

# 烟台市芝罘区行政审批服务局2021年度大厅 办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、 大厅维保费项目绩效评价报告

委托单位：烟台市芝罘区财政局

主管部门：烟台市芝罘区行政审批服务局

评价机构：山东德睿融投资咨询有限公司

2023年2月

# 目 录

摘 要 .....	1
正文部分 .....	8
一、项目基本情况 .....	8
(一) 项目背景及概述 .....	8
(二) 项目资金概况 .....	9
(三) 项目实施情况及内容 .....	10
(四) 项目组织管理 .....	12
二、项目绩效目标 .....	12
(一) 总体绩效目标 .....	12
(二) 年度绩效目标 .....	12
三、绩效评价工作开展情况 .....	13
(一) 评价目的 .....	13
(二) 评价对象与范围 .....	14
(三) 评价依据 .....	14
(四) 评价原则、评价方法 .....	17
(五) 绩效评价指标体系 .....	19
(六) 评价人员组成 .....	20
(七) 评价工作流程 .....	21
四、评价结论及分析 .....	25
(一) 综合评价情况及结论 .....	25

(二) 绩效评价结果分析 .....	25
(三) 评价得分及结论 .....	27
五、绩效评价指标分析 .....	30
(一) 项目决策情况分析 .....	30
(二) 项目过程情况分析 .....	34
(三) 项目产出情况分析 .....	37
(四) 项目效益情况分析 .....	41
六、取得的成效 .....	43
(一) 严格疫情防控，筑牢办事群众健康防线 .....	43
(二) 确保“四个一”全面落实 .....	43
七、存在的问题及原因分析 .....	44
(一) 项目执行力不足，相关文件填制不规范 .....	44
(二) 绩效目标申报不规范，社会指标未能合理设置 .....	44
八、有关建议 .....	45
(一) 加强项目内控执行力，规范申请领用程序 .....	45
(二) 规范绩效目标申报，合理设置绩效指标 .....	45
附件 1：绩效评价得分表 .....	47
附件 2：烟台市芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材 费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目满意度调 查问卷 .....	54

# 摘 要

## 一、项目基本情况

芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目涉及 4 个项目，预算资金为 85.4713 万元，实际到位 80.9713 万元，实际支出 77.0713 万元，其中大厅运转维保经费 12.18 万元，审批事项印刷费 15.3913 万元，大厅办公耗材费 18 万元，档案扫描费 31.5 万元。

本项目为新增固定项目，共涉及四个项目，包括大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费，其中大厅维保费主要用来维持大厅环境的保洁、安保、网络设施的正常运转，年初计划完成维保 150 个网络前端终端、222 台空调、2 台电梯、3 台叫号机以及通信线路通畅，实际全部完成；审批事项印刷费主要用于保障大厅的审批业务的正常开展，为企业群众提供办事明白纸和窗口服务指南等，年初计划完成印刷 4 万份许可证书、5 万份服务指南及明白纸、日服务企业群众 100 人次，其中许可证书不少于 10 类，服务指南不少于 187 类，实际全部完成；大厅办公耗材费主要用于购置办公用品、日用杂品、计算机配套产品、纸制品、订阅报刊杂志等，为大厅正常业务开展提供后勤保障服务，为企业群众提高免费复印、打印等服务，年初计划完成采购 360 箱打印纸、600 个墨盒及硒鼓、4800 支笔、300 个胶棒、960 包纸、144 支剪刀、120 个文件盒，实际全部完成；档案扫描费主要用于规范档案管理，为查档业

务正常开展奠定基础，年初计划完成 1 万份扫描装订档案、日服务企业群众数 100 人次，实际全部完成。

这些费用是实行“一枚印章”管审批，解决行政审批多头办理、分散办理等问题，创新政务服务模式，实现政务服务大厅“一窗受理”、关联事项“一链办理”、政务服务“一网通办”、贴心帮办“一次办结”，推行并联审批、联审联办、容缺受理、告知承诺等审批服务模式的必要条件。

## 二、项目绩效目标

### （一）项目长期绩效目标

为满足群众开办企业、项目审批等需求，以及做好保障大厅的运转，提高工作效率，优化服务环境，为企业群众提供一个舒适温馨的办事氛围；及时做好大厅办公用品的基本保障，提高工作效率，减少群众因材料不全而多跑腿办事等现象的发生；为企业群众提供一个高效的办事政务服务环境；保障企业群众进入一个安静卫生的环境，不断提升政务服务水平质量，保证大厅正常运转，助力营商环境持续优化。

### （二）项目年度绩效目标

大厅维保费：保障大厅干净卫生需求，满足企业群众办事需求，保障网络电梯等日常维护，为大厅人员提供日常消杀安全保障，维持进厅群众秩序。年初计划完成维保 150 个网络前端终端、222 台空调、2 台电梯、3 台叫号机以及通信线路通畅。

审批事项印刷费：保障大厅审批业务正常开展；为开办企

业提供办事明白纸，助力企业群众前期准备；为企业群众提供窗口服务指南，为企业群众答疑解惑；提高企业群众办事满意度。年初计划完成印刷 4 万份许可证书、5 万份服务指南及明白纸、日服务企业群众 100 人次，其中许可证书不少于 10 类，服务指南不少于 187 类。

档案扫描费：保障档案查询正常开展，规范档案管理，规范单位业务流程，提高企业群众办事满意度。年初计划完成 1 万份扫描装订档案、日服务企业群众数 100 人次。

大厅办公耗材费：保障大厅办公耗材需求，满足企业群众办事需求，减少群众因未复印或少复印等问题而多次跑腿办事等问题的发生，为项目审批事项业务提供稳定的后勤保障，优化业务办事流程，统一帮助复印打印，节约办公耗材。年初计划完成采购 360 箱打印纸、600 个墨盒及硒鼓、4800 支笔、300 个胶棒、960 包纸、144 支剪刀、120 个文件盒。

### 三、绩效评价工作开展情况

根据本次评价项目属性和特点等项目的实际情况，结合《关于印发〈预算绩效评价共性指标体系框架〉的通知》（财预〔2013〕53 号）和《财政部关于印发〈财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（财预〔2011〕285 号）等文件，参照省财政厅预算绩效管理处印发的《财政重点项目第三方绩效评价组织实施工作流程》等文件政策的要求，结合项目的具体情况，形成芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、

档案扫描费、大厅维保费项目绩效评价指标体系。

绩效评价指标的确定原则：相关性原则、重要性原则、可比性原则、系统性原则、经济性原则。

本次绩效评价指标总标准分值为 100 分，根据项目特点，绩效评价指标体系共设立了三级指标。根据分值与指标的重要性要密切相关的原则，先分别对决策、过程、产出、效果设定分值，再在决策、过程、产出、效果设定分值内根据重要程度对二级、三级指标确定分值。前述评价指标体系包括：指标内容、指标解释、指标说明及评价要点。

#### 四、综合评价情况及评价结论

本次芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目绩效评价得分 94 分。评级等次根据项目总得分确定为优（100--90）、良（89--80）、中（79--60）、差（59--0）四个等级。本项目评价得分 94 分，评价等级为“优”。

通过本次绩效评价发现，芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目实施基本规范、按照相关制度规定进行项目管理进而保障项目产出的顺利完成以及项目效益的有效发挥。但是在绩效评价过程中也发现了项目管理过程中存在的一些亟待解决的问题，如：项目执行力不足，相关文件填制不规范、绩效目标申报不规范，社会指标未能合理设置。

## 五、存在的主要问题

### （一）项目执行力不足，相关文件填制不规范

经现场评价和非现场评价，评价小组发现部分工作存在执行力度不足的情况，致使无法及时发现项目存在的不足并落实整改：

1.部分领用单的填写不规范，将品名和数量填在同一个格子里，且一个格子填写多个物品的品名和数量，较为杂乱，如10月14日，领用人将领取的物品填写在同一个格子里，数量全部填写在一个格子里；12月29日，领用人将品名和数量填到同一个格子里，且一个格子填写多个物品和数量。

2.部分申请单填制不规范。部分《行政审批服务局办公品申请表》和《芝罘区行政审批服务局（日常/大型）办公用品申请表》填写不规范，缺少领用人签字，且部分《芝罘区行政审批服务局（日常/大型）办公用品申请表》将数量单位填制在备注一栏，将备注填制在领用人签名一栏。

