**“放管服”工作及“12345”政务服务**

**热线保障费资金项目支出绩效评价**

**报告**

（ ２０２３年度）

项目名称：“放管服”工作及“12345”政务服务热线保障费

实施单位（公章）：巴州人民政府办公室

主管部门（公章）：巴州人民政府办公室

项目负责人（签章）：郝将军

填报时间：202４年4月7日

一、基本情况

**（一）项目概况**

**1、项目背景**

加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境，进一步推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，紧盯“一门、一网、一次、一站式服务”改革目标，不断提升政务服务能力，各项工作取得明显成效。

1. 项目主要内容：

项目主要内容：深化简政放权，从政务发展改革寻求突破口，推动放管服工作质量变革，效率变革，动力变革。优化12345政务服务热线运行机制，建立和完善各项工作制度和流程，保障24小时不间断及时受理、回应、转办企业和群众诉求，解决高频民生诉求事项，切实发挥纾民意、解民困、暖民心的作用，同时起到“减压阀”、“灭火器”的效果，提高政务服务工作水平，为我州高质量发展的加速度提供重要服务支撑。

项目实施情况：2023年巴州人民政府办公室，行政服务中心实施租赁政务服务热线专线宽带100M，聘用话务员并保障按月足额发放工资，保障工作用车1辆、采购办公耗材4批保障日常工作政策运转等，保障24小时不间断及时受理、回应、转办企业和群众诉求，解决高频民生诉求事项，切实发挥纾民意、解民困、暖民心的作用。

**3、资金投入和使用情况**

（1）资金投入情况

该项目年初预算数105.84万元，全年预算数105.84万元，实际总投入105.84万元，该项目资金已全部落实到位，资金来源为财政预算资金。

（2）资金使用情况

该项目年初预算数105.84万元，全年预算数105.84万元,，全年执行数101.22万元，预算执行率为95.63% ，主要用于：租赁政务服务热线专线宽带，聘用话务员，采购办公耗材等工作“政务服务热线保障各项工作。

**（二）项目绩效目标**

1、总体目标

为优化12345政务服务热线运行机制，实施租赁政务服务热线专线宽带，聘用话务员，采购办公耗材等工作任务 ，建立和完善各项工作制度和流程，保障24小时不间断及时受理、回应、转办企业和群众诉求，解决高频民生诉求事项，切实发挥纾民意、解民困、暖民心的作用，同时起到“减压阀”、“灭火器”的效果，提高政务服务工作水平，为我州高质量发展的加速度提供重要服务支撑。

2、阶段性目标

年初确定当年该项目的实施方案，编制项目预算，其中：放管服工作经费、“１２３４５”政务服务热线保障经费１０５．８４万元，保障政务服务的工作顺利开展。中期按照该项目单位年初制定工作计划、实施方案，有序开展工作。依照项目实施进展情况、合同、预算批复、审批支付流程等完成相应地资金支付。后期根据工作进度落实完成资金支付，资金使用过程合理合规、会计核算规范、财务控制有效，项目完成及时。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

财政支出绩效评价运用科学、规范的绩效评价方法，制定统一的评价标准，使财政资金得到事前、事中和事后多方面的控制。财政支出绩效评价贯穿于财政支出安排和实施的全过程，是对财政支出效益、管理水平、投入风险等方面的综合评价；是发挥财政调控功能、提高财政资金安排科学性、促进财政支持社会经济目标实现的重要保证。

1. 项目在实施前向项目负责人提供财政支出绩效方面的资金管理信息，促进项目支出严格按照资金管理规定进行。

（2）项目绩效管理财政支出运行提供及时、有效的信息。

综合来看，通过开展有效的财政支出绩效评价管理，全面了解该项目预算编制合理性、资金使用合规性、项目管理的规范性、项目目标的实现情况、服务对象的满意度等，通过本次项目绩效评价来总结经验和教训，促进项目成果转化和应用，为今后类似项目的长效管理，提供可行性参考建议。也为下一年预算编制与评审提供充分有效的依据，以达到改进预算管理、控制节约成本，优化资源配置、提高预算资金使用效益的目的。

2、绩效评价的对象

“放管服”工作及“12345”政务服务热线保障费项目所包含的全部项目内容。

3、绩效评价的范围

本次评价从项目决策（包括绩效目标、决策过程）、项目管理（包括项目资金、项目实施）、项目产出（包括项目产出数量、产出质量、产出时效和产出成本）项目效益四个维度对“放管服”工作及“12345”政务服务热线保障费项目进行评价，评价核心为专项资金的支出完成情况和效果。

