

姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目

绩效评价报告

委托单位名称：姚安县财政局（章）

评价机构名称：云南泊江会计师事务所（普通合伙）（章）

报告编号：云泊咨字〔2024〕01035-3号

项目评价起止时间：2024年6月28日至2024年8月20日

评价报告出具时间：2024年8月25日

评价分值：86.5

评价等级：良

概要表

金额单位：万元

项目名称	姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目绩效评价报告		开展评价年度	2023年			
评价类型	项目支出绩效评价		州财政局预算管理科	行政政法股			
州级预算部门(单位)	姚安县政务服务管理局		联系人及联系方式	冯 萧			
				187****9795			
评价机构	云南泊江会计师事务所(普通合伙)		项目负责人及联系方式	郭珊珊			
				158****8852			
自评方式	省级总结自评	自评分值	86.5	自评等级	良		
评价方式	政府采购第三方机构	评价分值	91	评价等级	优		
子项目数	1	抽查子项目数	1	占比(%)	100.00%		
项目类数	1	抽查类数	1	占比(%)	100.00%		
资金情况	合计	中央资金	省级资金	州(县)资金	抗疫国债	专项债资金	自有资金
	334.65			334.65			
	抽查资金	334.65		抽查资金占比(%)	100%		
抽查区域	楚雄州						
有效问卷数	225	满意度	占比(%)	93.57%			

目 录

摘 要	I
一、基本情况	1
(一) 项目概况	1
(二) 项目实施内容	2
(三) 项目资金安排和使用情况	2
(四) 绩效目标设立情况	3
(五) 项目组织管理情况	4
二、绩效评价工作开展情况	4
(一) 绩效评价目的、对象和范围	5
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法和评价等级	5
(三) 绩效评价工作过程	8
三、绩效评价结论	10
(一) 绩效评价综合结论	10
(二) 绩效目标实现情况	11
四、绩效评价情况分析	12
(一) 决策情况分析	12
(二) 过程情况分析	14

(三) 产出情况分析	16
(四) 效益情况分析	18
五、主要经验及做法	20
(一) 设计了无声叫号系统，营造优质的服务环境	20
(二) 推出微信预约取号，构建便民利企新型服务模式	20
六、存在的问题及原因分析	21
(一) 绩效理念不强，绩效管理工作有待提高	21
(二) 管理制度机制不健全	21
七、建议	21
(一) 认真执行绩效管理规定，提高绩效管理工作质量	21
(二) 完善项目制度机制缺失，提高管理效率	22

摘 要

一、基本情况

应楚雄州姚安县政务服务管理局（以下简称“县政务服务管理局”）实施政务服务管理局智慧政务建设项目（以下简称“新中心建设项目”）是将移动互联网、物联网、云计算、4G无线等技术应用到政府公共服务之中，建设“渠道多、办事易、效率高”的综合服务体系，为政务中心政务大厅多部门联合办公提供支撑保障，实现对进驻大厅的部门、人员、事项全面的管理，对部门和人员进行考评，提高政务服务中心的整体行政审批服务质量和水平，为公众带来全新的服务体验，体现出服务型政府的良好形象。

1. 项目实施内容

对姚安县政务服务管理局进行搬迁，并新政务服务中心完成“智慧政务大厅智能建筑系统”“智慧政务大厅管理系统”“智慧政务大厅配套设施建设”以及“原电话交换系统搬迁”四个内容，以满足大厅区政府职能部门入驻约 35 个对外服务窗口的服务应用和市民的办事需求。

2. 资金安排及使用情况

根据《姚安县财政局关于下达 2023 年部门项目支出预算的通知》（姚财行〔2023〕21 号），2023 年下达政务服务管

理局智慧政务建设项目经费 354.65 万元，资金到位率 100%。项目资金已全部下达，根据《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设服务项目竣工财务决算审计报告》（楚中会师审字【2023】第 138 号）姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设服务项目结算经昆明衡达工程造价有限公司审核认定（HD2023CX050 号），送审金额 338.52 万元，审定金额 318.65 万元，剩余的 19.87 万元已被财政收回，资金执行率为 100%。

3. 项目进展情况

该项目于 2023 年 3 月 25 日开工，于 2023 年 6 月 24 日完成安装并投入使用，项目在 2023 年 6 月完成验收，按照计划期限完成。

二、绩效评价结论

项目绩效评价得分 86.50 分，评价等级为“良”。评价认为，县政务服务管理局完成了政务服务管理局智慧政务建设项目，该项目立项依据充分，预算资金及时到位，服务对象总体满意，项目实施效果较好，但也存在预算编制质量不高，部分绩效指标值设置不完整，后续管理机构、队伍的管理制度与考核机制等未及时建立，项目管理不规范等问题。

三、主要经验及做法

（一）设计了无声叫号系统，营造优质的服务环境

为推进政务服务改革，给群众提供更优质高效的政务服

务，项目设计了“无声叫号”系统。该系统取消了广播叫号，依托排队信息显示屏、LED 通长屏、手机短信等方式推送排队情况和业务窗口即时信息。到号时，系统会自动给办事群众发送短信引导其到对应窗口有序办理业务。

“无声叫号”有效解决了大厅频繁广播叫号引起的噪音烦扰或错过叫号等问题，进一步提升了中心服务质量，为群众营造了和谐有序的办事环境，切实加强了群众的获得感和满意度。

（二）推出微信预约取号，构建便民利企新型服务模式

为优化政务服务环境，着力构建便民利企的新型政务服务中心，项目采用“互联网+政务服务”的模式，推出手机微信预约取号的功能。手机微信预约取号功能使市民取号更加方便，既节约办事群众的时间，也减轻窗口受理工作压力，充分发挥微信公众号随时随地可申请办事的特点，扩大了服务范围和服务对象，进一步提升群众办事满意度，实现了政务服务线上线下功能互补、融合发展。

四、存在的主要问题

（一）绩效理念不强，绩效管理工作有待提高

年初预算申报时，设定的绩效目标不完整，部分目标量化不合理，绩效指标重点不突出，不利于绩效目标的考核；

（二）管理制度机制不健全

1.已有的财务管理制度中规定，对专项资金部分的规定较为简单粗略。

2.项目资料齐全并及时归档，但单位未建立档案管理制度。

3.单位组建了智慧政务系统管理队伍，但单位未制定智慧政务管理机构与队伍的管理制度与考核机制。

4.单位针对已完工设备设施设置专门的机构或配备专人进行管理，但未正式建立设备检修制度；

五、建议

（一）认真执行绩效管理规定，提高绩效管理工作质量

申报预算时设置明确合理的绩效目标，设立明确完整的能够反映绩效目标的绩效指标；在绩效自评工作时，严格按照绩效管理文件要求编制实施方案及自评报告，深入分析客观评价。

（二）完善项目制度机制缺失，提高管理效率

1.建议县政务服务管理局根据行政事业单位内部控制建设基本指引的要求，完善单位专项资金管理制度，明确责任分工，岗位职责以及监督评价内容，保证单位专项管理合规有序开展。

