



额尔古纳市政务服务中心购买服务费 项目绩效评价报告

委托单位： 额尔古纳市财政局

主管单位： 额尔古纳市政务服务中心

评价机构： 内蒙古数财管理咨询有限公司

二〇二四年十二月

目 录

| | |
|-----------------------------|----|
| 一、基本情况 | 1 |
| (一) 项目概况 | 1 |
| (二) 项目绩效目标 | 5 |
| 二、绩效评价工作开展情况 | 5 |
| (一) 绩效评价目的、对象和范围 | 5 |
| (二) 绩效评价原则与方法 | 6 |
| (三) 绩效评价思路及指标体系 | 10 |
| (四) 绩效评价工作过程 | 11 |
| 三、综合评价情况及评价结论 | 14 |
| (一) 综合评价结论 | 14 |
| (二) 综合评价意见 | 15 |
| 四、绩效评价指标分析 | 15 |
| (一) 项目决策情况 | 15 |
| (二) 项目过程情况 | 17 |
| (三) 项目产出情况 | 20 |
| (四) 项目效益情况 | 23 |
| 五、存在的问题及原因分析 | 26 |
| (一) 项目执行过程不规范 | 26 |
| (二) 项目绩效目标不完整、绩效指标不合理 | 26 |
| 六、有关建议 | 26 |
| (一) 规范项目执行过程管理 | 27 |
| (二) 强化绩效目标、指标编制 | 27 |

| | |
|------------------------------|----|
| 七、需要说明的事项 | 27 |
| (一) 关于评价责任的说明 | 27 |
| (二) 关于影响本次绩效评价局限性的说明 | 28 |
| (三) 提示报告使用者注意事项的说明 | 28 |
| 八、附件 | 29 |
| 附件 1：绩效评价指标体系 | 30 |
| 附件 2：专家组评价评分表 | 37 |
| 附件 3：绩效评价工作组专家及项目成员情况表 | 39 |
| 附件 4：调查问卷及结果反馈统计 | 42 |
| 附件 5：内蒙古数财管理咨询有限公司营业执照 | 49 |

为贯彻落实《中华人民共和国预算法》《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号），根据《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发〈内蒙古自治区项目支出绩效评价管理办法〉》（内政办发〔2021〕5号）文件精神，按照《呼伦贝尔市财政局关于印发〈呼伦贝尔市关于全面实施预算绩效管理的实施意见〉的通知》（呼财监〔2021〕1221号）文件要求，强化预算支出主体责任，提高财政资金使用效益，优化财政资金配置，额尔古纳市财政局（以下简称“财政局”）依据《关于委托第三方机构参与预算绩效管理的指导意见》（财预〔2021〕6号）文件精神，委托内蒙古数财管理咨询有限公司（以下简称“评价机构”）对额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目（以下简称“项目”）开展绩效评价。在进行资料收集和整理、调研分析的基础上，完成本次绩效评价工作，形成如下报告。

一、基本情况

（一）项目概况

1.项目立项背景

由中国共产党额尔古纳市人民政府党组文件《市政府2021年第六次党组会议议定事宜》（额政党组〔2021〕7号）可知，2021年5月7日，市政府党组书记文进磊在党政大楼一楼二号会议室主持召开市政府2021年第六次党组会议。会议研究讨论了市政务服务中心向社会力量购买服务有关事宜。为进一步推

进政府职能转变和行政效能提高、优化公共资源配置，提高公共服务质量和效率，创新公共服务供给模式，构建多层次、多方式的公共服务供给体系。会议原则通过了市政务服务中心向社会力量购买服务的请示，会议要求，市人社局、政务服务中心按照政府采购程序进一步办理相关手续，根据政府购买服务费用和考核工资标准，设置奖励机制，在政府法律顾问的指导下，进一步细化合同。同时，市人社局要结合本市实际，就今后政府购买服务制定具体实施意见，确保该工作规范有序开展。

2.项目立项依据

(1) 《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）；

(2) 《政府购买服务管理办法》（2020-01-03 财政部中华人民共和国财政部令第 102 号公布 2020-03-01 实施）；

(3) 《市政府 2021 年第六次党组会议议定事宜》（额政党组〔2021〕7号）；

(4) 《额尔古纳市政务服务中心 2023 年重点工作计划》。

3.项目主要内容及实施情况

由额尔古纳市政务服务中心购买服务采购需求及《额尔古纳市政务服务中心服务项目服务合同》可知，购买服务费项目合同额 1080129.6 元。

2021 年 8 月 25 日本项目通过额尔古纳市公共资源交易中心发布招标公告；2021 年 9 月 6 日采用竞争性磋商方式确定北京

外企人力资源服务有限公司为项目服务单位，中标金额1080129.6元。

额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目服务内容包括：额尔古纳市政务服务中心综合窗口的咨询、接件、受理、送达、材料流转、投诉处理、12345政务服务热线和导办帮办等工作并及时跟进办理进度，同时完成交办的其他相关工作。

项目服务期限自合同签订之日起一年，自2021年起，合同一年一签，共续签了3年。

截至2024年12月31日，项目服务已经结束，购买服务费已全部支付。

4.项目资金投入及使用情况

根据额尔古纳市政务服务中心提供相关材料分析可知，项目预算108万元。截至2023年12月31日，财政下达资金总额108万元，财政拨款资金到位总额108万元，资金到位率100%，预算资金执行1080129.6元（其中：项目资金108万元，经费支出129.6元），预算执行率100%。额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目资金支出详见表1。

表1 项目资金支出统计表

单位：元

| 序号 | 付款单位 | 收款单位 | 支出内容 | 支付金额 | 支付时间 |
|----|-------------|----------------|-------------|----------|-------------|
| 1 | 额尔古纳市政务服务中心 | 北京外企人力资源服务有限公司 | 1-3月社会购买服务费 | 270032.4 | 2023年5月16日 |
| 2 | 额尔古纳市政务服务中心 | 北京外企人力资源服务有限公司 | 4-6月购买服务费 | 53967.6 | 2023年11月24日 |

| 序号 | 付款单位 | 收款单位 | 支出内容 | 支付金额 | 支付时间 |
|----|-------------|----------------|------------|------------------|-------------|
| 3 | 额尔古纳市政务服务中心 | 北京外企人力资源服务有限公司 | 4-6月购买服务费 | 216064.8 | 2023年11月24日 |
| 4 | 额尔古纳市政务服务中心 | 北京外企人力资源服务有限公司 | 7-12月购买服务费 | 129.6 | 2023年12月29日 |
| 5 | 额尔古纳市政务服务中心 | 北京外企人力资源服务有限公司 | 7-12月购买服务费 | 529200 | 2023年12月30日 |
| 6 | 额尔古纳市政务服务中心 | 北京外企人力资源服务有限公司 | 7-12月购买服务费 | 10735.2 | 2023年12月30日 |
| 合计 | | | — | 1080129.6 | — |

5.项目组织管理

额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目实施单位是额尔古纳市政务服务中心。额尔古纳市政务服务中心（挂额尔古纳市党群服务中心牌子）为额尔古纳市政务服务局所属的公益一类事业单位，机构规格相当于副科级，贯彻党中央关于政务服务工作的方针政策，落实自治区党委、呼伦贝尔市委和额尔古纳市委相关决策部署。主要职责如下：

（一）协调有关部门在市本级政务服务大厅落实“马上办网上办、一次办”的相关规定，优化政务服务流程，提高政务服务效率。

（二）承担市本级实体大厅标准化建设和服务保障工作。

（三）承担利企便民的政务服务平台建设及进驻市政务服务大厅政务事项的咨询与“帮代办”服务。

（四）负责市本级政务大厅的网络平台运行和维护工作。

（五）负责12345政务服务便民热线平台的日常运行调度及服务相关工作。

（六）参与拟订全市党群中心发展规划并组织实施；为党员群众提供综合性服务支撑平台；承担对下级党群服务中心的业务指导工作。

（七）承担主管部门交办的其他相关工作。

额尔古纳市政务服务中心负责本项目预算申请、组织实施建设。

额尔古纳市财政局负责项目资金的审批、拨付。

通过竞争性磋商方式确定北京外企人力资源服务有限公司为项目服务单位，负责额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目具体服务。