**（二）绩效评价原则、评价指标体系（详情见表1）、评价方法、评价标准。**

1、绩效评价原则

本次项目绩效评价遵循以下基本原则：

（1）科学公正。“放管服”工作及“12345”政务服务热线保障费项目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、公正的反映。

（2）统筹兼顾。“放管服”工作及“12345”政务服务热线保障费项目符合地州发展规划要求，项目实施有序。项目的实施本着“谁支出、谁自评”的原则，我单位行政管理科财务室做出自评后，上报财政局做出财政评价，单位自评和财政评价相结合，单位自评和财政评价职责明确。

（3）激励约束。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。绩效评价结果在财政厅门户网站依法依规公开，并自觉接受社会监督，且项目绩效目标表和项目绩效自评表在预算公开中有所反应。

2、评价指标体系

绩效评价框架是开展绩效评价的核心。绩效评价框架包括评价准则、关键评价问题、评价指标、数据来源、数据收集方法等。指标体系建立过程如下：

（1）确定评价指标

采用层次分析法，建立评价指标体系。绩效评价将指标分为项目决策指标、项目过程指标、项目产出指标、项目效益指标四个维度，最终形成一个由多个相互联系的指标组成的多层次指标体系。

（2）确定权重

确定各个指标相对于项目总体绩效的权重分值。在绩效评价指标体系中，项目决策权重为20分，项目过程权重为20分，项目产出权重为40分，项目效益权重为20分。

（3）确定指标标准值

指标标准值是绩效评价指标的尺度，既要反映同类项目的先进水平，又要符合项目的实际绩效水平。具体采用计划标准等确定此次绩效评价指标标准值。

绩效评价总分值100分，根据综合评分结果，评价计分90分-100分（含90分）对应的评分结果级别为优，80-90分（含80分）对应的评分结果级别为良，60-80分（含60分）对应的评分结果级别为中，60分以下对应的评分结果级别为差。

具体评价指标体系详情见附件1

3、绩效评价方法

绩效评价从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四个维度进行评价。评价对象为项目目标实施情况， 评价核心为资金的支出完成情况和项目的产出效益。

（1）比较法

通过对绩效目标与实施效果、历史与当期情况，综合分析绩效目标实现程度。

采用比较法的原因是:对项目最终验收情况与年度绩效目标对比、预算资金执行情况等相关因素进行比较。

4、评价标准

绩效评价标准通常包括计划标准、行业标准、历史标准等，用于对绩效指标完成情况进行比较、分析、评价。本次评价主要采用了计划标准。

采用计划标准的原因是：本项目为年中追加预算项目，需要预先制定目标、计划、预算、定额，并严格按照规划任务进行执行，故以计划标准作为评价标准。

1. 绩效评价工作过程

1.前期准备。首先成立评价工作组，开展前期调研；其次明确项目绩效目标，设计绩效评价指标体系并确定绩效评价方法；接着确定现场和非现场评价范围，设计资料清单；最后制定评价实施方案并进行论证。

2.组织实施。制定绩效评价工作方案，具体包括项目概况、评价思路、方法手段、组织实施、进度安排等。收集项目立项依据、相关会议纪要、实施方案、财政资金分配方案、支付管理情况等相关评价资料并进行梳理。

3.分析评价。根据收集梳理的资料围绕项目立项、资金落实、业务管理、财务管理、项目产出、项目效益等内容，对照已确定的绩效评价指标进行详细全面的分析评价，逐项打分并形成绩效评价最终结果。

1. 综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

（一）评价情况

项目总体组织规范，在项目实施过程做到认真履职，监督到位。按照相关制度的要求，项目负责人对项目绩效监控执行情况进行跟踪监督，有效完成了本项目的工作目标，确保资金使用安全和最大效益的发挥，保障项目如期按要求完成。规范了项目档案资料的整理。项目的实施达到项目预期效果。

　（二）评价结论

运用绩效评价组制定的评价指标体系以及财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）文件的评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等方式，对本项目进行客观评价，最终评分结果：总得分为 99.49分，属于“优”。其中，项目决策类指标权重为20分，得分为20分，得分率为100%。项目过程类指标权重为20分，得分为19.83分，得分率为99.15%。项目产出类指标权重为40分，得分为39.66分，得分率为99.15%。项目效益类指标权重为20分，得分为20分，得分率为100%。具体打分情况详见：附件1综合评分表。

