否真实、可靠，是否进行了必要的核实工作；报告逻辑是否清晰，分析问题是否透彻。

### **(2) 绩效评价报告复核**

质量复核组将对评价团队提交的评价报告初稿进行复核，主要关注报告结论是否全面、准确；经验、教训的总结是否深刻，

建议是否可行等。

### （3）形成评价报告终稿

根据质量复核组提出的意见和建议，修改并完善评价报告。

## 三、综合评价情况及评价结论

该项目绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，总分设置为 100 分，等级划分为四档：

综合得分在 90（含）-100 分为优；

综合得分在 80（含）-90 分为良；

综合得分在 60（含）-80 分为中；

综合得分在 60 分以下为差。

### （一）综合评价情况

评价组围绕绩效评价指标体系，通过数据采集分析，实地核查、深度访谈及问卷调查等方式，对该项目绩效进行了客观、公正、合理、有效的评价，最终评价结果为 87.5 分，依据财政绩效评价等级划分，本项目绩效评价等级为“良”。

表 2 办公大厅运行维护费项目财政评价得分一览表

一级指标	二级指标	权重	得分
决策指标	项目立项	5	5
	绩效目标	4	2
	资金投入	6	6
过程指标	资金管理	9	9

	组织实施	6	3
产出指标	产出数量	10	10
	产出质量	10	10
	产出时效	10	10
	产出成本	5	5
效益指标	社会效益	15	7.5
	可持续影响	10	10
满意度指标	服务对象满意度	10	10
合计		100	87.5

## （二）评价结论

办公大厅运行维护费项目主要目标是保障东湖区行政大厅正常运行，为企业、群众提高办事效率。在政务服务大厅一楼建设了 24 小时无人政务超市，实现各类智能审批事项自助办理，实现现有政务信息化资源集约整合。项目总体执行情况较好，有效提升了东湖区行政中心服务水平、效率。

## 四、绩效评价指标分析

### （一）项目决策情况（15 分）

#### 1.项目立项（5 分）

##### （1）立项依据充分性（2 分）

项目依据《南昌市东湖区财政局关于下达 2021 年度预算支

出指标的通知》（东财字〔2021〕11号）文件立项，依据充分，符合政策要求，属于南昌市东湖区政务服务数据管理局部门履职所需，未发现与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。根据评分标准，本项均符合相关要求，分值2分，得2分。

### **（2）立项程序规范性（3分）**

南昌市东湖区政务服务数据管理局办公大厅运行维护费项目按规定程序申请设立，审批文件、材料符合相关要求。根据评分标准，本项均符合相关要求，分值3分，得3分。

## **2.绩效目标（4分）**

### **（1）绩效目标合理性（2分）**

南昌市东湖区政务服务数据管理局办公大厅运行维护费项目已按照区财政局统一部署申报设立了绩效目标，项目年度目标为：围绕打造“实力、活力、魅力东湖”建设目标，真抓实干，务求高效，力争做到服务受理零推诿，服务方式零距离，服务质量零差错、服务结果零投诉，全区上下“阔步复兴征程，再现首善荣光”打下了坚强的政务环境保障。项目绩效目标与实际工作内容相关。根据评分标准，本项均符合相关要求，分值2分，得2分。

### **（2）绩效指标明确性（2分）**

南昌市东湖区政务服务数据管理局办公大厅运行维护费项目绩效目标已细化分解为具体的绩效指标，但存在绩效指标设置不合理不规范，如，时效指标“是否按时完成各项工作，指标值

为 100%”及数量指标只设置了一条“电子化业务办结率”，根据所提供的资料，此项目并非只针对电子化办事工作，还包含大厅服务，未能全覆盖到项目实际工作内容。根据评分标准，本项不符合要求，分值 2 分，得 0 分。

### 3.资金投入（6 分）

#### （1）预算编制科学性（4 分）

南昌市东湖区政务服务数据管理局办公大厅运行维护费项目预算金额主要依据《南昌市东湖区财政局关于下达 2021 年度预算支出指标的通知》（东财字〔2021〕11 号）以及以前年度实际支出费用编制。总体来看，预算内容与项目内容相匹配，预算额度测算依据充分，按标准编制。根据评分标准，本项均符合相关要求，分值 4 分，得 4 分。

