

| 项目绩效自评指标评分表 | | | | | | | | | | | | |
|----------------------|--------|--------|--|---------------------|---------|--------------|--------------|------|---------|---|---|--|
| 填报单位名称：江门市政务服务和数据管理局 | | | | | | 金额单位：万元 | | | | | | |
| 基本情况 | 项目名称 | | 政务服务管理监督专项经费 | | 评价年度 | | 2024 | | 评价金额 | | 1087.78 | |
| | 联系人 | | 李钦迪 | | 联系电话 | | 3988928 | | 联系邮箱 | | | |
| | 实施文件依据 | | | | | | | | 项目级次 | | | |
| 资金情况 | 资金安排情况 | 预算计划安排 | 1087.78 | | | | | | | | | |
| | | 实际分配下达 | 市本级 | | 1064.07 | | 转移支付至下级 | | 0 | | | |
| | 资金使用情况 | 实际支出金额 | 市本级 | | 1063.58 | | 转移支付至下级 | | 0 | | | |
| | 绩效目标情况 | 预期总体目标 | 目标1：推行政务服务“一网通办”工作，进一步优化中心业务运行流程和提高服务水平质量； 目标2：深化数字政府改革建设工作，提升12345热线工作质量和水平； 目标3：统筹提升江门市直机关单位、三区四市政府及各镇（街）、村（居）四级政务服务体系政务服务能力，提高“数字政府”综合实力和政务服务整体能力； 目标4：优化提升江港、江澳跨境通办政务服务专区服务效能，推动政务服务“跨境通办”提质增效。 | | | | 是否如期实现预期总体目标 | | 是 | | | |
| 指标评分表 | | | | | | | | | | | | |
| 评价指标 | | | | | | 评价年度预期值 | 评价年度实现值 | 自评分数 | 未达标原因分析 | 评分标准 | 参考佐证材料 （说明：本栏佐证材料供，部门只要能证明对应指标即可，不用全部提供。） | |
| 一级指标 | | 二级指标 | | 三级指标 | | | | | | | | |
| 名称 | 权重(%) | 名称 | 权重(%) | 名称 | 权重(%) | | | | | | | |
| 决策 | 20 | 立项管理 | 12 | 论证决策规范性 | 12 | | | 12 | | 1.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、集体决策的，得6分； 2.项目按规定的程序申请设立的，得3分； 3.审批文件、材料符合相关要求，得3分。。 | 项目申请、设立、研究、审批等相关佐证材料。 | |
| | | 事项管理 | 8 | 监管有效性 | 8 | | | 8 | | 各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得满分。否则，视情况扣分。 | 1.专项资金监督检查的通知及检查报告。 2.监督检查发现问题整改情况报告。 | |
| 产出 | 40 | 数量指标 | 14 | 出具法律意见数量（条） | 2 | 200 | ≥200 | 2 | | 1.定量指标：自评分数=评价年度实现值/评价年度预期值*指标权重*100。 2.定性指标：根据指标完成情况分为“全部或基本达成预期指标”、“部分达成预期指标并具有—一定效果”、“—未达成预期指标且效果较差”三挡，分别按照80%（含）—100%、60%（含）—80%、0—60%填写完成比例。 自评分数=完成比例*指标权重*100。 | 1.年度工作计划、工作总结。 2.专项上报给国家和部委、省委省政府、市委市政府的工作报告。 3.国家或部委、省、市的考核结果。 4.人大、审计局等部门对单位贯彻落实国家重大决策部署情况出具的绩效评价报告、绩效审计报告。 5.其他产出、效益相关佐证材料等。 6.项目绩效目标申报表。 | |
| | | | | 出具半年度分析报告数量（份） | 2 | ≥2 | ≥2 | 2 | | | | |
| | | | | 综合服务窗口业务量（宗） | 2 | ≥55000 | 62881 | 2 | | | | |
| | | | | 政务大厅问讯处咨询导办量（宗） | 2 | ≥32000 | 339215 | 2 | | | | |
| | | | | 二次统筹事项数（项） | 2 | ≥13000 | 15466 | 2 | | | | |
| | | | | 一件事主题服务数量（项） | 2 | ≥120 | 825 | 2 | | | | |
| | | 质量指标 | 18 | 法律纠纷解答率（%） | 3 | 100 | 100 | 3 | | | | |
| | | | | 事项指南完备度、准确性（%） | 3 | ≥90 | 92.31 | 3 | | | | |