2.全面完善起草《项目管理制度》，根据现行的业务管理制度及流程，细化业务节点控制，压实责任分工。把项目实

施过程中档案管理、共享共用的管理机制、智慧政务体系管理机构与队伍的管理考核机制涵盖进去。

姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目

绩效评价报告

根据《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）、《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）、《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）、《姚安县财政局关于开展2024年预算绩效财政重点评价工作的通知》（姚财绩〔2024〕2号）的要求，云南泊江会计师事务所（普通合伙）接受姚安县财政局委托，于2024年6月28日至2024年8月16日对姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目（以下简称“本项目”）进行重点绩效评价。现将评价情况报告如下：

一、基本情况

（一）项目概况

为认真贯彻落实《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）和《国务院办公厅关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号），打造应用集成、界面规范、部署集中、信息共享的“互联网+政务服务+公共资源交易+投资服务”新格

局，构建整体联动、部门协同、平台融合、一网办理的线上线下一体化政务服务体系的文件精神，云南省人民政府办公厅印发了《关于建立云南省政务服务“好差评”制度的通知》（云政办发〔2020〕6号）和《关于进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知》（云政办发〔2022〕69号），姚安县人民政府办公室印发了《姚安县2022年深化“放管服”改革工作要点清单的通知》等文件。

（二）项目实施内容

姚安县政务服务管理局（以下简称“县政务服务管理局”）实施智慧政务建设项目，是将移动互联网、物联网、云计算、4G无线等技术应用到政府公共服务之中，建设“渠道多、办事易、效率高”的综合服务体系，为政务中心政务大厅多部门联合办公提供支撑保障，实现对进驻大厅的部门、人员、事项全面的管理，对部门和人员进行考评，提高政务服务中心的整体行政审批服务质量和水平，为公众带来全新的服务体验，体现出服务型政府的良好形象。

（三）项目资金安排和使用情况

1. 资金到位情况

根据《姚安县财政局关于下达2023年部门项目支出预算的通知》（姚财行〔2023〕21号），2023年下达政务服务管理局智慧政务建设项目经费334.65万元，资金到位率100%。

2.项目资金使用情况

截止 2023 年 12 月 31 日,本项目已支付资金 318.65 万元,剩余的 16.00 万元已被财政收回,资金执行率为 100%。详见附件 3:收入支出明细情况表。

3.结余资金情况

截止 2023 年 12 月 31 日,本项目州财政共计下达项目资金 334.65 万元,2023 年合计支出资金 318.65 万元,财政收回资金 16.00 万元,结余资金 0 万元。

(四)绩效目标设立情况

1.申报的绩效目标和绩效指标情况

2023 年县政务服务管理局申报预算时,编制了项目绩效目标表详见附件 1:项目绩效目标表(申报)。

2.绩效评价调整后的绩效目标和绩效指标情况

(1)调整后的绩效目标

①按期、按质、按量完成项目建设,为多部门联合办公提供保障。一是项目一次性验收通过;二是项目按期完成验收;三是完成“智慧政务大厅智能建筑系统”“智慧政务大厅管理系统”“智慧政务大厅配套设施建设”以及“原电话交换系统搬迁”四个内容的建设;四是满足县级职能部门入驻约 35 个对外服务窗口的服务应用和市民的办事需求。

②有效运用各系统技术及功能,充分发挥项目作用。一是

将移动互联网、物联网、云计算、4G无线技术应用到公共服务之中；二是建立政务服务评价体系和评价机制，定期对工作人员及事项进行全面的考核、考评；三是全面公开政务信息，应公开信息100%公开，提高信息知晓率；四是对工作人员全员实行一卡通管理。

③提高社会影响力。一是工作效率显著提高，办件量逐步上升；二是提高办件质量，窗口测评满意度达90%以上。

④加强系统维护，确保系统正常运行。一是提供7*24小时服务、不出现系统性故障；二是设备设施利用率100%。

⑤综合满意度达95%以上。

（2）调整后的绩效指标

调整后的一级指标设置项，二级指标项，三级指标项，并细化为个评价点，详见附件2：绩效评价指标体系及评分表。

（五）项目组织管理情况

为推进县政务服务管理局智慧政务项目建设，成立决定成立县政务服务管理局预算绩效管理领导小组、县政务服务管理局预算绩效评价工作领导小组，领导小组组长由县政务服务管理局党组书记、局长，副组长由副局长兼任，组员包括机关各股室主要负责人。领导小组综合协调组负责领导小组日常工作。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1.绩效评价目的

本次绩效评价从项目立项、资金投入、项目管理、资金管理等方面分析，评价项目管理过程是否规范，资金使用是否合规，预期产出和效果是否按计划完成，发现项目执行过程中是否存在缺陷和薄弱环节，为政府和预算部门（单位）今后年度财政资金安排、项目管理、资金管理、绩效改善等方面提出可行性建议。

2.绩效评价对象和范围

本次绩效评价对象为县政务服务管理局，评价范围为姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目。评价时间范围为 2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法和评价等级

1.绩效评价原则

本次绩效评价遵循科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明的基本原则：

（1）科学公正原则。运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正地反映。

（2）统筹兼顾原则。职责明确，与单位自评各有侧重、相互衔接，在单位自评的基础上开展此次绩效评价工作。

(3) 激励约束原则。绩效评价结果与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

(4) 公开透明原则。绩效评价结果依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2.绩效评价指标体系

(1) 绩效评价指标

根据项目相关性、重要性、可比性、经济性、系统性原则，结合财政支出项目绩效评价的相关要求设立相应的指标，并分配相应的权重（分值）。本项目设置 4 个一级指标（决策、过程、产出、效益）；12 个二级指标（项目立项、绩效目标、资金投入、资金管理、项目管理、产出数量、产出质量、产出时效、产出成本、社会效益、可持续影响、满意度）；29 个三级指标。具体详见附件 1-2.绩效评价指标体系及评分表。

(2) 绩效评价指标分值权重

本项目绩效评价为百分制，最终得分由各指标得分累计加总形成。绩效评价指标体系从决策、过程、产出、效益四个方面进行构建，“决策”分值权重 15 分，“过程”分值权重 20 分，“产出”分值权重 35 分，“效益”分值权重 30 分。

(3) 指标解释

绩效评价指标体系以项目管理流程所包含的“决策—过程

—产出—效益”环节为依据，将绩效评价指标划分为决策、过程、产出、效益四个方面，作为一级指标，对姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目进行全面绩效评价。

决策：反映项目立项的规范性，目标设置的合理明确性，资金投入的科学性合理性。根据项目特点，结合关键评价问题，将决策指标分解为项目立项、绩效目标、资金投入 3 个二级指标，主要考核项目立项的规范性、目标设置的合理明确性、资金投入的科学合理性。

过程：反映资金管理是否符合《云南省人民政府关于印发云南省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案的通知》（云政发〔2022〕41号）、《智慧政务服务平台建设方案》等相关规定，县财政资金是否及时足额到位，资金使用是否符合管理办法的规定，以及对姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目的管理是否符合政策要求。结合项目特点及评价要点，将过程指标分解为资金管理、项目管理 2 个二级指标，考核资金管理和政务服务建设管理的规范性。

产出、效益：反映项目实施是否实现了预期任务目标，以及预期效益的实现情况。根据项目绩效目标，产出方面设置为“硬件建设情况”“软件系统建设情况”“验收合格率”“设施设备利用率”“平台共享情况”“成本节约率”“项目完成及时性”7 个三级指标，考核项目建设内容，硬件，软件，验