（二）项目绩效目标

由额尔古纳市政务服务中心提供相关文件可知，该项目总体目标为：额尔古纳市政务服务中心、政务服务热线等政务服务相关工作。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1.绩效评价目的

开展本次绩效评价主要有三个目的。一是运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法对额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目开展绩效评价，强化预算单位绩效理念，提高财政资金使用效率，保证财政资金规范、安全、有效使用；二是为指导预算编制、设定绩效目标、优化财政支出结构、提

升预算绩效管理工作的质量和水平提供决策依据；三是通过绩效评价工作的开展，发现项目实施过程中存在的问题，促进预算单位总结经验、发现问题、改进工作，为预算单位科学决策、规范管理提供参考。

2.绩效评价对象和范围

(1) 绩效评价对象

本次绩效评价对象为额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目。

(2) 绩效评价范围

本次绩效评价范围为额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目实施的决策、过程、产出及效益情况，评价资金总额为 108 万元。

(3) 评价基准日

本次绩效评价基准日为 2023 年 12 月 31 日。

(二) 绩效评价原则与方法

1.绩效评价原则

(1) 科学公正原则。本次绩效评价工作参照财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发〈内蒙古自治区项目支出绩效评价管理办法〉》（内政办发〔2021〕5号）、《呼伦贝尔市财政局关于印发〈呼伦贝尔市关于全面实施预算绩效管理的实施意见〉的通知》（呼财监〔2021〕1221号）等文件要求，运用科

学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映，本项目将采用定量与定性相结合的评价方法，制定合理、可行的绩效评价指标体系，并组织实施绩效评价。

（2）独立原则。《关于印发〈第三方机构预算绩效评价业务监督管理暂行办法〉的通知》（财监〔2021〕4号）中规定，“第三方机构应当在委托方和被评价对象提供工作便利条件和相关资料情况下独立完成委托事项”。作为独立第三方，我公司将以真实、客观、公正的要求完成此次绩效评价工作，并接受相关部门监督。

（3）客观原则。《关于印发〈第三方机构预算绩效评价业务监督管理暂行办法〉的通知》（财监〔2021〕4号）中规定，“第三方机构应当按照协议（合同）约定事项客观公正、实事求是地开展预算绩效评价，不得出具不实预算绩效评价报告”。我公司将本着认真负责、脚踏实地的态度，实事求是地开展预算绩效评价工作，出具能真实反映项目情况的预算绩效评价报告。

（4）规范原则。《关于印发〈第三方机构预算绩效评价业务监督管理暂行办法〉的通知》（财监〔2021〕4号）中规定，“第三方机构应当履行必要评价程序，合理选取具有代表性的样本，对原始资料进行必要的核查验证，形成结论并出具预算绩效评价报告。”通过科学合理的工作方式与方法，在现场调研的基础上全面分析绩效材料，与项目单位、财政局充分沟通

的基础上，评价财政支出绩效，并形成绩效评价报告。

2.绩效评价方法

本次绩效评价采用全面评价和重点评价相结合、现场评价和非现场评价相结合的方法，采用成本效益分析法、比较分析法、因素分析法、公众评判法、文献法对项目进行评价。在与项目单位充分沟通的基础上，对项目实施过程中的问题进行总结、反思，切实加强财政资金管理的科学化、规范化和精细化水平。

(1) 成本效益分析法。通过对比分析项目支出与效益，评价项目目标的实现程度，评判是否以最小的成本获得最大的效益。

(2) 比较分析法。通过对比项目预期建设目标与实施效果，综合分析预期目标的实现程度。

(3) 因素分析法。通过综合分析影响项目预期建设内容、预期效果实现的内外因素，评价分析预期目标的实现程度，并提出改进措施。

(4) 公众评判法

通过问卷调查、调研访谈等形式，对项目实施效果进行评判，评价分析预期目标的实现程度。

(5) 文献法。通过搜集、整理、分析国家、内蒙古自治区、呼伦贝尔市及额尔古纳市相关的政策文件、管理制度等相关文献资料，了解项目工作开展的背景、目的、意义及相关要求。

3.绩效评价依据

- (1) 《中华人民共和国预算法》（2020年修订）；
- (2) 《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）；
- (3) 《国务院关于进一步深化预算管理制度改革的意见》（国发〔2021〕5号）；
- (4) 《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）；
- (5) 《内蒙古自治区预算绩效管理条例》；
- (6) 《内蒙古自治区人民政府办公厅关于印发〈内蒙古自治区项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（内政办发〔2021〕5号）；
- (7) 《内蒙古自治区人民政府关于进一步深化预算管理制度改革的实施意见》（内政发〔2022〕2号）；
- (8) 《内蒙古自治区关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（内财监〔2019〕1343号）；
- (9) 《呼伦贝尔市财政局关于印发〈呼伦贝尔市关于全面实施预算绩效管理的实施意见〉的通知》（呼财监〔2021〕1221号）；
- (10) 《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）；
- (11) 《政府购买服务管理办法》（2020-01-03 财政部中

华人民共和国财政部令第 102 号公布 2020-03-01 实施)；

(12)《市政府 2021 年第六次党组会议议定事宜》(额政党组〔2021〕7 号)；

(13)《额尔古纳市政务服务中心 2023 年重点工作计划》；

(14)其他与项目相关佐证资料。

(三) 绩效评价思路及指标体系

1. 绩效评价思路

本次绩效评价重点有三个：一是项目目标和预算编制指标。预算编制合理性反映了财政投入的效益，通过分析计划内容与项目目标、预算编制与计划数量和成本标准的匹配性，体现预算绩效管理的重点。二是项目管理情况。重点考察项目过程管理是否规范，项目执行是否与招标采购标准及合同约定一致。三是项目效益指标。财政公共项目的投入必须体现项目的产出，以及所产生的经济效益、社会效益等效果，这是财政资金使用的关键目标。

项目决策：一是项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职能，用以反映和考核项目立项依据情况；二是分析项目目标与预算内容的关联性，以及项目指标是否量化；三是通过了解预算编制依据、编制方法，分析预算编制的合理性。

项目过程：一是评判项目执行是否有相关的制度保障；二是评判项目过程制度执行有效性，分析项目实施保障情况。

项目产出：通过梳理预算资金的支出结构、支出方向，研究项目产出数量、产出质量、产出成本、产出时效情况。

项目效益：综合评价资金投入使用后的经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响、服务对象满意度等。

2.绩效评价指标

根据上述思路，结合项目实际情况，构建绩效评价指标体系，具体情况详见附件 1。

项目绩效评价指标体系由一级指标、二级指标、三级指标构成，总分值 100 分，数据主要来源于政策文件、管理办法、统计基础数据、实地调研、问卷调查等。

（1）项目决策：分值 15 分，从项目立项、绩效目标、资金投入三方面评价项目决策及投入情况。

（2）项目过程：分值 25 分，从资金管理和组织实施两方面评价项目过程情况。

（3）项目产出：分值 30 分，从产出数量、产出质量、产出成本、产出时效四方面分析项目实际产出情况。

（4）项目效益：分值 30 分，综合评价分析项目社会效益、可持续影响和服务对象满意度。

（四）绩效评价工作过程

为保证此次绩效评价工作高效、有序开展，我公司结合委托方关于绩效评价工作的相关要求拟定评价工作安排，包括前期准备、组织实施、评价总结三个阶段。

1.前期准备阶段。

(1) 成立绩效评价工作组

评价机构根据额尔古纳市财政局绩效评价工作的相关要求成立评价工作组，评价工作组全程负责组织、实施绩效评价工作，按照额尔古纳市财政局要求，确认绩效评价目的、内容，并完成各项评价任务。