#### （2）资金分配合理性（2 分）

办公大厅运行维护费项目资金主要用于单位人员餐费、单位报刊费、大楼防疫物资费、人员劳务费、工作服采购费、证件照邮寄费、软件服务费等部门日常运行经费。总体来看，资金分配合理。本项分值 2 分，得 2 分。

### （二）项目过程情况（15 分）

#### 1.资金管理（9 分）

##### （1）资金到位率（2 分）

资金到位率=（实际到位资金/预算资金）\*100%=（61.2/61.2）\*100%=100%，资金落实对项目的保障程度较高。根据评分标准，

本项分值 2 分，得 2 分。

### **(2) 预算执行率 (2 分)**

预算执行率 = (实际支出资金 / 实际到位资金) \* 100% = (59.27/61.2) \* 100% = 96.84%，预算执行情况良好，资金使用效率较高。根据评分标准，本项分值 2 分，得 2 分。

### **(3) 资金使用合规性 (5 分)**

南昌市东湖区政务服务数据管理局办公大厅运行维护费项目资金按照单位所提供的《部门财务管理制度》、《专项资金使用管理办法》进行使用，资金的拨付有完整的审批程序和手续。根据评分标准，分值 5 分，得 5 分。

## **2.组织实施 (6 分)**

### **(1) 管理制度健全性 (2 分)**

财务管理方面，南昌市东湖区政务服务数据管理局办公大厅运行维护费项目资金按照《部门财务管理制度》、《专项资金使用管理办法》进行使用。项目业务方面并未有制定管理办法，根据评分标准，分值 2 分，得 1 分。

### **(2) 制度执行有效性 (4 分)**

南昌市东湖区政务服务数据管理局办公大厅运行维护费项目制度总体执行情况良好，基本遵守相关法律法规和相关管理规定，项目调整及支出调整手续完备，但存文件制度未落实情况，单位所提供的《东湖区行政中心管委会<关于印发东湖区政务服务“好差评”管理办法>的通知》，文件中提出“区直部门政务

服务机构要按照统一规范依托一窗式综合服务平台对接全市“好差评”系统,实时汇集“好差评”数据。”单位实际未对数据进行汇总,未落实文件部分工作。根据评分标准,本项分值4分,得2分。

### **(三) 项目产出情况 (35 分)**

#### **1.产出数量 (10 分)**

##### **(1) 行政审批网上服务大厅使用率 (3 分)**

南昌市东湖区政务服务数据管理局 2021 年度预算编制说明中,提出充分发挥“互联网+”优势,利用赣服通、四级网络审批系统、移动 APP 等方式加快建设统一的行政审批网上服务大厅,完善网上查询、受理、缴费、反馈、公示、投诉等功能,逐步提升审批事项网上办结率。开启了“区块链+政务服务”新时代,通过不断拓展应用场景,推动更多事项“不见面审批”、更多服务“无证办理”、更多政策“掌上通达”,提供更多的增值权益和便民利企服务。“赣服通”东湖分厅共计接入事项 100 项,访问量达 7892432 次,用户量 429247,电子证照 75 个。本项分值 3 分,按照评分标准,得 3 分。

##### **(2) 实体大厅智能化提升改造完成率 (3 分)**

南昌市东湖区政务服务数据管理局 2021 年度预算编制说明中,提出改造升级实体政务服务大厅,为企业和群众提供更便捷快速的智能引导服务、自助填表申报、自助终端办事等服务,做到服务智能化、办事自助化、综合一体化,实现线下线上互为补



充、窗口服务与自助服务相辅相成。政务服务大厅一楼建设了 24 小时无人政务超市，可办理交警体检、涉税服务、人社服务、企业登记等业务，实现各类智能审批事项的自助办理，实现现有政务信息化资源的集约整合，改造完成率为 100%。本项分值 3 分，按照评分标准，得 3 分。

