**部门单位项目支出绩效评价报告**

（ **2022** 年度）

项目名称：**12345在线政务服务平台建设、运行项目**

实施单位（公章）：**新疆维吾尔自治区喀什地区政务服务和公共资源管理局(本级)**

主管部门（公章）：**行政公署**

项目负责人（签章）：**魏臻**

填报时间：**2023年05月08日**

**一、基本情况**

**（一）项目概况。包括项目背景、主要内容及实施情况、资金投入和使用情况等。**

**（一）项目概况
  
1. 项目背景
  
本项目遵循财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和自治区财政厅《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）等相关政策文件与规定，旨在评价12345在线政务服务平台建设、运行项目实施前期、过程及效果，评价财政预算资金使用的效率及效益。通过该项目的实施，实现12345平台建设及自治区12345平台的对接，健全全区12345平台转办督办、协调联络、信息共享、考核考评等工作。
  
2. 主要内容及实施情况
  
本项目建设主要用于12345在线服务平台基本运转。保障12345平台建设尾款项目数2个，平台软硬件质保金数量2个，保障平台6名工作人员工资按时发放，实现12345平台全区一体化运行，平台正常运转率不低于95%，提高社会公共服务水平。
  
3.项目实施主体
  
喀什地区政务服务和公共资源管理局为公务员行政单位，纳入2022年部门决算编制范围的有4个办公室：办公室、政策法规科、政务服务监督管理科、公共资源交易监督管理科等4个科室。编制人数12人，其中：行政人员编制12人。实有在职人数12人，其中：行政在职12人。离退休人员2人，其中：行政退休人员2人。
  
4. 资金投入和使用情况
  
《关于批复2022年喀什地区本级部门预算批复的通知》（喀地财发【2022】1号）共安排下达资金340.51万元，为本级财政资金，为12345在线政务服务平台建设、运行项目资金，最终确定项目资金总数为295.51万元（根据上级精神本年项目45万元不实施年中交回财政）。2022年预算总额为295.51万元。
  
截至2022年12月31日，实际支出295.51万元，预算执行率100%。**

**（二）项目绩效目标。包括总体目标和阶段性目标。**

**项目绩效目标包括项目绩效总目标和阶段性目标。
  
1.项目绩效总目标
  
为贯彻落实党的二十大关于“建设人民满意的服务型政府”的决策部署和《中共中央办公厅国务院办公厅关于深入推进审批服务便民化的指导意见》关于“加大非紧急类热线整合力度，建设统一的政务服务投诉举报平台”、《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网＋政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》中“依托中国政府网及各地政府网站、各级政务服务平台、政务服务热线等畅通互动渠道，方便群众咨询办事和投诉举报，接受群众监督”的有关精神，根据喀什行署《关于印发<12345在线政务服务平台建设方案>的通知》要求，由行署办公室牵头，地区政务服务公共资源管理局负责组织实施。
  
2.阶段性目标
  
实现喀什地区12345平台有序高效运行，进一步提高热线接通率、诉求按时办结率、群众满意率。2022年12月底前，购买硬件设备2套，健全全区12345平台转办督办、协调联络、信息共享、考核考评、知识库完善等工作机制，实现12345平台全区一体化运行，有效改善公共服务水平。**

**二、绩效评价工作开展情况**

**（一）绩效评价目的、对象、时间和范围。**

**（一）绩效评价目的、对象和范围
  
1. 绩效评价目的
  
本次绩效评价遵循财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和自治区财政厅《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）等相关政策文件与规定，旨在评价财政项目实施前期、过程及效果，评价财政预算资金使用的效率及效益。
  
为全面了解该项目预算编制合理性、资金使用合规性、项目管理的规范性、项目目标的实现情况、服务对象的满意度等，通过本次部门绩效评价来总结经验和教训，促进项目成果转化和应用，为今后类似项目的长效管理，提供可行性参考建议。也为下一年预算编制与评审提供充分有效的依据，以达到改进预算管理、优化资源配置、提高预算资金使用效益的目的。
  
2. 绩效评价对象
  
本次绩效评价遵循财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）和自治区财政厅《自治区财政支出绩效评价管理暂行办法》（新财预〔2018〕189号）等相关政策文件与规定，以项目支出为对象所对应的预算资金，以项目实施所带来的产出和效果为主要内容，以促进预算单位完成特定工作任务目标所组织开展的绩效评价。
  
