

绩效评价报告

鲁鸿绩效评字〔2024〕第 1004 号

项目名称：沂南县行政审批服务局全流程标准化政务服务外包
项目

项目单位：沂南县行政审批服务局

评价机构（章）：



报告日期：二〇二四年三月三十日

目 录

摘 要	I
正文部分	- 1 -
一、项目基本情况	- 1 -
(一) 项目概况	- 1 -
(二) 项目绩效目标	- 2 -
二、项目单位绩效报告情况	- 2 -
三、绩效评价工作情况	- 3 -
(一) 绩效评价目的	- 3 -
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法	- 3 -
(三) 绩效评价工作过程	- 6 -
(四) 绩效评价依据	- 8 -
四、绩效评价指标分析情况	- 8 -
(一) 项目资金情况分析	- 8 -
(二) 项目实施情况分析	- 9 -
(三) 项目成本效益分析	- 10 -
五、综合评价情况及评价结论	- 12 -
(一) 项目决策情况	- 12 -
(二) 项目过程情况	- 14 -
(三) 项目产出情况	- 17 -
(四) 项目效益情况	- 19 -
六、绩效评价结果应用建议	- 21 -
七、主要经验及做法	- 21 -
八、存在的问题及原因分析	- 22 -
九、意见建议	- 22 -
附件 1.绩效评价得分表	- 24 -
附件 2 调查问卷统计分析表	- 29 -

摘 要

一、项目基本情况

（一）项目立项背景及实施目的

为缓解窗口人员不足的压力，提高服务水平满足正常工作，进一步深化“放管服”改革，全面提高政务服务水平，持续优化营商环境。参照《国务院办公厅关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号），借鉴省内胶州市、历城区等地先进经验，沂南县行政审批服务局（以下简称沂南县审批局）在全市率先实施“标准化全流程政务服务管理外包”新模式，旨在打造规范化、标准化的政务服务新机制，实现服务全领域、取号无障碍、办事不排队、窗口无差别、事事一链办、办事更高效的无差别一窗受理模式。

（二）项目预算安排和支出情况

项目年初预算148万元，实际支出133元。

（三）项目绩效目标

1. 总体绩效目标

通过打造流程规范化、服务标准化的政务服务新机制，实现政务服务水平与质量的稳步提升。

2. 2023 年度项目绩效目标

确保政务服务工作有效规范的运转，保障人员培训有序开展，提升劳务派遣人员服务质量。

二、绩效评价工作开展情况

（一）评价的范围和目的

评价目的：通过开展对全流程标准化政务服务外包项目资金实施绩效评价工作，了解项目资金使用情况和管理情况、项目组织和实施情况，检验项目投入是否达到预期目标，总结经验，分析问题，提出改进建议，促进部门提升预算绩效管理工作水平，强化部门支出责任，规范资金管理行为，进一步规范和加强专项资金管理，切实提高财政资金使用效益。

评价对象：沂南县行政审批服务局全流程标准化服务外包项目资金（148万元）的使用绩效。

项目覆盖范围：沂南县行政审批服务局。

（二）评价依据

1. 《中华人民共和国预算法》（2020年修订版）；
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〕24号）；
3. 《临沂市市级资金管理办法》（临政办〔2018〕22号）；
4. 《沂南县县级财政项目支出绩效评价管理办法（试行）》的通知（沂财绩函〔2020〕7号）；
5. 《中共沂南县委沂南县人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（沂发〔2019〕12号）；
6. 被评价单位提交的反映部门管理的佐证材料；评价工作

组通过现场调研和社会调查等获取的相关资料；其他相关资料。

（三）评价指标体系

根据《临沂市市级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》等文件的要求，确定绩效评价标准，包含决策（16分）、过程（21分）、产出（20分）、成本（4分）、效益（39分）共5个一级指标，项目立项等12个二级指标，项目立项充分性等19个三级指标，法律法规及政策相关性等35个四级指标。总分为100分。

（四）评价方法

本次绩效评价评价主要采用成本效益分析法、比较法、最低成本法、公众评判法4种方法，通过对比目标与产出，综合分析绩效目标实现程度，对评价指标体系进行打分。

三、评价结论

（一）综合评价结论

按照绩效评价指标体系进行评分，2023年沂南县行政审批服务局全流程标准化政务服务外包项目综合评价得分93.08分，评价等级为：优。

（二）绩效分析

1. 项目决策。分值16分，评价得15分，得分率为93.75%。项目立项依据充分、立项程序规范，绩效指标明确、预算编制科学、资金分配合理，但是存在绩效目标设置不合理

且绩效指标不明确的问题。

2. 项目过程。分值 21 分，评价得 20.7 分，得分率为 98.57%。预算执行率 90%，项目资金使用合规，管理制度健全。

3. 项目产出。分值 22 分，评价得 22 分，得分率为 100%。该项目共派遣人员 22 人，按岗位发放工资费用。2023 年工资已及时发放。

4. 产出成本。分值 6 分，评价得 6 分，得分率为 100%。成本合理控制在设定的绩效目标 148 万之内。

5. 项目效益。分值 35 分，得 29.38 分，得分率为 83.94%。定期组织团队管理小组会议，针对本周大厅现场运行情况、人员管理、团队工作协调、岗位职责划分等内容开展讨论，有问题及时解决。

按照“行政办事员”国家职业技能标准，对标窗口服务实际需求，围绕职业道德、政治素养、基础知识、业务技能等模块进行全方位的综合提升。但是调查问卷显示存在派遣人员工资水平偏低的问题。

（三）取得成效

2023 年度，项目团队服务企业项目 1.2 万余次，服务群众 3.5 万余次，收到来自企业群众的 12345 表扬工单共计 32 件，锦旗 4 面，群众口头表扬百余次。团队 20 名一窗受理人员均以优异成绩通过“行政办事员”职业技能鉴定考试，实现“持证

上岗”打造一支素质高、能力强、服务优、作风硬的高素质窗口服务队伍。

（四）存在问题

1. 指标设置不明晰，绩效管理有待进一步加强。在绩效指标设置方面存在部分绩效指标不够明晰、可衡量。特别是在部分产出指标和效益指标设置上，未能清晰的设置具体、详实的绩效指标，并设置必要的量化指标，使得绩效目标不够细化和量化。不足以反映出单位履职目标的产出和效益的绩效情况，使得该项目的绩效未能全面客观展示。