### **（3）“好差评”机制,落实完成率（4 分）**

南昌市东湖区政务服务数据管理局 2021 年度预算编制说明中，提出完善电子监察系统、窗口行政审批评价系统建设,建立行政审批“服务-报告-反馈”的标准化监管体系,对审批环节中的质量、效率、服务进行监督管理。南昌市东湖区政务服务数据管理局 2021 年度贯彻落实《江西省人民政府办公厅关于印发江西省政务服务“好差评”管理办法的通知》文件精神，制定《东湖区行政中心管委会<关于印发东湖区政务服务“好差评”管理办法>的通知》（东行服文〔2021〕11 号）文件。根据单位所提供的资料，2021 年度得到评价数量为 923500 条。本项分值 4 分，按照评分标准，得 4 分。

## **2.产出质量（10 分）**

### **（1）审批事项网上办结率（3 分）**

根据南昌市东湖区政务服务数据管理局所提供的资料，东湖区政务服务事项共计 1038 项，通过江西政务服务网全部实现一网通办，1038 件事项均已完结，充分发挥出政务服务平台作为全省政务服务公共入口、通道、支撑的总枢纽作用。根据评分标

准，本项分值 3 分，得 3 分。

### **（2）企业和群众办事效率提高率（3 分）**

南昌市东湖区政务服务数据管理局坚持树牢“以人民为中心”的发展思想，重点聚焦深化“放管服”改革和优化营商环境两条主线，实现企业开办登记“审核合一、一人通办”新模式，从企业登记、印章刻制、申领发票、银行预约开户、社保登记等全链环节并联审批的“3 小时”办结，做到积极谋划、担当实干，东湖区权限内核准企业设立登记 1710 件，企业注册资本达 72.3 亿元，办理时限由 2 个工作日压缩为即办件。投资项目备案 143 个，项目总投资 137.9 亿元，工作时限由原来的法定办理时限 5 个工作日压缩至为即办件，故企业和群众办事效率提高率达到 100%。根据评分标准，本项分值 3 分，得 3 分。

### **（3）“好差评”落实整改完成率（4 分）**

南昌市东湖区政务服务数据管理局贯彻落实《江西省人民政府办公厅关于印发江西省政务服务“好差评”管理办法的通知》文件精神，，2021 年度得到评价数量为 923500 条，收到差评数量为 6 条，实际差评整改率为 100%。本项分值 4 分，根据评分标准，本项得 4 分。

## **3.产出时效（10 分）**

### **（1）服务中心大厅窗口按时办结率（10 分）**

根据南昌市东湖区政务服务数据管理局所提供的 2021 年东湖区政务服务中心大厅窗口办件量情况统计表，2021 年全年办

结量为 152781 件，其中涉及到市不动产、市房管局、东湖消防大队、出入境、区应急局、区民政局、东湖生态环境保护局、公证处、区卫健委、区文广新旅局、东湖交警大队、区残联、区医保局等窗口。其各项工作均按照办事指南规定的时间节点完成，办事完结率为 100%。本项分值 10 分，根据评分标准，本项得 10 分。

#### **4.产出成本（5 分）**

##### **（1）办公大厅运行维护费项目支出经费控制率（5 分）**

根据南昌市东湖区政务服务数据管理局所提供的《南昌市东湖区财政局关于下达 2021 年度预算支出指标的通知》（东财字〔2021〕11 号），2021 年度办公大厅运行维护费资金预算批复数为 61.2 万元。办公大厅运行维护费项目资金主要用于单位日常运行费用，2021 年共计支出 59.27 万元，并未超出财政批复金额。本项分值 5 分，根据评分标准，本项得 5 分。

#### **（四）项目效益情况（35 分）**

##### **1.社会效益（15 分）**

##### **（1）办事指南发布覆盖率（15 分）**

根据南昌市东湖区政务服务数据管理局 2021 年度预算编制说明，提出要明确统一编制公布办事指南,详细规范事项名称、受理条件、法定办结时限、咨询方式等重点要素,提供清晰易懂的办理流程图表等，并支持微信公众号或者微信/支付宝小程序等方式浏览查询,实行线上线下同源发布、同步更新。经查看东

