

综合窗口外包人员经费项目 支出绩效评价报告

一、基本情况

（一）项目概况

项目名称综合窗口外包人员经费，实施单位盐田区政务服务中心，计划开始时间 2020 年 01 月 01 日，计划完成时间 2020 年 12 月 31 日。项目实施目的为区政务服务中心要发挥对三级政务服务窗口的指导、监督和协调作用，加强对窗口工作人员进行管理，并强化考核，建立责权一致、高效协同的工作机制。

1. 立项依据

根据《深圳市盐田区人民政府办公室关于印发盐田区行政服务大厅窗口工作人员队伍管理运行整合方案的通知》（深盐府办函〔2018〕29 号）要求，区级大厅、街道、社区采用购买服务形式招录窗口工作人员，购买服务标准参照全市各区平均标准 12 万/年，且每年根据全市平均标准进行调整。

2. 主要内容及实施情况:

综合窗口外包人员经费，年度预算 312 万元，执行率为 100%。

主要内容：采购 26 名窗口服务人员，保证窗口服务人员资质达标率 100%，2020 年 1 月前到岗。有效提高盐田区政务服务水平，实现群众满意度 95%以上。

实施情况：采购 26 名窗口服务人员，窗口服务人员资质达标率达 100%，窗口服务人员 2020 年 1 月前到岗。

3. 资金投入和使用情况：2020 年，财政拨款综合窗口人员外包人员经费项目经费年度资金总额 312 万元，实际支出 312 万元，预算执行率为 100%。其中资金用途主要是基本工资、绩效工资、年度考核奖、加班费、夜班费等人员经费支出。

（二）项目绩效目标

项目年度绩效目标：一是工作人员分配到区级大厅、社区大厅综合窗口为群众提供政务服务。二是综合窗口工作人员按区政务服务中心要求，完成各项政务服务相关工作，提高盐田区政务服务水平。三是群众满意度达到 95%以上。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围：为了提高项目资金使用率，强化政府投资项目资金管理，提高综合窗口外包人员经费项目的资金使用效益，对资金支出情况开展绩效评价。

（二）绩效评价遵循“公平、公开、公正、透明、客观”的原则，采用资料审查及实地核查的方式，确认项目实际建设情况。

（三）绩效评价工作过程：综合窗口外包人员经费为群众提供优质的政务服务，提高办事便利性和办事效率。在项目最后阶段通过对服务对象满意度服务质量进行调研评价，最终得出评价结论。

三、综合评价情况及评价结论

该项目绩效评价主要包括产出、效益、满意度 3 项指标，总分 100 分，其中产出指标 50 分、效益指标 30 分、满意度指标 10 分、预算执行率 10 分。根据各项指标实际完成情况进行评价，

自评得分合计 96 分，各项指标自评情况如下：

（一）产出指标

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
产出	数量指标	采购窗口服务人员人数	20	20
	质量指标	采购窗口服务人员资质达标率	20	20
	工作时效	采购窗口服务人员 2020 年 1 月前到岗	10	10
合计			50	50

（二）效益指标

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
效益	社会效益指标	有效提供政务服务，服务水平进一步提高。	30	28
合计			30	28

（三）满意度指标

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
满意度	服务对象满意度指标	≥95%	10	8
合计			10	8

（四）预算执行率指标

一级指标	年初预算(万元)	全年预算数(万元)	全年执行数(万元)	分值	得分
年度资金总额	312	312	312	10	10
合计				10	10

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况。

项目立项依据充分、必要性分析合理，严格按照区政府服务采购项目相关程序申报立项，资金来源为财政拨款，项目预算编制时

制定了可行的绩效评分方案，但在预算编制、绩效目标等方面与实际建设情况存在一定差距，因此在绩效目标及预算编制科学性自评时进行了扣分。

（二）项目过程情况。

1. 项目实施过程，相关组织架构、职责分工、制度建设及保障措施如下：

（1）组织架构：项目实施主要分成领导小组、项目管理办公室、专家指导小组；项目领导小组是区政务服务数据管理局科室的负责人，项目管理科室是区政务服务数据管理局分管领导，项目专家指导小组为区政务服务中心主任。

（2）职责分工

区政务服务数据管理局：1. 负责综合窗口外包人员经费服务项目的督导和绩效考核工作。2. 负责综合窗口外包人员经费服务项目信息和数据收集与分析运用工作。3. 负责研究制订综合窗口外包人员经费相关标准和规范。4. 负责组织起草全区综合窗口外包人员经费项目年度工作计划和实施方案

专家指导小组：1. 参与研究制订综合窗口外包人员经费有关政策、规范、方案等。2. 为综合窗口外包人员经费项目提供技术指导、技能培训、考核评估等服务。3. 为完善综合窗口外包人员经费项目制度建设提出意见和建议。4. 完成项目办委托的其他工作任务

（3）方案建设及保障措施

为认真落实我区 2020 年综合窗口外包人员经费项目任

务，根据《深圳市盐田区人民政府办公室关于印发盐田区行政服务大厅窗口工作人员队伍管理运行整合方案的通知》（深盐府办函〔2018〕29号）的要求设立本项目。结合我局实际，特制定《盐田区2020年度综合窗口外包人员经费项目年度方案》。

2. 方案实施的保障措施：加强资金管理、创新督导考核方式，提高办事效率、充分发挥窗口政务服务的作用、加大宣传力度，推进示范区建设。

3. 各项目预算资金分配较为合理、资金到位及时，资金使用严格执行上级及局内部财务管理制度项目。综合窗口外包人员经费项目经费2020年总预算为312万元，最终实际支出为312万元，预算执行率为100%。

（三）项目产出情况。综合窗口外包人员经费为辖区常住居民提供更好的政务服务。

（四）项目效益情况。综合窗口外包人员经费项目使辖区居民享受政务服务的便利性进一步提高，保障了办事效率，提升了政务服务水平，居民满意度进一步提高。但在服务过程中，仍需完善窗口基础设施，加强宣传，建立健全追踪服务制度，因此在效益指标中扣分。

五、主要经验及做法

1. 财务管理制度健全，资金使用规范合理

为保证资金支出的规范性，我单位根据行政事业单位会计准则、审计法等文件制定了财务管理制度。在2020年资金活动中，我单位严格执行资金管理、费用支出等要求，确保会计核算规范、

财务处理规范、账目记账清晰、支出依据合规、相关凭证材料齐全，不存在虚列项目支出现象，做到账实相符、账据相符、账证核对、账账相符、账表相符。

2. 合理编制部门预算，强化绩效目标管理

在制定预算编制方案时，我单位着力突出预算编制的科学性，多方面借鉴学习先进经验做法，能够科学合理安排项目预算资金规模，且在预算申报中，将项目绩效目标编制作为重点，按时编制并报送绩效目标，进一步强化预算绩效目标管理。

六、存在的问题及原因分析

2020 年项目预算大部分为下拨款项，对这些项目经费欠缺综合考量，需进一步纳入部门预算大盘管理，加强对经费收款单位的监管，督促项目经费按进度合理使用。

七、有关建议

加强专业培训、学习考察和业务交流等措施，进一步提高人员绩效管理业务水平和实际工作能力。提高预算绩效执行力，指定专人负责预算执行监督管理，进一步推动预算绩效管理工作。