2. 项目巡检不及时，人员未加强培训。一是未及时加强现场巡查，存在人员个别仪态不端正、服装不符合要求；二是人员对落实首问责任制未执行到位，个别人员存在业务不熟练的情况。

四、意见建议

（一）重视绩效管理工作，进一步优化绩效指标

加强组织领导，形成与项目相关的单位内部各个部室共同参与，共同谋划，共同制定的绩效管理模式，建立一套行之有效的项目绩效管理运行机制，编制绩效目标，从产出、效益、满意度等方面对绩效指标进行细化、量化。对不能量化的指标，可采用定性表述，并保证具有可衡量性。使项目绩效管理清晰、明确、可衡量。

（二）加强业务培训，提高人员素质

加强标准的制定和培训，提高劳务外包人员的专业素质和服务意识。导服人员主动上前落实首问责任制，询问来访群众来意及办理相关事项，积极热情礼貌待人，在预审材料后主动引导群众，向来访群众详细告知业务承办人及所处位置，并根据业务办理要求，联系有关经办人员，或全程跟办。

正文部分

一、项目基本情况

（一）项目概况

1.立项背景及实施目的

为缓解窗口人员不足的压力，提高服务水平满足正常工作，进一步深化“放管服”改革，全面提高政务服务水平，持续优化营商环境。参照《国务院办公厅关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5号），借鉴省内胶州市、历城区等地先进经验，沂南县行政审批服务局（以下简称沂南县审批局）在全市率先实施“标准化全流程政务服务管理外包”新模式，旨在打造规范化、标准化的政务服务新机制，实现服务全领域、取号无障碍、办事不排队、窗口无差别、事事一链办、办事更高效的无差别一窗受理模式。

2.项目预算安排及支出情况

项目年初预算 148 万元，实际支出 133 元。

3.项目主要内容及实施情况

沂南县审批局于 2022 年 12 月 20 日通过政府采购方式，与山东大国之礼教育科技集团有限公司签订全流程标准化政务服务外包项目合同，合同金额 147.99 万元。服务时间为 2023 年 1 月 1 日-2023 年 12 月 31 日。合同约定按照《服务外包项目考核管理办法》进行考核，考核办法要求配备人员 56 人，山东大国之礼

教育科技有限公司提供说明该项目配备 22 人。该项目实际配备人员 22 人。

（二）项目绩效目标

1.总体目标

通过打造流程规范化、服务标准化的政务服务新机制，实现政务服务水平与质量的稳步提升。

2.项目绩效目标

确保政务服务相关工作有效规范的运转，保障人员培训有序开展，提升劳务派遣人员服务质量。

二、项目单位绩效报告情况

沂南县审批局开展绩效自评工作并形成了 2023 年度全流程标准化政务服务外包项目预算绩效评价和预算项目支出绩效自评表。

项目自评得分99分。项目年初预算数148万元，全年执行数133万元，全年执行率89.9%。

1.成本指标的年度指标值148万元，实际完成值133万元，自评满分。

2.产出指标的年度指标值，数量指标为劳务派遣人数22人、实际完成值为22人，得满分；质量指标为发放准确率100%，实际完成值为100%，得满分；时效指标为工资发放时效率及时，实际完成值为及时，自评满分。

3.效益指标的年度指标值，经济效益指标为优化办公经济效

益，实际完成值提高，自评满分。社会效益指标为群众对政府满意度提高，实际完成值为提高，自评满分；可持续发展影响指标为群众对服务工作的认可持续，实际完成值为持续，自评满分。

4.满意度指标的年度指标值，外包人员满意度达到**95%**。年度总体目标的年初预期目标和目标实际完成情况均为**148**万元，通过引进大国之礼专业外包团队，努力打造“尊享式”政务服务品牌，创新服务模式，让企业和群众满意度更高，获得感更强，打造最优政务服务品牌，营造一流营商环境，自评满分。

三、绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的

通过项目评价力求从数量、质量、时效、成本、效益等方面综合衡量项目预算资金使用效果，与预期绩效目标进行对比，总结项目实施的成绩与经验，揭示存在问题与不足，对项目绩效进行评价，深化成本绩效管理改革，围绕发挥预算绩效管理控成本、提质量、促效益的作用，加强重点项目成本效益分析，为推动财政资金节本增效和财政支出标准建设夯实基础，进一步完善专项资金管理，优化资金使用，为以后年度预算安排提供参考。同时，围绕发挥预算绩效管理控成本、提质量、促效益的作用，开展成本绩效管理试点研究，为建立“预算安排核成本、资金使用有规范、综合考评讲绩效”的管理制度提供参考。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法

1. 绩效评价原则

(1) 科学公正。绩效评价应当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。

(2) 统筹兼顾。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接。单位自评应由项目单位自主实施，即“谁支出、谁自评”。部门评价和财政评价应在单位自评的基础上开展，必要时可委托第三方机构实施。

(3) 激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

(4) 公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2. 绩效评价指标体系

评价小组通过对专项资金政策相关材料的研究分析，设置一级指标、二级指标、三级指标、四级指标 4 个评价层级。项目决策和过程的一至四级指标以及产出和效益的一至三级指标，主要参照《沂南县县级财政项目支出绩效评价管理办法（试行）》的通知（沂财绩函〔2020〕7号）文件规定的共性指标。产出和效益的四级指标主要根据年度工作安排等文件要求进行提炼总结。

根据各项指标在评价体系中的重要程度确定权重并突出结果导向，权重系数采用层次分析法，将主观赋值与客观赋值相结合，各权重系数和处理在[0,100]的得分区间内。根据分值与指标的重要性密切相关的原则，决策（16分）、过程（21分）、产出

(22分)、成本(6分)、效益(35分)共5个一级指标，项目立项等12个二级指标。然后在上述5个一级指标设定分值内根据重要程度对二级指标、三级指标、四级指标确定分值。

该项目绩效评价指标体系及赋分情况详见本报告附件《沂南县2023年行政审批服务局全流程标准化政务服务外包绩效评价指标体系及评分标准表》。

3. 评价方法

本次绩效评价依据科学公正、绩效相关、公开透明、激励约束等原则，采取现场评价与非现场评价相结合的方式，评价的方法主要包括：(1)成本效益分析法。是指将投入与产出、效益进行关联性分析的方法。(2)比较法。是指将实施情况与绩效目标、历史情况、不同部门和地区同类支出情况进行比较的方法。

(3)最低成本法。是指在绩效目标确定的前提下，成本最小者为优的方法。(4)公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等方式进行评判的方法。根据评价对象的具体情况，采用一种或多种方法对绩效目标与实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出进行比较，同时，综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，综合分析及评价绩效目标实现程度。

