附件1

**财政支出项目绩效评价报告**

评价类型：□实施过程评价 □完成结果评价

项目名称： 综合事务

项目单位： 海口市政府服务中心

主管部门： 海口市政务管理局

评价时间： 2019年1 月1 日至2019年12 月31 日

组织方式：□财政部门 □主管部门 □项目单位

评价机构：□中介机构 □专家组 □项目单位评价组

评价单位（盖章）：

上报时间：2020年4月

附件1-2

**项目绩效目标表**

**项目名称：综合事务**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | | | | | | |
| 指标类型 | 绩效指标 | 绩效目标 | 绩效标准 | | | |
| 优 | 良 | 中 | 差 |
| 产出指标 | 指标1：邮件送达 | 为市民提供负责邮寄送达服务 | 及时送达 | 送达 | 延迟送达 | 未送达 |
| 指标2：后勤保障（水电、电话费等） | 日常水电电话费及时支付 | 按量支付 | 延迟支付 | 到位 | 未到位 |
| 指标3：热线前台服务外包 | 严格考核前台外包服务进行绩效评价 | 优 | 良 | 中 | 差 |
| 指标4：12345物业服务外包 | 环境整洁干净达五星级标准提供物业标准服务 | 整洁 | 及时清洁 | 不及时清洁 | 脏 |
| 指标5：人脸控制报警系统 | 人脸识别系统 | 高效 | 适用 | 应付 | 不识别 |
| 指标6：信息化系统运营 | 信息化系统维护 | 正常运作 | 网速慢 | 有时断网 | 不能运作 |
| 成效指标 | 指标1：办件量 | 12345热线年应答量达1792025次，办结率达99.79% | 99.79% | 99.7% | 99.75% | 99% |
| 指标2：公众满意度 | 群众满意度达88.91% | 88.91% | 88.9% | 88.89% | 88% |
| 效率指标 | 指标1：社会效益 | 稳定的技术服务支撑，确保信息系统稳定运行，社会效益反映良好 | 没有投诉 | 2% | 5% | 6% |
| 指标2：组织管理水平 | 管理制度完善、支撑设备有保障、技术队伍力量充足 | 齐全 | 95% | 90% | 85% |