(2) 基础资料收集与审核

评价工作组成立后，与额尔古纳市财政局沟通并确认评价目的、评价内容、评价重点、评价程序等，根据沟通结果，拟定被评价单位需提供的资料清单，并发送至项目单位，收集项目基础资料。

评价工作组对前期收集到的基础资料进行分类整理，对所收集资料内容的完备性、数据准确性和勾稽关系进行审核。

(3) 制定绩效评价指标体系

评价工作组在了解项目基本情况的基础上，明确绩效评价思路、评价依据、评价方式方法、评价指标及评定标准、评价时间和人员安排等，制定绩效评价指标体系，并提交额尔古纳市财政局确认。

2.组织实施阶段

(1) 现场调研

评价工作组深入现场，与额尔古纳市财政局、项目单位等部门组织调研沟通会、进行正式调研。

调研过程中，工作组通过对项目负责人访谈，充分了解项目实施情况，核实资金支出方向，并将前期梳理的疑问与项目单位交换意见。

（2）社会调查

评价工作组在调研过程中就项目利益相关群体意见和建议进行收集。

（3）补充信息收集

评价工作组基于项目准备阶段收集到的项目资料与绩效评价指标体系进行对比，与项目单位进行沟通交流，补充收集评价所需相关资料，补充资料包括实施过程材料、工作总结等。

3.评价总结阶段

（1）形成初步绩效评价结论

评价工作组根据收集资料、调研情况，形成初步评价结论，并撰写绩效评价报告初稿。

（2）形成绩效评价报告初稿与意见征集

评价工作组根据评审会结论修改完善绩效评价报告初稿，并就绩效评价结论与项目各相关单位进行沟通与意见征求。

（3）形成正式绩效评价报告

评价工作组根据各方反馈意见对绩效评价报告初稿进行修改，形成正式绩效评价报告，并上报额尔古纳市财政局。

（4）额尔古纳市财政局验收

额尔古纳市财政局就评价机构报送的项目绩效评价报告组

织验收。

(5) 报送报告及资料手册

按照额尔古纳市财政局绩效评价工作要求，装订评价报告、资料手册，并报送至额尔古纳市财政局。

三、综合评价情况及评价结论

本次绩效评价采用定性评价和定量评价相结合的方法，总分为 100 分。本次绩效评价结果分为四档：

综合得分在 90—100 分（含 90 分）为优；

综合得分在 80—90 分（含 80 分）为良；

综合得分在 60—80 分（含 60 分）为中；

综合得分在 60 分以下为差。

(一) 综合评价结论

评价工作组在基础资料分析及处理的基础上，对额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目进行客观的绩效评价，综合得分 91.48 分，评价等级“优”，具体得分情况详见表 3-1。

表 3-1 绩效评价得分表

| 指标 | 分值 | 评分 | 得分率 |
|------|-----|-------|--------|
| 项目决策 | 15 | 13.5 | 90% |
| 项目过程 | 25 | 23 | 92% |
| 项目产出 | 30 | 25 | 83.33% |
| 项目效益 | 30 | 29.98 | 99.93% |
| 合计 | 100 | 91.48 | 91.48% |

（二）综合评价意见

经绩效评价工作组对额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目现场核实以及收集资料进行分析，项目立项依据充分、立项过程基本规范，绩效目标合理性、绩效指标明确性有待加强，项目预算编制科学、资金分配合理；项目资金使用合规，管理制度健全性不足，管理制度执行有效性需加强；产出数量、产出质量、产出时效、产出成本控制完成情况较好，项目社会效益、可持续影响、服务对象满意度较好。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

项目决策主要从项目立项、绩效目标、资金投入三方面予以考察。该部分分值 15 分，评价得分 13.5 分，得分率 90%，具体情况详见表 4-1。

表 4-1 项目决策部分得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 权重 | 得分 | 得分率 | 扣分要点 |
|--------------|---------|-----------|-------------|------------|------------------------------|
| 项目立项 (5分) | 立项依据充分性 | 2 | 2 | 100% | - |
| | 立项程序规范性 | 3 | 3 | 100% | - |
| 绩效目标 (6分) | 绩效目标合理性 | 2 | 1.5 | 75% | 年度目标缺少对预期效益的表述 |
| | 绩效指标明确性 | 4 | 3 | 75% | 绩效指标设置不合理、表述不清晰， 时效指标重复考核 |
| 资金投入 (4分) | 预算编制科学性 | 2 | 2 | 100% | - |
| | 资金分配合理性 | 2 | 2 | 100% | - |
| 决策指标得分合计 | | 15 | 13.5 | 90% | - |

1.项目立项

(1) 立项依据充分性

本项目立项符合《国务院办公厅关于政府向社会力量购买服务的指导意见》（国办发〔2013〕96号）、《政府购买服务管理办法》、中国共产党额尔古纳市人民政府党组文件《市政府2021年第六次党组会议议定事宜》（额政党组〔2021〕7号）、相关政策、国民经济发展规划，与部门职责范围相符，属于部门履职所需，属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则，立项依据充分。

此项分值2分，根据评分标准，本指标评价得2分。

(2) 立项程序规范性

该项目申请、设立过程符合《政府购买服务管理办法》、中国共产党额尔古纳市人民政府党组文件《市政府2021年第六次党组会议议定事宜》（额政党组〔2021〕7号）等相关要求，事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策，项目立项程序基本规范。

此项分值3分，根据评分标准，本指标评价得3分。

2.绩效目标

(1) 绩效目标合理性

额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目具有绩效目标，项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，年度目标缺少对预期产出效益的表述、绩效目标设置不完整，绩效目标与预算确

定的项目投资额或资金量相匹配。绩效目标合理性有待加强。

此项分值 2 分，根据评分标准，本指标评价得 1.5 分。

(2) 绩效指标明确性

额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目将绩效目标细化分解为具体的绩效指标；绩效指标设置不合理、表述不清晰，如成本指标设置为“按时支付人员工资”“按时缴纳人员社保等”、目标值设为“12 月”，经济效益指标设为了“相关人员的服务工作保障被服务单位和个人的合法权益”，生态效益指标设为了“对生态环境不造成格外的污染”；时效指标重复考核；绩效指标与项目目标任务数或计划数相对应。

此项分值 4 分，根据评分标准，本指标评价得 3 分。

3.资金投入

(1) 预算编制科学性

预算编制经过科学论证、预算内容与项目内容匹配，预算额度测算依据充分，预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配。预算编制科学合理。

此项分值 2 分，根据评分标准，本指标评价得 2 分。

(2) 资金分配合理性

预算资金分配依据充分，资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应。

此项分值 2 分，根据评分标准，本指标评价得 2 分。

(二) 项目过程情况

项目过程主要从资金管理、组织实施两方面予以考察。该部分分值 25 分，评价得分 23 分，得分率 92%，具体情况详见表 4-2。

表 4-2 项目过程得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 权重 | 得分 | 得分率 | 扣分要点 |
|----------------|---------|-----------|-----------|------------|------------------|
| 资金管理 (10 分) | 资金到位率 | 3 | 3 | 100% | - |
| | 预算执行率 | 3 | 3 | 100% | - |
| | 资金使用合规性 | 4 | 4 | 100% | - |
| 组织实施 (15 分) | 管理制度健全性 | 6 | 5 | 83.33% | 服务单位未制定完善的人员管理制度 |
| | 制度执行有效性 | 9 | 8 | 88.89% | 项目档案管理存在不足 |
| 管理指标得分合计 | | 25 | 23 | 92% | - |