### （二）绩效目标申报不规范，社会指标未能合理设置

根据项目单位提供的《项目支出绩效目标申报表》，绩效目标与项目目标任务相对应，但是项目实施进度计划的时间均填写为2020年，而该项目的项目期限为2021年1月1日—2021年12月31日，填写不正确。审批事项印刷费设置的社会效益指标中的政策知晓率和宣传报道开展覆盖率的指标值均设置为提升，没有对标准进行量化和具体阐述，不能有效衡量项目的

社会效益。且政策知晓率、宣传报道开展覆盖率以及大厅运转维保经费设置的社会效益指标中的叫号系统日点击率均应属于数量指标，设置为社会效益指标较为不合理。

## 六、意见建议

### （一）加强项目内控执行力，规范申请领用程序

针对上述 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目实施过程中存在不足，建议项目单位加强项目内控执行力，对于大厅办公耗材的申请和领用的整个流程制定规范的程序，建立专门的规章制度，程序尽量简化便捷，以保障大厅办公耗材的及时领用和发放，提高工作人员的办公效率，助推项目顺利进行。

### （二）规范绩效目标申报，合理设置绩效指标

加强绩效目标基础管理工作，一是建议单位建立完善的绩效目标审核机制，每年预算申报前按照财政预算编制要求对制定的绩效目标进行审核，对于绩效目标不符合要求的及时修改、完善。二是提高绩效目标编制人员水平。对编制绩效目标的人员进行培训，明确编制绩效目标审核的要求，并提供绩效目标编制模板，加深编制人员对绩效目标的理解，掌握编制方法，规范填写绩效目标、绩效指标、指标值、度量单位、指标类型等，切实提高绩效目标编制水平。

根据项目实施的主要任务和实施内容等，制定科学合理的绩效目标，绩效指标要完整、尽量细化和量化。绩效指标的设

定应与评价对象密切相关，全面反映项目投入、产出和效益等内容；优先选取最具代表性、最能直接反映产出和效益的核心指标，精简实用；指标内涵应当明确、具体、可衡量，数据及佐证资料应当可采集、可获得；项目绩效目标指标应体现项目的特点。针对社会指标，可以设置为提高行政办公效率、提升服务能力和环境、为群众提供便利、树立政府形象等。

## 正文部分

根据《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）、《山东省人民政府关于深化预算管理制度改革的实施意见》（鲁政发〔2014〕20号）等有关文件精神，烟台市芝罘区财政局委托山东德睿融投资咨询有限公司，于2023年2月对烟台市芝罘区行政审批服务局的2021年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目进行绩效评价。现将评价情况报告如下：

### 一、项目基本情况

#### （一）项目背景及概述

烟台市芝罘区行政审批服务局是烟台市芝罘区机构改革组建的新部门，为烟台市芝罘区人民政府工作部门，内设办公室（挂党建办公室牌子）、法制科（挂政策法规科牌子）、业务指导科、监督考核科、商事登记科、投资建设科、社会事务科，下属单位为烟台市芝罘区政务服务中心。

行政审批服务局负责组织协调区直部门进驻区政务服务大厅的行政许可等政务服务事项的实施工作；负责权限内行政许可等政务服务事项的实施工作；负责政务服务标准化建设，组织实施政务服务事项流程再造，环节优化，创新和完善相关体制机制和工作体系；实行“一枚印章”管审批，解决行政审批多头办理、分散办理等问题，创新政务服务模式，实现政务服务大厅“一窗受理”、关联事项“一链办理”、政务服务“一网通办”、

贴心帮办“一次办结”，推行并联审批、联审联办、容缺受理、告知承诺等审批服务模式；承担区政务服务中心办公场所及有关设施设备管理维护、后勤保障工作。

为维持行政审批服务局正常运营，芝罘区财政局下发大厅运转维保经费、审批事项印刷费、大厅办公耗材费和档案扫描费，以用来维持大厅环境的保洁、安保、网络设备的正常运转，保障大厅各种机器设备正常运行，保证为企业群众的办事效率；规范档案管理，为查档业务正常开展奠定基础；维持大厅审批业务正常开展；为大厅正常业务开展提供后勤保障服务，为企业群众提供免费复印、打印等服务，从而提高服务便利度。

## （二）项目资金概况

芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目涉及 4 个项目，预算资金为 85.4713 万元，实际到位 80.9713 万元，实际支出 77.0713 万元。具体明细如下表 1。

**表 1. 芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目资金明细**

序号	项目	预算金额（万元）	到位金额（万元）	支出金额（万元）
1	大厅运转维保经费	12.18	12.18	12.18
2	审批事项印刷费	19.2913	19.2913	15.3913
3	大厅办公耗材费	18	18	18
4	档案扫描费	36	31.5	31.5
合计		85.4713	80.9713	77.0713

### （三）项目实施情况及内容

本项目为新增固定项目，共涉及四个项目，包括大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费，这些费用是实行“一枚印章”管审批，解决行政审批多头办理、分散办理等问题，创新政务服务模式，实现政务服务大厅“一窗受理”、关联事项“一链办理”、政务服务“一网通办”、贴心帮办“一次办结”，推行并联审批、联审联办、容缺受理、告知承诺等审批服务模式的必要条件。

#### 1. 大厅办公耗材费

主要用于大厅购置办公用品（档案盒、中性笔、笔芯等）、日用杂品（消毒液、洗手液、垃圾袋等）、计算机配套产品（大盘纸、硒鼓、墨粉等）、纸制品（夹条、牛皮纸、复印纸、档案袋）、订阅报刊杂志等费用，为大厅正常业务开展提供后勤保障服务，为群众提供免费复印、打印等服务，从而提高服务便利度。

## 2.审批事项印刷费

主要用于有限公司、合伙企业及分支机构的设立、变更、备案、注销登记审批；公司改制登记审批；公司合并、分立登记审批；计量标准器具核准登记审批；股权出质设立、变更、注销登记审批；司法协助登记；企业名称设立、变更核准登记；医疗机构设置审批；医疗机构执业许可证；民办职业培训机构的设立、变更、分立、合并、终止审批；民办非企业单位成立登记、变更登记、注销登记和章程核准；社会团体成立登记、变更登记、注销登记和章程核准；供水单位许可证；印刷经营许可证核发（出版物除外），以维持大厅审批业务正常开展，为企业群众提高服务便利度。

## 3.大厅运转维保经费

主要用于维持大厅环境的保洁、安保、网络设备的正常运转，以保持大厅卫生干净整洁，安保人员维护大厅正常秩序，保障大厅各种机器设备能够正常运行，保证为办事企业群众办事的效率。

## 4.档案扫描费

主要用于有限公司、合伙企业及分支机构的设立、变更、备案、注销登记审批；公司改制登记审批；公司合并、分立登记审批；计量标准器具核准登记审批；股权出质设立、变更、注销登记审批；司法协助登记；企业名称设立、变更核准登记，以规范档案管理，为查档业务正常开展奠定基础，为企业群众

提高服务便利度。

#### （四）项目组织管理

2021 年度芝罘区行政审批服务局大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目，由局分管领导具体负责，明确专人经办政务公开工作的具体实施和相关材料上报，确保政务公开工作规范、有序、顺利推进。按照政府要求，结合实际，研究部署政务公开工作的落实情况，安排专人从事政府信息公开工作，保证政务公开各项工作落到实处。

## 二、项目绩效目标

### （一）总体绩效目标

为满足群众开办企业、项目审批等需求，以及做好保障大厅的运转，提高工作效率，优化服务环境，为企业群众提供一个舒适温馨的办事氛围；及时做好大厅办公用品的基本保障，提高工作效率，减少群众因材料不全而多跑腿办事等现象的发生；为企业群众提供一个高效的办事政务服务环境；保障企业群众进入一个安静卫生的环境，不断提升政务服务水平质量，保证大厅正常运转，助力营商环境持续优化。

### （二）年度绩效目标

大厅办公耗材费：保障大厅办公耗材需求，满足企业群众办事需求，减少群众因未复印或少复印等问题而多次跑腿办事等问题的发生，为项目审批事项业务提供稳定的后勤保障，优化业务办事流程，统一帮助复印打印，节约办公耗材。年初计

划完成采购 360 箱打印纸、600 个墨盒及硒鼓、4800 支笔、300 个胶棒、960 包纸、144 支剪刀、120 个文件盒。

审批事项印刷费：保障大厅审批业务正常开展；为开办企业提供办事明白纸，助力企业群众前期准备；为企业群众提供窗口服务指南，为企业群众答疑解惑；提高企业群众办事满意度。年初计划完成印刷 4 万份许可证书、5 万份服务指南及明白纸、日服务企业群众 100 人次，其中许可证书不少于 10 类，服务指南不少于 187 类。