收，成本，建设时间等方面的落实情况；效益方面设置“窗口办件量增长率”“公众对智慧政务的认可程度”“公共服务水平提升情况”“服务信访投诉事件下降情况”“队伍建设情况”“设备维护情况”“工作人员和社会公众满意度”7个三级指标，考核县政务服务管理局智慧政务建设项目建设后的监管，对项目部门的对接，对后期的制度建设维护等方面的情况。

3.绩效评价等级

本次绩效评价采用百分制，各级指标依据其指标权重确定分值，最终得分由各级评价指标得分加总形成。根据最终得分将评价等级分为：优（得分 ≥ 90 分）；良（ $80 \leq \text{得分} < 90$ 分）；中（ $60 \leq \text{得分} < 80$ 分）；差（得分 < 60 分）。

（三）绩效评价工作过程

1.绩效评价指标体系设计

在受托对项目开展绩效评价后，评价工作组及时与县政务服务管理局进行沟通，了解项目的基本情况，包括项目实施背景、计划实施内容、预算安排情况、组织实施流程、资金拨付流程等，并收集相关文件资料。组织组员对收集到的文件资料进行研读，并查阅与项目实施密切相关的规章制度、文件规定，力求获取对项目全方位的了解。根据楚雄州财政局的要求，结合本项目特点，形成项目评价的总体思路，结合项目计划实施内容，形成项目绩效评价指标体系。

2.数据填报和采集

评价工作组就所需采集的数据与县政务服务管理局进行沟通，现场收集项目资金使用情况、目标完成情况、项目管理制度与执行情况及效果实现情况等相关资料，所有数据经核查后汇总。

3.社会调查

评价工作组以问卷调查的形式对受益人群开展满意度调查，县政务服务管理局工作人员、社会公众作为主要调查对象，共发放问卷 225 份，实际有效回收 225 份，问卷有效回收率 100.00%。

4.综合分析评价及报告撰写

（1）数据整理

评价工作组在评价实施过程中，采用合理的方法对收集的基础资料进行分类整理、核实和全面分析，要求被评价部门对缺失的资料及时补充，对存在疑问的重要基础数据资料进行解释说明。通过充分收集、分析和加工数据信息，形成对绩效评价宏观与微观层面的数据信息支撑。

（2）绩效分析与评分

根据评价基础数据，对评价对象的绩效情况进行全面的定量、定性分析和量化评分。一是绩效评价指标分析，结合评价指标体系中决策、过程、产出、效益四个方面分别分析各指标

的评价情况；二是对绩效目标实际完成情况进行量化、具体分析。完成绩效分析后运用既定的评价标准和评价方法，根据收集整理的数据和分析结果，对各项指标进行打分。根据各项指标权重，算出综合绩效分值，根据绩效得分，确定绩效等级。

（3）综合评价

在对评价对象的绩效情况进行全面的定量、定性分析、量化评分的基础上，总结分析评价对象总体的绩效情况及相关经验与做法，形成初步评价结论，并以事实为依据，认真梳理评价过程中发现的问题，剖析影响绩效的主要问题，分析产生问题的原因，针对存在的问题，总结教训，提出对策建议。

（4）撰写报告

项目组根据绩效评价的原理和县财政局的要求，对采集的数据进行甄别、分析，同时提炼结论、撰写报告，并与姚安县政务服务管理局保持充分的沟通，确保每个观点均有理有据后，形成最终的绩效评价报告。

三、绩效评价结论

（一）绩效评价综合结论

该项目本次绩效评价得分 86.5 分，评价等级为“良”。

一级指标具体得分情况详见下表：

一级指标	指标分值	评价得分	得分率
决策	15	13	86.67%
过程	20	18.50	92.50%
产出	35	32	91.41%

一级指标	指标分值	评价得分	得分率
效益	30	23	76.67%
合计	100	86.50	86.50%

姚安县政务服务管理局完成了政务服务管理局智慧政务建设项目，该项目立项依据充分，预算资金及时到位，服务对象总体满意，项目实施效果较好，但也存在预算编制质量不高，部分绩效指标值设置不完整，后续管理机构、队伍的管理制度与考核机制等未及时建立，项目管理不规范等问题。

（二）绩效目标实现情况

根据实地评价情况，设置的 15 个产出和效益三级指标中，“平台共享情况”“公共服务水平提升情况”“队伍建设情况”“设施设备维护情况”“入驻单位和社会大众满意度”5 个绩效指标部分完成，其余指标已完成，详见下表：

绩效指标			指标值	指标实现情况	完成情况说明
一级指标	二级指标	三级指标			
产出指标	产出数量 (11分)	硬件建设情况	100%	完成	根据《智慧政务服务平台建设方案》《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目合同》《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目验收报告》及验收相关资料，完成了：智慧政务建设项目的硬件采购安装，并验收合格。
		软件系统建设情况	100%	完成	根据《智慧政务服务平台建设方案》《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目合同》《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目验收报告》及验收相关资料，完成了：智慧政务建设项目的软件系统的采购安装，并验收合格。

效益指标	产出质量	验收合格率	100%	完成	单位根据《智慧政务服务平台建设方案》组织验收，验收程序合规完整。2023年6月26日，姚安县政务服务管理局组织专家与施工方对姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目进行了验收，评定产品质量等级为合格，设备运行情况正常，项目可以通过验收，同时对项目进行了移交该项目实际完成建设内容：一楼窗口显示系统、一楼宣传大屏、二楼窗口显示系统、排队叫号系统、人行速通门、网络系统、政务大厅软件系统、服务大厅装修、监控系统。	
		设施设备利用率	100%	完成	经现场查看，设施设备利用率=100%。	
		平台共享情况	100%	部分完成	根据《中共姚安县政务服务管理局党组2023年工作总结及2024年工作计划》目前全县共进驻26个部门、81个窗口、108名工作人员，可办事项1327项，但关于单位未提供共享公用的管理制度。	
	产出成本指标	成本节约率	成本节约率>0%	完成	县财政2023年政务服务管理局智慧政务建设项目经费334.65万元，实际完成投资318.65万元，成本节约率4.78%。	
		产出时效指标	项目完成及时性	实际完成时间≤计划完成时间	完成	姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目，该项目于2023年3月25日开工，于2023年6月24日完成安装并投入使用，项目在2023年6月完成验收，按照计划期限完成。
	社会效益指标	窗口办件量增长率	增长	完成	项目完成后按最近一个年度对比窗口办件数量较项目实施前增加。	
		公众对智慧政务的认可程度	100%	完成	建立了窗口服务评价体系，测评满意率达到预期值，项目完成后建立了政务服务窗口绩效考核体系并得到有效执行，服务窗口测评满意率达100%，服务质量和水平进一步提高。	
		公共服务水平提升情况	100%	部分完成	部分社会公众对移动终端的使用不甚了解，认为智慧政务系统更加可靠便捷的社会公众占有效问卷数的89%。	
		服务信访投诉事件下降情况	减少	完成	项目完成后服务质量方面的信访投诉事件较项目实施前减少。	
	可持续影响	队伍建设情况	100%	部分完成	《姚安县政务服务管理局关于成立预算绩效管理工作领导小组预算绩效评价工作领导小组的通知》组建了智慧政府系统管理队伍，但单位未制定智慧政务系统管理机构与队伍的管理制度与考核机制。	
		设施设备维护情况	100%	部分完成	单位针对已完工设施设备设置专门的机构或配备专人进行管理，但未正式建立设备检修制度；	
	效益指标	满意度指标	入驻单位和社会大众满意度	95%以上	部分完成	有效问卷225份，调查满意度得分93.57%。