1.资金管理

(1) 资金到位率

项目预算 108 万元，截至评价基准日，财政实际下达资金总额 108 万元，实际到位资金 108 万元，资金到位率 100%。

此项分值 3 分，根据评分标准，本指标评价得 3 分。

(2) 预算执行率

项目预算金额 108 万元，实际到位资金 108 万元，根据国库集中支出凭证可知，截至 2023 年 12 月 31 日，该项目实际支付 1080129.6 元(其中：项目资金 108 万元，经费支出 129.6 元)，预算执行率 100%。

此项分值 3 分，根据评分标准，本指标评价得 3 分。

（3）资金使用合规性

评价工作组针对项目资金支出进行核查，并按 100%的比例核查支出凭证，资金使用的审核流程合规、审批付款手续齐全，未发现挤占截留、虚列支出等不合规现象。

此项分值 4 分，根据评分标准，本指标评价得 4 分。

2.组织实施

（1）管理制度健全性

额尔古纳市政务服务中心具有《额尔古纳市政务服务中心财务管理制度》，并制定了《政务服务中心收支管理内部控制制度》《政务服务中心预算管理内部控制制度》《政务服务中心政府采购管理内控制度》等，服务单位未按照采购需求制定完善的人员管理制度，管理制度健全性不足。

此项分值 6 分，根据评分标准，本指标评价得 5 分。

（2）制度执行有效性

项目执行符合国家行业标准、行业管理部门和地方政府的相关规定；项目调整及支出调整手续完备；项目按照相应的管理制度进行实施；项目档案管理存在不足，缺少选派人员的工资水平及人员服装经费相关标准、培训出勤签到记录、每月考核记录、工资单等；项目单位制定了实施方案且方案内容完整、逻辑清晰，项目依据实施方案内容开展；项目实施过程日常监管及时到位；招标文件中额尔古纳市政务服务中心窗口工作人员服务期限自合同签订之日起一年，自 2021 年起，合同一年一

签，共续签 3 年，缺少许可续签相关手续；预算绩效管理工作规范有效，及时开展绩效监控与绩效自评工作。项目管理制度执行有效性有待加强。

此项分值 9 分，根据评分标准，本指标评价得 8 分。

（三）项目产出情况

项目产出主要从产出数量、产出质量、产出成本、产出时效四方面予以考察。该部分分值 30 分，评价得分 25 分，得分率 83.33%，具体情况详见表 4-3。

表 4-3 项目产出得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 权重 | 得分 | 得分率 | 扣分要点 |
|---------------|----------------------|-----------|-----------|---------------|------------------------|
| 产出数量 (12分) | 额尔古纳市政务服务中心综合窗口服务覆盖率 | 4 | 4 | 100% | - |
| | 服务人员配备数量 | 4 | 4 | 100% | - |
| | 服务礼仪培训完成率 | 4 | 2 | 50% | 礼仪培训 1 次，完成率 50% |
| 产出质量 (8分) | 综合窗口服务质量达标率 | 2 | 2 | 100% | - |
| | 服务人员基本素质及业务能力达标率 | 2 | 2 | 100% | - |
| | 人员待遇达标率 | 2 | 2 | 100% | - |
| | 人员考核达标率 | 2 | 0 | 0% | 未见每月综合考核记录 |
| 产出时效 (6分) | 服务完成及时性 | 6 | 5 | 83.33% | 未提供工资单等，无法判断工资待遇发放是否及时 |
| 产出成本 (4分) | 项目成本控制制度 | 4 | 4 | 100% | - |
| 产出指标得分合计 | | 30 | 25 | 83.33% | - |

1.产出数量

(1) 额尔古纳市政务服务中心综合窗口服务覆盖率

本指标考察额尔古纳市政务服务中心综合窗口是否按合同约定覆盖“一窗受理、一次办好”改革所需要相关服务，根据采购需求及合同约定，完成额尔古纳市政务服务中心综合窗口覆盖“一窗受理、一次办好”改革所需要相关服务，完成咨询、接件、受理、送达、材料流转、投诉处理、12345 政务服务热线和导办帮办等工作并及时跟进办理进度。经评价工作组核实，截至 2023 年 12 月 31 日，已完成相关服务，额尔古纳市政务服务中心综合窗口服务覆盖率 100%。

此项分值 4 分，根据评分标准，本指标评价得 4 分。

(2) 服务人员配备数量

本指标考察是否按计划完成服务人员配备，根据采购需求及合同约定，服务人员配备数量为 20 人。经评价工作组核实，项目服务单位实际配备服务人员数量为 20 人，符合要求。

此项分值 4 分，根据评分标准，本指标评价得 4 分。

(3) 服务礼仪培训完成率

本指标考察是否按计划完成服务礼仪培训工作，根据采购需求及合同约定，完成服务礼仪培训工作，每年 2 次及以上。经评价工作组核实，截至 2023 年 12 月 31 日，已完成礼仪培训 1 次，服务礼仪培训完成率 50%。

此项分值 4 分，根据评分标准，本指标评价得 2 分。

2.产出质量

(1) 综合窗口服务质量达标率

本指标考察额尔古纳市政务服务中心综合窗口服务质量达标情况，是否达到预期服务质量标准。经评价工作组核实，额尔古纳市政务服务中心综合窗口各项服务均达到采购需求，综合窗口服务质量达标率 100%。

此项分值 2 分，根据评分标准，本指标评价得 2 分。

(2) 服务人员基本素质及业务能力达标率

本指标考察服务人员基本素质及业务能力达标情况，是否符合预期要求标准。经评价工作组核实，配备服务人员基本素质及业务能力等条件均达到采购需求及合同约定，服务人员基本素质及业务能力达标率 100%。

此项分值 2 分，根据评分标准，本指标评价得 2 分。

(3) 人员待遇达标率

本指标考察服务人员待遇达标情况，是否达到预期待遇标准。经评价工作组核实，在已完成人员配备的基础上，人员福利待遇达到采购需求，工资包含基本工资、绩效奖金，并缴纳五险一金，人员待遇达标率 100%。

此项分值 2 分，根据评分标准，本指标评价得 2 分。

(4) 人员考核达标率

本指标考察人员考核达标情况，是否达到预期要求，每月至少开展一次对选派人员的考核，对于考核结果进行针对性培

训和改进，并根据多次考核结果，确定员工是否留用。经评价工作组核查，未见每月综合考核记录。

此项分值 2 分，根据评分标准，本指标评价得 0 分。

3.产出时效

服务完成及时性

本指标考察额尔古纳市政务服务中心服务及时情况，服务周期是否与预期规划周期一致。经评价工作组核查，额尔古纳市政务服务中心综合窗口各项服务全部按计划时间完成，未提供工资单等，无法判断工资待遇发放是否及时。

此项分值 6 分，根据评分标准，本指标评价得 5 分。

4.产出成本

本指标考察项目成本控制情况，经评价工作组核实，项目按照相关规定支出，项目预算数 108 万元，项目合同额 1080129.6 元，截至 2023 年 12 月 31 日，项目实际支出金额 1080129.6 元（其中：项目预算资金支出 108 万元，经费支出 129.6 元），未超出项目预算金额。

此项分值 4 分，根据评分标准，本指标评价得 4 分。

（四）项目效益情况

项目效益主要从社会效益、可持续影响、社会公众或服务对象满意度三方面予以考察。该部分分值 30 分，评价得分 29.98 分，得分率 99.93%，具体详见表 4-4。

表 4-4 项目效益得分表

| 二级指标 | 三级指标 | 权重 | 得分 | 得分率 | 扣分要点 |
|------------------|-------------|-----------|--------------|---------------|------------|
| 社会效益(20分) | 提升政务服务效能 | 4 | 4 | 100% | - |
| | 带动就业增长 | 4 | 4 | 100% | - |
| | 提高群众办事便捷性 | 4 | 4 | 100% | - |
| | 提升政务服务流程规范性 | 4 | 4 | 100% | - |
| | 提升窗口人员形象 | 4 | 4 | 100% | - |
| 可持续影响(5分) | 项目可持续性 | 5 | 5 | 100% | - |
| 社会公众或服务对象满意度(5分) | 群众满意度 | 5 | 4.98 | 99.6% | 根据问卷调查结果得出 |
| 效果指标得分合计 | | 30 | 29.98 | 99.93% | - |

