2023年青浦区政务服务工作经费项目
绩效评价结果信息

一、项目概述

青浦区行政服务中心是由青浦区人民政府授权承担本区经济和社会发展相关事项审批和办证、办照服务工作的职能机构，主要服务对象为广大人民群众及各类企事业单位。根据《“一网通办”政务服务中心建设和运行规范》相关要求，行政服务中心已协调、落实青浦公安分局、区卫健委、区市场监管局等40家区属职能部门进驻设立窗口，共计进驻607项政务服务事项，进驻工作人员达204名，相关人员由行政服务中心与进驻部门共同考核管理。2023年，为落实《上海市全面深化“一网通办”改革工作要点》中“全面提升政务服务标准化、规范化、便利化、智慧化建设”的要求，青浦区围绕“高颜值、最江南、创新核、温暖家”的区域发展定位，以“构建‘温暖家’政务服务体系，拓宽服务半径，推动政务服务触手可达、就近可办；打造‘高颜值’政务服务中心，提升政务服务办事体验”等工作任务，提升青浦区政务服务水平，打造“青浦好办”2.0升级版。

为保障区行政服务中心及窗口进驻单位工作的开展，确保大厅正常运行，行政服务中心设立了“青浦区政务服务工作经费”项目，2023年项目年初预算932.99万元，调整后预算896.56万元,执行金额822.09万元,预算执行率91.69%。

二、评价工作开展情况

评价组结合项目属日常工作经费特点，通过实地调研、方案评审环节，形成本次绩效评价关注重点：一是关注中心窗口的整体运行情况；二是关注项目过程管理，预算编制、预算保障边界、资金使用情况等；三是关注资产及易耗品的申领流程、台账记录是否完备；四是根据成本预算绩效管理要求，关注受理中心第三方测评项目实施成本。评价组通过调研、访谈、查阅资料、综合评分等方法，对本项目开展绩效评价。期间，通过对中心进行访谈，了解项目实施完成情况、项目考核管理情况、项目实施效果等。对办事群众、企业及窗口工作人员进行满意度调研等步骤，确认中心窗口工作保障情况。按照指标体系对相关数据信息进行汇总分析，形成项目绩效评价报告。

三、评价结论和主要绩效

通过数据采集、社会调查等方式，运用绩效评价指标体系，从决策、过程、成本、产出、效益等五方面对项目进行客观评价，最终评分结果为 85.85 分，绩效评级为“良”，其中项目决策类满分 15 分，得分 11.25 分，得分率 75%；项目过程类满分 25 分，得分 22.4 分，得分率 89.6%；2023 年青浦区政务服务工作经费项目之子项目“受理中心第三方测评项目”进行了成本预算绩效分析，满分 6 分，得分 2.2 分，得分率 36.67%；项目产出类满分 26 分，得分 24.9 分，得分率 95.77%；项目效益类满分 28 分，得分 25.1 分，得分率 89.64%。

2023年青浦区政务服务工作经费项目总体实施情况良好，保障了中心窗口进驻部门各项工作的正常开展，大厅设备及建筑物的正常运行；“进驻部门、进驻事项、服务提供、事项办理”等基本符合要求；中心全年工作日正常对外开放，线下共受理业务24.61万件，接待27.59万人次，无有责投诉事件发生，“一网通办”高频政务服务事项网上办结率达到88.8%，窗口工作人员满意度达96.15%，办事群众、企业满意度达98.8%。但也存在预算绩效管理需进一步精细，经费支出及过程管理待进一步加强，大厅规范化建设可进一步提升，受理中心第三方测评成本还有下降空间等问题。

四、主要经验、问题和建议

（一）主要经验及做法

1.统筹指导、统一管理，构建一体化服务体系

构建的区、镇、村三级政务服务体系，打造“最江南”“高颜值”政务服务窗口。全市率先实现街镇受理中心5A全覆盖，设立示范区综合受理窗口，开辟示范区24小时自助服务专区；全国首创通办受理模式，上线全国首张跨省政务服务地图，汇集379个办事网点，“示范区政务服务一体化建设”获上海市优化营商环境优秀案例。先进经验做法多次被人民日报、法治日报、人民网、新华网、上观新闻等报道。

2.微笑服务、暖心帮办，营造政务服务“温暖家”

建立健全“五位一体”立体化帮办服务体系，持续开展领导干部“政务服务帮办月”活动。做优做实帮办服务，线

上专业人工帮办满意率达100%，线下在区政务服务中心开设“一对一”帮办窗口，开展“保姆式”帮办1.7万余次。设置街镇、村居“办不成事”窗口28个，提供反映、帮办、整改兜底式服务。落实首问负责、告知承诺、岗位AB角、限时办结，在各级政务服务窗口开展“微笑相迎、温暖相伴”活动，全年收到群众表扬信及扫码文字好评400余次。