四、绩效评价情况分析

（一）决策情况分析

从评价得分情况看，此项评价满分为 15 分，绩效评价得分 13 分，得分率 86.67%，具体分析如下：

1.项目立项方面。根据《云南省人民政府关于印发云南省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案的通知》（云政发〔2022〕41号）《云南省人民政府办公厅关于进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知》（云政办发〔2022〕69号）《楚雄州政务服务管理局 2023 年政务服务“标准化规范化便利化”重点工作责任清单》等文件要求设立了本项目，项目政策依据充分，立项程序规范。项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策、行业发展规划和政策要求，属于公共财政支持的范围；项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需，按照规定的程序申请设立，审批文件、材料符合相关要求。项目支出未发现与相关单位同类项目或单位内部相关项目重复。

2.绩效目标方面。县政务服务管理局申报项目时，按照《姚安县政务服务管理局部门预算绩效管理办法》《姚安县政务服务管理局 2023 年财政预算绩效管理工作考核办法》申报的绩效目标，《姚安县财政局关于下达 2023 年部门项目支出预算的通知》（姚财行〔2023〕21号）下达了项目绩效目标。绩效目标大致符合姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目实际需求，但用中长期目标代替年度绩效目标；绩效指标值不可

衡量，难以考核，如产出指标“优化服务环境，提高服务质量”指标值为“=90%”。

3.资金投入方面。县政务服务管理局申报项目时，按照《智慧政务服务平台建设方案》《项目申报书》等资料，预算编制经过科学论证，预算内容与项目内容匹配，预算额度测算依据充分，按照标准编制，与工作任务相匹配。预算资金分配依据充分，资金分配额度合理。

（二）过程情况分析

从评价得分情况看，此项评价满分为 20 分，绩效评价得分 18.50 分，得分率 92.50%，具体分析如下：

1.资金管理方面

截止 2023 年 12 月 31 日，县政务服务管理局收到县财政局 2023 年下达政务服务管理局智慧政务建设项目经费 334.65 万元，资金到位率 100%，合计支出资金 318.65 万元，根据《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设服务项目竣工财务决算审计报告》（楚中会师审字【2023】第 138 号）姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设服务项目结算经昆明衡达工程造价有限公司审核认定（HD2023CX050 号），送审金额 338.52 万元，审定金额 318.65 万元，剩余的 16.00 万元已被财政收回，资金执行率为 100%。县政务服务管理局在收到项目资金后，根据《姚安县政务服务管理局内部控制制度汇编》《姚安县政

务服务管理局财务管理基本办法》《姚安县政务服务管理局专项资金管理办法》《姚安县政务服务管理局采购管理办法》等文件实施和管理，资金支出符合项目预算批复及合同规定的用途，未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

2.项目管理方面

①专项资金管理规定粗略

县政务服务管理局制定了《姚安县政务服务管理局财务管理基本办法》《姚安县政务服务管理局专项资金管理办法》《姚安县政务服务管理局采购管理办法》等制度，但对专项资金部分的规定简单粗略，没有对资金管理和项目管理的关键环节作出明确要求，不能很好地指导项目后续相关工作的实施。

②制度执行和项目控制有效

根据单位“三重一大”《姚安县政务服务管理局财务管理基本办法》《姚安县政务服务管理局专项资金管理办法》等规定，从财务管理、三重一大执行等遵守了法律法规和管理要求。根据《项目申报书》《智慧政务服务平台建设方案》现场施工照片、项目验收台账及《中共姚安县政务服务管理局党组 2023 年工作总结及 2024 年工作计划》（征求意见稿），项目依据建设方案开展，有建设进度、质量、成效及后续管理计划，收取了工程质量保证金。

③绩效管理规范

依据《姚安县政务服务管理局部门预算绩效管理辦法》，设置了绩效组织机构明确了工作职责。依据《运行监控表》，单位按要求开展了项目绩效运行监控工作。《项目支出绩效自评表》单位按要求开展了自评工作。

④档案管理规范

评价组现场查看档案管理情况，档案管理有明确责任人，资料齐全并及时归档，但是单位未建立档案管理制度。

⑤采购规范

2023年1月28日，姚安县政务服务管理局委托楚雄竭诚招标代理有限责任公司，对姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设服务项目进行采购。

2023年3月20日，经过公开招标，确定中标单位为中国联合网络通信有限公司楚雄彝族自治州分公司，中标价为330.88万元。2023年3月24日，姚安县政务服务管理局与中国联合网络通信有限公司楚雄彝族自治州分公司签订了项目合同。2023年7月5日，双方就政务大厅网络提升改造签订《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目补充协议》，合同款15.11万元。

采购方、委托方、供应商三方均具有法人资格和具备履行合同的能力，符合《中华人民共和国民法典》的规定。

（三）产出情况分析

从评价得分情况看，此项评价满分为 35 分，绩效评价得分 32 分，得分率 91.43%，具体分析如下：

1.产出数量

（1）硬件建设情况。根据《智慧政务服务平台建设方案》《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目合同》《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目验收报告》及验收相关资料，完成了：智慧政务建设项目的硬件采购安装，并验收合格。

（2）软件系统建设情况。根据《智慧政务服务平台建设方案》《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目合同》《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目验收报告》及验收相关资料，完成了：智慧政务建设项目的软件系统的采购安装，并验收合格，项目完成后能提供 7*24 小时服务。

2.产出质量

（1）验收合格率。单位根据《智慧政务服务平台建设方案》组织验收，验收程序合规完整。2023 年 6 月 26 日，姚安县政务服务管理局组织专家与施工方对姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目进行了验收，评定产品质量等级为合格，设备运行情况正常，项目可以通过验收，同时对项目进行了移交该项目实际完成建设内容：一楼窗口显示系统、一楼宣传大屏、二楼窗口显示系统、排队叫号系统、人行速通门、网

络系统、政务大厅软件系统、服务大厅装修、监控系统。

(2) 设施设备利用率。依据《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目验收报告》及验收相关资料，未发现闲置的设施设备，设施设备利用率=100%。

(3) 平台共享情况。根据《中共姚安县政务服务管理局党组 2023 年工作总结及 2024 年工作计划》目前全县共进驻 26 个部门、81 个窗口、108 名工作人员，可办事项 1327 项，但关于单位未提供共享公用的管理制度。

3.成本指标

成本节约率。根据《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设服务项目竣工财务决算审计报告》(楚中会师审字【2023】第 138 号)姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设服务项目结算金额 318.65 万元，县财政 2023 年政务服务管理局智慧政务建设项目经费 334.65 万元，实际完成投资 318.65 万元，成本节约率 4.78%。

4.时效指标

项目完成及时性。姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目，该项目于 2023 年 3 月 25 日开工，于 2023 年 6 月 24 日完成安装并投入使用，项目在 2023 年 6 月完成验收，按照计划期限完成。