4. 绩效评价结果的评级分类

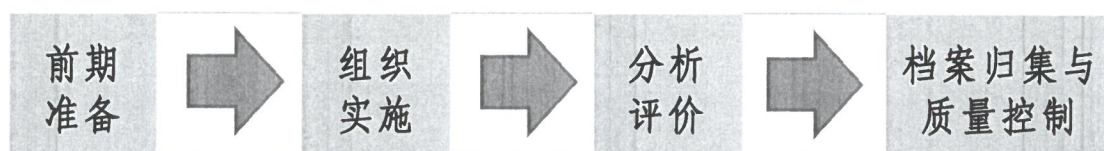
绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，具体分值和对

应等级根据不同评价内容设定。总分设置为 100 分，分值和对应等级划分为四档：90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差。

（三）绩效评价工作过程

本次参与绩效评价的专家由财务审计及近年连续参加省市财政资金绩效评价工作的人员 3 人组成，各成员与被评价单位均无利益关系。通过对项目资金使用情况进行全面了解、调研和打分，对专项资金使用效益情况进行评分。

本次评价时间为 2024 年 2-3 月，主要分为 4 个阶段。



对各阶段的主要工作时间安排如下：

阶段安排	工作内容	进度安排	相关方
一、前期准备阶段	1.成立评价工作组： 成立由相关行业专业人员组成的工作组，明确各成员的职责并报委托方审核。审核内容包括人员结构、业务能力、利益关系回避等情况。在评价过程中应保持工作组成员的稳定。	2月23日	委托方 评价机构
	2.开展前期调研： 通过座谈、调研等方式了解被评价项目及相关单位业务情况，充分了解项目设立、预算安排、实施内容、组织管理、绩效目标设置等内容，为编制评价方案奠定基础。	2月24日	委托方 主管部门 评价机构
	3.拟定评价实施方案： 在调研、了解评价项目及相关单位基本情况的基础上，按照有关规定拟定评价实施方案。实施方案主要包括人员配置及人员分工、工作进度及时间安排、评价依据、评价工作程序、评价方法、评价指标体系、实施步骤、现场评价抽样范围、社会调查方案、评价质量控制措施及工作纪律等内容	2月25日- 2月28日	委托方 主管部门 评价机构
	4.组织专家论证： 评价机构组织召开论证会，对实施方案、评价指标体系和评价方法等进行论证评审，征求委托方及相关部门、行业专家和绩效专家的意见建议，根据论证会形成的意见进一步修改完善后的评价实施方案报经委托方审核同意后，组织实施评价。	3月1日	委托方、 行业专家 评价机构
	1.下达项目绩效评价通知书： 评价机构拟定绩效评价通知书，根据	3月2日	主管部门

阶段安排	工作内容	进度安排	相关方
组织	评价方案和评价指标体系要求，明确评价任务、对象和范围、内容、工作进程和时间安排、需被评价单位提供的资料等。		实施单位 评价机构
实施阶段	2.非现场评价： 评价机构对被评价部门单位提供的项目相关资料和各种公开数据资料进行分类、汇总和分析，组织相关专家进行书面评审。非现场评价覆盖所有项目实施单位和所有预算资金项目。	3月3日	主管部门 实施单位 评价机构
	3.现场评价： 选取确定现场评价抽样范围：组成现场评价工作小组，对项目进行实地勘察、资料核实、社会调查、分析评价等。	3月4日-3月7日	主管部门 评价机构
	4.梳理绩效评价问题清单： 评价机构根据现场评价和非现场评价情况，详列项目评价中发现的问题，送被评价项目单位就反映问题的真实性等征询意见，记入评价工作底稿。	3月8号-3月15日	评价机构
	5.形成评价初步结论： 评价机构对现场评价和非现场评价情况进行梳理、汇总、分析，对项目总体情况进行综合评价，形成绩效评价初步结论。	3月16号	评价机构
	6.交换意见： 评价机构根据工作底稿、评价指标体系、工作记录等情况，形成初步评价结论，与被评价部门单位充分交换意见。	3月17号	主管部门 评价机构
三、 分析 评价	1.撰写形成评价报告初稿： 评价机构在认真梳理、研究、分析现场评价和非现场评价情况的基础上，按照规定格式撰写绩效评价报告。全面阐述所评价项目的基本情况，说明评价工作组织实施情况，对照评价指标体系做出具体绩效分析和结论。对项目绩效、主要问题的分析等要做到数据真实、内容完整、案例详实、依据充分、分析透彻、结论准确，所提建议应具有针对性和可行性。	3月18日-3月19日	评价机构
	2.评价报告初稿论证： 评价报告初稿撰写完成后，评价机构召开包括委托方、被评价部门单位、有关行业专家和绩效专家参加的论证会，对评价报告的完整性、合理性、充分性、逻辑性等征求意见。	3月20日	主管部门 实施单位 评价机构
	3.提交评价报告： 按项目交付时间要求提交评价报告。	3月30日	评价机构
四、 档案 归集 和质 量控 制	1.建立和落实档案管理制度： 建立健全档案归集、保管、借阅、使用和销毁等制度，确保档案资料的完整、原始和安全。		评价机构
	2.文件存档： 需要存档的资料包括但不限于：评价项目基本情况和相关文件、评价实施方案、委托评价协议（合同）、基础数据表、评价工作底稿及附件、会议纪要、访谈记录、现场勘查记录、调查问卷、调查问卷统计结果、绩效评价指标体系及评分表、绩效评价报告、问题清单及所反映问题的佐证材料等。其中，评价基础数据表、评价报告、问题清单等重要资料保存期限为10年，其他资料保存期限为5年。档案存续期内，评价机构应积极配合委托方、省审计部门、省纪检监察部门等随时查阅、调取、复印受托项目相关资料，不得以任何理由推诿、扯皮、拒不提供。		评价机构
	3.保守秘密： 评价机构对被评价项目涉及的信息资料有保守秘密的义务，未经委托方同意，不得擅自采用或以任何形式对外提供、泄露、公开。		评价机构
	4.健全评价质量控制机制： 评价机构应健全评价质量控制机制，自觉接受委托方在评价工作过程中的全程监督指导，按要求及时向		评价机构