档案扫描费：保障档案查询正常开展，规范档案管理，规范单位业务流程，提高企业群众办事满意度。年初计划完成 1 万份扫描装订档案、日服务企业群众数 100 人次。

大厅维保费：保障大厅干净卫生需求，满足企业群众办事需求，保障网络电梯等日常维护，为大厅人员提供日常消杀安全保障，维持进厅群众秩序。年初计划完成维保 150 个网络前端终端、222 台空调、2 台电梯、3 台叫号机以及通信线路通畅。

### 三、绩效评价工作开展情况

以相关文件为依据，结合实际情况，在经济性、效率性、有效性和公平性原则的基础上，按照科学规范、简洁实用、目标导向、绩效突出、合理分类和综合评价的要求，展开本次绩效评价工作。

#### （一）评价目的

本次绩效评价的目的为：全面了解芝罘区行政审批服务局

2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目资金使用、执行情况以及综合效果，帮助项目单位分析存在的问题，及时总结经验，改进项目管理措施，提高项目单位绩效管理水平和保证财政资金使用管理的规范性、安全性和有效性，检查财政支出项目的预期目标是否实现，项目是否可以持续运行等，真正做到“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”。

## （二）评价对象与范围

本次绩效评价对象为芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目，资金总额 77.0713 万元。

此次评价的主要内容包含：

1.项目决策情况：主要评价申报审批的规范性、绩效目标设定情况；

2.项目管理情况：主要评价管理制度建设、资金投入使用、项目工作开展、管理及监督机制；

3.项目绩效情况：主要评价项目完成程度、服务质量、服务效率、费用控制及资金的使用效益、社会效益及社会满意度等。

## （三）评价依据

按照科学、规范、客观、公正的原则，全面分析和综合评价芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目经费的使用情况，对照

相关法律法规，评价财政补助资金支付的质量和成效，科学系统评估财政补助资金的社会效益和经济效益，为后续财政补助资金的投入提供参考依据，主要依据包括：

- (1) 财政部《关于印发项目支出绩效评价管理办法的通知》（财预〔2020〕10号）；
- (2) 《关于推进预算绩效管理的指导意见》（财预〔2011〕416号）；
- (3) 《山东省省级财政支出绩效评价管理暂行办法》（鲁财预〔2011〕67号）；
- (4) 《山东省省级预算绩效管理委托第三方机构评价管理办法（试行）》（鲁财绩〔2014〕4号）；
- (5) 《山东省省级项目支出预算管理办法》（鲁财预〔2007〕38号）；
- (6) 《关于全面推进预算绩效管理的意见》（鲁财预〔2013〕86号）；
- (7) 《关于进一步明确省级政府购买服务工作有关事项的通知》（鲁财购〔2014〕4号）；
- (8) 《关于印发〈预算绩效评价共性指标体系框架〉的通知》（财预〔2013〕53号）；
- (9) 《山东省人民政府关于深化预算管理制度改革的实施意见》（鲁政发〔2014〕20号）；
- (10) 《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）；

（11）《关于贯彻落实〈中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见〉的通知》（财预〔2018〕167号）；

（12）《关于印发山东省省级预算支出项目第三方绩效评价工作规程（试行）的通知》（鲁财绩〔2018〕7号）；

（13）《中共山东省委山东省人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2号）；

（14）《山东省人民政府办公厅关于印发〈山东省省级部门单位预算绩效管理办法〉和〈山东省省对下转移支付资金预算绩效管理办法〉的通知》（鲁政办字〔2019〕20号）；

（15）《机关档案管理规定》（国家档案局第13号令）；

（16）《政务服务中心服务现场管理规范（GB/T 36112-2018）》；

（17）《山东省人民政府办公厅关于进一步在政务服务大厅科学规范防疫工作的通知》；

（18）《烟台市芝罘区人民政府关于推进相对集中行政许可权改革组建区行政审批服务局到额实施意见》；

（19）《烟台市人民政府办公室关于印发深化放管服和流程再造改革优化营商环境攻坚行动方案的通知》；

（20）相关行业政策、行业标准及专业技术规范；

（21）项目资金申请文件和备案文件；

（22）申请预算时提出的绩效目标及其他相关材料；

(23) 项目工作总结、计划、部门相关制度等相关资料;

(24) 有关财务会计资料;

(25) 其他相关资料。

#### (四) 评价原则、评价方法

##### 1. 评价原则

绩效评价是指衡量绩效目标实现程度的考核工具。绩效评价的确定应当遵循以下原则:

(1) 相关性原则。应当与绩效目标有直接的联系,能够恰当反映目标的实现程度。

(2) 重要性原则。应当优先使用最具评价对象代表性、最能反映评价要求的核心指标。

(3) 可比性原则。对同类评价对象要设定共性的绩效评价指标,以便于评价结果可以相互比较。

(4) 系统性原则。应当将定量指标与定性指标相结合,系统反映财政支出所产生的社会效益、经济效益、环境效益和可持续影响等。

(5) 经济性原则。应当通俗易懂、简便易行,数据的获得应当考虑现实条件和可操作性,符合成本效益原则。

绩效评价标准是指衡量财政支出绩效目标完成程度的尺度。绩效评价标准具体包括:

(1) 计划标准。是指以预先制定的目标、计划、预算、定额等数据作为评价的标准。

(2) 行业标准。是指参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

(3) 历史标准。是指参照同类指标的历史数据制定的评价标准。

(4) 其他标准。

## 2. 评价方法

绩效评价方法主要采用成本效益分析法、比较法、因素分析法、最低成本法、公众评判法等。

(1) 成本效益分析法。是指将一定时期内的支出与效益进行对比分析以评价绩效目标实现程度。适用于成本、效益都能准确计量的项目绩效评价。

(2) 比较法。是指通过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的比较，综合分析绩效目标实现程度。

(3) 因素分析法。是指通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素，评价绩效目标实现程度。

(4) 最低成本法。是指对效益确定却不易计量的多个同类对象的实施成本进行比较，评价绩效目标实现程度。适用于公共管理与服务、社会保障、文化、教育等领域支出的绩效评价。

(5) 公众评判法。是指通过专家评估、公众问卷及抽样调查等对财政支出效果进行评判，评价绩效目标实现程度。

(6) 其他评价方法。

## （五）绩效评价指标体系

### 1. 指标设计总体思路

根据本次评价项目属性和特点等项目的实际情况，结合《关于印发〈预算绩效评价共性指标体系框架〉的通知》（财预〔2013〕53号）和《财政部关于印发〈财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》（财预〔2011〕285号）等文件，参照省财政厅预算绩效管理处印发的《财政重点项目第三方绩效评价组织实施工作流程》等文件政策的要求，结合项目的具体情况，形成芝罘区行政审批服务局2021年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目绩效评价指标体系。

### 2. 指标说明

本次绩效评价指标总标准分值为100分，根据项目特点，绩效评价指标体系共设立了三级指标。根据分值与指标的重要性要密切相关的原则，先分别对决策、过程、产出、效果设定分值，再在决策、过程、产出、效果设定分值内根据重要程度对二级、三级指标确定分值。前述评价指标体系包括：指标内容、指标解释、指标说明及评价要点。

详见本报告附件1：《绩效评价得分表》。

### 3. 评价结果的评级分类

本次绩效评价综合绩效级别根据山东省财政厅印发的《山东省省级预算支出项目第三方绩效评价工作规程（试行）》相关规定确定，综合绩效级别分为4个等级：

- (1) 综合得分90—100分（含90分）为优；
- (2) 综合得分80—89分（含80分）为良；
- (3) 综合得分60—79分（含60分）为中；
- (4) 综合得分60分以下为差。

#### （六）评价人员组成

受烟台市芝罘区财政局委托，山东德睿融投资咨询有限公司对芝罘区行政审批局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目进行绩效评价。评价相关方涉及委托方、主管部门和评价机构三方的相关人员，评价机构人员构成及职责见下表 2。