1.社会效益

(1)提升政务服务效能

根据满意度调查问卷“您认为本项目实施对提升政务服务效能方面的效果如何？”，结合专家判断、现场访谈得出指标分值。通过项目实施，能够显著提升政务服务效能。

此项分值4分，根据评分标准，本指标评价得4分。

(2)带动就业增长

本指标考察项目实施带动就业增长情况。经评价工作组核实，项目实施后，带动就业人数达到20人。

此项分值4分，根据评分标准，本指标评价得4分。

(3)提高群众办事便捷性

根据满意度调查问卷“您认为本项目实施对提高群众办事便捷性方面的效果如何？”，结合专家判断、现场访谈得出指

标分值。通过项目实施，能够显著提高群众办事便捷性。

此项分值 4 分，根据评分标准，本指标评价得 4 分。

(4) 提升政务服务流程规范性

根据满意度调查问卷“您认为本项目实施对提升政务服务流程规范性方面的效果如何？”，结合专家判断、现场访谈得出指标分值。通过项目实施，能够显著提升政务服务流程规范性。

此项分值 4 分，根据评分标准，本指标评价得 4 分。

(5) 提升窗口人员形象

根据满意度调查问卷“您对额尔古纳市政务服务中心窗口人员形象是否满意？”，结合专家判断、现场访谈得出指标分值。通过项目实施，能够显著提升窗口人员形象。

此项分值 4 分，根据评分标准，本指标评价得 4 分。

2. 可持续影响

项目可持续性：本指标考核项目的可持续实施情况，项目单位资金管理 etc 组织保障是否能够支撑项目持续正常运营。结合项目单位的组织机构健全情况、管理经验水平等进行综合评价。

经绩效评价工作组核查，项目后续资金保障到位，能够支撑项目持续开展。

此项分值 5 分，根据评分标准，本指标评价得 5 分。

3. 社会公众或服务对象满意度

评价组通过对项目相关人员进行满意度收集，由问卷调查结果统计分析可知整体满意度良好，群众满意度达到 99.64%。

此项分值 5 分，根据评分标准，本指标评价得 4.98 分。

五、存在的问题及原因分析

（一）项目执行过程不规范

一是项目档案管理存在不足，缺少选派人员的工资水平及人员服装经费相关标准、培训出勤签到记录、每月考核记录、工资单等。

二是合同续签手续不规范，招标文件中额尔古纳市政务服务中心窗口工作人员服务期限自合同签订之日起一年，自 2021 年起，合同一年一签，共续签 3 年，但缺少许可续签相关手续。

三是额尔古纳市政务服务中心考核细则中对服务单位考核内容不够全面、不够细化，如未对服务人员数量、礼仪培训次数、人员管理制度等进行考核。

（二）项目绩效目标不完整、绩效指标不合理

项目总体目标设定中缺少项目预期产出效益的表述。绩效指标设置不合理、表述不清晰，如成本指标设置为“按时支付人员工资”“按时缴纳人员社保等”、目标值设为“12 月”，经济效益指标设为了“相关人员的服务工作保障被服务单位和个人的合法权益”，生态效益指标设为了“对生态环境不造成格外的污染”；时效指标重复考核。

六、有关建议

（一）规范项目执行过程管理

一是建议规范项目档案管理工作，及时对项目实施过程文件进行归档，包括项目执行过程中的电子文档和纸质文件，全部有序归档。

二是建议强化项目相关程序管理，如规范合同续签手续，在招标文件中及首次合同中约定许可续签合同。

三是建议完善额尔古纳市政务服务中心考核细则，细化对服务单位考核内容，加入服务人员数量、礼仪培训次数、人员管理制度等考核内容。

（二）强化绩效目标、指标编制

建议合理设置项目绩效目标，项目总体目标应包含预期产出内容及产出效益和效果；将绩效目标细化分解为具体的绩效指标、完善关键指标设置，绩效指标应清晰、可衡量；绩效指标设置应与目标任务数或计划数相对应。

七、需要说明的事项

（一）关于评价责任的说明

被评价单位的责任是提供与形成本次绩效评价报告相关的基础工作材料和相关资金财务核算资料，并对其真实性、合法性、完整性负责。评价机构依据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）进行评价，项目评价的可靠性基于相关部门和单位提供资料的全面性和准确性，绩效评价工作组尽可能地收集更为全面、有效、准确的文件和数据，但由于受客观

因素的限制，只能在相关部门和单位提供的现有资料的前提下，结合应有的职业判断作出尽可能可靠的评价结论。

（二）关于影响本次绩效评价局限性的说明

本次绩效评价的部分指标在具体目标值以及实际完成值量化方面存在一定难度，绩效评价工作组本着尽可能公平、公正、合理的原则，并结合问卷调查统计结果对相关指标进行综合评价。