阶段安排	工作内容	进度安排	相关方
	委托方反馈评价工作相关情况、提供相关材料。		

（四）绩效评价依据

1. 《中华人民共和国预算法》（2020年修订版）；
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〕24号）；
3. 《临沂市市级资金管理办法》（临政办〔2018〕22号）；
4. 《沂南县县级财政项目支出绩效评价管理办法（试行）》的通知（沂财绩函〔2020〕7号）；
5. 《中共沂南县委沂南县人民政府关于全面落实预算绩效管理的实施意见》（沂发〔2019〕12号）；
6. 被评价单位提交的反映部门管理的佐证材料，包括但不限于部门年度工作计划、管理制度文件、财务资料、预算审查及批复资料、预算执行过程资料、年终考核及年度工作总结；评价工作组通过公开渠道查询、现场社会调查收集或专家咨询调查等获取的相关资料；
7. 其他相关资料。

四、绩效评价指标分析情况

（一）项目资金情况分析

1. 项目资金到位情况分析

项目年初预算 148 万元，实际到位资金 148 万元。项目资金到位率 100%。

2. 项目资金使用情况分析

该项目窗口工作人员 22 人，合同金额 148 万元。实际拨付 133 万元，预算执行率 90%。

3. 项目资金管理情况分析

(1) 沂南县审批局编制了《服务外包项目考核管理办法》，收入主要为财政拨付，制定了外包公司服务质量季度考核细则，根据政务外包运行情况考核每季度数据，考核内容包括政务服务大厅综合业务受理工作、服务台咨询引导工作、自助区辅导、帮办代办、云客服等相关工作，同时对人员配备、大厅管理、服务评价等内容进行考核。

(2) 涉及政府劳务外包的所有支出，一律由财务科开支管理，由财务统一办理各项支出的支付结算业务。

(二) 项目实施情况分析

1. 项目组织情况分析

该项目配备人员 22 人，设置综合岗、咨询引导岗、帮办代办、智慧导服等岗位。人员配备统一工装上岗，工作人员工资按月及时发放，合理发放福利并及时缴纳社保基金。

2. 项目管理情况分析

(1) 人员情况。如有人员离职，及时补充人员以及动态调整各岗位人员，以满足导服需要。截至 2023 年底共有辞职人员 1 名、不合格劝退人员 2 名，均已补充完毕，保证现场团队人员充足。

(2) 员工培训情况。对岗位人员进行政务服务规范的培训，日常管理，包含岗位人员的日常考核测评等。坚持以“内部和外部相结合”的培训原则，进行岗前培训、岗中培训、日常业务培训。对政策法规、窗口办事流程和服务规范、政务服务事项办理条件及材料、文明服务礼仪、规章制度、岗位职责、信息安全等采取理论学习与实岗操作相结合的方式进行培训，并对培训内容定期进行考核。

(3) 制度执行情况。根据《服务外包项目考核管理办法》《外包公司服务质量季度考核细则》，每季度对政务外包运行情况进行考核，考核内容包括政务服务大厅综合业务受理工作、服务台咨询引导工作、自助区辅导、帮办代办、云客服等相关工作，同时对人员配备、大厅管理、服务评价等内容进行考核。

(三) 项目成本效益分析

1. 项目经济性分析

(1) 项目成本（预算）控制情况

2022 年劳务人员外包费 148 万元，2023 年劳务人员外包费 148 万元，较上年增长率为 0%；该项目未超标准、超范围支出。

(2) 项目成本（预算）节约情况

劳务人员外包一体化项目预算 148 万元；2023 年工资薪酬成本 133 万元。差额 15 万为人员管理资金，因外包服务公司未及时开具发票等原因，导致资金未及时执行到位，截止报告日，资金尚未到位。

2. 项目的效率性分析

（1）项目实施进度

项目资金当年已全部到位，项目实施进度 100%。

（2）项目完成质量

根据提供考核结果显示，政务劳务外包人员 22 人绩效严格按照“沂南县审批局服务外包项目考核办法”进行考核。质量达标率 100%。

3. 项目的效益性分析

（1）项目预期目标完成程度

根据政府采购合同对大国之礼提供的全流程标准化政务服务外包项目人员给予付款，以窗口在岗人员 22 人，年费用 148 万元为基数，给予 100% 的发放。实际发放 133 万元。

（2）项目实施对经济的影响

截至 2023 年底，该项目人员共 22 人，人员费用 133 万元，其中工资薪酬 79.2 万元，社保公积金 29.65 万元。

（3）项目实施对社会的影响

①塑造了标准化政务服务。按照“行政办事员”国家职业技能标准，对标窗口服务实际需求，围绕职业道德、政治素养、基础知识、业务技能等模块进行全方位的综合提升。组织项目团队参加墨者学院组织的行政办事员五级技能测试。目前，团队 20 名一窗受理人员均以优异成绩通过“行政办事员”职业技能鉴定考试，实现“持证上岗”打造一支素质高、能力强、服务优、作风硬的高素质窗口服务队伍；建立健全行政办事员培养、使用、评

价、激励制度，规范人员行为，增强服务意识，提升服务质效，构建起“前台导引-窗外导办-窗口帮办”服务体系，为企业和办事群众提供更加规范、高效、便捷的政务服务。

②企业群众满意度得到进一步提升。2023 年度，项目团队服务企业项目 1.2 万余次，服务群众 3.5 万余次，收到来自企业群众的 12345 表扬工单共计 32 件，锦旗 4 面，群众口头表扬百余次。

五、综合评价情况及评价结论

2023 年沂南县行审局政务服务外包项目评价得分 93.08 分，评价等级为：优。一级评价指标、二级评价指标得分情况如下表 3。

表 3. 沂南县行审局政务服务外包项目绩效评价得分表

一级指标	决策（16 分）			过程（21 分）		成本（6 分）	产出（22 分）			效益（35 分）		合计
二级指标	项目立项	绩效目标	资金投入	资金管理	组织实施	成本	产出数量	产出质量	产出时效	项目实施效益	满意度	
分值	5	7	4	12	9	6	6	8	8	28	7	100
得分	5	6	4	11.7	9	6	6	8	8	25	4.38	93.08
得分率	100%	85.71%	100%	97.5%	100%	100%	100%	100%	100%	89.29%	62.57%	93.08%

（一）项目决策情况

决策指标满分 16 分，评价得 15 分，得分率 93.75%。

表 3-1. 决策指标评价得分表

二级指标及分值	评价得分	三级指标及分值	评价得分	得分率
项目立项 (5 分)	5	立项依据充分性（3 分）	3	100.00%
		立项程序规范性（2 分）	2	100.00%