**表 2.评价小组成员构成与职责表**

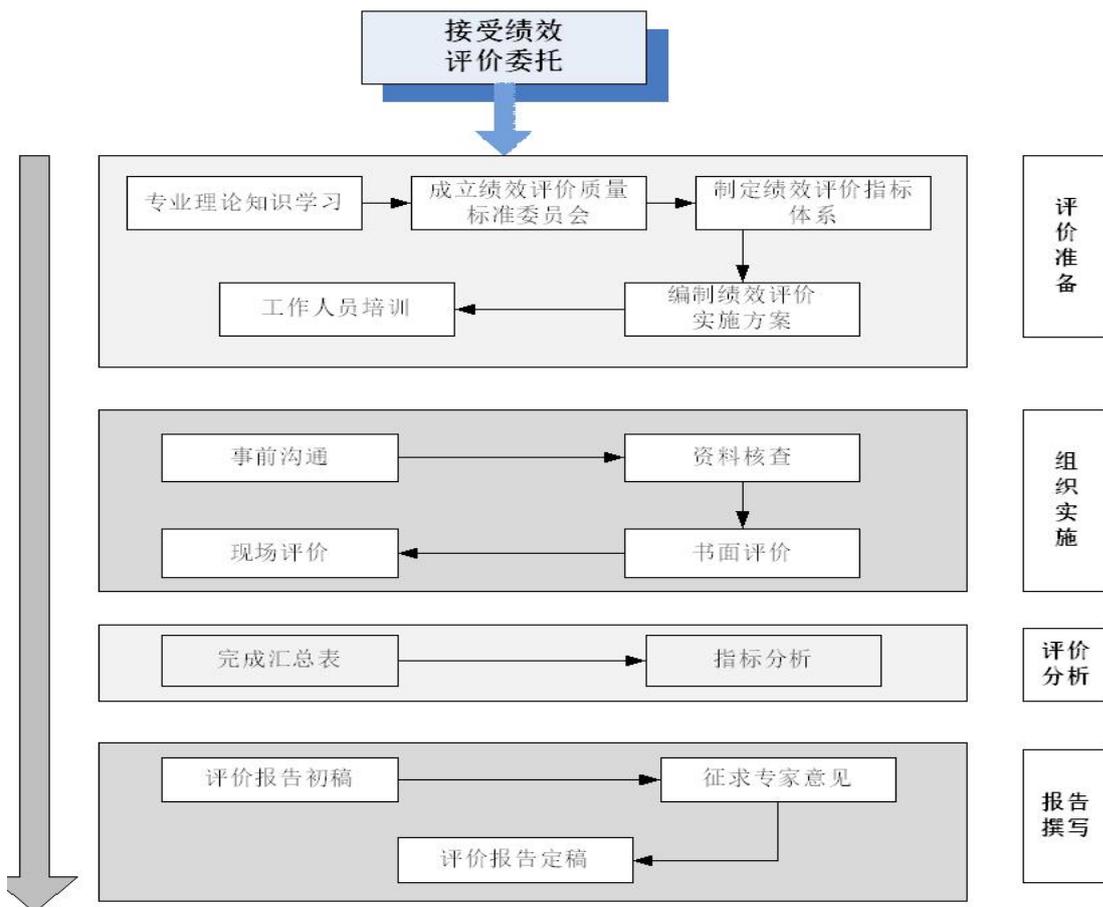
组内职务	职责
项目总负责人	全程监督评价活动实施，为评价活动提供必要支持；与相关部门、绩效管理专家、项目管理者沟通；审核评价报告初稿是否符合文件要求，是否符合评价机构文本质量要求，审定评价报告。
高级项目经理	编写评价方案、专家工作手册；协调评价小组工作，指导评价小组理解评价任务要求，组织实施评价活动；分析评价数据，撰写绩效评价报告初稿，修改形成绩效评价报告。
项目经理	组织实施现场评价工作，协助高级项目经理分析评价数据、撰写评价报告。
项目助理	搜集、整理相关资料，协助项目经理开展绩效评价活动，汇总评价数据。
行业专家	对照评价指标体系，对项目业务方面的内容进行评价，出具评价意见。
财务专家	对照评价指标体系，对项目财务方面的内容进行评价，出具评价意见

其中，评价机构相关人员包括评价专家组和工作人员。评价专家组由业务专家和财务专家组成：业务专家由具有副高级以上专业技术职称，具有多年被评价项目所属领域或行业的专业技术工作经验，熟悉被评价项目相关领域的政策法规，有良

好的职业道德和敬业精神的专家组成；财务专家由具有丰富财会知识和管理经验的财会专业人员组成。工作人员由具备绩效评价知识和经验，熟悉评价项目、评价规范和技术规范的人员组成。

### （七）评价工作流程

本次绩效评价是在项目执行单位提供评价所需材料的基础上，对所有项目资料进行书面（非现场）评审。本次绩效评价组织实施过程共分为四个阶段，包括前期准备、组织实施、分析评价、报告撰写（见图 1）。



**图 1.工作流程**

## 1.前期准备

本次绩效评价工作的前期准备工作从2023年2月份开始，前期准备工作主要包括以下内容：

(1) 进行专业理论知识学习。公司组织业务骨干人员参加绩效评价培训研讨会议，深入学习财政资金绩效评价的理论创新发展和实务前沿，为后期绩效评价工作有序开展提供了坚实的理论支持。

(2) 成立绩效评价质量标准委员会。绩效评价质量标准委员会由具有良好理论素养和丰富实践经验的工作人员组成，包括注册会计师、税务师以及专家教授等组成。绩效评价质量标准委员会主要负责制定绩效评价指标体系、编写绩效评价实施方案、组织绩效评价人员培训、进行现场评价工作指导、撰写专项资金绩效评价总报告等工作。

(3) 制定绩效评价指标体系。绩效评价质量标准委员会负责制定绩效评价指标体系。本次绩效评价指标体系制定以《关于印发〈预算绩效评价共性指标体系框架〉的通知》(财预〔2013〕53号)和《财政部关于印发〈财政支出绩效评价管理暂行办法〉的通知》(财预〔2011〕285号)，参照省财政厅预算绩效管理处印发的《财政重点项目第三方绩效评价组织实施工作流程》，结合项目的特有属性及项目实际情况，设计指标体系，进行指标细化和分值设定。

(4) 初步制定绩效评价实施方案。本次绩效评价实施方案

由质量标准委员会制定初稿，针对委托方与相关专家意见质量指标委员会进行再次讨论并定稿。

(5) 进行绩效评价工作人员培训。评价工作开始前专门针对财政专项资金绩效评价工作进行了系统培训，培训工作由质量标准委员会组织，本次绩效评价员工培训内容包括绩效评价基础理论、绩效评价实务工作流程、绩效评价过程中容易出现的问题和应对措施、绩效评价指标体系说明，其中指标体系说明包括指标说明、评价标准说明。

## 2. 组织实施

本次绩效评价组织实施包括事前沟通、收集评价资料、针对项目单位提供的书面材料进行评价打分、现场评价四个部分。

### (1) 事前沟通

在进驻项目单位之前，与烟台市芝罘区财政局相关负责人、项目单位进行联系，就评价流程、评价时间安排、评价资料收集进行沟通，要求主管部门以及项目单位针对本次绩效评价工作进行相关资料准备工作。同时，由烟台市芝罘区财政局相关负责人把绩效评价项目第三方单位负责人的联系方式告知项目单位，以便于及时沟通解决项目单位在资料准备过程中疑问。

### (2) 书面评价

项目评价小组依据主管部门和项目单位提供的材料，按照评价指标体系对项目单位绩效情况进行打分。

①资料收集并审核。评价准备阶段要求各项目单位把相关

评价材料准备齐全后统一归集到绩效评价的评价工作点。评价小组到达工作地点后，对项目单位提交的材料进行审核，针对每一个项目列出缺失资料清单，要求项目单位进行资料补充。

②书面资料评价打分。评价小组根据所收集资料，按照评级指标和评价标准，对全部项目进行打分。这一工作大幅度增加了绩效评价工作复杂性，但同时增加了绩效评价结果反映的全面性和评价结果精准性。

### （3）现场评价

现场评价的基本流程包括以下三个步骤：

①资料审核并进行二次收集。针对现场评价项目所提供的材料，进行资料清单的查阅，包括未提供原始资料的文件要求进行二次补充。

②书面评价。评价小组根据所收集资料，按照评级指标和评价标准，对需要现场评价的项目进行打分。

③现场评价。项目评价小组在书面评价结果基础上进行现场评价。现场评价主要包括实地考评和材料核实两方面。

### 3.评价分析

评价分析是本次绩效评价的主要过程，包括：

（1）各项目小组针对绩效评价打分情况，完成绩效评价汇总表；

（2）分指标对项目的业务和财务情况进行分析评价。

#### 4.报告撰写

报告的撰写包括三个步骤。首先，质量标准委员会负责编制初稿并进行讨论修改；第二，与相关部门负责人就初稿进行讨论；第三，针对初稿的修改意见，质量标准委员会进行初稿的修改，并经过烟台市芝罘区财政局沟通汇报并审核后出具正式评价报告。