3. 绩效评价范围
  
本次评价范围涵盖项目总体绩效目标、各项绩效指标完成情况以及预算执行情况。覆盖项目预算资金支出的所有内容进行评价。包括项目决策、项目实施和项目成果验收流程等。**

**（二）绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等。**

**1. 绩效评价原则
  
本次绩效评价遵循的原则包括：
  
（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
  
本项目绩效评价体系为根据财预﹝2020﹞10号共性指标及个性化指标设置，主要分为共性指标和个性指标两大类。项目绩效评价体系详见附件1。
  
一级指标为：决策、过程、产出、效益。
  
二级指标为：项目立项、绩效目标、资金投入、资金管理、
  
组织实施、产出数量、产出质量、产出时效、产出成本、项目效益。
  
三级指标为：立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性、预算编制科学性、资金分配合理性、资金到位率、预算执行率、资金使用合规性、管理制度健全性、制度执行有效性、实际完成率、质量达标率、完成及时性、成本节约率、社会效益、生态效益、可持续影响、服务对象满意度。
  
3. 绩效评价方法
  
本次绩效评价方法的选用坚持简便有效的原则采用综合分析法。评价组采用实地访谈、远程访谈相结合方式，对本项目的实施情况进行充分调研，了解掌握资金分配、资金管理、资金使用、制度建设、制度执行情况。采用问卷调查方式，对受益对象开展满意度调查，进行综合评价。
  
4. 绩效评价标准
  
本项目评价指标体系的评价标准按照计划标准、行业标准、历史标准等制定。对于定性指标，通过问卷调查及访谈方式，采集相关数据，运用等级描述法，设置分级标准，体现该指标认可程度的差异。对于定量指标，通过公式等方式予以量化，可以准确衡量，并设定目标值的考核指标。绩效评价体系、标准等详见（附件1）。**

**（三）绩效评价工作过程。**

**本次评价成立了评价工作组，成员如下：丁贤政、刘凯、周笑笑
  
本次评价设计了评价方案、评价指标体系，通过资料分析、调研、访谈满意度调查等方式形成评价结论，在与项目单位沟通后确定评价意见，并出具评价报告。
  
第一阶段：前期准备。认真学习相关要求与规定，成立绩效评价工作组，作为绩效评价工作具体实施机构。成员构成如下：
  
丁贤政任评价组组长，绩效评价工作职责为负责全盘工作。
  
刘凯任评价组副组长，绩效评价工作职责为对项目实施情况进行实地调查。
  
周笑笑任评价组成员，绩效评价工作职责为负责资料审核等工作。
  
第二阶段：组织实施。经评价组通过实地调研、查阅资料等方式，采用综合分析法对项目的决策、管理、绩效进行的综合评价分析。
  
第三阶段：分析评价。首先按照指标体系进行定量、定性分析。其次开展量化打分、综合评价工作，形成初步评价结论。最后归纳整体项目情况与存在问题，撰写部门绩效评价报告。**

**三、综合评价情况及评价结论**

**（一）综合评价情况
  
经评价组通过实地调研、综合分析法、问卷调查法等方式，主要采用综合分析法对项目的决策、实施、产出、效益进行综合评价分析，最终评分99.5分。
  
12345在线政务服务平台建设、运行项目得分情况表
  
一级指标 权重 得分率 实际得分
  
项目决策 20 100% 20
  
项目过程 20 97.5% 19.5
  
项目产出 40 100% 40
  
项目效益 20 100% 20
  
合计 100 99.5% 99.5
  
（二）综合评价结论
  
运用项目组制定评价指标体系及财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）文件评分标准进行评价，本次绩效评价结果主要采取评分和评级相结合的方式，具体分值和等级可根据不同评价的内容设定。总分一般设置为100分，其中项目决策20分、项目过程20分、项目产出40分、项目效益20分。评价结果分为优、良、中、差四个等级：优（90分（含）—100分）；良（80分（含）—90分）；中（60分（含）—80分）；差（0分—60分）。12345在线政务服务平台建设、运行项目已完成12345平台建设尾款项目2个、平台软硬件质保金支付项目2个、保障平台工作人员6人工资正常发放以及1个平台正常运营维护，推动了12345平台建设及自治区12345平台的对接的产生，健全全区12345平台转办督办、协调联络、信息共享、考核考评等工作效益效益。该项目最终评分99.50分，绩效评级为“优秀”，具体得分情况为：项目决策20分、项目过程19.5分、项目产出40分、项目效益20分。**