绩效目标 (7分)	6	绩效目标合理性(3分)	3	100.00%
		绩效指标明确性(4分)	3	75.00%
资金投入 (4分)	4	预算编制科学性(2分)	2	100.00%
		资金分配合理性(2分)	2	100.00%
得分合计	15		15	93.75%

1. 项目立项

参照《国务院办公厅关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》(国发〔2022〕5号),借鉴省内胶州市、历城区等地先进经验,沂南县审批局在全市率先实施“标准化全流程政务服务管理外包”新模式,旨在打造规范化、标准化的政务服务新机制,实现服务全领域、取号无障碍、办事不排队、窗口无差别、事事一链办、办事更高效的无差别一窗受理模式。

根据政府采购合同有关文件对全流程标准化政务服务外包人员给予相关费用。购买员工的培训,包含对岗位人员进行政务服务规范的培训,日常管理,包含岗位人员的日常考核测评等。坚持以“内部和外部相结合”的培训原则,进行岗前培训、岗中培训、日常业务培训。合同共计金额148万元。

项目设立依据充分,程序健全。该项指标满分5分,评价得5分。

2. 绩效目标

自2022年起,县财政将劳务外包项目作为政府采购管理,其收支纳入财政预算。

对于2023年的项目补助资金,沂南县审批局年初虽然设置

了项目绩效目标，但是存在年度总体目标的年初预期目标为“职工工资长效机制建设情况”而无其他内容，对年度总体目标未作出适当的总结、无具体产出指标的年度指标值数量，评价小组根据现场收集资料，增设和调整了个别指标，具体如下：①把产出指标中的二级成本指标调整成一级指标。②二级指标效益指标当中增设“业务熟练度”。指标设置未通过清晰、可衡量的指标值予以体现。

该项指标满分 7 分，评价得 6 分，扣 1 分。

3. 资金投入

（1）预算编制科学性

预算编制有明确标准，预算确定的项目资金量与工作任务相匹配，预算额度测算依据充分，本项满分值 2 分，评价得 2 分。

（2）资金分配合理性

项目资金分配依据为 2023 年度“全流程标准化政务服务外包项目政府采购合同”资金分配额度合理，与政策相适应。该项满分值 2 分，得 2 分。

（二）项目过程情况

过程满分 21 分，评价得 20.7 分，得分率 98.57%。

表 3-2. 过程指标评价得分表

二级指标及分值	评价得分	三级指标及分值	评价得分	得分率
资金管理 (12 分)	11.7	资金到位率 (3 分)	2.7	90.00%
		预算执行率 (3 分)	5	100.00%
		资金使用合规性 (6 分)	2	100.00%
组织实施	9	管理制度健全性 (4 分)	4	100.00%

(9分)		制度执行有效性 (5分)	5	100.00%
得分合计	20.7		20.7	98.57%

1. 资金管理

(1) 资金到位率。项目 2023 年预算批复资金 148 万元，实际到位 148 万元，资金到位率 100%。该项指标满分 3 分，评价得 3 分。

(2) 项目预算执行率。年初预算指标值为 148 万元：2023 年项目资金全部用于县审批局政务服务外包人员，项目实际支出为 133 万元，项目预算执行率 90%。该项指标满分 3 分，评价得 2.7 分。

该项指标满分 3 分，评价得 2.7 分，扣 0.3 分。

(3) 资金使用合规性情况

资金使用合规性。①相关制度规定、预算或合同的符合程度：2023 年项目资金全部用于县行审局政务服务外包人员，资金使用符合项目预算批复规定的用途。该项指标满分 2 分，评价得 2 分。

②资金拨付手续合规性：按照政府采购合同进行拨款申请，相关财务审批流程符合规定。该项指标满分 2 分，评价得 2 分。

③支出合规性：截至 2023 年末，该项目人员共 22 人，外包人员与山东大国之礼教育科技有限公司签定劳动合同。人员工资在山东大国之礼教育科技有限公司发放工资和缴纳社保公积金。

该项指标满分 2 分，评价得 2 分。

2. 组织实施

（1）管理制度健全性

沂南县审批局制定了《内部管理制度汇编》《服务外包项目考核管理办法》《外包公司服务质量季度考核细则》。

财务管理制度包括：总则、部门职责财务人员配备管理、财务人员岗位职责、财务工作处理程序、财务收支管理与审批制度、现金与银行账房管理、负债管理、结算及核算管理、票据管理、税收管理、内部牵制制度、会计核算与会计监督、财务分析与报告制度、会计电算化管理、会计档案管理、会计人员培训、附则。

《外包公司服务质量季度考核细则》要求根据政务外包运行情况考核每季度数据，考核内容包括政务服务大厅综合业务受理工作、服务台咨询引导工作、自助区辅导、帮办代办、云客服等相关工作，同时对人员配备、大厅管理、服务评价等内容进行考核。

该项指标满分 4 分，评价得 4 分。

（2）制度执行有效性

①项目执行规范性

提供高品质窗口咨询引导服务，熟悉办事流程及标准，负责耐心解答来电咨询、现场咨询、网上咨询，引导办事导向；综合服务依据办理事项的流程及受理要求，负责综合接收材料、核对材料清单内容、将实际收到的材料录入一体化平台系统、移

交材料等；组建大厅帮办代办服务队伍，为企业群众提供业务帮办代办、引导分流、咨询解难等服务，协助群众准备相关材料，协调业务受理中出现的問題，现场对群众业务办理进展进行跟踪服务，保证群众办理速度和满意度。

项目组织方面，严格按照政府采购合同执行。该项指标满分2分，评价得2分。

②项目调整及支出调整手续完备性：项目人员补充4名，经过线上笔试40名、线下面试15名等层层筛选，进行人员补充。团队补充人员通过岗前培训，服务礼仪考核，业务培训等工作开展，皆能做到业务独立承接，服务人人夸好的标准。该项指标满分1分，评价得1分。

③项目档案资料齐全性：2023年度对政务服务外包人员政府采购合同等及时归档。该项指标满分1分，评价得1分。

④人员职责匹配程度：本项目配备人员22人，岗位设置科学合理，从事综合岗、咨询引导岗、帮办代办、智慧导服等工作，如有人员离职补充、各类休假替班、紧急事件应急支援等，及时补充人员数量以及动态调整各岗位人员数量，以满足导服需要。该项指标满分1分，评价得1分。