### 四、评价结论及分析

#### （一）综合评价情况及结论

通过本次绩效评价发现，芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目实施基本规范、按照相关制度规定进行项目监督管理进而保障项目产出的顺利完成以及项目效益的有效发挥。但是，绩效评价过程中也发现了项目管理过程中存在的一些亟待解决的问题，比如项目执行力不足，相关文件填制不规范、绩效目标申报不规范，社会指标未能合理设置等等，应在今后工作中加以改进、提高绩效水平，以期为相关部门的决策提供依据。

#### （二）绩效评价结果分析

##### 1.决策情况

项目决策分析主要从项目立项、项目绩效目标设定、资金投入安排三个方面分析，满分 20 分，得分 17 分，得分率 85%。其中绩效目标，满分 6 分，得分 4 分，得分率 66.67%，失分原因是被评价单位项目绩效目标申报表的项目实施进度计划的时

间均填写为 2020 年，而该项目的项目期限为 2021 年 1 月 1 日—2021 年 12 月 31 日，填写不正确；审批事项印刷费设置的社会效益指标中的政策知晓率和宣传报道开展覆盖率的指标值均设置为提升，没有对标准进行量化和具体阐述，不能有效衡量项目的社会效益，且政策知晓率、宣传报道开展覆盖率以及大厅运转维保经费设置的社会效益指标中的叫号系统日点击率均应属于数量指标，设置为社会效益指标较为不合理；资金投入设定得分为 8 分，资金落实得分 7 分，得分率为 87.5%，失分原因在于烟台市芝罘区行政审批服务局没有编制项目资金分配方案，根据指标酌情扣 1 分。

## 2.过程情况

项目过程分析主要从业务管理和财务管理两个方面分析，满分 20 分，得分 17 分，得分率 85%。其中资金管理满分 8 分，得分 7 分，失分原因是资金到位率为 94.74%，预算执行率为 95.18%。组织实施满分 12 分，得分 10 分，失分原因是评价小组在查看资料时发现，部分领用单的填写不规范，将品名和数量填在同一个格子里，且一个格子填写多个物品的品名和数量，较为杂乱；部分《行政审批服务局办公品申请表》和《芝罘区行政审批服务局（日常/大型）办公用品申请表》填写不规范，缺少领用人签字，且部分《芝罘区行政审批服务局（日常/大型）办公用品申请表》将数量单位填制在备注一栏，将备注填制在领用人签名一栏。

### 3.产出情况

项目产出分析主要从产出数量、产出质量、产出时效和产出成本四个方面分析，满分 35 分，得分 35 分，得分率 100%。此次项目产出较好，项目全部完成且及时，完成登记的企业资质、办公耗材购置、大厅运转维保合格率、印刷企业的资质全部合格，且服务企业覆盖全区，成本节约率为 4.82%。

### 4.效益情况

项目效益从经济效益、社会效益、生态效益和可持续性发展等四个方面分析，得分 25 分，得分率为 100%，经评价，此次 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目节约了企业群众办事成本，优化了办公环境，提高了办公效率，满足了企业群众办事需求，助力营商环境持续优化。

## （三）评价得分及结论

### 1.评分得分

本次芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目资金绩效评价得分 94 分。评级等次根据项目总得分确定为优（100--90）、良（89--80）、中（79--60）、差（59--0）四个等级。本项目评价总得分为 94 分，综合绩效级次结论为优。疫情防控设施物资政府采购项目得分表见表 3。

表 3.芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目得分表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
决策	项目立项	立项依据充分性	3	3
		立项程序规范性	3	3
	绩效目标	绩效目标合理性	3	3
		绩效指标明确性	3	1
	资金投入	预算编制科学性	4	4
		资金分配合理性	4	3
过程	资金管理	资金到位率	2	1.5
		预算执行率	2	1.5
		资金使用合规性	4	4
	组织实施	管理制度健全性	6	6
		制度执行有效性	6	4
产出	产出数量	新开企业、变更企业登记完成率	3	3
		大厅办公耗材购置完成率	3	3
		大厅运转维保实际完成率	3	3
		审批事项印刷实际完成率	3	3
	产出质量	完成登记企业资质符合率	3	3
		购置的大厅办公耗材验收合格率	3	3
		大厅运转维保合格率	3	3
		印刷企业资质符合率	3	3
		服务企业全区覆盖率	3	3
	产出时效	新开企业、变更企业登记及时性	1	1
		大厅办公耗材采购完成及时性	1	1
		大厅耗材发放及时性	1	1
		审批事项印刷完成及时性	1	1
		大厅运转维保及时性	1	1

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
	产出成本	成本节约率	3	3
效益	经济效益	节约企业群众办事成本	4	4
	社会效益	优化办公环境，提高办公效率	5	5
		满足企业群众办事需求	5	5
	可持续影响	优化营商环境	5	5
	满意度	项目单位满意度	3	3
		企业群众满意度	3	3
合计			100	94

## 2.评价结论

为维持行政审批服务局正常运营，芝罘区财政局下发大厅运转维保经费、审批事项印刷费、大厅办公耗材费和档案扫描费，以用来维持大厅环境的保洁、安保、网络设备的正常运转，保障大厅各种机器设备正常运行，保证为企业群众的办事效率；规范档案管理，为查档业务正常开展奠定基础；维持大厅审批业务正常开展；为大厅正常业务开展提供后勤保障服务，为企业群众提供免费复印、打印等服务，从而提高服务便利度。

通过本次绩效评价发现，芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目实施基本规范、按照相关制度规定进行项目监督管理进而保障项目产出的顺利完成以及项目效益的有效发挥。但是，绩效评价过程中也发现了项目管理过程中存在的一些亟待解决的问题，比如项目执行力不足，相关文件填制不规范、绩效目标申报不规范，社会指标未能合理设置等等，应在今后工作中加

以改进、提高绩效水平，以期为相关部门的决策提供依据。

## 五、绩效评价指标分析

### （一）项目决策情况分析

**表 4.项目决策得分情况统计**

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
决策	项目立项	立项依据充分性	3	3
		立项程序规范性	3	3
	绩效目标	绩效目标合理性	3	3
		绩效指标明确性	3	1
	资金投入	预算编制科学性	4	4
		资金分配合理性	4	3
合计			20	17

#### 1.项目立项（分值：6分，得分：6分）

##### （1）依据充分性（分值：3分，得分：3分）

主要评价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。

决策依据及评分方法：项目依据《机关档案管理规定》（国家档案局第13号令）、《政务服务中心服务现场管理规范（GB/T 36112-2018）》《山东省人民政府办公厅关于进一步在政务服务大厅科学规范防疫工作的通知》《烟台市芝罘区人民政府关于推进相对集中行政许可权改革组建区行政审批服务局到额实施意见》《烟台市人民政府办公室关于印发深化放管服和流程再造改革优化营商环境攻坚行动方案的通知》等相关规定设计，符合“负责组织协调区直部门进驻区政务服务大厅的行政许可

等政务服务事项的实施工作；负责权限内行政许可等政务服务事项的实施工作；负责政务服务标准化建设，组织实施政务服务事项流程再造，环节优化，创新和完善相关体制机制和工作体系；实行‘一枚印章’管审批，解决行政审批多头办理、分散办理等问题。创新政务服务模式，实现政务服务大厅‘一窗受理’、关联事项‘一链办理’、政务服务‘一网通办’、贴心帮办‘一次办结’，推行并联审批、联审联办、容缺受理、告知承诺等审批服务模式；承担区政务服务中心办公场所及有关设施设备管理维护、后勤保障工作”的职能，项目属于公共财政支持范围。项目立项依据充分。

得分情况：符合评分标准（得3分）

（2）程序规范性（分值：3分，得分：3分）

主要评价项目申请、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。

决策依据及评分方法：项目组在现场考核过程中未发现存在项目立项未按照规定的程序申请设立的情况；未发现存在项目立项不符合相关规章制度或文件规定的情况；未发现存在项目事前未经过必要的可行性论证或集体决策的情况。