湖区人民政府网，已公开东湖区行政审批办事指南，微信公众号中未查询到办事指南，且线下未印制办事指南。本项分值 15 分，根据评分标准，得 7.5 分。

## **2.可持续效益（10 分）**

### **（1）持续保障办事大厅运行正常运行（10 分）**

办公大厅运行维护费项目主要实施内容是对完成推进实体大厅与网上办事大厅一体化融合的审批服务，力争做到服务受理推诿、服务方式零距离、服务质量零差错、服务投诉零投诉。通过对窗口人员业务进行培训，对各个行政服务软件维护，日常工作管理，有效保障办事大厅日常运行，提高办事效率。本项分值 10 分，根据评分标准，得 10 分。

## **3.满意度（10 分）**

### **（1）办事人员满意度（10 分）**

为了解东湖区居民对东湖区行政办事服务的满意度情况，评价小组在东湖区随机开展满意度调查，主要征询辖区办事人员对于东湖区行政大厅办事流程、效率的满意度，随机访问 20 人，20 均感到基本满意及以上，认为东湖行政大厅办事效率较高，办事人员满意度 100%。本项分值 10 分，根据评分标准，得 10 分。

## 五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

### （一）主要经验及做法

无

### （二）存在的问题及原因分析

#### 1.绩效指标设置不规范

南昌市东湖区政务服务数据管理局办公大厅运行维护费项目绩效目标已细化分解为具体的绩效指标，但存在绩效指标设置不合理不规范，如，时效指标“是否按时完成各项工作，指标值为100%”及数量指标只设置了一条“电子化业务办结率”，根据所提供的资料，此项目并非只针对电子化办事工作，还包含大厅服务，未能全覆盖到项目实际工作内容。

#### 2.业务管理有待加强

南昌市东湖区政务服务数据管理局制定有《部门财务管理制度》、《专项资金使用管理办法》，但该专项资金管理办法为统括性制度，未针对办公大厅运行维护费项目制定专项资金管理办法。故该办法仅明确了专项资金管理原则、管理流程以及对资金监管作出了规定，且未对办公大厅运行维护费项目实施作出具体规定。

#### 3.日常工作执行力度待加强

根据单位所提供的《东湖区行政中心管委会<关于印发东湖

区政务服务“好差评”管理办法>的通知》，文件中提出“区直部门政务服务机构要按照统一规范依托一窗式综合服务平台对接全市“好差评”系统,实时汇集“好差评”数据。”单位实际未对数据进行汇总。且 2021 年度预算编制说明，提出要明确统一编制公布办事指南,支持微信公众号或者微信/支付宝小程序等方式浏览查询,实行线上线下同源发布、同步更新。经查看东湖区人民政府网，已公开东湖区行政审批办事指南，微信公众号中并未查询到办事指南，且线下未印制办事指南。

## 六、有关建议

### （一）树立绩效目标意识，提升目标实现程度

南昌市东湖区政务服务数据管理局应牢固树立绩效目标意识，保持目标和实际工作的一致性，根据实际情况申报科学、合理、高效、专业的设置预算绩效目标。通过将目标分解细化，为办公大厅运行维护工作开展指定方向。工作开展过程中，及时发现执行偏离情况，采取针对性的措施进行纠偏，以推动办公大厅运行维护支出绩效水平的提升，促进绩效目标的实现程度。

### （二）完善项目管理制度，确保项目有效监管

南昌市东湖区政务服务数据管理局应当针对办公运行维护项目具体制定完整业务管理制度，为使项目监管更具效力，需要加强管理制度建设，通过制定完善项目管理办法及相应的监管机制，明确实施流程和执行标准，对项目实施过程进行全面有

效监管，保证项目实施的延续性和可控性，以促进项目预期目标的实现。

### **（三）加强项目工作执行率**

南昌市东湖区政务服务数据管理局应建立和完善项目督查落实制度，抓好进度督查、专项督查、日常督查，及时掌握项目进展情况，对督查中发现的问题要及时协调整改，对已下发的制度，若无明显不合理或与实际工作开展情况不符的情况，应当严格执行，以促进项目工作保质保量完成。

## **七、其他需要说明的问题**

无。