**四、绩效评价指标分析**

**（一）项目决策情况。**

**（一）项目决策情况
  
项目决策类指标包括项目立项、绩效目标和资金投入三方面的内容，由6个三级指标构成，权重分为 20 分，实际得分19.5分，得分率为97.5%。
  
项目决策指标得分情况
  
三级指标 权重 得分率 实际得分
  
立项依据充分性 3 100% 3
  
立项程序规范性 2 75% 1.5
  
绩效目标合理性 3 100% 3
  
绩效指标明确性 2 100% 2
  
预算编制科学性 5 100% 5
  
资金分配合理性 5 100% 5
  
合计 20 97.5% 19.5
  
（1）立项依据充分性：结合喀什地区政务服务和公共资源管理局职责，并组织实施。围绕喀什地区政务服务和公共资源管理局年度工作重点和工作计划制定经费预算，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。
  
（2）立项程序规范性：根据决策依据编制工作计划和经费预算，经过与部门分管领导进行沟通、筛选确定经费预算计划，上党组会研究确定最终预算方案，项目实施过程中缺少专家论证和风险评估，根据评分标准，该指标扣0.5分，得1.5分。
  
（3）绩效目标合理性：我单位制定了12345在线政务服务平台建设、运行项目实施方案，明确了总体思路及目标、并对任务进行了详细分解，对目标进行了细化，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。
  
（4）绩效指标明确性：我单位12345在线政务服务平台建设、运行项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，根据评分标准，该指标不扣分，得2分。
  
（5）预算编制科学性：根据《关于批复2022年喀什地区本级部门预算批复的通知》（喀地财发【2022】1号）文件进行预算编制，预算编制经过科学论证，内容与项目内容匹配，项目投资额与工作任务相匹配，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
（6）资金分配合理性：我单位该项目根据《关于批复2022年喀什地区本级部门预算批复的通知》（喀地财发【2022】1号）文件进行资金分配，资金分配与实际相适应，根据评分标准，该指标不扣分，得2分。**

**（二）项目过程情况。**

**（二）项目过程情况
  
项目过程类指标包括资金管理和组织实施两方面的内容，由 5个三级指标构成，权重分为20分，实际得分20 分，得分率为100%。
  
项目过程指标得分情况
  
三级指标 权重 得分率 实际得分
  
资金到位率 5 100% 5
  
预算执行率 5 100% 5
  
资金使用合规性 5 100% 5
  
管理制度健全性 2 100% 2
  
制度执行 3 100% 3
  
合计 20 100% 20
  
（1）资金到位率：我单位该项目预算资金为295.51万元，实际到位资金为295.51万元，实际到位率为100%，财政资金足额拨付到位，本单位能够及时足额按照合同约定将专项资金拨付给供应单位，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
（2）预算执行率：预算编制较为详细，项目资金支出总体能够按照预算执行，项目全年预算数295.51万元，全年执行数为295.51万元，预算执行执行率为100%，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
（3）资金使用合规性：我单位制定了相关的制度和管理规定对经费使用进行规范管理，财务制度健全、执行严格，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
（4）管理制度健全性：根据喀什地区政务服务和公共资源管理局相关管理办法，对财政专项资金进行严格管理，基本做到了专款专用，根据评分标准，该指标不扣分，得2分。
  
（5）制度执行有效性：由部门提出经费预算支出可行性方案，经过与分管领导沟通后，报党组会议研究执行，财务对资金的使用合法合规性进行监督，年底对资金使用效果进行自评，根据评分标准，该指标不扣分，得3分。**

**（三）项目产出情况。**

**（三）项目产出情况
  
项目产出类指标包括产出数量、产出质量、产出时效、产出成本四方面的内容，由4个三级指标构成，权重分为40分，实际得分40分，得分率为100%。
  
项目产出指标得分情况
  
三级指标 权重 得分率 实际得分
  
产出数量 10 100% 10
  
产出质量 10 100% 10
  
产出时效 10 100% 10
  
成本情况 10 100% 10
  
合计 40 100% 40
  
（1）对于“产出数量”
  
平台硬件数量指标，预期指标值为2套，实际完成值为2套，指标完成率为100%，与预期目标一致，根据评分标准。该指标不扣分，得3分.
  
硬件购买批次指标，预期指标值为1批，实际完成值为1批，指标完成率为100%，与预期目标一致，根据评分标准。该指标不扣分，得3分.
  