得分情况：符合评分标准（得3分）

2.绩效目标（分值：6分，得分：4分）

（1）绩效目标合理性（分值：3分，得分：3分）

用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。

决策依据及评分方法：项目单位提供的《项目支出绩效目标申报表》体现了“维持大厅环境的保洁、安保、网络设备的正常运转，保障大厅各种机器设备正常运行，保证为企业群众的办事效率；规范档案管理，为查档业务正常开展奠定基础；维持大厅审批业务正常开展；为大厅正常业务开展提供后勤保障服务，为企业群众提供免费复印、打印等服务，从而提高服务便利度”的年度目标，表中的指标值与实际完成的指标值未出现较大差异，指标值设置比较科学。

得分情况：符合评分标准（得3分）

#### （2）绩效指标明确性（分值：3分，得分：1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。

决策依据及评分方法：根据项目单位提供的《项目支出绩效目标申报表》，绩效目标与项目目标任务相对应，但是项目实施进度计划的时间均填写为2020年，而该项目的项目期限为2021年1月1日—2021年12月31日，填写不正确。审批事项印刷费设置的社会效益指标中的政策知晓率和宣传报道开展覆盖率的指标值均设置为提升，没有对标准进行量化和具体阐述，不能有效衡量项目的社会效益。且政策知晓率、宣传报道开展覆盖率以及大厅运转维保经费设置的社会效益指标中的叫号系统日点击率均应属于数量指标，设置为社会效益指标较为不合理。目标明确性不够。

得分情况：不符合评分标准（得 1 分）

3.资金投入（分值：8 分，得分：7 分）

（1）预算编制科学性（分值：4 分，得分：4 分）

主要评价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。

决策依据及评分方法：经过项目组现场考核，烟台市芝罘区 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目预算均具有测算依据，经过科学论证、有明确标准，且资金额度与年度目标相适应。

得分情况：符合评分标准（得 4 分）

（2）资金分配合理性（分值：4 分，得分：3 分）

主要评价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科学性、合理性情况。

决策依据及评分方法：烟台市芝罘区 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目资金使用明细如下表 5。

**表 5.芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目资金明细**

序号	项目	预算金额（万元）	到位金额（万元）	支出金额（万元）
1	大厅运转维保经费	12.18	12.18	12.18
2	审批事项印刷费	19.2913	19.2913	15.3913
3	大厅办公耗材费	18	18	18
4	档案扫描费	36	31.5	31.5
合计		85.4713	80.9713	77.0713

烟台市芝罘区 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目未存在超支情况，资金分配结果理想，但烟台市芝罘区行政审批服务局没有编制项目资金分配方案，根据指标酌情扣 1 分，该指标得 3 分。

得分情况：不符合评价标准（得 3 分）

### （二）项目过程情况分析

**表 6.项目过程得分情况统计**

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
项目过程	资金管理	资金到位率	2	1.5
		预算执行率	2	1.5
		资金使用合规性	4	4
	组织实施	管理制度健全性	6	6
		制度执行有效性	6	4
合计			20	17

1.资金管理（分值：10分，得分：7分）

（1）资金到位率（分值：2分，得分：1.5分）

主要评价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。

决策依据及评分方法：根据项目资金支出明细账等相关资料显示：资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%=（80.9713/85.4713）×100%=94.74%。资金到位率为94.74%，酌情扣0.5分。

得分情况：不符合评价标准（得1.5分）

（2）预算执行率（分值：2分，得分：1.5分）

主要评价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。

决策依据及评分方法：根据项目资金支出明细账等相关资料显示：预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%=（77.0713/80.9713）×100%=95.18%。酌情扣0.5分。

得分情况：不符合评分标准（得1.5分）

（3）资金使用合规性（分值：4分，得分：4分）

主要评价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。

决策依据及评分方法：项目资金依据实际情况进行拨付；资金支出符合专项资金申报时确定的资金使用范围；审批、拨付手续规范、程序严谨。

得分情况：符合评分标准（得 4 分）

2.组织实施（分值：12 分，得分：10 分）

（1）管理制度健全性（分值：6 分，得分：6 分）

主要评价项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，反映财务和业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。

决策依据及评分方法：经项目组调查了解，烟台市芝罘区行政审批服务局制定了业务的管理制度和财务相关制度。

得分情况：符合评价标准（得 6 分）

（2）制度执行有效性（分值：6 分，得分：4 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。

决策依据及评分方法：评价小组在查看资料时发现，部分领用单的填写不规范，将品名和数量填在同一个格子里，且一个格子填写多个物品的品名和数量，较为杂乱，如 10 月 14 日，领用人将领取的物品填写在同一个格子里，数量全部填写在一个格子里；12 月 29 日，领用人将品名和数量填到同一个格子里，且一个格子填写多个物品和数量。

部分申请单填制不规范。部分《行政审批服务局办公品申请表》和《芝罘区行政审批服务局（日常/大型）办公用品申请表》填写不规范，缺少领用人签字，且部分《芝罘区行政审批服务局（日常/大型）办公用品申请表》将数量单位填制在备注一栏，将备注填制在领用人签名一栏。

得分情况：不符合评分标准（得4分）

### （三）项目产出情况分析

表 7.项目产出得分情况统计

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
产出	产出数量	新开企业、变更企业登记完成率	3	3
		大厅办公耗材购置完成率	3	3
		大厅运转维保实际完成率	3	3
		审批事项印刷实际完成率	3	3
	产出质量	完成登记企业资质符合率	3	3
		购置的大厅办公耗材验收合格率	3	3
		大厅运转维保合格率	3	3
		印刷企业资质符合率	3	3
		服务企业全区覆盖率	3	3
	产出时效	新开企业、变更企业登记及时性	1	1
		大厅办公耗材采购完成及时性	1	1
		大厅耗材发放及时性	1	1
		审批事项印刷完成及时性	1	1
		大厅运转维保及时性	1	1
	产出成本	成本节约率	3	3
合计			35	35

#### 1.数量指标（分值：12分，得分：12分）

（1）新开企业、变更企业登记完成率（分值：3分，得分：3分）

新开企业、变更企业的实际登记数与总数的比率，用以反映新开企业、变更企业登记量的实现程度。

决策依据及评分方法：经评价小组查看资料，新开企业与变更企业已全部完成登记。

得分情况：符合评分标准（得3分）

（2）大厅办公耗材购置完成率（分值：3分，得分：3分）

大厅办公耗材的实际购买数与需求数的比率，用以反映购置的大厅办公耗材的购置完成程度。

决策依据及评分方法：经评价小组查看资料以及现场评价，大厅办公耗材已全部购置完成。

得分情况：符合评分标准（得3分）

（3）大厅运转维保实际完成率（分值：3分，得分：3分）

大厅运转维保的实际完成运转保修数与计划运转保修数的比率，用以反映大厅运转维保的完成程度

决策依据及评分方法：根据项目单位提供的合同、付款凭证、维修保养报告书等资料，所有需要运维的设施均全部完成。

得分情况：符合评分标准（得3分）

（4）审批事项印刷实际完成率（分值：3分，得分：3分）

审批事项印刷的实际完成数与计划完成数的比率，用以反映审批事项印刷数量的实现程度。

决策依据及评分方法：经评价小组查看资料以及现场评价，审批事项印刷已全部完成。

得分情况：符合评分标准（得3分）

2.质量指标（分值：15分，得分：15分）

(1) 完成登记企业资质符合率 (分值: 3 分, 得分: 3 分)

完成登记企业符合资质数量与实际登记数量的比率, 用以反映和考核完成登记企业的资质符合程度。

决策依据及评分方法: 经项目小组现场评价, 完成登记的企业均符合资质。

得分情况: 符合评分标准 (得 3 分)

(2) 购置的大厅办公耗材验收合格率 (分值: 3 分, 得分: 3 分)

大厅办公耗材验收合格数量与实际购买数量的比率, 用以反映和考核采购的大厅办公耗材的合格程度。

决策依据及评分方法: 根据项目单位提供的购置的大厅办公耗材的合同和合格证等资料, 所有大厅办公耗材均合格。

得分情况: 符合评分标准 (得 3 分)

(3) 大厅运转维保合格率 (分值: 3 分, 得分: 3 分)

大厅运转维保合格数量与实际完成数量的比率, 用以反映和考核采购的大厅运转维保的合格程度。

决策依据及评分方法: 根据评价小组现场评价以及项目单位提供的维修保养报告书等资料, 所有设施均运维合格。

得分情况: 符合评分标准 (得 3 分)

(4) 印刷企业资质符合率 (分值: 3 分, 得分: 3 分)