表1综合评分表

| **一级指标** | **权重分** | **得分** |
| --- | --- | --- |
| 项目决策 | 20 | 20 |
| 项目过程 | 20 | 19.83 |
| 项目产出 | 40 | 39.66 |
| 项目效益 | 20 | 20 |
| **合计** | **100** | **99.49** |

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

**1.项目立项**

（1）立项依据充分性

该项目立项符合国家相关法律法规及发展政策，符合行业规划要求，围绕本年度工作重点和工作计划制定经费预算，根据巴财预【２０２３】００４号文件｝该项目属于公共财政支持范围。本项目与部门内部其他相关项目不重复。部门发展规划及职能文件等归档完整。

　　此项权重分３分，得分３分

（2）立项程序规范性

项目申请、设立过程符合相关要求，严格按照审批流程准备符合要求的文件、材料；根据决算依据编制工作计划和经费预算，经过与部门项目分管领导沟通、筛选确定经费预算计划，确定最终预算方案。项目的审批文件、材料符合相关要求，项目事前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，保障了程序的规范性。

　　此项权重分３分，得分３分

**2.绩效目标**

（1）绩效目标合理性

年初结合实际工作内容设定绩效目标，绩效目标依据充分，符合客观实际，能反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况，依据绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量，能反映和考核项目绩效目标的明细化情况。绩效目标表经过审核，绩效目标与实际工作内容具有相关性，预算与确定的项目投资额相匹配，对项目任务进行了详细分解。项目预期产出效益及效果符合正常的业绩水平。

　　此项权重分３分，得分３分

（2）绩效指标明确性

项目设置了明确的预期产出效益和效果，将绩效目标细化分解为具体的绩效指标，绩效目标与项目目标任务数相对应，绩效目标设定的绩效指标清晰、细化、可衡量。

“放管服”工作及“12345”政务服务热线保障费项目项目将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，一级指标共４条，二级指标共７条，三级指标共２２条，其中量化指标条数共２２条，所有绩效指标均通过清晰、可衡量的指标值予以体现，并且做到了与项目目标任务数或计划数相对应。

　　此项权重分３分，得分３分

**3.资金投入**

（1）预算编制科学性

预算编制经过科学论证，提供充分的测算依据佐证资料，预算内容与项目内容相匹配。项目投资额与工作任务相匹配。

　　此项权重分４分，得分４分

（2）资金分配合理性

资金分配额度与项目单位实际工作内容相适应，资金分配额度合理，资金分配依据充分。主要用于租赁政务服务热线专线宽带，聘用话务员，采购办公耗材等工作“政务服务热线保障各项费用。

此项权重分４分，得分４分。

1. 项目过程情况

项目过程类指标包括资金管理和组织实施两方面的内容，由１７个三级指标构成，权重分值为20分，实际得分19.83分，得分率为99%。

项目资金使用符合相关的财务管理制度规定，能够反映和考核项目资金的规范运行情况；项目实施单位的财务和业务管理制度健全，能够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。

**1.资金管理**

（1）资金到位率

本项目总投资１０５．８４万元，财政资金及时足额到位，到位率100%，预算资金按计划进度执行。

　　此项权重分４分，得分４分

（2）预算执行率

预算编制较为详细，项目资金支出总体能够按照预算执行，预算资金支出101.22万元，预算执行率为９６．６%。

　　项权重分４分，得分３．83分

（3）资金使用合规性

项目严格按照预期绩效目标执行预算资金。制定了相关的制度和管理规定，对项目经费使用进行规范管理，财务制度健全、执行严格。资金的拨付有完整的审批程序和手续，在项目资金拨付和使用过程中，为确保项目资金的安全性，提高项目资金使用效率，严格遵循项目资金的拨付程序，认真审核项目实施各阶段的相关材料和手续，根据项目实施进展情况拨付资金。资金使用符合该项目的立项批复。资金不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

　　此项权重分４分，得分４分

**2.组织实施**

（1）管理制度健全性

制定了相关管理办法，对财政资金进行严格管理，做到专款专用，项目资金使用符合相关的财务管理制度规定，能够反映和考核项目资金的规范运行情况；项目实施单位的财务和业务管理制度健全，能够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。

　　此项权重分４分，得分４分

（2）制度执行有效性

对资金使用的合法合规性进行监督，年末对资金使用效果进行评价。项目管理、实施人员落实到位，有效按照计划执行。项目执行情况等资料齐全，项目相关手续完备，及时进行归档。

