项目支出绩效评价报告

（2021年度）

项 目 名 称： 政务服务全过程帮办领办服务项目

项 目 单 位： 天津市和平区人民政府政务服务办公室

主 管 部 门： 天津市和平区人民政府政务服务办公室

评 价 机 构： 天津安信管理咨询有限公司

评 价 日 期： 2022年10月

目 录

[一、项目基本情况 1](#_Toc120546885)

[（一）项目概况 1](#_Toc120546886)

[（二）项目绩效目标 5](#_Toc120546887)

[二、绩效评价工作开展情况 6](#_Toc120546888)

[（一）绩效评价的目的、对象和范围 6](#_Toc120546889)

[（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法 8](#_Toc120546890)

[（三）绩效评价工作过程 13](#_Toc120546891)

[三、综合评价情况及评价结论 16](#_Toc120546892)

[四、绩效评价指标分析 17](#_Toc120546893)

[（一）项目决策情况 17](#_Toc120546894)

[（二）项目过程情况 22](#_Toc120546895)

[（三）项目产出情况 24](#_Toc120546896)

[（四）项目效益情况 26](#_Toc120546897)

[五、存在的主要问题 29](#_Toc120546898)

[（一）项目绩效目标设置规划性、细化程度不足 29](#_Toc120546899)

[（二）预算编制与资金管理不足 29](#_Toc120546900)

[（三）合同制度执行有待完善 30](#_Toc120546901)

[六、相关建议 30](#_Toc120546902)

[（一）加强绩效理念，提升绩效管理水平 30](#_Toc120546903)

[（二）加强项目预算编制与资金管理 31](#_Toc120546904)

[（三）加强合同管理与沟通能力 31](#_Toc120546905)

[七、附件 32](#_Toc120546906)

[附件：天津市和平区人民政府政务服务办公室政务服务全过程帮办领办服务项目绩效评价指标体系及评分表 32](#_Toc120546907)

为提高财政资金使用效益，合理配置公共财政资源，根据市委、市政府关于全面推进预算绩效管理的实施方案和《天津市市级财政项目支出绩效评价管理办法》（津财绩效〔2020〕12号）等文件要求，天津市和平区财政局引入第三方专业机构成立绩效评价组，于2022年9月，对天津市和平区人民政府政务服务办公室的“政务服务全过程帮办领办服务”项目开展了绩效评价。该项目评价结果为95分，评价等级为“优”，有关情况如下。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1.项目背景

近年来，我国经济已由高速增长阶段转向高质量发展阶段，正经历质量变革、效率变革、动力变革，传统的劳动力、土地等生产要素的优势正在逐渐减弱，制度供给成为重要的核心竞争力，要推动经济高质量发展，不仅需要基础设施等“硬实力”的持续改善，更需要深化体制机制改革创新，在“软实力”上实现新的突破。2015年5月，国务院总理李克强在推进简政放权、放管结合职能转变工作会议上第一次提出“简政放权、放管结合、优化服务协同推进，即‘放、管、服’三管齐下，推动大众创业、万众创新，充分发挥中央和地方两个积极性，促进经济社会持续健康发展，加快建设与社会主义市场经济体制和中国特色社会主义事业发展相适应的法治政府、创新政府、廉洁政府和服务型政府，逐步实现政府治理能力现代化”的要求。推进“放管服”改革，牵涉官、民、商之间的关系，使市场在资源配置中起决定性作用和更好发挥政府作用，破除制约企业和群众办事创业的体制机制障碍，着力降低制度交易成本，优化营商环境，激发市场活力和社会创造力，与大众创业、万众创新和发展壮大新经济紧密结合起来，进一步形成经济增长内生动力，促进经济社会持续健康发展。

