2022年从化区政务服务数据管理局部门整体

支出绩效评价报告

广州零点有数数据科技有限公司

根据《广州市从化区财政局关于开展2023年财政支出第三方绩效评价工作的通知》有关要求，受广州市从化区财政局委托，本机构对从化区政务服务数据管理局2022年度部门整体支出进行绩效评价。经现场核查与综合分析评价，最终得出评价结论，并形成本评价报告。**经综合评定，评定从化区政务服务数据管理局2022年部门整体支出绩效评价绩效等级为“良”。**

1. 评价部门概况

区政务服务局2022年部门整体收入合计19,295,907.08元，其中：财政拨款收入19,154,854.22元，年初结转和结余141,052.86元。年初预算数为15,932,900.00元，调整后预算数为19,295,907.08元，预算调整率为21.11%。

区政务服务局2022年部门整体支出合计19,214,209.86元，年末结转和结余81,697.22元，其中：基本支出10,236,566.66元，项目支出8,977,643.20元，预算支出率为99.58%。

经综合分析，评定从化区政务服务数据管理局2022年部门整体支出绩效评价得分为82.01分，绩效等级为“良”。整体来看，2022年，区政务服务局基本能够履行部门职能，不断提高从化区政务服务能力，便利企业群众办事，但在绩效管理水平、过程管理规范性、资金支出规范性、固定资产管理上存在问题，需进一步完善。

二、绩效目标分析

（一）目标设置

**部门2022年年度总体工作：**区政务服务局持续深入推进政务服务改革工作、不断推进政务信息化建设工作、稳步推进广州12345政府服务热线承办管理工作、通过机构运行保障，人员保障及信息化运行维护等方面，提升政务服务整体水平。

**部门2022年年度重点工作任务：**为保障全区信息化项目平稳运维，科学统筹安排信息化项目建设，促进“数字政府”改革建设健康稳步推进，打造市场化法治化国际化的优质营商环境，由区政务服务局实施区政务服务信息化系统建设运维项目。

1. 目标完成

2022年，区政务服务局基本完成了年初设置的绩效目标，除“咨询导办人员到岗率”、“工单转派及时率”、“工单转派准确率”、“提高群众工单满意度”等指标未达预期外，其余关键指标均达到预期实现值，详见附表。

附表 部门整体支出绩效目标及完成情况表

| **部门整体支出目标** | **关键指标** | **预期实现值** | **年度完成值** | **具体完成情况** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 持续深入推进政务服务改革工作、不断推进政务信息化建设工作、稳步推进广州12345政府服务热线承办管理工作、通过机构运行保障，人员保障及信息化运行维护等方面，提升政务服务整体水平。 | 软件设备购置完成率 | 100% | 100% | 电子政务外网安全设备（服务）采购项目已采购3台万兆防火墙、2台华为云平台万兆防火墙、1套态势感知系统、1套终端安全管理系统和1台上网行为管理。所有软件设备于2021年全部采购安装调试完成，已在从化区电子政务网络系统中正常使用。 |
| 咨询导办人员配备达标率 | 100% | 100% | 根据《人力资源服务派遣协议书》，乙方派遣2人咨询导办人员，咨询导办人员配备达标率为100%。 |
| 疑难工单现场踏勘完成率 | 100% | 100% | 2022年1-10月共有31件疑难工单，通过核实现场照片，疑难工单现场踏勘31次，现场探勘完成率为100%。 |
| 软件设备预期功能达标率 | 100% | 100% | 软件设备预期功能均达标。 |
| 咨询导办人员到岗率 | 100% | 50% | 根据单位提交的考勤表及抽调函，2022年仅有1名导办员到岗工作，到岗率为50%。另1名导办员被抽调参加疫情防控工作，时间为2022年4月-10月，未见其他月份的抽调函。 |
| 工单转派及时率 | 100% | 100% | 据12345中心提供的材料，工单转派及时率为99.89%。 |
| 出现网络安全事故次数 | 0次 | 0次 | 2022年期间未发生网络安全事故。 |
| 咨询导办人员绩效考核评价合格率 | 100% | 100% | 根据单位提供材料，2022年项目单位对咨询导办人员进行4次考核，考核均合格。 |
| 工单转派准确率 | 100% | 92.66% | 据12345中心提供的材料，准确率为92.66%。 |
| 软件设备使用满意度 | 100% | 100% | 根据满意度调查结果，软件设备使用满意度为100%。 |
| 群众满意度 | 100% | 96.97% | 群众满意度为96.97%。 |
| 提升群众工单满意度 | 100% | 93.63% | 群众工单满意率为93.63%。 |