（三）项目成本情况

项目产出指标满分6分，评价得6分，得分率100%。

表 3-3. 成本指标评价得分表

二级指标及分值	评价得分	三级指标及分值	评价得分	得分率
---------	------	---------	------	-----

经济成本指标（6分）	6	工资福利费（6分）	6	100.00%
得分合计	6		6	100%

1. 产出成本

成本控制在有效性内。2023 实际支出政务劳务外包人员费用 133 万元，未超过年初预算 148 万元。

该项指标满分 4 分，得 4 分。

（四）项目产出情况

项目产出指标满分22分，评价得22分，得分率100%。

表 3-4. 产出指标评价得分表

二级指标及分值	评价得分	三级指标及分值	评价得分	得分率
产出数量（6分）	6	实际完成数（4分）	6	100.00%
产出质量（8分）	8	质量达标率（8分）	8	100.00%
产出时效（8分）	8	完成及时性（8分）	8	100.00%
得分合计	22		22	100%

1. 产出数量

劳务派遣人数。根据相关规定，政务服务外包人员维持在岗人员22人，截止23年底实际政务服务外包人员22人。

该项指标满分6分，评价得6分。

2. 产出质量

发放准确率。根据《服务外包项目考核管理办法》对乙方提供的服务人员进行考核，并按照考核结果及政府采购合同的约定支付乙方相应款项，每月及时汇入山东大国之礼教育科技有限公司账户。

该项指标满分8分，评价得8分。

3. 产出时效

部门工资发放及时性。年初目标值设定每月工资于次月底前完成工资发放，2023年实际已发放12个月工资。该项指标满分8分，评价得8分。

（五）项目效益情况

项目效益满分35分，得29.38分，得分率83.94%。

表 3-4. 效益指标评价得分表

二级指标及分值	评价得分	三级指标及分值	评价得分	得分率
项目实施效益 (28分)	25	经济效益(14分)	13	92.86%
		社会效益(6分)	8	100.00%
		可持续影响(8分)	6	75.00%
满意度(7分)	4.38	服务对象满意度(7分)	4.38	62.57%
得分合计	29.38		29.38	83.94%

1. 经济效益

（1）优化办公经济效益。受理资料不积压，按照服务标准及时将收件资料完整移交相关后台审批人员，对证件、文书进行分类或分窗口存放，专人管理，确保不遗失，对证件、文书登记备案无差错。严格执行窗口无否决权、首问负责制、一次告知制等服务管理制度。进一步优化了群众办公经济效益。该项指标满分7分，评价得7分。

（2）业务熟练度。2023年一窗受理人员负责社会事务高频业务办件量达6600件，主要办理内容及办理流程是从材料预审、受理，推送踏勘科，踏勘完成后逐级流转至各分管负责人审批签

字，出证、证前及证后公示、发证、通过审管联动平台推送至相关业务主管部门。简单的事情重复做，23年总计完成17场业务专业知识培训，通过培训让每一位工作人员更加熟悉自己的业务流程。严格把控人员出勤率，确保培训效果。但也存在个别新进人员业务不熟练导致办事效率较低现象。该项指标满分7分，评价得6分，扣1分。

2. 社会效益

优化营商环境。按照“行政办事员”国家职业技能标准，对标窗口服务实际需求，围绕职业道德、政治素养、基础知识、业务技能等模块进行全方位的综合提升。组织项目团队参加墨者学院组织的行政办事员五级技能测试。依托大厅实际情况，采用线上+线下的培训方式，各科业务培训内容及流程根据零基础模板“申请材料、场景说明、易错提醒”等内容开展培训，让学习常态化；帮办代办区在原先业务的基础上重新添加了特种设备、医疗器械、药品等相关业务的办理。加强标准的制定和培训，提高劳务外包人员的专业素质和服务意识。加强信息化建设，推动政务服务的数字化、智能化，提升服务效率和便捷性。建立健全监督机制，及时发现和解决服务中的问题，确保服务质量和水平持续提升。

该项指标满分6分，评价得6分。

3. 可持续影响

（1）群众对象满意度。2023年度，项目团队服务企业项目

1.2 万余次，服务群众 3.5 万余次，收到来自企业群众的 12345 表扬工单共计 32 件，锦旗 4 面，群众口头表扬百余次。但工作中也会出现因新进人员业务不熟导致业务办理不顺畅的情况。

该项指标满分 8 分，评价得 6 分，扣 2 分。

4. 劳务派遣人员工作满意度

受益对象对项目实施的综合满意度 90% 以上得满分，评价组对政务劳务外包人员共 22 人进行问卷调查，其中外政务劳务包人员有效问卷 22 份，综合满意度为 62.57%。该项满分 7 分，得 4.38 分，扣 2.62 分。

六、绩效评价结果应用建议

根据《沂南县县级预算绩效管理结果应用暂行办法》（沂财办〔2021〕20 号）的要求，第二条“……结果应用的方式，包括反馈与整改、完善政策、与预算挂钩、报告与公开、激励约束等”的要求，结合绩效评价结果，建议：

1. 完善预算安排编制管理。使项目绩效管理清晰、明确、可衡量。

2. 改进管理。加强标准的制定和培训，提高劳务外包人员的专业素质和服务意识。

七、主要经验及做法

（一）塑造了标准化政务服务。按照“行政办事员”国家职业技能标准，对标窗口服务实际需求，围绕职业道德、政治素养、基础知识、业务技能等模块进行全方位的综合提升。组织项

目团队参加墨者学院组织的行政办事员五级技能测试。目前，团队**20**名一窗受理人员均以优异成绩通过“行政办事员”职业技能鉴定考试，实现“持证上岗”打造一支素质高、能力强、服务优、作风硬的高素质窗口服务队伍。

（二）企业群众满意度得到进一步提升。**2023**年度，项目团队服务企业项目**1.2**万余次，服务群众**3.5**万余次，收到来自企业群众的**12345**表扬工单共计**32**件，锦旗**4**面，群众口头表扬百余次。

八、存在的问题及原因分析

（一）指标设置不明晰，绩效管理有待进一步加强

在绩效指标设置方面存在部分绩效指标不够明晰、可衡量。特别是在部分产出指标和效益指标设置上，未能清晰的设置具体、详实的绩效指标，并设置必要的量化指标，使得绩效目标不够细化和量化。不足以反映出单位履职目标的产出和效益的绩效情况，使得该项目的绩效未能全面客观展示。