2018年，天津市委市政府落实国家“放管服”改革出台《天津市承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》，深化简政放权、强化市场监管、改进公共服务、提高办事效率。2019年，又印发了《加大职能转变 切实简政放权 推动“一制三化”改革深入进行》，进一步加大推动改革措施落地，提高政务服务效率，推动政府治理体系和治理能力现代化，激发市场活力和社会创造力。2020年我市出台的《关于天津市进一步深化“一制三化”改革打造一流政务服务体系的实施方案》，始终坚持以解决企业群众问题为导向，以制度创新为突破口，持续推进、有效落实各项改革措施，承诺制审批得到广泛认可，标准化建设显著加强，智能化程度不断提升，政务服务更加高效便捷。

深化“一制三化”改革是天津市和平区落实国家、天津市“放管服”改革、优化营商环境的重要举措，推进“放管服”改革，就是使市场在资源配置中起决定性作用和更好发挥政府作用，通过转变职能，削减不必要的行政审批行为、降低对市场的干预程度，来增强市场主体的潜能和自主性，优化营商环境，促进经济社会持续健康发展。

2.主要内容

政务服务全过程帮办领办服务项目主要内容为通过招标确定三家中介帮办公司，每家派遣4名帮办领办人员，共计12人进驻政务服务大厅，服务期限为2021年1月至12月，对到服务大厅办理政务服务事项的人员进行政务服务全过程帮办领办服务。政务帮办领办服务人员主要负责协调部门提供业务咨询，解答企业和群众提出的相关问题；帮助“一事全办”申请人准备所需基础性材料；对“一事全办”申请人进行当场指导、审查所需基础性材料是否齐全；帮办领办人员带领材料齐全的申请人至相应窗口或部门办理，当场领取审批结果送至申请人；对于材料需补齐的，帮办领办人员一次性列出缺少材料名录以及补齐材料的途径或方法，必要时帮办领办人员可以登门受理相关材料，方便群众方便快捷地补齐材料，实现“最多跑一次”；帮办领办服务完成后，帮办领办人员应及时与申请人办理交接手续，移交相关材料。政务服务全过程帮办领办服务的实施，提高政务事项审批效率，减低企业申报成本，提升政务服务质量，促进经济社会持续健康发展。

3.项目组织管理

政务服务全过程帮办领办服务项目主管单位和实施单位为天津市和平区人民政府政务服务办公室，负责项目的统筹管理工作，项目的采购招标，与供应商签订服务合同，确定服务范围、服务内容和服务标准，组织验收工作，监督管理项目实施与预算资金使用情况，保障项目顺利实施。

政务服务全过程帮办领办服务项目服务供应商为天津跨越财务咨询有限公司，天津万象财务咨询服务有限公司，天津市天信有限责任税务师事务所，负责协助采购单位对到服务大厅办理政务服务事项的人员进行政务服务全过程帮办领办服务工作，做好因政策法规调整更新或重大事项变更而进行调整的相关咨询服务工作等。

4.资金投入和使用情况

政务服务全过程帮办领办服务项目资金总投入99万元，2021年预算安排资金47.70万元，截至2021年12月31日，实际已到位47.70万元，资金到位率100%。

项目执行过程中，项目主要用于聘用三家中介帮办公司进行全过程政务帮办领办服务所需费用，截止2021年12月底，项目实际支出预算金额47.70万元，预算执行率100%。

资金具体情况见表1：

表1 资金预算执行率情况表

单位：万元

| 资金计划  下达时间 | 资金计划  下达金额 | 实际到位  资金 | 资金到位率 | 实际支付  资金 | 预算执行率 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 2021年 | 47.70 | 47.70 | 100% | 47.70 | 100% |
| 合计 | 47.70 | 47.70 | 100% | 47.70 | 100% |

（二）项目绩效目标

政务服务全过程帮办领办服务项目绩效目标为：通过招标确定三家中介帮办公司共计12人进驻大厅，采取“政府买单、中介领办”的模式为企业免费提供全程帮办领办服务。减低企业成本，提高服务质量，增强企业活力，激励大众创业、万众创新，扩大就业。

