

附件 5

项目绩效自评报告

项目名称: 大埔县政务服务数据管理局 2023 年第三方效能监察费

县级项目主管部门: (公章)

填报人姓名: 曾琪

联系电话: 5188363

填报日期: 2024 年 8 月 27 日

一、基本情况

（一）项目基本情况。

根据省、市文件要求，全面坚持稳中求进工作总基调，坚持新发展理念，紧扣我国社会主要矛盾变化，按照高质量发展的要求，统筹推进“五位一体”总体布局和协调推进“四个全面”战略布局，坚持以供给侧结构性改革为主线，按照党中央、国务院决策部署和加快建立现代财政制度、全面实施绩效管理的要求，扎实有序推进政府购买服务第三方绩效评价工作，不断提高规范化、制度化管理水平，逐步扩大绩效评价项目覆盖面，着力提升财政资金效益和政府公共服务管理水平。

（二）项目决策情况。

为贯彻落实党中央、国务院决策部署，提高政府购买服务质量，规范政府购买服务行为，财政部关于推进政府购买服务第三方绩效评价工作的指导意见精神，落实《关于印发梅州市引进第三方机构评估全市各级行政单位行政效能工作方案的通知》（梅市府办函〔2017〕138号）要求，扎实有序推进政府购买服务第三方绩效评价工作。

（三）绩效目标。

为进一步完善和提升政务服务水平和质量，进一步落实简政放权，还利于民，在合理运用大数据、电子 APP 平台的情况下，切实加强全县政务服务工作，以严肃查纠政务服务体系内服务群

众不到位、推诿扯皮、久拖不决等不作为、慢作为问题，让办事群众和社会公众参与监督，提升群众满意度。

二、绩效自评工作组织情况

一是明确第三方监督测评机构及测评对象、范围。项目采取比选的方式，确定第三方测评机构——梅州市众成汇通科技有限公司，在 2023 年内对县政府政务服务中心、全县 15 个镇（场）服务中心、全县 265 个村级党群服务中心实行现场监督测评工作，测评对象为在其办事的机关部门、企事业单位和普通居民。二是确定第三方监督测评方式。测评主要通过五种方式进行：（1）现场察看。实地查看各中心建设情况，包括入驻窗口业务办理情况、便民利民措施及设施建设情况、网上办事大厅建设情况及电子监察系统建设情况等；（2）暗访监测。主要采取暗访询问、随同群众办理业务、模仿办证等隐性方式，通过面对面对话调查或侧面观察了解等途径，对窗口工作人员服务态度、服务质量、环境卫生等各方面进行评议；（3）问卷调查。通过对市民、企业关心的问题和企业、市民的问卷调查，监测窗口工作人员的履职情况和对服务平台的意见和建议；（4）查阅资料。在各中心的服务大厅现场查阅政务服务工作开展的工作资料、办件卷宗等资料；（5）APP 测评。使用 5 种以上主流手机，抽检各中心微信公众号、微博服务号、APP，逐个进行查看和验证。三是明确政务服务测评内容。（1）服务态度。是否做到“微笑服务”，“耐心服务”，是

否做到对群众一视同仁；（2）服务质量。是否有效解决群众的问题，群众对服务质量是否满意等；（3）办事效率。是否在规定时间内完成事项、给群众答复等；（4）服务环境。窗口环境是否整洁、资料是否齐全等；（5）事项公开。是否按规定公开办事流程、文本模板、政策新规、事项完成情况等；（6）简政放权。是否落实群众事项就近办理和自助办理。

三、绩效自评结论

该项目 2023 年工作已全部完成，梅州市众成汇通科技有限公司已提交 2023 年每月设施设备检测情况及监察报告，新一年度工作已如期开展。主要从被测评主体的服务态度、服务质量、办事效率、服务环境、事项公开和简政放权等六个方面进行了分析总结，其中改进和提升服务效率、方式成为办事群众最为关注的内容。

四、绩效指标分析

（一）决策分析

1. 项目立项情况。

（1）论证决策。

为贯彻落实党中央、国务院决策部署，提高政府购买服务质量，规范政府购买服务行为，财政部关于推进政府购买服务第三方绩效评价工作的指导意见精神，扎实有序推进政府购买服务第三方绩效评价工作。