(四) 效益情况分析

从评价得分情况看，此项评价满分为 30 分，绩效评价得分 23 分，得分率 76.66%，具体分析如下：

1.社会效益

（1）窗口办件量增长率。经现场查看，项目完成后按最近一个年度对比窗口办件数量较项目实施前增加。

（2）公众对智慧政务的认可程度。建立了窗口服务评价体系，测评满意率达到预期值，项目完成后建立了政务服务窗口绩效考核体系并得到有效执行，服务窗口测评满意率达 100%，服务质量和水平进一步提高。

（3）公共服务水平提升情况。部分社会公众对移动终端的使用不甚了解，认为智慧政务系统更加可靠便捷的社会公众占有有效问卷数的 89%。

（4）服务信访投诉事件下降情况。项目完成后服务质量方面的信访投诉事件较项目实施前减少。

2.可持续影响

（1）队伍建设情况。《姚安县政务服务管理局关于成立预算绩效管理工作领导小组预算绩效评价工作领导小组的通知》组建了智慧政府系统管理队伍，但单位未制定智慧政务系统管理机构与队伍的管理制度与考核机制。

设备维护情况。单位针对已完工设备设施设置专门的机构或配备专人进行管理，但未正式建立设备检修制度；

3.满意度

为了解姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目建成后公众对智慧政务的认可程度和对公共服务水平提升情况，评价人员设计并向工作人员及社会公众发放了满意度调查问卷，对相关情况进行考察。根据收回的 225 份有效问卷结果统计，满意度得分为 93.57 分。

五、主要经验及做法

（一）设计了无声叫号系统，营造优质的服务环境

为推进政务服务改革，给群众提供更优质高效的政务服务，项目设计了“无声叫号”系统。该系统取消了广播叫号，依托排队信息显示屏、LED 通长屏、手机短信等方式推送排队情况和业务窗口即时信息。到号时，系统会自动给办事群众发送短信引导其到对应窗口有序办理业务。

“无声叫号”有效解决了大厅频繁广播叫号引起的噪音烦扰或错过叫号等问题，进一步提升了中心服务质量，为群众营造了和谐有序的办事环境，切实加强了群众的获得感和满意度。

（二）推出微信预约取号，构建便民利企新型服务模式

为优化政务服务环境，着力构建便民利企的新型政务服务中心，项目采用“互联网+政务服务”的模式，推出手机微信预约取号的功能。手机微信预约取号功能使市民取号更加方

便，既节约办事群众的时间，也减轻窗口受理工作压力，充分发挥微信公众号随时随地可申请办事的特点，扩大了服务范围和服务对象，进一步提升群众办事满意度，实现了政务服务线上线上功能互补、融合发展。

六、存在的问题及原因分析

（一）绩效理念不强，绩效管理工作有待提高

年初预算申报时，设定的绩效目标不完整，部分目标量化不合理，绩效指标重点不突出，不利于绩效目标的考核；

（二）管理制度机制不健全

1.已有的财务管理制度中规定，对专项资金部分的规定较为简单粗略。

2.项目资料齐全并及时归档，但单位未建立档案管理制度。

3.单位组建了智慧政务系统管理队伍，但单位未制定智慧政务管理机构与队伍的管理制度与考核机制。

4.单位针对已完工设备设施设置专门的机构或配备专人进行管理，但未正式建立设备检修制度；

七、建议

（一）认真执行绩效管理规定，提高绩效管理工作质量

申报预算时设置明确合理的绩效目标，设立明确完整的能够反映绩效目标的绩效指标；在绩效自评工作时，严格按照绩

效管理文件要求编制实施方案及自评报告，深入分析客观评价。

（二）完善项目制度机制缺失，提高管理效率

1.建议县政务服务管理局根据行政事业单位内部控制建设基本指引的要求，完善单位专项资金管理制度，明确责任分工，岗位职责以及监督评价内容，保证单位专项管理合规有序开展。

2.全面完善起草《项目管理制度》，根据现行的业务管理制度及流程，细化业务节点控制，压实责任分工。把项目实施过程中档案管理、共享共用的管理机制、智慧政务体系管理机构与队伍的管理考核机制涵盖进去。

七、其它需说明的情况

无。

附件：

- 1.项目绩效目标表（申报）
- 2.绩效评价指标体系及评分表
- 3.收入支出明细情况表
- 4.绩效评价调查问卷结果
- 5.绩效评价报告意见反馈表
- 6.绩效评价主要依据文件

附件1:

项目绩效目标表

项目目标	总体目标(2023年-2025年)		基于新一代互联网技术,推进电子政务建设的工程,打造网络化、智能化“网上政府”,不断提升政务效能。根据国务院办公厅印发的《国务院关于进一步加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》,以及《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》等相关文件精神,构建方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系。						
	预算年度(2023年)目标		基于新一代互联网技术,推进电子政务建设的工程,打造网络化、智能化“网上政府”,不断提升政务效能。根据国务院办公厅印发的《国务院关于进一步加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》,以及《“互联网+政务服务”技术体系建设指南》等相关文件精神,构建方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系。						
绩效指标							评(扣)分标准	指标内容	绩效指标值设定依据及数据来源
一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	指标属性			
产出指标	质量指标	优化服务环境,提高服务质量	=	90	%	定性指标	项目经费全额用于智慧政务建设工作得满分	项目经费100%用于政务服务大厅运维	优化政务服务中心大厅环境,为群众提供高效、便捷的服务
产出指标	时效指标	时限内完成资金目标任务	>=	90	%	定量指标	按照项目实施进度,项目经费支出进度低于80%不得分	项目经费支出按照项目实施进度要求	确保在时限内完成目标任务

绩效评价指标体系及评分表

项目名称：姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	指标解释	指标说明	评分标准	得分	扣分原因
决策 (15分)	项目立项 (5分)	立项依据充分性	3.00	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、行业发展规划和政策要求； ②项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ③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； ④项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策、行业发展规划和政策要求，得1分，否则不得分； ②项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需，得1分，否则不得分； ③项目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，得0.5分，否则不得分； ④项目与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复，得0.5分，否则不得分。	3.00	
		立项程序规范性	2.00	项目申请、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设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③项目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。	①项目按照规定的程序申请设立，得1分，否则不得分； ②审批文件、材料符合相关要求，得0.5分，否则不得分； ③项目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，得0.5分，否则不得分。	2.00	
	绩效目标 (5分)	绩效目标合理性	2.00	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。	评价要点： ①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	①项目有绩效目标，得0.5分； ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，得0.5分； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，得0.5分； ④目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，得0.5分。	1.00	绩效目标设置不清晰，用长期绩效目标代替本年度目标，扣1分。
		绩效指标明确性	3.00	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的细化情况。	评价要点： ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。	①已将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，得1分； ②指标已通过清晰、可衡量的指标值予以体现，得1分； ③指标与项目目标任务数或计划数相对应，得1分。	2.00	绩效指标值不可衡量，难以考核。扣1分。
	资金投入 (5分)	预算编制科学性	3.00	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。	①预算编制经过科学论证，得0.5分； ②预算内容与项目内容匹配，得0.5分； ③预算额度测算依据充分，按照标准编制，得1分； ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配，得1分。	3.00	

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	指标解释	指标说明	评分标准	得分	扣分原因
	分)	资金分配合理性	2.00	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或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。	①预算资金分配依据充分，得1分； ②资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应，得1分。	2.00	