（二）项目巡检不及时，人员未加强培训

一是未及时加强现场巡查，存在人员个别仪态不端正、服装不符合要求；二是人员对落实首问责任制未执行到位，个别人员存在业务不熟练的情况。

九、意见建议

（一）重视绩效管理工作，进一步优化绩效指标

加强组织领导，形成与项目相关的单位内部各个部室共同参

与，共同谋划，共同制定的绩效管理模式，建立一套行之有效的项目绩效管理运行机制，编制绩效目标，从产出、效益、满意度等方面对绩效指标进行细化、量化。对不能量化的指标，可采用定性表述，并保证具有可衡量性。使项目绩效管理清晰、明确、可衡量。

（二）加强业务培训，提高人员素质

加强标准的制定和培训，提高劳务外包人员的专业素质和服务意识。导服人员主动上前落实首问责任制，询问来访群众来意及办理相关事项，积极热情礼貌待人，在预审材料后主动引导群众，向来访群众详细告知业务承办人及所处位置，并根据业务办理要求，联系有关经办人员，或全程跟办。

附：（1）绩效评价得分表……………24-29

主评人：
 山东鸿诚会计师事务所有限公司
 二〇二四年三月三十日

附件 1.绩效评价得分表

沂南县 2023 年行政审批服务局全流程标准化政务服务外包绩效评价指标体系及评分标准表

一级 指标 及分 值	二级 指标 及分 值	三级指标 及分值	四级指标	指标解释	评价标准	目标 值	分 值	业绩 值	得 分	依据	
决策 (16 分)	项目 立项 (5 分)	立项依据 充分性 (3分)	法律法规及政策 相关性（1分）	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划，用以反映和考核项目立项是否与法律法规及政策相关。	该项分值 1 分。项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策要求得 0.5 分；项目立项符合行业发展规划和政策要求得 0.5 分。否则酌情扣分。	100%	1	100%	1	《中华人民共和国预算法》、沂南县行政审批服务局关于申请招聘劳务派遣人员的报告、项目资金申请。	
			部门职能相关性 (1分)	项目立项是否符合部门职责，用以反映和考核项目立项是否与部门职能相关。	该项分值 1 分。项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需得 1 分。否则酌情扣分。	100%	1	100%	1		
			公共财政支持范 围、相关性（1 分）	项目是否属于公共财政支持范围，是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复，用以考核项目立项是否属于公共财政支持范围。	该项分值 1 分。项目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得 0.5 分；与相关部门同类项目或部门内部相关项目不重复得 0.5 分。否则酌情扣分。	100%	1	100%	1		
		立项程序 规范性 (2分)	项目立项、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。	该项分值 1 分。项目按照规定的程序申请设立得 0.5 分；审批文件、材料符合相关要求得 0.5 分。否则酌情扣分。	100%	1	合规	1			
			项目立项程序健 全性（1分）	项目事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评价、集体决策。用以反映和考核立项程序的健全性情况。	该项分值 1 分。项目有可研或建设方案的批复、经过专家论证、经过风险评估、经过事前绩效评价、经过集体决策，得 1 分。否则酌情扣分。	100%	1	健全	1		
		绩效 目标 (7 分)	绩效目标 合理性 (3分)	绩效目标与政策 相符性（1分）	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。（如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标）	该项分值 1 分。项目有绩效目标，得 0.5 分；项目绩效目标与实际工作内容具有相关性；得 0.5 分，否则酌情扣分。	100%	1	100%		1
	绩效目标的业绩 水平相符性（1 分）				该项分值 1 分。项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平得 1 分。否则酌情扣分。	100%	1	100%	1	2023 年政 府采购合 同、预算项 目绩效表。	

沂南县 2023 年行政审批服务局全流程标准化政务服务外包绩效评价指标体系及评分标准表

一级 指标 及分 值	二级 指标 及分 值	三级指标 及分值	四级指标	指标解释	评价标准	目标 值	分 值	业绩 值	得 分	依据
决策 (16 分)	绩效 目标 (7 分)	绩效目标 合理性 (3分)	绩效目标与预算 投资额匹配度 (1分)	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。（如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标）	该项分值 1 分。项目预期产出与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，得 1 分。否则酌情扣分。	100%	1	100%	1	2023 年政府 采购合同、 预算项目绩 效表。
			绩效目标细化和 可衡量程度 (2分)	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明细化情况。	该项分值 2 分。将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，得 1 分；通过清晰、可衡量的指标值予以体现，得 1 分。否则酌情扣分。	100%	2	50%	1	2023 年政府 采购合同、 预算项目绩 效表。
		绩效指标 明确性 (4分)	绩效目标与任务 计划相符性（2 分）		该项分值 2 分。绩效目标与项目目标任务数或计划数相对应，得 2 分，否则酌情扣分。	100%	2	100%	2	
			与项目内容匹配 度（1分）	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。	该项分值 1 分。预算编制经过科学论证，得 0.5 分；预算内容与项目内容匹配，得 0.5 分。否则酌情扣分。	100%	1	100%	1	
	资金 投入 (4 分)	预算编制 科学性 (2分)	预算投资额与工 作任务匹配度 (1分)		该项分值 1 分。预算额度测算依据充分、按照标准编制，得 0.5 分；预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配得 0.5 分，否则酌情扣分。	100%	1	100%	1	2023 年政府 采购合同、 预算项目绩 效表。
			分配依据充分性 (1分)	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助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合理性、合理性情况。	该项分值 1 分。预算资金分配依据充分，得 1 分。否则酌情扣分。	100%	1	100%	1	
		资金分配 合理性 (2分)	分配额度合理性 (1分)		该项分值 1 分。资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应，得 1 分。否则酌情扣分。	100%	1	100%	1	