| | | | | 12345政务服务热线跟踪督办率（%） | 3 | 100 | 100 | 3 | | | | |
| | | | | 一窗综合受理率（%） | 3 | ≥90 | 98.69 | 3 | | | | |
| | | | | 咨询服务事项首呼解答率（%） | 3 | ≥60 | ≥60 | 3 | | | | |
| | | | | 12345政务服务热线接通率（%） | 3 | ≥95 | ≥95 | 3 | | | | |
| | | 时效指标 | 8 | 高频政务服务事项跨境办理时间 | 4 | 即报即办 | 即报即办 | 4 | | | | |
| | | | | 综合服务窗口服务平均等候时长（分钟） | 4 | ≤30 | 14.4 | 4 | | | | |
| 效益 | 40 | 社会效益指标 | 16 | 行政许可和高频事项全流程网办率（%） | 8 | ≥90 | 98.21% | 8 | | | | |
| | | | | 群众办事效率提升（即办率）（%） | 8 | ≥90 | 90.64% | 8 | | | | |
| | | | | 保持全省标杆政务服务水平 | 2 | 保持全省标杆政务服务中心 | 保持全省标杆政务服务中心 | 2 | | | | |
| | | 满意度指标 | 24 | 政务服务好评度（%） | 8 | ≥95 | 100 | 8 | | | | |
| | | | | 综合服务窗口服务对象满意度（%） | 8 | >98 | 100 | 8 | | | | |
| | | | | 12345政务服务热线服务满意度（%） | 8 | ≥95 | ≥95 | 8 | | | | |
| 合计： | 100 | | 100 | | 100 | | | 100 | | | | |

| | |
|---|---------------------------|
| <div>一、资金使用绩效： (一) 资金支出情况： 1. 法律顾问费：法律顾问项目财政预算批复80,000元，支出率为100%。2024年10月和12月分别已完成支付该项目第一期款36,000元和第二期款44,000元； 2. 政务服务发展情报咨询服务经费：江门市政务服务发展情报咨询服务项目财政预算批复158,600元，支出率为100%。2024年5月和11月分别已完成支付该项目第一期款117,300元和第二期款41,300元； 3. 政务服务专项提升服务经费：江门市政务服务专项提升服务项目财政预算批复640,000元，支出率为100%。2024年6月和12月分别已完成支付该项目第一期款192,000元和第二期款448,000元； 4. 江门-香港/澳门跨境通办政务服务专区运营经费：江门-香港/澳门跨境通办政务服务专区运营财政预算批复501,400元，年中财政压减预算90,800元，压减后预算为410,660元，支出率为100%。2024年5月、2024年10月和2024年12月分别支付了合同款47,700元、233,400元和129,560元； 5. 政务服务工作经费（政务服务流程优化）：政务服务流程优化项目财政预算批复350,000元，支出率为100%。2024年7月和2024年12月分别支付了315,000元和35,000元； 6. 行政服务中心日常运作经费:2024年行政服务中心日常运作经费项目财政预算批复1,131,800元，年中财政压减预算146,400元，压减后预算为985,400元，支出985,125.99元，支出率为99.97%。项目费用包括邮电费160,768.56元、维修维护费240,050元、办公费127,684.43元、驻中心人员补助287,085元、委托业务费60,000元及其他费用109,538元。 7. 江门市12345政务服务便民热线营运项目:江门市12345政务服务便民热线营运项目财政预算批复5,020,900元，支出5020824.63元，支出率为100%。 8. 江门市行政服务中心综合服务窗口服务项目预算批复2995100元，实际支出2990628.33元，支出率为99.85%:该项目共分四部分支出，第一部分为2023年项目尾款1,412,112.00元。根据《江门市行政服务中心综合服务窗口运营服务采购项目政府采购合同（2023年）》约定，“2024年3月底前，甲方支付合同金额47.45%给乙方，合同款为人民币：1,412,112.00元（大写：壹佰肆拾壹万贰仟壹佰壹拾贰元整）。”该笔款项已于2024年7月完成支付。第二部分是于2023年综合服务窗口服务项目首次公开招标出现流标，在流标空档期按照2022年合同服务费每月支付标准支付一个月的服务费285,833.30元比2023年项目每月支付标准高241.33元，2023年项目支出总金额的241.33元差额，已于2024年8月完成支付。第三部分是2024年综合服务窗口项目第一笔款895,560.00，已于2024年8月完成支付。第四部分是2024年综合服务窗口项目第二笔款682,715.00元，已于2024年10月完成支付。 (二) 资金完成绩效目标情况 2024年该项目共设置三级绩效指标22个，其中立项管理指标1个，事项管理指标1个，数量指标6个，质量指标6个，时效指标2个，社会效益指标3个，满意度指标3个。