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	指标解释	指标说明	评分标准	得分	扣分原因
过程 (20分)	资金管理 (9分)	资金到位率	1.00	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。	评价要点： 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。	①资金到位率 ≥ 100%时，得1分； ②资金到位率 < 100%时，不得分。	1.00	
		预算执行率	3.00	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。	评价要点： 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。	①资金执行率 = 100%时，得3分； ②90% < 资金执行率 < 100%时，得2分。 ③80% < 资金执行率 ≤ 90%时，得1分。 ④小于等于80%时，不得分。	3.00	
过程 (20分)	资金管理 (9分)	资金使用合规性	5.00	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； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	①资金使用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，得1分； ②资金的拨付有完整的审批程序和手续，得1分； ③资金使用符合项目预算批复或合同规定的用途，得1分； ④会计核算符合国家财经法规和财务管理制度以及内部会计控制规范、相关会计准则的规定，符合会计基础工作规范，得2分。 若发现存在截留、挤占、挪用、虚列支出等任意一项情况，本指标得0分。	5.00	
		管理制度健全性 (2分)	2.00	考察项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用于反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。	评价要点： 是否已制定了健全完善的财务和业务管理制度，对资金管理和项目管理的具体流程、职能职责作出明确规定。	1. 制定了健全完善的财务和业务管理制度，对资金管理和项目管理的具体流程、职能职责作出明确规定，得2分； 2. 制定了财务和业务管理制度，但具体内容比较粗略，没有对资金管理管理和项目管理的关键环节作出明确要求，不能很好的指导项目后续相关工作的实施，得1分； 3. 没有制定财务和业务管理制度，不能有效落实项目相关工作，得0分。	1.00	被评价单位制定了完善的财务和业务管理制度，但通用财务管理制度和业务管理制度中对专项资金部分的规定较为简单粗略，扣1分。
	项目管理	制度执行有效性	1.00	考察项目实施是否符合相关管理规定，用于反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	评价要点： 1. 是否遵守相关法律法规和相关管理规定； 2. 项目调整及支出调整手续是否完备；	1. 遵守相关法律法规和相关管理规定，得0.5分； 2. 项目调整及支出调整手续完备，得0.5分； 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则不得分。	1.00	

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	指标解释	指标说明	评分标准	得分	扣分原因
	(11分)	项目控制有效性	1.50	考察项目主管单位是否根据职责职能对项目进行有效控制，用于反映单位对项目是否实施了有效管理。	评价要点： 1. 是否有相关建设项目申报及建设方案； 2. 是否有相关项目建设进度、质量和成效及后续管理资料； 3. 是否收取质量保证金。	1. 有相关建设项目申报及建设方案，得0.5分； 2. 有相关项目建设进度、质量和成效及后续管理资料，得0.5分； 3. 收取质量保证金，得0.5分。 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则不得分。	1.50	

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	指标解释	指标说明	评分标准	得分	扣分原因
		绩效管理规范性	1.50	考察单位是否按照楚雄州财政局年度财政支出全过程绩效管理工 作，开展项目的运行监控、绩 效自评 表及报告的编制，用于反映单位 绩效全过程管理的执行情况。	评价要点： 1. 部门是否建立了财政支出绩效管理制度、设置绩效组织机构并明确了工作职责； 2. 是否按要求开展项目的运行监控工作； 3. 是否按要求完成项目绩效自评表及自评报告的编制。	1. 部门建立了财政支出绩效管理制度、设置绩效组 织机构及明确了工作职责，得0.5，每缺一项内容 的，扣0.25分，扣完为止； 2. 按要求开展项目的运行监控工作，得0.5分 每缺 一个季度，0.25分，扣完为止； 3. 项目绩效自评表符合范本要求，得0.5，每缺一 项，扣0.1分，扣完为止。	1.50	
过程 (20分)	项目管 理 (11分)	资料管理完善性	1.00	考察项目实施档案建立保管情 况，用于反映项目资料管理质 量目标的实现程度。	评价要点： 1. 单位是否建立档案管理制度； 2. 项目档案是否有专人管理； 3. 项目资料档案是否规范。	1. 单位建立了档案管理制度，得0.5分； 2. 项目资料档案有专人管理，得0.25分； 3. 项目资料档案规范，得0.25分。 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则 不得分。	0.50	单位未建立档案管理制度，扣0.5分。
		采购规范性	4.00	考察本项目的采购是否符合单位 内控制度管理、政府采购及服务 购买制度要求，用于反映本项目 支出 政府采购及服务购买的管理情况 。	评价要点： 1. 采购事项是否执行了事前审批程序； 2. 采购工作程序是否合规； 3. 合同签订审批流程是否完善； 4. 政府采购合同是否依法予以公告。	1. 采购事项执行了事前审批程序，1分； 2. 采购工作程序合规，得1分； 3. 合同签订审批流程完善，得1分； 4. 采购过程依法予以公示公告，得1分。 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则 不得分。	4.00	
产出数 量(10 分)		硬件建设情况	5.00	考察智慧政务建设项目硬件建设 数量的完成情况，用于反映项目 硬件数量的产出实现情况。	评价要点： 智慧政务建设项目硬件数量是否达标；	建设内容全部完成并投入使用得满分；建设内容未 完成一项扣1分，扣完为止。	5.00	
		软件系统建设情况。	5.00	考察智慧政务建设项目系统的建 设完成情况，用于反映项目软 件系统数量的产出实现情况。	评价要点： 智慧政务建设项目软件建设是否达标；	建设内容全部完成并投入使用得满分；建设内容未 完成一项扣1分，扣完为止。	5.00	
		验收合格率	4.00	考察项目竣工验收要求完成情 况，用于反映项目产出质量的实 现程度。	评价要点： 1. 项目竣工验收程序是否完整、合规； 2. 项目是否达到竣工验收标准要求。	1. 项目竣工验收程序完整、合规，得2分，一项程序 不合规扣1分，扣完为止； 2. 项目竣工验收达标，得2分，否则不得分。	4.00	