　　此项权重分值为４分，实际得分４分。

1. **项目产出情况**

①数量指标：

指标1：租赁政务服务热线专线宽带，指标值：=１００M，实际完成值为：=１００M，指标完成率为100%。

指标2：话务人员数量，指标值：=》20人，实际完成值为：=19人，指标完成率为95%。

指标3：话务人员工资发放次数，指标值：=12次，实际完成值为：=12次，指标完成率为100%。

指标4：购置办公耗材批次，指标值：≥＝4批，实际完成值为：4批，指标完成率为100%。

指标５：购公务保障用车数量，指标值：＝１辆，实际完成值为：１辆，指标完成率为100%。

指标６：障办公人员数量，指标值：≥＝６人，实际完成值为：６人，指标完成率为100%。

此项权重分１０分，得分9.9分。

②质量指标：

指标1：话务人员工资发放准确率，指标值：=100%，实际完成值为：100%，指标完成率为100%。

指标2：办公耗材验收合格率，指标值：=100%，实际完成值为：100%，指标完成率为100%。

指标3：政务服务热线专线故障率，指标值：≤2%，实际完成值为：=2%，指标完成率为100%。

此项权重分１０分，得分１０分。

③时效指标：

指标1：专线故障响应时间，指标值：≤1天，实际完成值为：１天，指标完成率为100%。

指标2：工资发放及时率，指标值：=100%，实际完成值为：100%，指标完成率为100%。

指标3：采购支付及时性，指标值：≥95% ，实际完成值为：100%，指标完成率为１０５．２６%。

指标４：公用经费支付及时率性，指标值：≥95% ，实际完成值为：100%，指标完成率为１０５．２６%。

此项权重分１０分，得分１０分。

④经济成本指标：

指标1：“采购办公耗材成本，指标值：≤＝１１万元，实际完成值为：１１万元，指标完成率为１００%。

指标2：话务人员人均工资，指标值：=3160元/人/月，实际完成值为：=3160元/人/月，指标完成率为100%。

指标3：运转经费数，指标值：<=7万元，实际完成值为：7万元，指标完成率为100%。

指标4：租赁政务服务热线专线费用，指标值：<=12万元，实际完成值为：10.86万元，指标完成率为90.5%。由于政务服务保障人员1名辞职,经费压缩。

此项权重分１０分，得分９.76分。

1. **项目效益情况**

1.实施效益

①社会效益指标：

指标1：办公耗材利用率，指标值：>=95%，实际完成值为：100%，指标完成率为105.26%。

指标２：专线租赁时间，指标值：=1年，实际完成值为：１年，指标完成率为100%。

指标３：民生诉求事项办理率，指标值：≥98%，实际完成值为：100%，指标完成率为102.04%。

此项权重分值为１0分，实际得分１０分，

2.满意度

满意度指标：

指标1：话务人员满意度，指标值：≥9０%，实际完成值为：9０%，指标完成率为100%。

指标2：单位人员满意度，指标值：≥9０%，实际完成值为：9０%，指标完成率为100%。

　　此项权重分值为１0分，实际得分１０分，

五、预算执行进度与绩效指标总体完成率偏差

“放管服”工作及“12345”政务服务热线保障费项目年初预算105.84万元，全年预算105.84元，实际支出101.22万元，预算执行率为95.63%，项目绩效指标总体完成率为100.38%，总体偏差率为4.75%，偏差原因：由于政务服务保障人员1名辞职，经费压缩。

六、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**

一是州政府高度重视部署该项工作以及财政的大力支持使得该项目顺利高效开展。

二是项目资金支出严格按照资金使用的相关管理要求执行，严格资金使用范围，保证资金专款专用。有效杜绝截留、挪用、滞留、浪费资金等现象的发生，确保资金使用安全和最大效益的发挥。

1. **存在的问题及原因分析**

一是预算绩效管理缺少专人负责，预算绩效管理人员职责和分工尚待明确。

二是预算绩效管理局限于绩效评价，对预算绩效管理的学习有待深入。

七、有关建议

一是建议从人员职责、项目类型、绩效目标设定、绩效监控、绩效评价等方面完善预算绩效管理。

二是通过自主学习《财政支出绩效评价管理暂行办法》等指导文件、积极参加培训并思考总结经验等方式提高对预算绩效管理的认识。

八、其他需要说明的问题

无。