3.数字赋能、创新驱动，打造智慧化办事体验

打造一体化智能管理系统，整合贯通综窗、音视频“双录”、数字大厅智能引导等系统及好差评等多元政务数据，覆盖全区区中心、分中心及街镇中心，提供统一预约、证照授权调用、电子签章、双向免费快递、绿色通道与特殊人群取号等服务。累计上线“好办”“快办”“智能办”事项140个，表单智能预填完整率达80%，预审准确率达95%，一次申报通过率达95%。创新远程视频服务，推动个人、企业事项就近受理，设置120余个“远程虚拟窗口”服务延伸点，实现11个街镇及工业园区分中心全覆盖；推动跨省业务远程受理，依托三省一市统一的“远程虚拟窗口”，与江苏苏州、无锡、浙江嘉善、安徽阜阳等地建立朋友圈，扩大跨省通办专窗事项覆盖度。

（二）存在问题

1.预算管理不够精细，资金保障范围需进一步清晰

一是部分子项目预算按照历年预算及执行情况进行编制，未细化至数量、单价，且未说明测算依据，如培训费等项目虽结合单位工作计划，但主要还是参照历年预算进行编

制。其次，行政服务中心设置的绩效目标不够准确、完整，无法全面涵盖项目的工作内容，未与预算编报充分挂钩。二是部分子项目由于预算保障边界不清晰，存在部分应列入单位公用经费的预算内容编制于项目经费中，并导致了经费支出层面存在混用的情况。如党建及文化活动工作经费中包含机关支部及中心支部文化墙费用，支出不规范资金达 1.73 万元等。此外，单位存在 22.30 万元转专户结余资金未于 2023 年度支付完毕，与财政要求及中心承诺时限不符，其中 14.9 万元于 2024 年 1 月支付，结余 7.4 万元于 2024 年 2 月上缴区财政。

2.窗口过程管理有待加强，合同管理需进一步完善

（1）窗口日常精细化管理需进一步提升

在资产、耗材的领用管理上，中心已采取办事窗口、业务科室分开申领的管理流程。但在资金核算上，因涉及窗口较多，耗材种类、数量繁杂，导致支出资金无法精确细分列支于窗口项目经费和单位公用经费，也因此无法准确核算窗口层面耗材执行金额。同时，在通信费等支出上，也存在相关问题。

（2）单位合同管理有待进一步完善

通过项目合同及支出明细，发现个别合同付款时间与项目开展期间存在偏差，如受理中心第三方测评项目约定“10 月底付清尾款”，但合同实施期限为 2023 年全年，支付进度早于实施进度。同时，行政服务中心管理经费子项目中采购的电脑型号与合同约定不符，第三方提供了缺货的情况说

明，但未签订补充协议，合同变更程序需进一步规范。

3.政务服务中心标准化建设方面仍有提升空间

根据窗口巡查以及测评考核报告显示，中心虽在标准化建设上取得了一定的成绩，但细节方面仍有提升的空间。包括测评单位提出的工作人员未及时切换评价器、未按规定着装、工作期间玩手机、偶有窗口办理单个事项时间超过20分钟等问题，以及“微笑相迎、温暖相伴”活动中偶有发现的工作人员未起身迎送办事群众、未双手递接材料、未主动引导评价等现象。政务服务中心对外服务整体规范、服务质量可进一步提升，展现更优的政务服务。

4.受理中心第三方测评成本仍有下降空间

经成本分析，项目部分工作预算编制标准高于成本分析标准，包括电话回访、电话抽查及村级中心检查等业务，经分析核定标准单价分别为3.9元/次、4元/次及2.08万元/次；部分预算编制标准低于成本分析标准，包括问卷调查、现场检查及暗访及测评反馈等业务，经分析核定标准单价分别为24.35元/次、408.77元/次及3413.23元/次。根据核定标准，项目预期降本率为32.37%。

（三）建议和改进举措

1.提升预算编制水平，优化财政资源配置，规范资金使用范围

一是建议在以后年度严格按照财政要求编制项目预算，细化至数量、单价，提供测算依据。并参照评价组完善后的绩效目标，编制全面、量化、合理的绩效目标，将预算编报

与绩效目标标杆值形成逻辑性挂钩。**二是**建议进一步明确项目预算保障边界，对于属保障行政服务中心本部相关经费，应编制在单位公用经费中；属保障窗口进驻部门的相关经费，方可编制在项目经费中。并在今后强化经费支出审批机制，公用经费使用严格执行制度规定的使用范围，专项项目经费按照财政批复内容进行列支。此外，在申请转专户资金时，参照项目合同合理测算需于12月支付的款项，确保相关资金能够于每年12月31日前完成支付，提升财政资金使用效率。