预期产出指标为通过招标确定三家中介帮办公司共计12人进驻大厅，采取‘政府买单、中介代办’的模式为企业免费提供帮办领办服务，为每年为企业提供帮办领办5000人次以上；《关于进一步压缩企业开办时间推行企业开办一网通办的意见》通知要求，企业开办1个工作日完成（其中企业设立登记0.5个工作日），为企业设立不高于0.5个工作日，满意率达到99%以上；企业开办1个工作日完成（其中企业设立登记0.5个工作日），为提高中介帮办领办服务水平，落实企业开办1个工作日完成（其中企业设立登记0.5个工作日）；通过招标确定三家中介帮办公司共计12人进驻大厅，为企业提供全程帮办领办服务，每家中介公司预算33万元，通过招标，每家中介公司每年服务费不超过33万元；

预期效益指标为减低企业成本，提高服务质量，增强企业活力，激励大众创业、万众创新，扩大就业，为持续减低企业成本，提高服务质量，增强企业活力，扩大就业； 全力打造办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居的营商环境，吸引企业到和平落户，持续提升营商环境，和平区注册企业持续增长；预期满意度指标为提高满意率，降低企业投诉率，企业满意率达到99%以上。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价的目的、对象和范围

1.绩效评价目的

本次评价以《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）《中共天津市委 天津市人民政府印发〈关于全面推进预算绩效管理的实施方案〉的通知》（津党发〔2019〕25号）《天津市市级财政项目支出绩效评价管理办法》（津财绩效〔2020〕12号）《中共和平区委 和平区人民政府印发〈关于全面推进预算绩效管理的实施方案〉的通知》（津和党发〔2019〕23号）《和平区项目支出绩效评价管理办法》等文件为依据，对政务服务全过程帮办领办服务项目财政专项资金使用绩效情况进行评价。开展此次评价工作的目的在于：

1. 通过对政务服务全过程帮办领办服务项目的实施情况进行核实评价，了解掌握项目的实施情况。
2. 根据政务服务全过程帮办领办服务项目实施的具体情况，评价其项目资金安排的科学性、合理性、规范性，完善项目管理办法，提高项目管理水平和资金的使用效率。
3. 本次从决策、过程、产出、效益四个方面对天津市和平区人民政府政务服务办公室政务服务全过程帮办领办服务项目进行客观、公正的评价；总结项目管理与执行经验，发现项目管理和预算管理中存在的问题，提出改进意见和建议，为相关部门决策、管理提供参考依据，推动建立以绩效评价结果为导向的财政资金分配与管理制度。

（4）进一步丰富和完善政务服务全过程帮办领办服务项目绩效评价方法体系，推动建立以绩效评价结果为导向的财政资金分配与管理制度，提升财政资金科学化、精细化管理水平，为政务服务全过程帮办领办服务项目专项资金的安排提供重要依据。

2.绩效评价对象和范围

本次绩效评价针对天津市和平区人民政府政务服务办公室政务服务全过程帮办领办服务项目展开，主要评价内容及范围如下：

（1）立项依据和立项程序情况；

（2）绩效目标和指标设定情况；

（3）预算编制和资金分配情况；

（4）资金管理和使用情况；

（5）相关制度办法的健全性及执行情况；

（6）实现的产出情况；

（7）取得的效益情况；

（8）其他相关内容。

（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）坚持科学规范的原则。此次绩效评价运用科学合理的评价指标体系和方法，按照规范的程序，对支出绩效进行客观、公正的反映。

（2）坚持统筹兼顾的原则。单位自评、部门评价和财政评价各方职责明确，各有侧重，互相衔接。此次评价我方作为第三方受委托机构在单位自评的基础上开展。

（3）坚持激励约束的原则。本次绩效评价结果可以作为预算安排、政策调整、改进管理的参考。

（4）坚持客观公正的原则。本次绩效评价将自觉接受有关机构和社会监督，全面、客观、公正、准确反映项目实际情况。

（5）坚持综合绩效评价，定量分析与定性分析相结合的原则。

（6）坚持绩效相关性原则。此次绩效评价将针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果将清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