三、部门主要绩效

（一）推进政务服务标准化建设，提高电子证照应用程度

**一是**推进政务服务事项实施清单标准化，统一办事指南模块，建立政务服务事项动态管理机制，实现全区依申请政务服务事项“一网通办”。

**二是**拓宽“跨域通办”范围，梳理全区1797项跨域通办事项，并在广东省政务服务网公布，进一步扩大政务服务“跨域通办”范围。

**三是**提高电子证照应用程度，推进“减证便企（民）”，加大电子印章、电子证照的管理和“网上身份认证”技术的应用深度，完成从化区电子印章全覆盖，启用广州市电子证照系统，通过数据共享、在线核验等方式，建立“亮码办事”服务能力，实现办事材料的免提交。

（二）深化政务服务便利化建设，提升企业群众办事便利度

**一是**推出“政务+邮政”双向免费寄递服务，实现727个政务服务事项办事材料和结果可通过邮政物流进行交换，助力企业办事“零跑动”。

**二是**推行跨域“云办理”，与省内外16个城市签订合作协议，开展异地代收代办合作，实现群众异地办事。

**三是**上线“云窗口”，开设“云坐席”56个，通过“政务晓屋”可视化窗口，为企业和群众提供远程政务服务。

**四是**建立健全政企互动沟通机制，在区政务门户网站开设营商环境专栏，汇聚营商环境政策等信息，设立代办服务室，为企业提供咨询、帮办、代办服务，推出“好差评”制度，接受企业对政服务全过程监督。

**五是**开展“穗好办”区级平台建设工作，将服务企业、群众的172项高频政务服务事项纳入“穗好办”从化专区，推动政务服务事项从“现场办”向“网上办、掌上办、刷脸办、随时办、随地办”发展，便利企业群众办事。

（三）提高政务热线服务能力，解决企业群众急难愁盼问题

**一是**健全工单办理机制，提高工单办结时效性。项目单位按照《从化区人民政府办公室关于印发从化12345政府服务热线事项承办责任主体联合审定工作细则的通知》要求，完善办理机制体系，设置当天到期预警工单、超时工单经办部门领导层的短信提醒，完成了对热线各经办部门承办人员提醒业务的检查和更新。对疫情、整改等重点工单，坚持每天通过粤政易、电话提醒等方式督促落实，保障办理质量。2022年从化区共受理工单60,259件，同比增长50.39%，其中：按时完成55,297件，按时完成率99.90%。

**二是**推动解决群众急难愁盼问题。草拟《进一步提升广州12345政务服务便民热线工作方案》，进一步规范考核通报、业务培训、协调监督等工作以及申诉流程，针对疑难工单采取实地踏勘、工单协调会、联合审定等形式分别就工单内容表述不清、地界不明、涉及多个职能部门、法律法规不明晰或新生事物等确定承办部门，顺利处理重点难点工单29件。

**三是**完善派单机制，推动疑难工单办理。建立区领导干部接听接访落实机制、重点事项保障机制，采取部门包案、实地协调等多种形式，缩减转派层级，提高转派效率。完善派单规则，形成闭环管理。采取即接即办、协调同步等多种方式，落实镇街（园区）设三级账户管理制度、涉法涉诉联合沟通办理制度，进一步加强部门联动审查、联合办理，强化跟踪催办，促进疑难工单办理有效办理。

四、存在问题

（一）预算编制不够精细化，绩效管理水平待提升

**1.预算编制缺乏较为详细具体的估算依据。**较多项目缺乏相应的立项方案，部分项目虽然提供了立项方案，但方案结构和内容简单，没有遵循广州市政数局的相关立项方案模板编制要求，缺乏信息化建设现状分析、项目管理、项目投资概算等模块，且建设或服务内容描述较为简单。特别是延续性运维项目主要按照往年的费用，没有明确人员级别、人员数量和服务时间等相关信息。开发类项目也缺乏相应的工作量、人员投入情况、人员级别等相关信息，费用编制依据不够充分，立项方案编制不够严谨，无法确认各项费用的合理性。

**2.绩效目标和绩效指标设置不够科学。一是**该项目年度整体绩效目标设置合理性和可量化性不足。部门年初所设置部门整体支出绩效目标照搬部门职能，未能根据当年度重点工作任务细化绩效目标。中期监控后年度绩效目标调整为“持续深入推进政务服务改革工作、不断推进政务信息化建设工作、稳步推进广州12345政府服务热线承办管理工作、通过机构运行保障，人员保障及信息化运行维护等方面，提升政务服务整体水平”，但仍未设置可量化的总体性效果指标。**二是**绩效指标设置不够全面，未根据部门职能及重点工作任务设置相关联、相匹配的绩效指标，如未根据推进“数字政府”改革建设、政务服务便利化改革持续深化等工作内容设置相应的绩效指标，如“减跑动”、“即办率”、“材料压缩率”、“上线跨省通办政务服务事项数”、“政务一体机覆盖率”等指标，无法全面衡量部门履职产生的效益。