印刷营业执照、登记证等企业符合资质数量与实际印刷完成数量的比率, 用以反映和考核印刷企业符合资质的程度。

决策依据及评分方法：根据评价小组现场评价，印刷营业执照、登记证等的企业均符合资质。

得分情况：符合评分标准（得3分）

（5）服务企业全区覆盖率（分值：3分，得分：3分）

反映和考核项目服务的企业全区的覆盖程度。

决策依据及评分方法：根据项目单位提供的资料，项目服务的企业覆盖全区范围。

得分情况：符合评分标准（得3分）

3.时效指标（分值：5分，得分：5分）

该指标用以衡量项目是否及时完成，实际完成时间 $\leq$ 计划完成时间则为及时完成。

决策依据及评分方法：经项目小组现场评价，烟台市芝罘区行政审批服务局对新开企业、变更企业及时完成登记，大厅办公耗材及时完成采购并及时发放，审批事项印刷及时完成，大厅及时进行运转维护，评价小组认为该项目及时完成。

得分情况：符合评价标准（得5分）

4.成本指标（分值：3分，得分：3分）

成本节约率，完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。

决策依据及评分方法：该项目实际到位资金80.9713万元，实际支出77.0713万元。成本节约率= $[(80.9713-77.0713)/80.9713] \times 100\% = 4.82\%$ 。

得分情况：符合评价标准（得3分）

#### （四）项目效益情况分析

**表 8.项目效益得分情况统计**

一级指标	二级指标	三级指标	分值	得分
效益	经济效益	节约企业群众办事成本	4	4
	社会效益	优化办公环境，提高办公效率	5	5
		满足企业群众办事需求	5	5
	可持续影响	助力营商环境持续优化	5	5
	满意度	项目单位满意度	3	3
		企业群众满意度	3	3
合计			25	25

##### 1.经济效益（分值：4分，得分：4分）

项目实施所产生的经济效益，该指标用以衡量项目的实施是否有助于节约企业群众办事成本。

本项目的实施为大厅正常业务开展提供后勤保障服务，为企业群众提供免费复印、打印等服务，提高工作效率，减少群众因材料不全而多跑腿办事等现象的发生，节约了企业群众的办事成本。2021年8月23日，芝罘区行政审批服务局被授予“节约型机关”。

得分情况：符合评价标准（得4分）

##### 2.社会效益（分值：10分，得分：10分）

项目实施所产生的社会效益，用以反映和评价项目的效益成果实现程度。

(1) 优化办公环境，提高办公效率（分值：5分，得分：5分）

通过项目的实施，维持大厅环境的保洁、安保、网络设备的正常运转，保持大厅卫生干净整洁，安保人员维持大厅正常秩序，保障大厅各项机器设备能够正常运行；同时及时购置大厅办公耗材，保障大厅办公耗材需求，从而优化了办公环境，提高为企业群众的办事效率。

得分情况：符合评价标准（得5分）

(2) 满足企业群众办事需求（分值：5分，得分：5分）

通过项目的实施，保障大厅审批业务正常开展，为开办企业群众提供办事明白纸，助力企业群众前期准备；为企业群众提供窗口服务指南，为企业群众答疑解惑；进行日常保洁和消杀工作，维持秩序，保障企业群众进入一个安静卫生的环境；为企业群众提供免费复印、打印等服务，提高工作效率，减少群众因材料不全而多跑腿办事等现象的发生，从而满足企业群众的办事需求。

得分情况：符合评价标准（得5分）

3. 助力营商环境持续优化（分值：5分，得分：5分）

通过项目的实施，满足群众开办企业、项目审批等需求，保障大厅的运转，提高工作效率，优化服务环境，为企业群众提供一个舒适温馨的办事氛围；及时做好大厅办公用品的基本保障，提高工作效率，减少群众因材料不全而多跑腿办事等现

象的发生；为企业群众提供一个高效的办事政务服务环境；保障企业群众进入一个安静卫生的环境，不断提升政务服务水平质量，保证大厅正常运转，助力营商环境持续优化。

得分情况：符合评价标准（得 5 分）

#### 4.满意度指标（分值：6 分，得分：6 分）

考察项目单位和受益企业群众对项目实施效果的满意程度。项目单位和受益企业群众是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采用社会调查的方式。

通过现场评价、调查问卷方式以及调查问卷（附件 3）取得的相关资料分析服务对象满意度高。

得分情况：符合评价标准（得 6 分）

## 六、取得的成效

### （一）严格疫情防控，筑牢办事群众健康防线

行政审批服务局把疫情防控工作作为保障办事群众和大厅工作人员生命健康安全、有序开展政务服务的一项重要工作，严格贯彻落实省、市、区疫情防控工作指挥部要求，结合实际制定防疫工作策略，加强对进入大厅办事群众动态监测、窗口工作人员个人防护、大厅工作环境管理和疫情防控宣传，推进常态化疫情防控工作落实落地。

### （二）确保“四个一”全面落实

实行“一枚印章”管审批，解决行政审批多头办理、分散办理等问题。创新政务服务模式，实现政务服务大厅“一窗受

理”、关联事项“一链办理”、政务服务“一网通办”、贴心帮办“一次办结”，推行并联审批、联审联办、容缺受理、告知承诺等审批服务模式。

## 七、存在的问题及原因分析

### （一）项目执行力不足，相关文件填制不规范

经现场评价和非现场评价，评价小组发现部分工作存在执行力度不足的情况，致使无法及时发现项目存在的不足并落实整改：

1.部分领用单的填写不规范，将品名和数量填在同一个格子里，且一个格子填写多个物品的品名和数量，较为杂乱，如10月14日，领用人将领取的物品填写在同一个格子里，数量全部填写在一个格子里；12月29日，领用人将品名和数量填到同一个格子里，且一个格子填写多个物品和数量。

2.部分申请单填制不规范。部分《行政审批服务局办公品申请表》和《芝罘区行政审批服务局（日常/大型）办公用品申请表》填写不规范，缺少领用人签字，且部分《芝罘区行政审批服务局（日常/大型）办公用品申请表》将数量单位填制在备注一栏，将备注填制在领用人签名一栏。

### （二）绩效目标申报不规范，社会指标未能合理设置

根据项目单位提供的《项目支出绩效目标申报表》，绩效目标与项目目标任务相对应，但是项目实施进度计划的时间均填写为2020年，而该项目的项目期限为2021年1月1日—2021

年 12 月 31 日，填写不正确。审批事项印刷费设置的社会效益指标中的政策知晓率和宣传报道开展覆盖率的指标值均设置为提升，没有对标准进行量化和具体阐述，不能有效衡量项目的社会效益。且政策知晓率、宣传报道开展覆盖率以及大厅运转维保经费设置的社会效益指标中的叫号系统日点击率均应属于数量指标，设置为社会效益指标较为不合理。

## 八、有关建议

### （一）加强项目内控执行力，规范申请领用程序

针对上述 2021 年度大厅办公耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目实施过程中存在不足，建议项目单位加强项目内控执行力，对于大厅办公耗材的申请和领用的整个流程制定规范的程序，建立专门的规章制度，程序尽量简化便捷，以保障大厅办公耗材的及时领用和发放，提高工作人员的办公效率，助推项目顺利进行。

### （二）规范绩效目标申报，合理设置绩效指标

加强绩效目标基础管理工作，一是建议单位建立完善的绩效目标审核机制，每年预算申报前按照财政预算编制要求对制定的绩效目标进行审核，对于绩效目标不符合要求的及时修改、完善。二是提高绩效目标编制人员水平。对编制绩效目标的人员进行培训，明确编制绩效目标审核的要求，并提供绩效目标编制模板，加深编制人员对绩效目标的理解，掌握编制方法，规范填写绩效目标、绩效指标、指标值、度量单位、指标类型

等，切实提高绩效目标编制水平。

根据项目实施的主要任务和实施内容等，制定科学合理的绩效目标，绩效指标要完整、尽量细化和量化。绩效指标的设定应与评价对象密切相关，全面反映项目投入、产出和效益等内容；优先选取最具代表性、最能直接反映产出和效益的核心指标，精简实用；指标内涵应当明确、具体、可衡量，数据及佐证资料应当可采集、可获得；项目绩效目标指标应体现项目的特点。针对社会指标，可以设置为提高行政办公效率、提升服务能力和环境、为群众提供便利、树立政府形象等。