注：预算批复的绩效目标如有调整的，需在报告中加以说明。新增（包括需调整）目标的项目可参照2018年预算编制中我厅已审核同类型项目目标重新设置或调整填报。

附件1-3

**项目基本信息**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **一、项目基本情况** | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 项目实施单位 | | | 海口市政府服务中心 | | | | | 主管部门 | | | | | | 海口市政务管理局 | | | | | |
| 项目负责人 | | | 吴秋云 | | | | | 联系电话 | | | | | | 68522066 | | | | | |
| 地址 | | | 海口市滨海大道28号青少年活动中心一楼 | | | | | | | | | | | 邮编 | | | 570125 | | |
| 项目类型 | | | 经常性项目（ / ） 一次性项目（ ） | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 计划投资额  （万元） | | | 4797.57 | | 实际到位资金（万元） | | | | | 4599.877 | 实际使用情况（万元） | | | | | 4544.448 | | |
| 其中：中央财政 | | |  | | 其中：中央财政 | | | | |  |  | | | | |  | | |
| 省财政 | | |  | | 省财政 | | | | |  |  | | | | |  | | |
| 市县财政 | | |  | | 市县财政 | | | | |  |  | | | | |  | | |
| 其他 | | |  | | 其他 | | | | |  |  | | | | |  | | |
| **二、绩效评价指标评分** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 一级指标 | | 分值 | | | 二级指标 | | | 分值 | | 三级指标 | | | | 分值 | | 得分 | | |
| 项目决策 | | 20 | | | 项目目标 | | | 4 | | 目标内容 | | | | 4 | | 4 | | |
| 决策过程 | | | 8 | | 决策依据 | | | | 3 | | 3 | | |
| 决策程序 | | | | 5 | | 5 | | |
| 资金分配 | | | 8 | | 分配办法 | | | | 2 | | 2 | | |
| 分配结果 | | | | 6 | | 6 | | |
| 项目管理 | | 25 | | | 资金到位 | | | 5 | | 到位率 | | | | 3 | | 3 | | |
| 到位时效 | | | | 2 | | 2 | | |
| 资金管理 | | | 10 | | 资金使用 | | | | 7 | | 5 | | |
| 财务管理 | | | | 3 | | 3 | | |
| 组织实施 | | | 10 | | 组织机构 | | | | 1 | | 1 | | |
| 管理制度 | | | | 9 | | 8 | | |
| 项目绩效 | | 55 | | | 项目产出 | | | 15 | | 产出数量 | | | | 5 | | 4 | | |
| 产出质量 | | | | 4 | | 3 | | |
| 产出时效 | | | | 3 | | 3 | | |
| 产出成本 | | | | 3 | | 3 | | |
| 项目效益 | | | 40 | | 经济效益 | | | | 8 | | 7 | | |
| 社会效益 | | | | 8 | | 8 | | |
| 环境效益 | | | | 8 | | 7 | | |
| 可持续影响 | | | | 8 | | 8 | | |
| 服务对象满意度 | | | | 8 | | 7 | | |
| 总分 | | 100 | | |  | | | 100 | |  | | | | 100 | | 92 | | |
| 评价等次 | | | | | | | | | | 优 | | | | | | | | |
| **三、评价人员** | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 姓 名 | | | 职务/职称 | | | | 单 位 | | | | | | 项目评分 | | | 签 字 | | |
| 吴秋云 | | | 局长 | | | | 海口市政务管理局 | | | | | | 92 | | | 吴秋云 | | |
| 符傲霜 | | | 副局长 | | | | 海口市政务管理局 | | | | | | 92 | | | 符傲霜 | | |
| 梁振武 | | | 副调研员 | | | | 海口市政务管理局 | | | | | | 92 | | | 梁振武 | | |
| 张舒童 | | | 综合科负责人 | | | | 海口市政务管理局 | | | | | | 92 | | | 张舒童 | | |
| 评价工作组组长（签字）：吴秋云  项目单位负责人（签字并盖章）：吴秋云  2020年 4月 14 日 | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

附件1-4

**财政支出项目绩效评价报告**

**一、项目概况**

**（一）**项目单位基本情况。

海口市政府服务中心为参照国家公务员管理的事业单位，人员编制23人，现实有在岗30人，公务车辆编制1辆，实有1辆。

**（二）**项目基本性质、用途和主要内容、涉及范围。

项目名称：综合事务属经常性项目。它主要涉及以下几个具体经济分类：502-机关商品和服务支出含12345热线前台外包费、物业管理费、邮寄送达、水电费等；503-机关资本性支出（一）设备购置；503-机关资本性支出（一）人脸控制报警系统（调整政府经济支出分类属一次性项目）。

**（三）**跨年度项目的预期总目标及阶段性目标。

按计划实施政务管理经常性项目，没有跨年度项目。

**二、项目资金使用及管理情况**

**（一）**项目资金到位情况分析（包括财政资金、自筹资金等）。

项目资金4599.877万元到位情况良好，每月按计划上报财政下拨款项。由以下四项构成（1）后勤保障费用4114.097万元（含12345热线外包费用2581.17万元；物业外包管理费330万元；邮寄送达费240万元等）；（2）业务活动费367.91万元（其中含12345热线进社区亲民活动费用54万元、直播12345督查督办费用23.28万元、微信公众号运营100万元和其他220.63万元。共计397.91万元，后调整政府经济支出分类用于办公设备购置30万元）；（3）30万元办公设备购置；（4）87.87万元人脸识别系统费用构成。

**（二）**项目资金使用情况分析（主要是指财政资金）。

项目资金4599.877万元使用情况正常。年末完成4544.448万元，占预算98.79%。

502-机关商品和服务支出费用4114.097万元，含其中物业管理费330万元每月支付保安和保洁服务费；12345热线外包费用2581.17万元，按合同支付90%；和邮寄送达、水电费等截至年末完成支付4103.222万元，占预算99.74%；