（三）提示报告使用者注意事项的说明

1.评价机构及评价人员与委托评价单位和被评价单位之间不存在任何特殊的、需要回避的利害关系，评价人员在评价过程中恪守了职业道德规范。

2.本报告使用人对评价结果的把握应建立在对本报告所提供的有关评价结果的各项条件及说明的认真阅读和理解的基础之上。

八、附件

第三方评价机构名称

内蒙古数财管理咨询有限公司

盖章（加盖单位公章）

附件：

附件 1：绩效评价指标体系

附件 2：专家组评价评分表

附件 3：绩效评价工作组专家及项目成员情况表

附件 4：调查问卷及结果反馈统计

附件 5：内蒙古数财管理咨询有限公司营业执照

附件 1：绩效评价指标体系

额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目绩效评价指标体系

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 指标解释 | 评价标准及评分规则 |
|-------------|--------------|---------|----|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 决策 (15分) | 项目立项 (5分) | 立项依据充分性 | 2 | 项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。 | 评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；完全符合得 0.5 分，否则扣除相应分值； ②项目立项是否符合部门年度工作计划；完全符合得 0.5 分，否则扣除相应分值； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；完全符合得 0.5 分，否则扣除相应分值； ④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；完全符合得 0.5 分，否则扣除相应分值。 |
| | | 立项程序规范性 | 3 | 项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。 | 评价要点： ①项目按照规定的程序申请设立；完全符合得 1 分，否则扣除相应分值； ②审批文件、材料符合相关要求；完全符合得 1 分，否则扣除相应分值； ③事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策；完全符合得 1 分，否则扣除相应分值。 |
| | 绩效目标 (6分) | 绩效目标合理性 | 2 | 项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。 | 评价要点： ①项目有绩效目标；有绩效目标得 0.5 分，否则扣除相应分值； ②项目绩效目标与实际工作内容具有相关性；完全符合得 0.5 分，否则扣除相应分值； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平；完全符合得 0.5 分，否则扣除相应分值； ④绩效目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。完全符合得 0.5 分，否则扣除相应分值。 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 指标解释 | 评价标准及评分规则 |
|-------------|---------------|---------|----|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 绩效指标明确性 | 4 | 依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的细化情况。 | 评价要点： ①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；完全符合得1分，否则扣除相应分值； ②绩效指标通过清晰、可衡量的指标值予以体现；完全符合得1.5分，否则扣除相应分值； ③绩效指标与项目目标任务数或计划数相对应。完全符合得1.5分，否则扣除相应分值。 |
| | 资金投入 (4分) | 预算编制科学性 | 2 | 项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。 | 评价要点： ①预算编制经过科学论证；完全符合得0.5分，否则扣除相应分值； ②预算内容与项目内容匹配；完全符合得0.5分，否则扣除相应分值； ③预算额度测算依据充分，是否按照标准编制；完全符合得0.5分，否则扣除相应分值； ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配。完全符合得0.5分，否则扣除相应分值。 |
| | | 资金分配合理性 | 2 | 项目预算资金分配是否有测算依据，与项目单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性等情况。 | 评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应； 以上项目每项分值为1分，完全符合得满分，否则扣除相应分值。 |
| 过程 (25分) | 资金管理 (10分) | 资金到位率 | 3 | 实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实情况对项目实施的总体保障程度。 | 资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%。 实际到位资金：一定时期(本年度或项目期)内落实到具体项目的资金。 预算资金：一定时期(本年度或项目期)内预算安排到具体项目的资金。 得分=资金到位率*3分。 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 指标解释 | 评价标准及评分规则 |
|------|-----------|---------|----|--------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 预算执行率 | 3 | 项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。 | 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。 得分=预算执行率*3分。 |
| | | 资金使用合规性 | 4 | 项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。 | 评价要点： ①符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定；完全符合得1分，否则扣除相应分值； ②资金的拨付有完整的审批程序和手续；完全符合得1分，否则扣除相应分值； ③符合项目预算批复或合同规定的用途；完全符合得1分，否则扣除相应分值； ④不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；完全符合得1分，否则扣除相应分值。 |
| | 组织实施（15分） | 管理制度健全性 | 6 | 项目单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。 | 评价要点： ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；完全符合得3分，否则扣除相应分值； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整；完全符合得3分，否则扣除相应分值。 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 指标解释 | 评价标准及评分规则 |
|-------------|---------------|----------------------|----|-------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 制度执行有效性 | 9 | 项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。 | <p>评价要点：</p> <p>①符合国家行业标准、行业管理部门和地方政府的相关规定；完全符合得1分，否则扣除相应分值；</p> <p>②项目调整及支出调整手续完备；完全符合得1分，否则扣除相应分值；</p> <p>③项目按照相应的管理制度进行实施；完全符合得1分，否则扣除相应分值；</p> <p>④项目资料齐全并及时归档；完全符合得1分，否则扣除相应分值；</p> <p>⑤项目单位制定了实施方案且方案内容完整、逻辑清晰，项目依据实施方案内容开展；完全符合得1分，否则扣除相应分值；</p> <p>⑥项目实施过程监管及时到位；完全符合得1分，否则扣除相应分值；</p> <p>⑦项目涉及的合同内容完整，双方职责明确；完全符合得1分，否则扣除相应分值；</p> <p>⑧项目涉及的政府采购程序合规、合法；完全符合得1分，否则扣除相应分值；</p> <p>⑨预算绩效管理工作规范有效，及时开展绩效监控与绩效自评工作；完全符合得1分，否则扣除相应分值。</p> |
| 产出 (30分) | 产出数量 (12分) | 额尔古纳市政务服务中心综合窗口服务覆盖率 | 4 | 考察额尔古纳市政务服务中心综合窗口是否按合同约定覆盖“一窗受理、一次办好”改革所需要相关服务。 | <p>评价要点：</p> <p>根据采购需求及合同约定，完成额尔古纳市政务服务中心综合窗口覆盖“一窗受理、一次办好”改革所需要相关服务，完成咨询、接件、受理、送达、材料流转、投诉处理、12345政务服务热线和导办帮办等工作并及时跟进办理进度，得满分，否则按照完成比例得分。</p> |
| | | 服务人员配备数量 | 4 | 考察是否按计划完成服务人员配备。 | <p>评价要点：</p> <p>根据采购需求及合同约定，服务人员配备数量为20人，得满分，否则按照配备比例得分。</p> |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 指标解释 | 评价标准及评分规则 |
|------|--------------|------------------|----|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | 服务礼仪培训完成率 | 4 | 考察是否按计划完成服务礼仪培训工作。 | 评价要点： 根据采购需求及合同约定，完成服务礼仪培训工作，每年2次及以上，得满分，否则按照完成比例得分。 |
| | 产出质量 (8分) | 综合窗口服务质量达标率 | 2 | 额尔古纳市政务服务中心综合窗口服务质量达标情况，是否达到预期服务质量标准。 | 评价要点： 额尔古纳市政务服务中心综合窗口各项服务均达到采购需求，得满分，否则酌情扣分。 |
| | | 服务人员基本素质及业务能力达标率 | 2 | 服务人员基本素质及业务能力达标情况，是否符合预期要求标准。 | 评价要点： 配备服务人员基本素质及业务能力等条件均达到采购需求及合同约定，得满分，否则酌情扣分。 |
| | | 人员待遇达标率 | 2 | 服务人员待遇达标情况，是否达到预期待遇标准。 | 评价要点： 在已完成人员配备的基础上，人员福利待遇达到采购需求，工资包含基本工资、绩效奖金，并缴纳五险一金，得满分，否则酌情扣分。 |
| | | 人员考核达标率 | 2 | 人员考核达标情况，是否达到预期要求。 | 评价要点： 每月至少开展一次对选派人员的考核，对于考核结果进行针对性培训和改进，并根据多次考核结果，确定员工是否留用，完全符合得满分，否则酌情扣分。 |
| | 产出时效 (6分) | 服务完成及时性 | 6 | 额尔古纳市政务服务中心服务及时情况，服务周期是否与预期规划周期一致。 | 评价要点： ①额尔古纳市政务服务中心综合窗口各项服务是否按计划时间完成，全部按计划时间完成得4分，否则酌情扣分。 ②服务人员工资待遇发放及时，得2分，否则酌情扣分。 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 指标解释 | 评价标准及评分规则 |
|----------|------------|-------------|----|------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 产出成本 (4分) | 项目成本控制度 | 4 | 项目成本控制情况, 是否通过审计等手段有效控制项目成本。 | 投资超预算率= (实际投资成本/计划投资成本) ×100%。 实际投资成本: 项目单位如期、保质、保量完成项目实施所实际发生的投资金额。 计划投资成本: 项目单位为完成项目计划安排的投资金额, 一般以项目投资预算为准。 项目通过审计等手段有效控制项目成本, 实际成本未超过计划成本, 得满分, 否则按超支比例扣分。 |
| 效益 (30分) | 社会效益 (20分) | 提升政务服务效能 | 4 | 项目实施提升政务服务效能情况。 | 项目实施后, 是否提升政务服务效能, 根据问卷调查, 结合专家判断、现场访谈综合评分; 效果显著, 得4分; 效果明显, 得3.2 (含) -4分; 效果一般, 得2.4 (含) -3.2分; 效果较差, 得0-2.4分。 |
| | | 带动就业增长 | 4 | 项目实施带动就业增长情况。 | 项目实施后, 是否带动就业增长, 带动就业人数达到20人得满分, 否则酌情扣分。 |
| | | 提高群众办事便捷性 | 4 | 项目实施提高群众办事便捷情况。 | 项目实施后, 是否提高群众办事便捷性, 根据问卷调查, 结合专家判断、现场访谈综合评分; 效果显著, 得4分; 效果明显, 得3.2 (含) -4分; 效果一般, 得2.4 (含) -3.2分; 效果较差, 得0-2.4分。 |
| | | 提升政务服务流程规范性 | 4 | 项目实施提升政务服务流程规范情况。 | 项目实施后, 是否提升政务服务流程规范性, 根据问卷调查, 结合专家判断、现场访谈综合评分; 效果显著, 得4分; 效果明显, 得3.2 (含) -4分; 效果一般, 得2.4 (含) -3.2分; 效果较差, 得0-2.4分。 |
| | | 提升窗口人员形象 | 4 | 项目实施提升窗口人员形象情况。 | 项目实施后, 是否提升窗口人员形象, 根据问卷调查, 结合专家判断、现场访谈综合评分; 效果显著, 得4分; 效果明显, 得3.2 (含) -4分; 效果一般, 得2.4 (含) -3.2分; 效果较差, 得0-2.4分。 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 指标解释 | 评价标准及评分规则 |
|------|----------------------|--------|------------|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | 可持续影响 (5分) | 项目可持续性 | 5 | 用以反映和考核项目的可持续实施情况。 | 项目单位资金管理等组织保障是否能够支撑项目持续正常运营。结合项目单位的组织机构健全情况、管理经验水平等进行综合评价。 支撑保障到位，得5分；支撑保障较好，得4(含)-5分；支撑保障一般，得3(含)-4分；支撑保障较差，得0-3分。 |
| | 社会公众或服务对象满意度 (5分) | 群众满意度 | 5 | 考察办事群众对于项目实施的整体满意度。 | 根据对办事群众进行问卷调查结果加权计算得出： 该项得分=满意度×该项分值 |
| 分值合计 | | | 100 | | |