## 附件 1：绩效评价得分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分
决策 (20分)	项目立项 (6分)	立项依据充分性 (3分)	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； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； 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； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	3
		立项程序规范性 (3分)	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项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。	3
	绩效目标 (6分)	绩效目标合理性 (3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。	评价要点： (如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标) ①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	3
		绩效指标明确性 (3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。	评价要点： ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。	1

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分
	资金投入 (8分)	预算编制科学性 (4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。	评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。	4
		资金分配合理性 (4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科学性、合理性情况。	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。	3
过程 (20分)	资金管理 (8分)	资金到位率 (2分)	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。	1.5
		预算执行率 (2分)	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。	1.5
		资金使用合规性 (4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。	评价要点： ①是否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； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	4

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分
	组织实施 (12分)	管理制度健全性 (6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。	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; ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。	6
		制度执行有效性 (6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。	评价要点: ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定; ②项目调整及支出调整手续是否完备; ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档; ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。	4
产出 (35分)	产出数量 (12分)	新开企业、变更企业登记完成率 (3分)	新开企业、变更企业的实际登记数与总数的比率,用以反映新开企业、变更企业登记量的实现程度。	新开企业、变更企业登记实际完成率=(实际登记数/总数)×100%。 实际登记数:一定时期(本年度或项目期)内新开企业、变更企业实际登记数量。 总数:项目绩效目标确定的在一定时期(本年度或项目期)内新开企业、变更企业的总数量。 新开企业、变更企业登记实际完成率为100%得满分;否则可根据专家判断可得75%、50%、20%、0的权重分。	3
		大厅办公耗材购置完成率 (3分)	大厅办公耗材的实际购买数与需求数的比率,用以反映购置的大厅办公耗材的购置完成程度。	大厅办公耗材购置完成率=(实际购买数/需求数)×100%。 实际购买数:一定时期(本年度或项目期)内大厅办公耗材实际购买数量。 需求数:项目绩效目标确定的在一定时期(本年度或项目期)内大厅办公耗材的需求数量。 大厅办公耗材购置完成率为100%得满分;否则可根据专家判断可得75%、50%、20%、0的权重分。	3
		大厅运转维保实际	大厅运转维保的实际完成运转保修数与计划运转保	大厅运转维保实际完成率=(实际完成运转保修数/计划运转保修数)×100%。 实际完成运转保修数:一定时期(本年度或项目期)内大厅运转维保实际完	3

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分
		完成率 (3分)	修数的比率，用以反映大厅运转维保的完成程度。	成数量。 计划运转保修数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内大厅运转维保计划完成的数量。 大厅运转维保实际完成率为100%得满分；否则可根据专家判断可得75%、50%、20%、0的权重分。	
		审批事项印刷实际完成率 (3分)	审批事项印刷的实际完成数与计划完成数的比率，用以反映审批事项印刷数量的实现程度。	审批事项印刷实际完成率=（实际完成数/计划完成数）×100%。 实际完成数：一定时期（本年度或项目期）内审批事项印刷实际完成数量。 计划完成数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内审批事项印刷计划完成的数量。 审批事项印刷实际完成率为100%得满分；否则可根据专家判断可得75%、50%、20%、0的权重分。	3
	产出质量 (15分)	完成登记企业资质符合率 (3分)	完成登记企业资质数量与实际登记数量的比率，用以反映和考核完成登记企业的资质符合程度。	完成登记企业资质符合率=（完成登记企业资质数量/实际采购数实际登记数量）×100%。 完成登记企业资质符合率为100%得满分；否则可根据专家判断可得75%、50%、20%、0的权重分。	3
		购置的大厅办公耗材验收合格率 (3分)	大厅办公耗材验收合格数量与实际购买数量的比率，用以反映和考核采购的大厅办公耗材的合格程度。	购置的大厅办公耗材验收合格率=（大厅办公耗材验收合格数量/实际采购数量）×100%。 购置的大厅办公耗材验收合格率为100%得满分；否则可根据专家判断可得75%、50%、20%、0的权重分。	3
		大厅运转维保合格率 (3分)	大厅运转维保合格数量与实际完成数量的比率，用以反映和考核采购的大厅运转维保的合格程度。	大厅运转维保合格率=（大厅运转维保合格数量/实际完成数量）×100%。 大厅运转维保合格率为100%得满分；否则可根据专家判断可得75%、50%、20%、0的权重分。	3

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分
		印刷企业资质符合率 (3分)	印刷营业执照、登记证等企业符合资质数量与实际印刷完成数量的比率，用以反映和考核印刷企业符合资质的程度。	印刷企业资质符合率=(印刷企业符合资质数量/实际印刷完成数量)×100%。 印刷企业资质符合率为100%得满分；否则可根据专家判断可得75%、50%、20%、0的权重分。	3
		服务企业全区覆盖率 (3分)	反映和考核项目服务的企业全区的覆盖程度。	服务企业全区覆盖率为100%得满分；否则可根据专家判断可得75%、50%、20%、0的权重分。	3
	产出时效 (5分)	新开企业、变更企业登记及时性 (1分)	该指标用以衡量新开企业、变更企业是否及时完成登记。	实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。 实际完成时间≤计划完成时间，得满分；否则不得分。	1
		大厅办公耗材采购完成及时性 (1分)	该指标用以衡量大厅办公耗材是否及时采购。	实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。 实际完成时间≤计划完成时间，得满分；否则不得分。	1
		大厅耗材发放及时性 (1分)	该指标用以衡量大厅办公耗材是否及时发放到位。	实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。 实际完成时间≤计划完成时间，得满分；否则不得分。	1
		审批事项印刷完成	该指标用以衡量审批事项是否及时完成印刷。	实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。	1

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分
		及时性 (1分)		实际完成时间≤计划完成时间，得满分；否则不得分。	
		大厅运转 维保及时 性 (1分)	该指标用以大厅是否及时 完成运转维保。	实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。 实际完成时间≤计划完成时间，得满分；否则不得分。	1
	产出成本 (3分)	成本节约 率 (3分)	完成项目计划工作目标的 实际节约成本与计划成本 的比率，用以反映和考核 项目的成本节约程度。	成本节约率=[(计划成本-实际成本)/计划成本]×100%。 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的 支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算 为参考。 成本节约率≥0的，得满分；否则可根据专家判断可得75%、50%、20%、0 的权重分。	3
效益 (25分)	经济效益 (4分)	节约企业 群众办事 成本 (4分)	该指标用以衡量项目的实 施是否有助于节约企业群 众办事成本。	若该项目有助于节约企业群众办事成本得满分；否则不得分。	4
	社会效益 (10分)	优化办公 环境，提 高办公效 率 (5分)	该指标用以衡量项目的实 施是否有助于优化办公环 境，提高办公效率。	若该项目有助于优化办公环境，提高办公效率得满分；否则不得分。	5
		满足企业 群众办事 需求5分)	该指标用以衡量项目的实 施是否有助于满足企业群 众办事需求。	若该项目有助于满足企业群众办事需求得满分；否则不得分。	5

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分
	可持续影响 (5分)	助力营商环境持续优化 (5分)	该指标用以衡量项目的实施是否有助于优化营商环境。	若该项目有助于优化营商环境得满分；否则不得分。	5
	满意度 (6分)	项目单位满意度 (3分)	考察项目实施单位人员对项目实施效果的满意程度。	项目单位人员满意度达95%，则得满分，每降低1%，扣除5%权重分。	3
		企业群众满意度 (3分)	考察被服务企业群众对项目实施效果的满意程度	企业群众满意度达95%，则得满分，每降低1%，扣除5%权重分。	3
合计					94

附件 2：烟台市芝罘区行政审批服务局 2021 年度大厅办公  
耗材费、审批事项印刷费、档案扫描费、大厅维保费项目满意  
度调查问卷

1、您的身份

A.项目单位工作人员 B.项目受益企业群众

2、您对行政审批服务局的工作人员的工作态度和工作能力的  
满意度如何？

A.非常满意 B.满意 C.一般 D.不满意

3、您对行政审批服务局的办事效率是否满意？

A.非常满意 B.满意 C.一般 D.不满意

4、您对行政审批服务局的办公环境是否满意？

A.非常满意 B.满意 C.一般 D.不满意

5、您在此次项目购买发放的物资是否满意？

A.非常满意 B.满意 C.一般 D.不满意

6、您对行政审批局此次项目的整体是否满意？

A.非常满意 B.满意 C.一般 D.不满意

7、您对行政审批服务局优化营商环境方面的工作有什么宝  
贵的意见或建议？

---