502-机关商品和服务支出费用367.91万元，年末完成支付355.023万元，占预算96.5%。

503-机关资本性支出（一）设备购置30万元年末支出3.85万元，占预算12.83%（因市财政对一般性支出控制未完成支付）；

503-机关资本性支出（一）人脸控制报警系统87.87万元截至年末完成82.353万元，占预算93.72%（调整政府经济支出分类属一次性项目）。

**（三）**项目资金管理情况分析（包括管理制度、办法的制订及执行情况）分析。

项目资金管理情况依据海编[2008]63号文，组织有关职能部门集中受理进入中心的各类行政许可、行政审批、行政服务和招标投标项目。中心的标准化体系中已制定了财务管理制度，按照中心的财务管理制度规划实施执行。负责对行政许可、行政审批、行政服务和招标投标项目要集中受理、跟踪、督办催办。负责受理并处理申办人有关各行政审批服务项目的投诉。负责计算机等电子设备及自动化办公系统的技术维护和软件升级等方面的工作，保障中心各项工作规范、有序、高效运作。

三、项目组织实施情况

**（一）**项目组织情况（包括项目招投标情况、调整情况、完成验收等）分析。

政府网上商城采购办公设备，按照采购程序，先录入采购计划，一步一步审核提交，由经办人审核。然后由商家提供签订采购合同，再录入订单并提交支付申请，最后由支付局支付。

**（二）**项目管理情况（包括项目管理制度建设、日常检查监督管理等情况）分析。

中心根据财务管理制度、固定资产管理制度等进行管理，组织检查监督管理，购置的设备统一进行网上商城采购，统一修理。出入库由两人以上签名办理。

四、项目绩效情况

**（一）**项目绩效目标完成情况分析。

1. 项目的经济性分析。

（1）项目成本（预算）控制情况；

推行全面的预算管理能够有效地降低成本，实现总体目标的保障。中心的项目都是日常性的工作需要开支，都是提前做计划、做预算，然后财政下拨用款指标后再开支。

（2）项目成本（预算）节约情况。

项目支出实行集中管理、授权审批、一支笔审批，由财务部门对预算控制和支付行为进行统一监督。对预算内支出，一把手审批，预算外支出原则不予审批。只有这样才能有效的控制好预算内资金的支出和杜绝不合理的预算外资金的使用，使预算管理正常化。

2.项目的效率性分析。

（1）项目的实施进度；

每月按计划实施进度，项目资金每月按计划下拨款项。

（2）项目完成质量。

项目资金按时到位，每月按计划下拨款项。按时按质按量完成。

3.项目的效益性分析。

（1）项目预期目标完成程度。

综合事务项目万元完成数为4544.448万元，占预算98.79%：

502-机关商品和服务支出费用4114.097万元，含其中物业管理费330万元每月支付保安和保洁服务费；12345热线外包费用2581.17万元，按合同支付90%；和邮寄送达、水电费等截至年末完成支付4103.222万元，占预算99.74%；