**3.绩效自评水平有待提升。**区政务服务局部门整体支出绩效自评材料初次提交不够全面完整，未针对“部门整体支出绩效自评评分表”各项指标提供相应佐证材料。在项目实施管理过程方面，缺失的材料多为佐证说明材料和过程文档等；在绩效完成情况方面，缺失的材料多为各项工作完成数值的原始统计材料等。且自评报告较为简单，未针对部门年度支出任务进行详尽的描述，未根据年初所设置的绩效指标逐一进行分析，未对各项目实施所产生的效果进行总结；在满意度方面，大部分项目所提供的评价材料较为薄弱，一方面缺乏本单位的用户意见或其他相关单位的评价材料，另一方面缺乏公众的满意度评价，例如用户满意度调查报告或用户使用统计报告等，绩效自评水平有待进一步提升。

（二）合同签订规范性不足，服务考核要求不明确

**1.合同内容与实际提供服务存在差异。**根据《广州市从化区政务服务数据管理局物业管理服务定点议价采购合同》，所提供岗位包含水电工、清洁工、清洁兼会务、秩序维护员、项目主管、会务主管等职位，但根据费用明细表，合同中所列清洁工为厨房帮工、项目主管为厨房大厨、会务主管为厨房副厨。根据《人力资源服务派遣协议书》，应提供2位咨询导办人员，但在费用明细表中咨询导办员备注为“帮厨”，合同内容与实际提供服务存在差异，各岗位间职责不清。

**2.合同签订规范性不足。一是**合同中缺乏关键信息，如电子政务外网安全防控项目监理合同中没有明确服务期限，电子政务外网全网设备运维项目监理服务合同缺乏签订日期，过程文档管理不够规范。**二是**列支合同范围外的无关支出。根据《广州市从化区政务服务数据管理局物业管理服务定点议价采购合同》（下称“合同一”）和《人力资源服务派遣协议书》（下称“合同二”），合同一主要提供15名物业管理服务人员，合同二主要提供2名咨询导办人员，合同服务内容本无交叉，但根据合同一中费用明细表发现，公积金一列备注“为前台3人缴纳公积金”，而前台3人属于咨询导办人员，该费用应列支在合同二中，且合同二中明确乙方为劳务人员办理公积金缴存等手续。合同一中列支合同范围外的无关支出，且存在重复列支嫌疑，涉及金额共8,280.00元。

**3.合同中服务内容和考核不明确。**大部分合同虽然包含了服务内容，但缺乏明确的人员数量、是否驻场、人员级别等相关要求，服务考核要求和绩效目标要求相对较为简单，不利于后续对服务质量进行监督管理。如从化区电子政务外网全网设备运维服务项目、从化区政务中心大厅管理系统运维项目合同等。

**4.合同管理不到位。**随机抽查2022年3月份和11月份的考勤表，发现仅有1位咨询导办人员的考勤记录，且有半个月无考勤数据，每季度有对咨询导办人员进行考核，但未对人员进行年终绩效考核，未建立绩效考核结果与支付相挂钩的机制，合同管理不到位，约束力不强。

（三）部分资金支出不够规范，资金监管有待加强

**1.费用支出审批不严谨。一是**会计凭证2022.4.30.19#专家评审费190.40元，未附个人发票等相关凭证。**二是**会计凭证2022.4.30.12#和2022.8.31.20#加班餐费费用审批附件中酒楼收据无盖章，不清楚与发票单位是否一致，且有些收据显示为围餐，无法确认是否为加班误餐。**三是**会计凭证2022.8.31.21#公务车加油发票3张，金额分别为472元、390元和356元，共计1218元，未附用车记录及申请表。

**2财务管理内控制度存在缺陷。**现场查看饭堂系统发现，系统可显示充值报表、取饭消费报表和当前个人充值金额，但缺少余额时时、时点数据报表，不利于现金收支的时点监控，当前饭堂充值由各人员先将现金交由饭堂充值人员处，饭堂充值人员在系统上操作缴费，再将现金上交财务处，而由于系统缺少余额时点数据报表，无法对各人员饭卡余额进行时点监控，内控制度存在风险。抽查2022年3月份饭堂充值报销发现，饭堂充值管理人员将现金上交财务时少交1020元。