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	指标解释	指标说明	评分标准	得分	扣分原因
产出 (35分)	产出质量 (15分)	设施设备利用率	5.00	考察智慧政务建设项目建设后, 设施设备的运用实现程度。	评价要点: 考察智慧政务建设项目建设后, 设施设备的运用实现程度。	考察智慧政务建设项目建设后, 设施设备的运用实现程度按运用比例得分。	5.00	
		平台共享情况	6.00	平台建成后, 在更好服务辖区的社会大众及各个政府部门的各个方面, 用于反映项目成本效益最大化的实现情况。	评价要点: 平台建成后, 在更好服务辖区的社会大众及各个政府部门的各个方面, 建立了辖区各党政行政部门共享共用信息机制。	1. 平台建成后服务了引入了开放了 35 个以上窗口, 服务大众, 得 3 分, 2. 平台日常管理单位建立健全了共享共用的管理制度, 得 3 分。 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值, 否则不得分。	3.00	单位未提供共享共用的管理制度, 扣 3 分。
	产出成本 (5分)	成本节约率	5.00	考察完成项目决(结)算报告成本与总投成本的比率, 用于反映项目的成本节约程度。	评价要点: 成本节约率 = $[(计划成本 - 实际成本) / 计划成本] \times 100\%$ 。	成本节约率 > 0%, 得 5 分; 若因项目设计变更原因造成的成本变动, 依据调整原因酌情扣分。	5.00	
	产出时效 (5分)	项目完成及时性	5.00	考察项目计划完工时间与实际完工时间的比较, 用于反映项目产出时效目标的实现程度。	评价要点: 实际完成时间 ≤ 计划完成时间 实际完成时间: 项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间: 按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。	实际完成时间 ≤ 计划完成时间, 得 5 分。 因设计变更、施工条件等客观因素造成的工期延误, 可酌情扣分。	5.00	
社会效益 (15分)	窗口办件量增长率	窗口办件量增长率	3.00	反映设施建成后的利用、使用的情况。	评价要点: 反映设施建成后的利用、使用的情况。	项目建成后窗口办件量增长得 3 分, 如无, 酌情扣分。	3.00	
		公众对智慧政务的认可程度	3.00	反映公众对智慧政务的认可程度。	评价要点: 反映公众对智慧政务的认可程度。	服务质量和水平进一步提高, 得满分, 否则不得分。	3.00	
		公共服务水平提升情况	5.00	考察项目建成后对公共服务水平的提升情况。	评价要点: 项目建成后是否提升了公共服务水平。	应急广播系统建成后, 提升了公共服务水平, 得 5 分, 部分完成酌情得分, 未完成不得分。	4.00	部分社会公众对移动终端的使用不甚了解, 认为智慧政务系统更加可靠便捷的社会公众占有有效问卷数的 89%, 扣 1 分。

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	指标解释	指标说明	评分标准	得分	扣分原因
效益 (30分)		服务信访投诉事件下降情况	4.00	反映安播事故的发生情况。	评价要点： 反映安播事故的发生情况。	根据项目建成后，发生安播事故的情况打分。	4.00	
	可持续影响 (10分)	队伍建设情况	5.00	考察智慧政务管理队伍建立工作是否落实，相关管理制度和考核机制是否建立，用于反映制度方面长效机制的建立和完善程度。	评价要点： 1. 项目建设完成后是否组建智慧政务管理队伍； 2. 针对应急广播系统管理机构与队伍是否建立管理制度及考核机制。	1. 针对智慧政务建设项目，组建智慧政务管理机构与队伍，得2.5分； 2. 针对智慧政务项目，建立管理机构与队伍的管理制度与考核机制，得2.5分。 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则不得分。	2.50	单位未制定智慧政务系统管理机构与队伍的管理制度与考核机制，扣2.5分。
		设备维护情况	5.00	考察对设备设施维护机构在长效管理及人员方面的到位情况，用于反映部门对完工项目的后续管理情况。	评价要点： 1. 服务机构是否建立长效维护机制。 2. 服务机构是否设置专门的机构或配备专人进行管理。	1. 针对项目已完工设备设施建立长效维护机制，得2.5分； 2. 针对项目已完工设备设施设置专门的机构或配备专人进行管理，得2.5分。 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则不得分。	2.50	单位针对已完工设备设施设置专门的机构或配备专人进行管理，但未正式建立设备检修制度扣2.5分。
	满意度 (5分)	入驻单位和社会大众满意度	5.00	反映入驻单位和社会大众满意度情况。	评价要点： 通过问卷调查的方式，反映入驻单位和社会大众满意度情况。	①满意度得分 ≥ 95 分，得5分； ② $95 > \text{满意度得分} \geq 80$ 分，得4分 ③ $80 > \text{满意度得分} \geq 70$ 分，得3分； ④ $70 > \text{满意度得分} \geq 60$ 分，得1分； ⑤满意度得分 < 60 分，不得分。	4.00	有效问卷225份，调查满意度得分93.57%。
合计			100.00				86.50	

绩效指标							评（扣）分标准	指标内容	绩效指标值设定依据及数据来源
一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标值	度量单位	指标属性			
效益指标	社会效益指标	政务服务事项覆盖率	>=	90	%	定量指标	政务服务事项覆盖率达90%以上得满分	政务服务大厅办理的政务服务事项	政务服务事项应进必进要求
效益指标	可持续发展影响指标	政务服务事项办理便捷化提高程度	>=	10	%	定性指标	政务服务事项办结便捷化程度提高5%以上得满分	政务服务大厅办理的政务服务事项“三化”程度	政务服务事项应进必进要求
满意度指标	服务对象满意度指标	办事难群众满意度	>=	90	分	定量指标	办事群众达90%以上得满分	群众对政务服务中心大厅环境及提供的服务的认可度	根据行使政务服务职能的要求

收入支出明细情况表

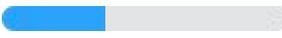
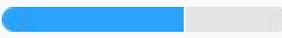
单位：元

收入和资金来源	凭证号	项目	金额
《姚安县财政局关于下达2023年部门项目支出预算的通知》（姚财行〔2023〕21号）	2023-4-5#	支付信息技术服务、系统集成服务费用（智慧政务大厅服务项目）	992,620.47
	2023-4-21#	支付信息技术服务、系统集成服务费用（智慧政务大厅服务项目）	1,323,493.96
	2023-11-17#	姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设项目工程竣工财务决算审计费	4,000.00
	2023-11-37#	支付姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设项目工程尾款	552,909.43
	2023-11-37#	支付姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设项目工程尾款	313,500.00
合计			3,186,523.86

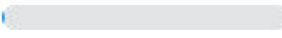
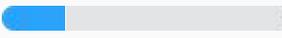
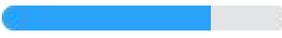
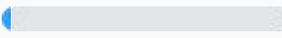
附件 4:

姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目经费绩效评价调查问卷

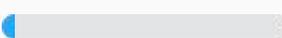
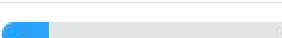
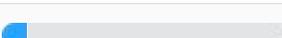
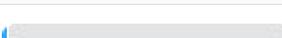
第 1 题 您的性别? [单选题]

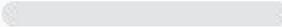
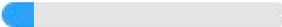
选项	小计	比例
男	81	 36%
女	144	 64%
本题有效填写人次	225	

第 2 题 1.您的年龄? [单选题]

选项	小计	比例
18 岁以下	3	 1.33%
18—35 岁	50	 22.22%
36—60 岁	165	 73.33%
60 岁以上	7	 3.11%
本题有效填写人次	225	

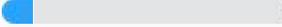
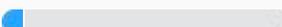
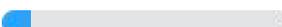
第 3 题 1.您的身份是? [单选题]

选项	小计	比例
政府/机关干部/公务员	126	 56%
企业管理者（包括基层及中高层管理者）	10	 4.44%
普通职员（办公室/写字楼工作人员）	38	 16.89%
个体经营者/承包商	20	 8.89%
学生	4	 1.78%

退休人员	1	 0.44%
其他	26	 11.56%
本题有效填写人次	225	

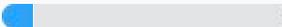
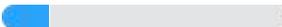
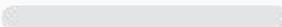
第 4 题 1.您通常怎么办理政务服务事项（如社保卡办理、退休办理、工商登记等）？ [\[单选题\]](#)

本题平均分：10

选项	小计	比例
直接前往市（县）、区政务服务大厅的业务窗口	141	 62.67%
前往就近乡镇（街道）为民服务中心、村（社区）便民服务中心、站点	24	 10.67%
通过自助服务机	20	 8.89%
登录该事项相关办理部门网站	17	 7.56%
通过手机（APP、小程序等）	23	 10.22%
本题有效填写人次	225	