以上指标均达到或高于年度预期值。 (三) 资金分用途使用成效 1. 法律顾问费：2024年我局通过聘请律师团队（律师3人）为整合后的一局二中心（市行政服务中心、市大数据管理中心）提供年度现场解答、法律意见和其他法律事务等相关法律顾问服务，分析存在或可能存在的法律问题。全年共审核了合同110份，提供法律意见和其他法律事务等顾问服务超200起，完成现场解答4场，确保了我局的行政工作在阳光下进行，做到有法可依、有法可循，有效推进单位法制建设； 2. 政务服务发展情报咨询服务经费：通过现场体验、系统抽查、满意度调查等方式定期对全市74个镇（街）和1313个村（居）党群服务中心标准化建设水平、管理规范化水平等情况进行监测，采集相关数据情报，其中共完成编写江门市政务服务体验官工作机制实施方案1份；宣传稿12篇，季度报告4份和年终总结1份； 3. 政务服务专项提升服务经费：从服务支撑、服务能力、服务成效等多维度评价江门市及各县（市、区）政务服务能力情况，推动各项改革措施精准对接发展所需；评估江门市直机关单位、各县（市、区）政府及其辖下镇（街）、村（居）行政审批和政务服务效能,为年度绩效考核提供依据，推动政务服务持续改进。通过购买服务方式，每季度定期提供全市政务服务提升情况报告，为我市政务服务改革工作提供指导性、针对性意见，其中共编写江门市数字政府改革建设月度分析报告12份；江门市数字政府改革建设季度分析报告4份；江门市数字政府改革建设第三方评估报告(年度)4份；江门市数字政府改革建设第三方评估各县(市、区)分报告7份；江门市数字政府改革建设第三方评估市级单位分报告58份； 4. 江门-香港/澳门跨境通办政务服务专区运营经费：项目按照合同的要求完成运营内容，达到预期绩效要求； 5. 政务服务工作经费（政务服务流程优化）：招聘5名劳务派遣人员开展政务服务事项标准化工作，按计划完成全市13000多项事项的二次统筹工作，对全市10000多个事项开展实施清单指南检查并组织部门完成整改，有效提高群众办事效率，深化政务服务事项流程优化改革； 6. 行政服务中心日常运作经费:完成行政服务中心日常维护及业务运作，全年市级大厅共受理业务46万宗，到大厅办事的人流量为68万人次。“江门易办事”预约量11万宗。大厅问询处共接受市民咨询24万宗，其中现场咨询21万宗，电话咨询3万宗，开通绿色通道1223宗。江门市12345热线共受理民生诉求为114万宗，中小微企业诉求快速响应平台共受理涉企诉求约1.4万宗。确保市行政服务中心的日常工作开展，以“互联网+政务服务”推进“一门一网”深度融合，深化“一网、一门、一次”改革，持续推进政务服务标准化、规范化、便利化建设，提高江门市人民政府的政务服务水平，助力我市经</div> | 含自评工作质量、资金管理、项目管理、项目绩效等方面 |
| <div>二、资金使用绩效存在的问题： 1. 江门市行政服务中心综合服务窗口服务项目由于财政资金紧张，2023年项目第三笔款未能按合同约定（2024年3月底前）支付。根据市财政局的意见，实际将2023年项目第三笔合同款按时间进度2024年3月支付1次、5月支付1次、6月支付1次、7月支付1次共4次。 2. 江门市12345政务服务便民热线营运项目资金保障不足。自2022年5月签订合同起，各县（市、区）陆续出现营运费用拨付不到位的现象，未能按照合同约定按时支付营运费用，项目营运资金严重短缺，存在极大不稳定风险，容易产生社会舆情发酵的风险。 2. 热线营运质量有待提升。根据2024年政协江门市第十四届委员会第三次会议中对提升12345政务服务便民热线办理质效的建议提案中指出，市民对于12345热线办理进度不够明确清晰，只能被动“等结果”，产生一定的焦虑情绪。</div> | |
| <div>三、改进意见： 1. 一是结合工作实际，强化部门协同，优化资金支出工作。根据单位实际科学合理编制预算，确保各项目保质保量按时实施，不断提升政务服务整体水平，让企业群众办事更快更好。二是保持与市财政局密切沟通，及时了解资金安排和下达情况，做好合同款支付工作，严格按照支付流程办理，提前做好支付准备工作。 2. 强化项目资金保障措施。保障项目系统有序稳定运行，争取得到运营资金的优先安排，做好合同款支付工作，严格按照支付流程办理；加强对项目服务供应商的监督，严格按照合同要求开展考核工作，保证市12345热线服务质量。 3. 提升热线项目服务水平。一是建立“全程可视”反馈机制，通过流程动态查询、节点提醒反馈实现民生诉求办理更有感。二是全维度量化考评考核承办部门的热线工单办理质量，为更好地提升部门的热线工单办理质量，推动满意度评价从单一维度评价向综合评价、办理速度、办理效果、平台使用体验等四维综合评价模式转变，整体评价结果将作为对承办部门考评考核的重要依据，形成“诉求反映-部门受理-结果告知-好评办结/差评重办”全流程管理闭环。对承办部门推诿扯皮、迟缓懈怠导致久拖未结的工单、典型问题进行通报，力促件件有回应、事事有着落，各类问题能得到快办结、真解决。</div> | 含自评工作质量、资金管理、项目管理、项目绩效等方面 |
| <div>四、到期资金： 无</div> | 仅专项资金需填报 |