沂南县 2023 年行政审批服务局全流程标准化政务服务外包绩效评价指标体系及评分标准表

一级 指标 及分 值	二级 指标 及分 值	三级指标 及分值	四级指标	指标解释	评价标准	目标 值	分 值	业 绩 值	得 分	依 据
过程 (21 分)	资金管理 (12 分)	资金到 率 (3分)	项目资金到位率 (3分)	本年度或项目期内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整体保障程度。	该项分值 3 分。资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。实际到位资金：本年度或项目期内落实到具体项目的资金。预算资金：本年度或项目期内预算安排到具体项目的资金。指标分值=资金到位率*指标满分值 2 分，指标得分不超过 3 分。	100%	3	100%	3	本年度或项目期内：落实到具体项目目的资金、预算安排到具体项目的资金、项目实际拨付的资金
			项目预算执行率 (3分)	本年度或项目期内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。	该项分值 3 分。预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。实际支出资金：本年度或项目期内项目实际拨付的资金。指标分值=预算执行率 100%得满分，每低于 10%扣 3 分，扣完为止。指标得分不超过 3 分。	100%	3	90%	2.7	
		资金使用 合规性 (6分)	相关制度规定、 预算或合同的符 合程度（2分）	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。	该项分值 2 分。项目资金使用符合国家财经法规和财务管理以及有关专项资金管理办法的规定，得 2 分；符合项目预算批复或合同规定的用途，得 2 分。否则酌情扣分。	100%	2	100%	2	
			资金拨付手续完 整性（2分）		该项分值 2 分。资金的拨付有完整的审批程序和手续，得 2 分。否则酌情扣分。	100%	2	100%	2	
	组织 实施 (9 分)	管理制度 健全性 (4分)	支出合规性（2 分）	项目实施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。	该项分值 2 分。资金使用是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，每发现 1 项扣 0.5 分，扣完为止。	100%	2	100%	2	国家有关规 定以及项目 单位信息采 集员管理制 度、财务管 理制度、质 量验收制
			财务管理制度健 全性（2分）		该项分值 2 分。已制定或具有相应的财务管理制 度，得 1 分；财务管理制度合法、合 规、完整，得 1 分。否则酌情扣分。	100%	2	100%	2	

沂南县 2023 年行政审批服务局全流程标准化政务服务外包绩效评价指标体系及评分标准表

一级 指标 及分 值	二级 指标 及分 值	三级指标 及分值	四级指标	指标解释	评价标准	目标 值	分 值	业 绩 值	得 分	依据
过程 (21 分)	组织 实施 (9 分)	管理制度 健全性 (4 分)	业务管理制度健全性 (2 分)	项目实施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。	该项分值 2 分。已制定或具有相应的业务管理制度，得 1 分；业务管理制度合法、合规、完整，得 1 分。否则酌情扣分。	100%	2	100%	2	国家有关规定以及项目单位信息采集管理制度、财务管理制度，质量验收制度、人员职责分工等。
			项目执行规范性 (2 分)	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。	该项分值 2 分。项目单位日常管理、项目的实施能够完全按照管理制度执行，得 1 分；符合相关法律法规和相关管理规定，得 1 分，否则酌情扣分。	100%	2	100%	2	
		制度执行 有效性 (5 分)	项目调整及支出调整手续完备性 (1 分)	项目及支出调整是否按照规定程序和权限，并履行相应手续。	该项分值 1 分。项目单位预算调整按照规定程序和权限进行，得 0.5 分；手续完备，资料齐全得 0.5 分。否则酌情扣分。	100%	1	100%	1	
			项目档案资料齐全性 (1 分)	对项目档案资料是否齐全进行评价。	该项分值 1 分。项目合同书、验收报告、技术鉴定等档案资料齐全并及时归档得 0.5 分，评价专家发现应有未有的资料，缺一项扣 0.5 分，扣完为止。	100%	1	齐全	1	
			项目实施条件落实情况 (1 分)	项目实施条件是否落实、是否达到实施的条件要求。	该项分值 1 分。项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等已落实到位，得 1 分，否则酌情扣分。	100%	1	100%	1	23 年工作总结、政府采购合同。

沂南县 2023 年行政审批服务局全流程标准化政务服务外包绩效评价指标体系及评分标准表

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	四级指标	指标解释	评价标准	目标值	分值	业绩值	得分	依据
成本（6分）	经济成本指标（6分）	工资福利费（6分）	成本控制在有效性内（6分）	考察项目的成本控制情况。	该项分值6分。项目资金控制在≤148万元，评价得满分6分，否则不得分。	≤148万元	6	≤148万元	6	资金支出凭证、政府采购合同等相关资料。
	产出数量（6分）	实际完成数（6分）	劳务派遣人数（6分）	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。实际产出数：本年度或项目期内项目实际产出的产品或服务数量。计划产出数：项目绩效目标确定的在本年度或项目期内计划产出的产品或服务数量。	该项分值6分。实际完成率100%，评价得满分6分，否则每低于或高于1%扣0.1分，扣完为止。	22人	6	22人	6	
				项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。	该项分值8分。实际完成率100%，评价得满分8分，否则不得分。	100%	8	100%	8	
				工资发放及时率（8分）	该项分值8分。实际完成率100%，评价得满分8分，否则每低于或高于1%扣0.1分，扣完为止。	及时	8	及时	8	
产出质量（8分）	产出质量（8分）	质量达标率（8分）	发放准确率（8分）	项目实际完成时间与计划完成时间间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。						

沂南县 2023 年行政审批服务局全流程标准化政务服务外包绩效评价指标体系及评分标准表

一级 指标 及分 值	二级 指标 及分 值	三级指标 及分值	四级指标	指标解释	评价标准	目标 值	分 值	业绩值	得分	依据
效益 (35 分)	项目 实施 效益 (28 分)	经济效益 (14分)	优化办公经济效益 (7分)	流程审批简化，提高办件效率， 优化了营商环境。	该项分值 7 分。实际完成率 100%，评价得满 分 8 分，否则不得分。	提高	7	提高	7	2023 年 工作总 结及管 理办 法、政 府采购 合同。
			业务熟练度(7 分)	积极热情接待办事群众，熟练掌 握大厅各项业务流程及标准，提 高工作效率，缩短办件时间。	该项分值 7 分。指标值=100%得满分；指标 值<100%，指标值每低 1%，扣 10%权重分， 扣完为止。	100%	7	100.00%	6	
		社会效益 (6分)	群众对政府满意 度提升（3分）	窗口人员微笑服务提升人民满意 度。	该项分值 3 分。实际完成率 100%，评价得满 分 3 分，否则不得分。	100%	3	100%	3	
			优化营商环境 (3分)	办事更高效，取号无障碍，窗口 无差别。	该项分值 3 分。实际完成率 100%，评价得满 分 3 分，否则不得分。	提高	3	提高	3	
	满意 度（7 分）	可持续影 响 (8分)	群众对象满意度 指标（3分）	群众对服务工作的认可。	该项分值 8 分。项目符合相关政策且项目按 照预计项目完成，指标得分不超过 8 分。	认可	8	认可	6	问卷调 查等。
		服务对象 满意度 (7分)	劳务派遣人员工 作满意度（7 分）	窗口人员工作满意度。	该项分值 7 分，群众对项目实施的综合满意 度 90%以上得 7 分，否则酌情扣分。	≥ 90%	7	62.57%	4.38	
		合计					100		93.08	