第 5 题 您认为姚安县政务服务管理局智慧政务大厅环境及各项设施是否完善？ [\[单选题\]](#)

本题平均分：9.12

选项	小计	比例
非常完善	163	 72.44%
比较完善	25	 11.11%
一般	37	 16.44%
不完善	0	 0%
本题有效填写人次	225	

第 6 题 1.您如何评价政务服务大厅窗口的办事效率？ [\[单选题\]](#)

本题平均分：9.42

选项	小计	比例
效率高(承诺时限内完成)	179	 79.56%
效率一般(在承诺时限节点完成)	27	 12%
效率较低(未在承诺时限完成)	19	 8.44%
效率差拖、拉(未法定时限内完成)	0	 0%
本题有效填写人次	225	

第 7 题 1.您在政务服务大厅办事等候最长时间是? [单选题]

本题平均分：9.48

选项	小计	比例
30 分钟以内	167	 74.22%
1 小时以内	57	 25.33%
等候一上午或一下午，却办不成事	1	 0.44%
本题有效填写人次	225	

第 8 题 您对政务服务大厅的排队叫号功能体验如何? [单选题]

本题平均分：9.66

选项	小计	比例
方便快捷，减少了不必要的等待时间，叫号时语音播报清晰	188	 83.56%
可有可无，办理业务时依然需要等待较长时间	36	 16%
现场混乱，无法听清叫号时的语音播报	1	 0.44%
本题有效填写人次	225	

第 9 题 1.您是否参与过政务服务“好差评”? [单选题]

本题平均分：9.62

选项	小计	比例
是	182	 80.89%

否	43	19.11%
本题有效填写人次	225	

第 10 题 1.您是如何参与政务服务“好差评”的？若未参与过，您愿意用以下哪种方式参与评价？ [\[单选题\]](#)

本题平均分：8.23

选项	小计	比例
通过姚安县智慧政务自助服务机中的服务评价功能	114	50.67%
办事窗口现场评价	55	24.44%
手机 APP 评价	24	10.67%
其他方式评价	32	14.22%
本题有效填写人次	225	

第 11 题 1.您认为政务服务大厅的业务部门在处理咨询和投诉时是否及时、到位？ [\[单选题\]](#)

本题平均分：9.66

选项	小计	比例
反应及时	187	83.11%
一般	38	16.89%
办事拖拉	0	0%
本题有效填写人次	225	

第 12 题 1.您对大厅内的自助便民服务设施设置满意吗？ [\[单选题\]](#)

本题平均分：9.19

选项	小计	比例
非常满意	166	73.78%
满意	27	12%
一般	32	14.22%

不满意	0	0%
非常不满意	0	0%
本题有效填写人次	225	

第 13 题 总体来说您对现行的政务服务满意吗? [\[单选题\]](#)

本题平均分：9.19

选项	小计	比例
非常满意	167	74.22%
满意	25	11.11%
一般	33	14.67%
不满意	0	0%
非常不满意	0	0%
本题有效填写人次	225	

第 14 题 您对提升政务服务大厅服务水平还有什么宝贵意见和建议? [\[填空题\]](#)

填空题数据请通过下载详细数据获取

题目平均分之和：**93.57**

附件 5

绩效评价报告意见反馈表

报告名称	《姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目绩效评价报告》		
评价实施 中介机构	云南泊江会计师事务所（普通合伙）	联系人 及电话	郭珊珊 158****8852
县级预算 部门（单位）	姚安县政务服务管理局	联系人 及电话	冯萧 187****9795
县级预算 部门（单位） 意见	无意见		
县级预算 部门（单位） 签章确认	县级预算部门（单位）（签章）： 负责人签字：   2024年8月5日		

注：具体意见不够填写时可单独另附纸。

附件 6:

姚安县政务服务管理局绩效评价主要依据文件

一、资金文件

1. 《姚安县财政局关于 2023 年部门预算的批复》（姚财行〔2023〕61 号）
2. 《姚安县财政局关于下达 2023 年部门项目支出预算的通知》（姚财行〔2023〕21 号）

二、管理办法

1. 《姚安县政务服务管理局部门预算绩效管理办法》
2. 《姚安县政务服务管理局 2023 年财政预算绩效管理考核办法》
3. 《姚安县政务服务管理局内部控制制度汇编》

三、姚安县政务服务管理局提供的相关资料

1. 《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设服务项目竣工财务决算审计报告》楚中会师审字[2023]第 138 号 楚雄中大会计师事务所有限公司
2. 《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅建设服务项目工程

- 竣工决算审核报告书》 昆明衡达工程造价有限公司
3. 《中标结果公告》
 4. 《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目合同》
 5. 《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅网络提升改造项目评分办法》
 6. 《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅网络提升改造项目评分办法评审报告》
 7. 《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目补充协议》
 8. 《专项审计业务约定书》 楚雄中大会计师事务所有限公司
 9. 《姚安县政务服务管理局关于成立预算绩效管理工作领导小组 预算绩效评价工作领导小组的通知》
 - 10.《姚安县人民政府办公室关于印发姚安县 2022 年深化“放管服” 改革工作要点清单的通知》
 11. 《云南省人民政府办公厅关于建立云南省政务服务“好差评” 制度的通知》（云政办发〔2020〕6 号）
 12. 《部门整体支出绩效执行监控表》 2023 年 1-11 月项目绩效目标执行情况
 13. 《项目支出绩效目标执行监控表》 2023 年 1-11 月项目绩效目标执行情况
 14. 《姚安县政务服务管理局 2023 年度部门项目支出预算绩效自评报告》
 15. 《2023 年度部门整体支出绩效自评情况》

16. 《2023 年度部门整体支出绩效自评表》
17. 《2023 年度项目支出绩效自评表》
18. 《关于印发楚雄州政务服务管理局 2023 年政务服务“标准化规范化便利化”重点工作责任清单的通知》
19. 《楚雄州政务服务管理局 2023 年政务服务“标准化规范化便利化”重点工作责任清单》
20. 《云南省人民政府关于印发云南省加快推进政务服务标准化规范化便利化实施方案的通知》（云政发〔2022〕41 号）
21. 《姚安县政务服务管理局智慧政务大厅服务项目验收报告》PPT
22. 《姚安县人民政府办公室关于印发姚安县政务智助服务项目启动仪式方案的通知》
23. 《关于召开全州政务服务标准化规范化便利化工作现场推进会议的通知》
24. 《全州政务服务标准化规范化便利化工作现场推进会议材料汇编》
25. 《智慧赋能 助推“三化”政务服务水平全面提质增效——在全州政务服务标准化规范化便利化工作现场推进会议上的经验交流材料》
26. 《智慧政务服务平台建设方案》
27. 《2023 年部门支出情况表（其他运转类、特定目标类目）》
28. 《姚安县政务服务管理局 2023 年度部门决算分析报告》

29. 《部门预算项目年度预算表》
30. 《中共姚安县政务服务管理局党组 2023 年工作总结及 2024 年工作计划》（征求意见稿）
31. 《姚安县政务服务管理局智慧政务建设项目可行性分析报告》
32. 《姚安县政务服务管理局优化营商环境工作情况报告》
33. 《云南省人民政府办公厅关于进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知》（云政办发〔2022〕69号）