（四）固定资产管理力度不足，管理效率有待提高

**1.新增资产未计入固定资产。**现场抽查发现会计凭证2022.8.31.19#购置办公台3张，单价为1280元/台，计入业务活动费（列支预算城晖大厦和政务服务中心运作管理费和办公费），未记入固定资产。

**2.固定资产管理不规范，未按要求贴标签。**现场查看发现三间办公室共计9张办公台均未贴固定资产标签，项目单位对固定资产的管理规范性不足。部分固定资产虽有贴标签，但标签信息不全，据了解，该标签为第三方公司所贴，需要购买专用的标签管理设备扫描才能显示详细信息，该局未购买该设备，故固定资产标签形同虚设，不利于固定资产管理。

**3.固定资产账实不符，未按要求进行盘点。**盘点现场固定资产发现，台账卡片编号与实物张贴的卡片信息不能一一对应，无法进行盘点。据现场评价了解，此前局里未亲自盘点过，仅聘请第三方公司（广州盛祺信息科技股份有限公司）作固定资产清查盘点，盘点时间为2019年，之后每年盘点时仅盘点部分固定资产，固定资产管理不规范。

五、相关建议

（一）优化预算编制工作，规范绩效梳理考核

**一是**建议单位结合各项目工作情况，提高预算编制的精细化程度。建议项目单位在项目立项时按照广州市政数局的相关立项方案模板编制要求进行立项方案的编制，如《广州市政务信息化建设开发类项目方案编写规范（2022）》《广州市政务信息化运维服务类项目方案编写规范（2022）》等文件规范，明确各项目的人员配备数量、人员级别、是否驻场等要求，细化各项目的服务内容及验收要求，提高对服务提供方的绩效约束力。

**二是**建议单位在填报部门绩效目标时，提升目标设定的合理性及填报的规范性。一方面，建议区政务服务局首先对本部门职责、长期工作规划、本年度工作计划进行列举、分析，对共性的工作进行汇总，归并。在形成清单后，建议部门考虑往年工作成果情况、当年度上级或本部门工作计划以及行业标准等因素设置对应的绩效目标，最后将绩效目标应用到指导部门实现规划目标上。另一方面，建议单位加强对预算绩效管理工作的学习与培训，结合本年度重点项目工作计划明确具体工作目标值，并围绕产出数量、质量、时效、成本及经济、社会、环境、可持续等效益全面量化、细化绩效指标，避免因指标设置不全面而导致指标完成情况不能全面反映项目实施完成情况，或因指标目标值设定不合理而导致不能切实衡量反映项目实施完成水平。

**三是**建议单位在梳理部门完成绩效时，提升佐证材料的全面性及针对性。建议单位依据重点项目各项实施的时间顺序，依次整理分类项目立项、方案制定、服务机构选取、合同签订、工作开展、跟踪监管、提升整改等各过程对应的佐证材料，以确保佐证材料全面反映项目执行情况，同时在梳理绩效时，对照各项绩效目标，一一对应提供完成值的原始统计材料，以提升绩效完成情况的佐证力度。

（二）完善资金内控制度，加强项目过程管理

**一是**建议项目单位完善资金管理等相关内控制度，对内部管理制度进行全面梳理，进一步规范制度的内容、程序和要求，确保资金支出用途符合财务管理制度；**二是**提高合同签订的规范性，明确合同签订的时间、合同服务期限等，明确各合同的服务内容，避免合同间存在交叉，确保合同内容合规；**三是**明确合同服务内容，完善考核机制。在合同中明确各项目的服务内容及考核标准，并将考核结果与支付相挂钩，提高对服务提供方的约束力。

（三）严格支出审批程序，确保经费支出规范

一方面，建议区政务服务局建立健全财务审批制度，明确经办人、证明人、审批人的职责，对记载不明确、不完整、审批手续不全的原始凭证予以退回，待按规定更正、补充后方可报销。另一方面，建议区政务服务局相关工作人员通过集中学习和自主学习努力提高专业能力素质，及时学习、尽快适应与原始凭证相关的一些新政策、新要求、新做法。

（四）完善固定资产管理，提高管理工作效率

建议项目单位提高财务管理的规范性，做好资产管理，确保固定资产安全。建议项目单位加强对固定资产盘点和清理的重视程度，及时开展固定资产盘点工作，并做好对盘点工作进度的跟踪监督，规范闲置、报废固定资产的账目管理，确保项目单位充分了解本单位固定资产情况，对固定资产进行充分使用，减少浪费。