附件 2：专家组评价评分表

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 评分 |
|---------|----------|----------------------|----|-----|
| 决策（15分） | 项目立项（5） | 立项依据充分性 | 2 | 2 |
| | | 立项程序规范性 | 3 | 3 |
| | 绩效目标（6） | 绩效目标合理性 | 2 | 1.5 |
| | | 绩效指标明确性 | 4 | 3 |
| | 资金投入（4） | 预算编制科学性 | 2 | 2 |
| | | 资金分配合理性 | 2 | 2 |
| 过程（25分） | 资金管理（10） | 资金到位率 | 3 | 3 |
| | | 预算执行率 | 3 | 3 |
| | | 资金使用合规性 | 4 | 4 |
| | 组织实施（15） | 管理制度健全性 | 6 | 5 |
| | | 制度执行有效性 | 9 | 8 |
| 产出（30分） | 产出数量（12） | 额尔古纳市政务服务中心综合窗口服务覆盖率 | 4 | 4 |
| | | 服务人员配备数量 | 4 | 4 |
| | | 服务礼仪培训完成率 | 4 | 2 |
| | 产出质量（8） | 综合窗口服务质量达标率 | 2 | 2 |

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 分值 | 评分 |
|-------------|------------------|------------------|------------|--------------|
| | | 服务人员基本素质及业务能力达标率 | 2 | 2 |
| | | 人员待遇达标率 | 2 | 2 |
| | | 人员考核达标率 | 2 | 0 |
| | 产出时效 (6) | 服务完成及时性 | 6 | 5 |
| | 产出成本 (4) | 项目成本控制度 | 4 | 4 |
| 效益 (30分) | 社会效益 (20) | 提升政务服务效能 | 4 | 4 |
| | | 带动就业增长 | 4 | 4 |
| | | 提高群众办事便捷性 | 4 | 4 |
| | | 提升政务服务流程规范性 | 4 | 4 |
| | | 提升窗口人员形象 | 4 | 4 |
| | 可持续影响 (5) | 项目可持续性 | 5 | 5 |
| | 社会公众或服务对象满意度 (5) | 群众满意度 | 5 | 4.98 |
| 分值合计 | | | 100 | 91.48 |
| 评价等级 | | | 优 | |

附件 3：绩效评价工作组专家及项目成员情况表

| 职责 | 姓名 | 专家类别 | 职称或工作职位 | 组织分工 |
|------------|-----|------|---------|------------------------------------------------------------|
| 主评人 | 朱慧敏 | 财务专家 | 高级会计师 | 现场评价工作、项目资料分析、效益情况分析、绩效评价报告质量审核等工作。 |
| 绩效评价工作组负责人 | 杨晓昱 | 绩效专家 | 项目经理 | 负责项目的总体规划、对接联络、质量审核、现场调研、项目资料分析、对项目资金使用进行核查分析、绩效评价报告撰写等工作。 |
| 绩效评价工作组成员 | 张 松 | 绩效专家 | 项目经理 | 负责项目的对接联络、质量审核、项目实施方案撰写、现场评价工作组织、项目资料分析、效益情况分析等工作。 |
| 绩效评价工作组成员 | 孟程霞 | — | 项目助理 | 负责项目资料收集整理、现场评价协助、预算情况分析、满意度收集、数据统计等工作。 |
| 绩效评价工作组成员 | 张 磊 | — | 项目助理 | 负责项目资料整理、专家组评审会协助、项目资料分析、单位沟通、数据统计、汇总、归档等工作。 |

专家资质证书

专家：朱慧敏



专家：杨晓昱



专家：张松



附件 4：调查问卷及结果反馈统计

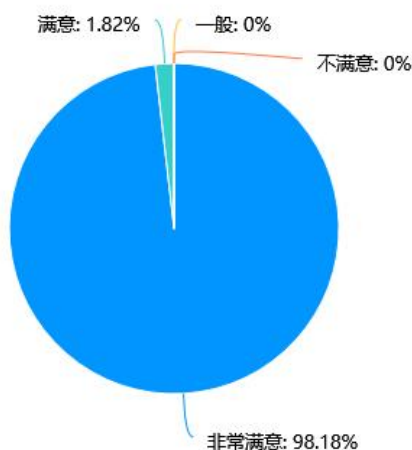
额尔古纳市政务服务中心购买服务费项目调查问卷

尊敬的女士/先生：

您好！为了解“额尔古纳市政务服务中心购买服务项目”实际效果，我们开展本次问卷调查，希望得到您的配合，感谢您的参与。

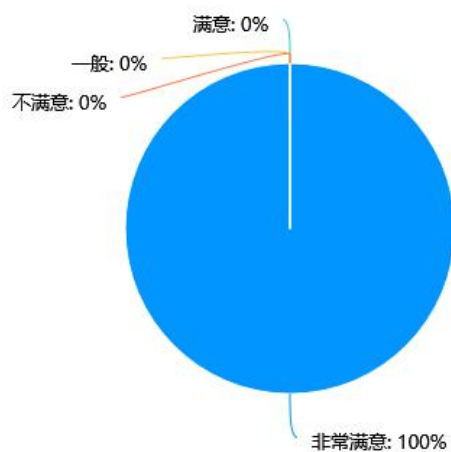
第 1 题 您对额尔古纳市政务服务中心购买服务项目的整体效果是否满意？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|--------|
| 非常满意 | 55 | 98.21% |
| 满意 | 1 | 1.79% |
| 一般 | 0 | 0% |
| 不满意 | 0 | 0% |
| 本题有效填写人次 | 56 | |



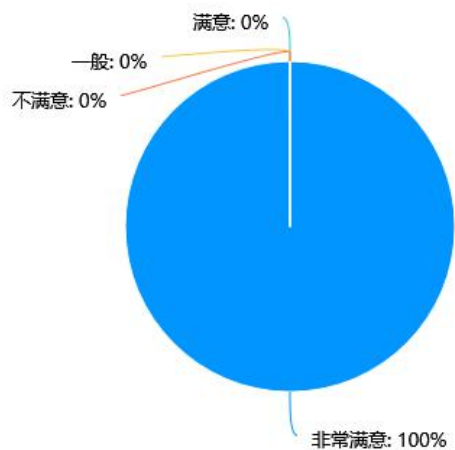
第 2 题 您对额尔古纳市政务服务中心综合窗口服务态度是否满意？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|---------------------------------------|
| 非常满意 | 56 | <div style="width: 100%;"></div> 100% |
| 满意 | 0 | <div style="width: 0%;"></div> 0% |
| 一般 | 0 | <div style="width: 0%;"></div> 0% |
| 不满意 | 0 | <div style="width: 0%;"></div> 0% |
| 本题有效填写人次 | 56 | |


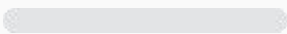
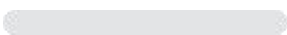
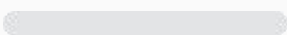