2.细化日常管理要求，规范合同管理流程

（1）细化日常台账记录，提升单位精细化管理水平

建议中心结合窗口单位的特殊性，进一步细化台账管理，将中心与进驻部门分开统计与核算。如在办公用品上，将窗口相关科室与中心内部科室的采购及领用情况分开统计核算；在通信费上，将相关电话费、网络费等按照业务科室或电话线路区分入账。

（2）规范合同条款，确保项目监管全覆盖

建议中心在以后年度签订合同时，规范合同条款内容，在项目实施完毕且验收通过后支付合同尾款，确保合同监管力度覆盖项目整个实施期间。同时，针对无法按照合同约定完成工作的情况，及时沟通、协商，并签订补充协议，确保合同签订及变更流程规范。

3.强化人员日常管理，落实部门协同管理机制，全面提升中心服务水平

建议中心在以后年度项目实施时，针对进驻企业、交警、税务等使用自有人员的进驻单位，加强部门间的协同管理，将巡查发现的问题及时反馈至部门负责人，督促部门内部进行整改落实。

4.优化项目成本支出，提高财政资金使用效益

建议中心参照成本分析形成的公共服务标准、成本定额标准以及财政支出标准合理安排以后年度的项目预算，提升财政资金使用效益。评价组测算得出的标准具体如下：

受理中心第三方测评项目预算建议标准表

单位：元

业务内容	招标需求次数	核定单价标准	建议预算编排数
问卷调查	3180	24.35	77,426.69
电话回访	9180	3.90	35,805.13
电话抽查	660	4.00	2,637.50
现场检查及暗访	252	408.77	103,010.07
村级中心检查	2	20,809.69	41,619.39
测评反馈	17	3,413.23	58,024.94
总计			318,523.71

五、结果应用情况

（一）明确项目预算编制依据，提升预算编制科学性

认真落实区预算编制工作会议精神，严格贯彻“三重一大”议事决策制度和内控制度，紧密结合绩效评价结果和相关要求，科学编制2025年度预算，并召开3次预算编制工作交流会，进一步完善预算编制，细化项目内容，不断提高预算编制科学化精细化水平。同时，从严从紧管控“三公”经费使用，进一步明确预算保障边界，精细化管理办公费、差旅费、会议费等经费，把过紧日子的要求落到实处。

（二）加强财政资金使用管理，提升绩效目标合理性

1.严格财政专户资金管理。定期梳理项目推进进度及资金拨付情况，及时开展业务对接，逐项核实项目进展，并根据实际情况。参照项目合同条款，科学测算12月项目支付款项，确保转专户资金额度合理、资金使用规范。坚持“应支尽支、能支尽支”工作原则，加快督促项目推进，确保在12月31日前完成转专户资金支付。同时，从严做好结余资金上缴工作。

2.细化项目绩效考核指标。按照单位预算绩效管理工作制度，结合单位项目预算、具体工作内容及工作计划安排，积极建立与业务工作紧密相关的绩效考核指标体系，合理设置一级指标、二级指标和三级指标，进一步提高绩效目标的科学性、合规性。

（三）细化各项目管理要求，提升内部管理规范性

1.台账管理精细化。根据行政服务中心涉及多部门进驻办公的特殊性，进一步优化完善日常管理、台账管理等制度文件，并将中心本部与进驻部门的办公用品、复印纸等费用分开统计核算，确保对应支出金额可划分入账、实现笔笔资金流向明确、账目可查，提高单位精细化管理水平。

2.合同管理规范化。本单位办公室作为合同统一归口管理部门，加强对合同订立的经济性审核，确保合同签订程序的合规性、内容的合理性及要素的完整性，并严格做好项目合同的集中管理，增强风险防范意识，提高合同履约能力。同时，针对因突发事件、客观因素等，无法按照合同约定完成工作的情况，强化沟通对接，及时根据相关制度规范落实

合同要素变更等事宜，保障单位合法权益，助力工作高效有序进行。

（四）落实成本绩效分析结果，提升财政资金使用效益

认真贯彻区财政局各项工作要求，不断加强项目预算编制，做细做好项目成本测算工作，提升财政资金使用效益。同时，根据2023年区行政服务分中心、街镇社区事务受理服务中心标准化建设窗口满意度测评项目的成本绩效分析结果，并结合过“紧日子”要求，进一步优化核算项目实施成本，提高项目资金监管力度，促进项目建设降本增效，助力打造节约型机关建设。