运营维护服务费用指标，预期指标值为=1年，实际完成值为=1年，指标完成率为100%，与预期目标一致，根据评分标准。该指标不扣分，得4分。
  
合计得10分。
  
（2）对于“产出质量”
  
项目验收合格率（%）指标，预期指标值为=100%，实际完成值为=100%，指标达到预期目标，与预期目标一致，根据评分标准。该指标不扣分，得5分。
  
软硬件设备故障率（%）指标，预期指标值为<=5%，实际完成值为=5%，指标达到预期目标，与预期目标一致，根据评分标准。该指标不扣分，得5分。
  
合计得10分。
  
（3）对于“产出时效”
  
各阶段任务及时率（%）指标，预期指标值为=100%，实际完成值为=100%，指标达到预期目标，与预期目标一致，根据评分标准。该指标不扣分，得5分。
  
资金拨付及时率（%）指标，预期指标值为=100%，实际完成值为=100%，指标达到预期目标，与预期目标一致，根据评分标准。该指标不扣分，得5分。
  
合计得10分。
  
（4）对于“产出成本”
  
平台硬件、场地质保金成本指标，预期指标值为=10.02万元/套，实际完成值为=10.02万元/套，实际完成值为=100%，指标达到预期目标，与预期目标一致，根据评分标准。该指标不扣分，得4分。
  
新增硬件设备成本指标，预期指标值为=8.74万元/批，实际完成值为=8.74万元/批，实际完成值为=100%，指标达到预期目标，与预期目标一致，根据评分标准。该指标不扣分，得3分。
  
运营维护服务外包费用指标，预期指标值为=266.74万元/年，实际完成值为=266.74万元/年，实际完成值为=100%，指标达到预期目标，与预期目标一致，根据评分标准。该指标不扣分，得3分。
  
合计得10分。**

**（四）项目效益情况。**

**（四）项目效益情况
  
项目效益类指标包括项目效益1个方面的内容，由2个三级指标构成，权重分为20分，实际得分20分，得分率为100%。
  
项目绩效指标得分情况
  
三级指标 权重 得分率 实际得分
  
实施效益 10 100% 10
  
   
满意度 10 100% 10
  
合计 20 100% 20
  
1.实施效益指标：
  
（1）对于“社会效益指标”：
  
平台正常运转率（%）指标，预期指标值为>=95%，实际完成值为= 95%，与预期指标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
改善公共服务水平指标，预期指标值为有效改善，实际完成值为有效改善，与预期指标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得5分。
  
（2）对于“可持续影响指标”：
  
平台正常使用年限指标，预期指标值为>=6年，实际完成值为6年，与预期指标一致，根据评分标准，该指标不扣分，得10分。
  
实施效益指标合计得20分。
  
（3）对于“经济效益指标”：
  
无。
  
对于“生态效益指标”：
  
无。
  
2.满意度指标:
  
对于满意度指标：平台使用人员满意度（%）>=95%，实际完成值为99.34%，超过预期目标，根据评分标准，该指标不扣分,得10分。偏差值：4.34%，偏差原因：指标实际完成值与目标值之间存在合理偏差。改进措施：以后年度根据项目实际情况设置绩效目标值。**

**五、预算执行进度与绩效指标偏差**

**12345在线政务服务平台建设、运行项目预算295.51万元，到位295.51万元，实际支出295.51万元，预算执行率为100%，项目绩效指标总体完成率为100.3%，偏差率0.3%。偏差原因：由于满意度指标实际完成值与预期目标值之间存在合理偏差，导致指标实际完成率偏盖。改进措施：以后年度根据指标实际情况设置目标值。**

**六、主要经验及做法、存在的问题及原因分析、下一步改进措施**

**（一）主要经验及做法
  
一是本项目能够严格按照《项目实施方案》执行，项目执行情况较好。二是加强组织领导，本项目绩效评价工作，分管领导具体负责，从项目到资金，均能够很好的执行。
  
（二）存在问题及原因分析
  
一是对12345在线政务服务平台建设、运行项目项指标和指标值要进一步优化、完善，主要在细化、量化上改进，二是自评价工作还存在自我审定的局限性，会影响评价质量，容易造成问题的疏漏，在客观性和公正性上说服力不强，三是缺少带着问题去评价的意识。**

**七、有关建议**

**1.项目建设的程序进一步规范。项目前期做好可行性研究报告，更加细化实施方案，严格执行资金管理办法和财政资金管理制度，严格按照项目实施方案、招投标管理办法等稳步推进工作，各部门单位根据自己项目的特点进行总结。
  
2.项目评价资料有待进一步完善。项目启动时同步做好档案的归纳与整理，及时整理、收集、汇总，健全档案资料。项目后续管理有待进一步加强和跟踪。**

**八、其他需要说明的问题**

**我单位对上述项目支出绩效评价报告内反映内容的真实性、完整性负责，接受上级部门及社会公众监督。**