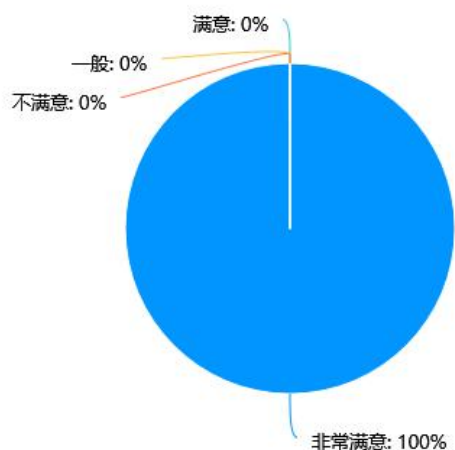
第 3 题 您对额尔古纳市政务服务中心办事效率方面是否满意？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|---------------------------------------|
| 非常满意 | 56 | <div style="width: 100%;"></div> 100% |
| 满意 | 0 | <div style="width: 0%;"></div> 0% |
| 一般 | 0 | <div style="width: 0%;"></div> 0% |
| 不满意 | 0 | <div style="width: 0%;"></div> 0% |
| 本题有效填写人次 | 56 | |

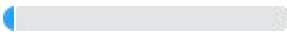
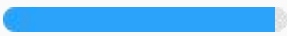


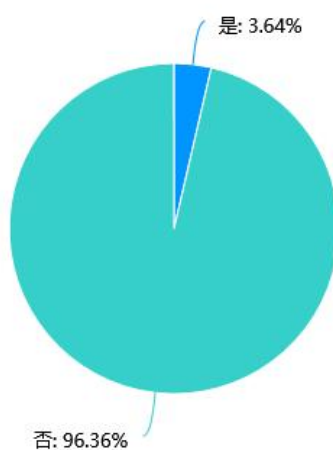
第 4 题 您对额尔古纳市政务服务中心窗口人员形象是否满意？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|------------------------------------------------------------------------------------------|
| 非常满意 | 56 |  100% |
| 满意 | 0 |  0% |
| 一般 | 0 |  0% |
| 不满意 | 0 |  0% |
| 本题有效填写人次 | 56 | |

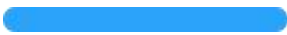
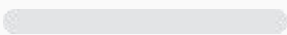


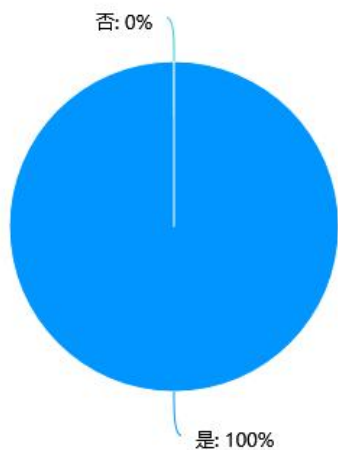
第 5 题 您认为额尔古纳市政务服务中心办事程序是否繁琐？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 是 | 2 |  3.57% |
| 否 | 54 |  96.43% |
| 本题有效填写人次 | 56 | |



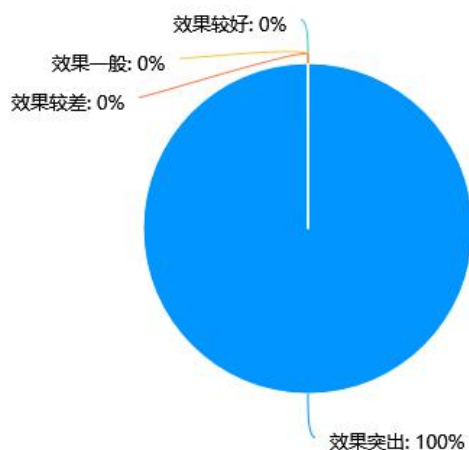
第 6 题 您认为购买服务项目实施是否会带动就业增长？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 是 | 56 |  100% |
| 否 | 0 |  0% |
| 本题有效填写人次 | 56 | |

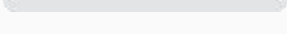


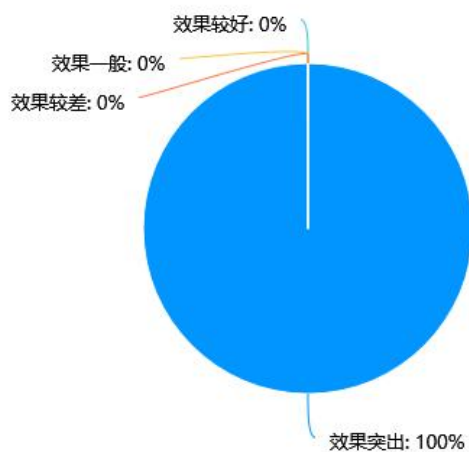
第 7 题 您认为本项目实施对提升政务服务效能方面的效果如何？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|------|
| 效果突出 | 56 | 100% |
| 效果较好 | 0 | 0% |
| 效果一般 | 0 | 0% |
| 效果较差 | 0 | 0% |
| 本题有效填写人次 | 56 | |

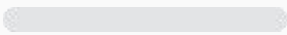
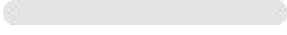
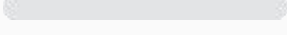


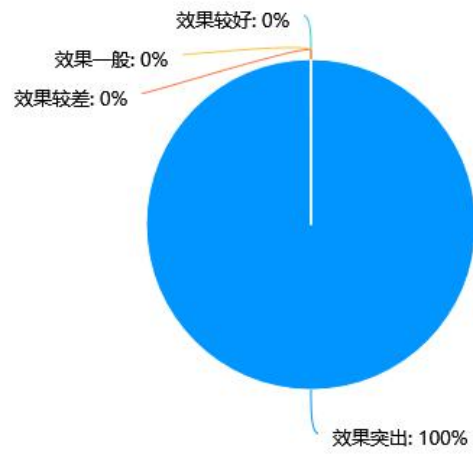
第 8 题 您认为本项目实施对提高群众办事便捷性方面的效果如何？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 效果突出 | 56 |  100% |
| 效果较好 | 0 |  0% |
| 效果一般 | 0 |  0% |
| 效果较差 | 0 |  0% |
| 本题有效填写人次 | 56 | |



第 9 题 您认为本项目实施对提升政务服务流程规范性方面的效果如何？

| 选项 | 小计 | 比例 |
|----------|----|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 效果突出 | 56 |  100% |
| 效果较好 | 0 |  0% |
| 效果一般 | 0 |  0% |
| 效果较差 | 0 |  0% |
| 本题有效填写人次 | 56 | |



附件 5：内蒙古数财管理咨询有限公司营业执照

统一社会信用代码
91150102MA13U98N94

统一社会信用代码

营业执照 (副本) (1-1)

扫描二维码登录“国家企业信用信息公示系统”了解更多登记、备案、许可、监管信息。

名称 内蒙古数财管理咨询有限公司

类型 有限责任公司(自然人投资或控股)

注册资本 壹佰万元(人民币元)

成立日期 2021年03月03日

法定代表人 闫慧生

住所 内蒙古自治区呼和浩特市新城区海拉尔东街东方银座大厦3号楼304室

经营范围 一般项目：财务咨询；企业管理咨询；软件开发；技术咨询、技术转让、技术推广；信息技术咨询服务；数据处理服务；企业管理；企业管理咨询；商务代理代办服务；税务服务；法律咨询；法律咨询服务；教育咨询服务（不含涉许可审批的教育培训活动）；健康咨询服务（不含诊疗服务）；项目投资服务；安全咨询服务；消防技术服务；安全系统监控服务；环境应急治理服务；工程管理服务；房地产经纪；（除依法须经批准的项目外，凭营业执照依法自主开展经营活动）

登记机关 内蒙古自治区呼和浩特市新城区市场监督管理局

2023年08月15日

市场主体应当于每年1月1日至6月30日通过国家企业信用信息公示系统报送公示年度报告。
http://www.gsxt.gov.cn

国家市场监督管理总局监制