502-机关商品和服务支出费用367.91万元，年末完成支付355.023万元，占预算96.5%。

503-机关资本性支出（一）设备购置30万元年末支出3.85万元，占预算12.83%（因市财政对一般性支出控制未完成支付）；

503-机关资本性支出（一）人脸控制报警系统87.87万元截至年末完成82.353万元，占预算93.72%（调整政府经济支出分类属一次性项目）。

（2）项目实施对经济和社会的影响。

12345热线年应答量达1792025次，办结率达99.79%

4.项目的可持续性分析。

**强化“12345+”平台功能。**一是积极探索“12345+营商服务”模式。建立了“四个一”措施，即一个专席受理、一个值班长协调、一个联席会议研究处置、一套督查督办制度跟进处置的工作机制。截止10月底，“12345+营商服务”共服务企业128家，累计走访企业48家，受理办件484件，对接市、区职能单位84家，已解决诉求432件，诉求解决率89.26%，企业对营商专席服务满意度100%。二是强化“12345+政务服务”融通。发挥12345“一号通用”优势，畅通12345政务服务总客服，提供“7×24小时”全天候服务，打造“不打烊”的政务服务。三是开通“12345+人才服务”专线，加大与人社、住建等部门联动，为“人才引进”提供政策咨询解答，提升咨询办件的处置效率。四是推动“12345+网格化”工作。推广使用微联动APP，目前安装用户达3058人。截止10月底，网格员主动上报办件总数达85351件，办结85165件，办结率为99.78%，志愿者团队上报办件为126件。五是开通“12345+挪车”业务。业务开通后日均处理挪车办件500余件，为广大市民提供了又一项便民服务。六是升级优化12345工单系统联动系统。先后升级12345 热线退单审核功能（PC 端和微信端）、12345 热线联动处置互评功能（PC 端）和“12345+人民调解”系统功能（PC 端），完善了具体功能。

1. 项目预算批复的绩效指标完成情况分析

将项目资金支出后的项目实际状况与预算批复的绩效指标（如有调整的则按调整后指标）进行对比，逐指标具体分析完成情况。

综合事务项目按产出指标、成效指标、效率指标进行绩效管理，项目活动为：物业外包即保安、保洁人员工资，安保及保洁用品费；固定资产购置费；12345热线外包费；邮寄送达费等后勤保障费。

综合事务项目完成数为4544.448万元，占预算98.79%： 其中：

502-机关商品和服务支出费用4114.097万元，含其中物业管理费330万元每月支付保安和保洁服务费；12345热线外包费用2581.17万元，按合同支付90%；和邮寄送达、水电费等截至年末完成支付4103.222万元，占预算99.74%；

502-机关商品和服务支出费用367.91万元，年末完成支付355.023万元，占预算96.5%。

503-机关资本性支出（一）设备购置30万元年末支出3.85万元，占预算12.83%（因市财政对一般性支出控制未完成支付）；

503-机关资本性支出（一）人脸控制报警系统87.87万元截至年末完成82.353万元，占预算93.72%（调整政府经济支出分类属一次性项目）。

项目绩效目标未完成原因分析。

主要对未完成2019年预算批复的项目绩效目标情况分析。

未完成2019年项目目标任务是基于市财政对一般性支出的控制。

五、综合评价情况及评价结论（按附件4格式附相关评分表）。

综合项目绩效评价综合得分为92分，绩效级别评定为“优”。

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价指标 | 分值 | 得分 | 绩效等级 | 绩效等级标准 |
| 项目决策 | 20 | 20 | 优秀 | 优秀（18-20）、良好（16-17） 一般（14-15）、较差（13分以下） |
| 项目管理 | 25 | 23 | 优秀 | 优秀（22-25）、良好（20-21） 一般（17-19）、较差（16分以下） |
| 项目绩效 | 55 | 50 | 良好 | 优秀（49-55）、良好（44-48） 一般（38-43）、较差（37分以下） |
| 综合绩效 | 100 | 90 | 优秀 | 优秀（90-100）、良好（80-89） 一般（60-79） 、较差（59分以下） |

1．“项目决策”评价指标满分为20分，评价得分为20分。

2．“项目管理”评价指标满分为25分，评价得分为22分。该指标的扣分原因主要是：

（1）该项目中的资金使用7分由于有一部分资金无法支付，故只得5分。

（2）管理扣1分。

3．“项目绩效”评价指标满分为55分，评价得分为50分。该指标的扣分原因主要是：

（1）该项目经济效益不高，所以扣分。服务对象满意度达不到100%所以扣分。

详见附件表。

六、主要经验及做法、存在的问题和建议（包括资金安排、使用过程中的经验、做法、存在问题、改进措施和有关建议等）。

本预算项目具有明确的目标，资金到位及时，并制定了科学的实施计划，项目实施过程中严格按照有关项目管理和经费管理规定执行。

当前，我中心将按照有关建设规划，加快推进信息化建设，加强与各派驻单位协调联系，强化对窗口人员管理，规范服务，提高服务效能，集中受理、集中审批、集中办结，展现政府服务平台形象，实现服务管理标准化。

七、其他需说明的问题，比如当年未完工项目后续工作计划等。