

2021年度汕头市龙湖区政务服务数据管理局 行政服务大厅购买服务项目 绩效评价报告

一、评价项目概要

（一）项目概况

为贯彻落实省、市关于推进一门式一网式政府服务模式改革的重要工作部署，对行政服务中心原办事大厅进行改造升级，方便多部门进驻，加快项目审批速度。为进一步做好进驻工作，以最优的效率服务市民和企业，区行政服务大厅实行政府工作人员和购买服务聘用工作人员驻点相结合承担窗口工作模式。

该项目主要内容是以汕头市龙湖区政务服务数据管理局（以下简称“政数局”）行政服务大厅购买服务，用于支付临聘人员的工资费用、窗口人员工作服制作费用以及支付区政务服务中心物业管理服务费用，以保障我区政务服务中心“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”政府服务模式及区12345热线工作的稳步推进。

2021年该项目财政资金总额为257.5万元，截至2021年12月31日，实际使用257.38万元，执行率为99.95%。

（二）项目绩效目标

2021年项目预期总目标：保障我区政务服务中心“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”政府服务模式及区12345

热线工作的稳步推进。

阶段性目标:保障临聘人员薪资、福利待遇以及区政务,服务中心的物业管理服务,进一步提升我区政务服务水平,助力打造政务服务新格局。

(三) 评价方法、评价标准

本次评价运用了专家评议法、项目实地考察法、查问询证法、问卷调查法、公众评判法、比较法、综合评价法等多种评价方法。通过查问询证法、实地考察法对政数局进行面访、座谈、询问、观察、检查、复核等方式对评价项目的实施情况和资料进行核实。基于本评价项目特征与评价目的,针对受益群众设计满意度调查问卷,在计划的范围内发放、收集、分析调查问卷,进行满意度评判。通过对各服务实际产出、实施效果与预定目标比对,综合分析绩效目标实现情况。运用多个指标对实施现场的调研结果进行分类汇总与综合评判,从而判断资金运用的整体绩效实现情况及存在的问题。

本次评价采用的评价标准主要有计划标准、历史标准、其他标准。将政数局提出的工作目标作为计划标准。将2020年政务大厅业务办理量的增长率作为历史标准。将经省财政厅认可的其他标准作为其他评价标准。

(四) 绩效评价工作过程

本次评价工作经过了前期准备、材料跟催与材料评审、现场访谈、调研与社会调查、综合评审与评分、撰写绩效评价报告。

二、综合评价情况及评价结论

该项目资金保障了临聘人员的每月的工资费用、日常工作所需的工作服制作费用、区政务服务中心物业管理服务费用支付的及时性和充足性，稳步推进区政务服务中心综合窗口及物业服务、政务服务自助厅和12345热线日常管理及24小时应急处置等相关工作，提升了区政务服务水平，助力打造政务服务新格局。

该项目实施过程中主要存在的问题：一是员工考核管理较薄弱，第三方服务验收机制尚未形成；二是工作人员上班着装制度、采购制度尚待完善。

该项目绩效评价得分为90分，评价等级为“优”。

绩效评价得分汇总表

一级指标	分 值	得 分	得分率
投 入	21	19	90.48%
过 程	25	19	76.00%
产 出	27	27	100.00%
效 果	27	25	92.59%
合 计	100	90	90.00%

三、存在的问题及原因分析（略）

（一）项目绩效目标、绩效指标设置有不足之处。

（二）个别制度建立尚待完善。

四、有关建议（略）

（一）加强项目考核管理，建立相关验收机制。

（二）完善相关制度，提高制度的针对性。