（2）目标设置。

确保在 2023 年内对县政府政务服务中心、全县 15 个镇（场）服务中心、全县 265 个村级党群服务中心实行现场监督测评工作，落实和完善政务服务工作。

（3）保障措施。

成立项目组，下设工作组，负责监督测评调查问卷的拟定和成果分析，并提出改进意见、负责监督测评工作的具体开展。

2. 资金落实情况。

（1）资金到位。

根据大埔县财政局《关于下达 2023 年部门预算的通知》（埔财预〔2023〕2 号）预算批复文件，落实下达第三方效能监察费用 25 万元。

（2）资金分配。

县级下达第三方效能监察费 25 万元，在 2023 年内对县政府政务服务中心、全县 15 个镇（场）服务中心、全县 265 个村级党群服务中心实行现场监督测评工作。

（二）管理分析

1. 资金管理。

（1）资金支付。

严格按照资金计划到位，没有出现资金未到位或到位不及时等情况。按合同进度支付，共计支付 25 万元。

（2）支出规范性。

我单位建立了项目管理制度、会计核算及财务处理制度。大埔县政务服务数据管理局 2023 年第三方效能监察费严格执行财务管理制度，财务处理及时、会计核算规范。

2. 事项管理。

（1）实施程序。

一是按照双方确定的工作内容和计划，确保按时、按要求完成工作任务；二是各级政务服务中心的工作人员按照中心作息时间安排开展工作，严格执行中心各项规章制度，熟悉电子监控业务；三是现场监督测评人员须按规定完成工作，填写相关监督测评记录；四是相关工作人员须保持与中心的信息畅通，并保证相关信息的安全保密；五是每月不少于 1 次向中心督查处汇报工作进程，分析工作任务，落实具体工作事项。

（2）管理情况。

成立项目组，下设工作组，负责监督测评调查问卷的拟定和成果分析，并提出改进意见、负责监督测评工作的具体开展。

（三）产出分析

1. 经济性。

本次绩效评价的目的是为了全面分析和综合评价我中心本级财政预算资金的使用管理情况，为切实提高财政资金使用效益，强化预算支出的责任和效率提供参考依据。

2. 效率性。

预算安排保障了政务服务正常的工作运转，体现了县委县政府对政务服务工作的关心和重视，预算安排的项目支出是非常必要的，在执行上是严格遵守各项财经纪律的，在项目资金的使用上也是放心的。在资金的管理和使用上，严守法律底线、纪律底线、道德底线。

（四）效益实现度分析

1. 效果性。

经过第三方机构测评后，各级政务服务部门在服务质量，服务意识，办事效率，窗口工作人员的综合素质，简化办事程序，公示办事结果等方面都有很高的提升，尤其是在服务质量和办事效率方面群众的满意度甚至达 100%，有关中心《目标绩效考核细则》中规定的工作要求，各窗口都能将绩效内容融入窗口工作人员日常考核中，中心管理工作的重大提升和各业务单位的管理成果，获得了办事群众的好评。

随着信息时代的发展和大数据应用，各级服务中心加大了提升办事效率，改进政务公开的软、硬件的投入。此项工作在群众中，尤其是青年办事群众中受到了高度评价。

2. 公平性。

政府热线效能不断提升。建立沟通联络机制，形成上下联动的沟通网络，热线效能投诉受理效率和水平不断提升。2023 年，

我县共受理政府服务热线工单 6648 件，其中投诉 5078 件、举报 381 件、求助（建议）1007 件，咨询 177 件，表扬 5 件，办结率 100%，评价满意率 99.82%。

五、主要绩效。

（一）建立了健全指标体系。

合理设定第三方效能监察绩效目标及相应指标，作为政务服务绩效评价的依据。能够客观评价服务提供状况和服务对象、相关群体以及办事群众等方面满意情况，特别是对服务对象满意度指标应当赋予较大权重。

（二）落实绩效评价范围。

受益对象为社会公众的政府购买公共服务项目，积极引入第三方机构开展绩效评价工作，就购买服务行为的经济性、规范性、效率性、公平性开展评价。具体确定重点领域、重点项目，并逐步扩大范围。达到效能监察效果。

六、存在问题。

一是测评方式在一定程度上需要更新。“放管服”改革层出不穷，为提升大埔县政务服务整体创新、集成创新水平，我县政务服务中心在持续推动政务服务创新，开展线上线下深度融合，提高政务服务供给能力上提出了新的工作要求。第三方监督测评方式需要依据政务服务新的工作内容进行适度更新、调整。

二是由于大埔县政务服务第三方测评项目年度实际服务费用

按照合同约定以本次采购服务单价、服务质量考核结果据实结算，可能会出现项目支出延迟的问题。

七、下一步工作计划。

（一）政务公开、政务服务队伍建设有待进一步加强。强化细化相关规定。

（二）资金使用效益有待进一步提高，绩效目标设立不够明确、细化和量化。