2.评价指标体系

针对项目情况，从决策、过程、产出及效益四大方面拟定绩效评价指标，其中：

（1）项目决策指标

①项目立项

a.立项依据充分性。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，用于反映和考核项目立项依据情况。

b.立项程序规范性。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。

②绩效目标

a.绩效目标明确性。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。

b.绩效目标合理性。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。

③预算编制

a.测算内容合规性。项目预算测算内容是否符合相关政策文件规定范围。

b.测算标准合理性。项目预算测算项目支出标准是否符合相关政策制度或行业、领域规定。

c.测算数据客观性。项目预算测算数据是否客观、真实、准确。

d.测算过程细化度。测算过程是否细化清晰。

（2）项目过程指标

①资金管理

a.资金到位率。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。

b.资金到位及时率。及时到位资金与实际到位资金的比率，用以反映和考核项目资金落实的及时性程度。

c.预算执行率。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。

d.资金使用合规性。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。

②组织实施

a.管理制度健全性。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。

b.制度执行有效性。主要从项目申报、项目实施、项目验收等3个环节展开，结合相关管理规定进行评价。

（3）项目产出指标

①产出数量

a.政务帮办领办服务人员配备完成率。项目实施期间实际配备政务帮办领办服务人员数量与合同规定配备政务帮办领办服务人员数量对比，用以反映政务帮办领办服务中人力配备的完成情况。

b政务帮办领办服务企业完成率。项目实施期间实际政务帮办领办服务企业数与计划服务企业数对比，用以反映政务帮办领办服务企业的完成情况。

②产出质量

a. 政务帮办领办服务人员考核达标率。项目实施期间考核达标的政务帮办领办服务人员数量与实际配备政务帮办领办服务人员数量对比，用以反映政务帮办领办服务人员考核达标的情况。

b. 政务帮办领办服务验收合格率。项目实施期间实际政务帮办领办服务验收合格的中介机构数量与合同签订政务帮办领办服务中介机构数量对比，用以反映政务帮办领办服务验收的合格情况。

③产出时效

a. 政务帮办领办服务人员配备及时率。项目实施期间及时配备的政务帮办领办服务人员数量与实际配备政务帮办领办服务人员数量对比，用以反映政务帮办领办服务人员配备及时的情况。

b. 政务帮办领办服务完成及时率。项目实施期间及时完成政务帮办领办服务次数与实际提供政务帮办领办服务次数对比，用以反映政务帮办领办服务完成的及时情况。

④产出成本

政务帮办领办服务成本节约率。项目实施期间签订合同金额与采购计划支出对比，用以反映政务服务全过程帮办领办服务项目成本支出控制情况。

（4）项目效益指标

①社会效益

企业办件数量增长率。通过本年度实际完成企业办件数量较上一年度完成企业办件数量的对比，用以反映政务事项审批效率的提升情况。

②可持续影响

a.建立健全政务帮办领办服务机构管理机制。通过政务帮办领办服务机构管理机制的建立健全情况，用以反映项目持续开展的保障程度。

b.建立健全政务帮办领办服务机构考核管理机制。通过全政务帮办领办服务机构考核管理机制的建立健全情况，用以反映项目持续开展的保障程度。

③服务对象满意度

享受服务企业人员满意度。通过调查问卷中享受帮办领办服务的企业人员满意人数与被调查人员总人数的比率，用以反映被调查享受帮办领办服务的企业人员对本项目的满意程度。

3.绩效评价方法

结合项目具体情况，本次绩效评价主要运用指标分析法结合比较法等方法进行评价。坚持定量指标优先、定量指标与定性指标相结合的方式，同时通过文献法进行资料搜索以及多因素分析来支撑评价内容的逻辑紧密性与客观性。从项目决策、项目过程、项目产出以及项目效益四个方面开展评价，并对天津市和平区人民政府政务服务办公室进行了现场评价，绩效评价指标体系详见附件。

（三）绩效评价工作过程

1.前期准备阶段

（1）接受委托，成立绩效评价项目组

根据中央和天津市关于全面实施预算绩效管理的部署要求，天津市和平区财政局委托我司（天津安信管理咨询有限公司）对政务服务全过程帮办领办服务项目进行绩效评价工作。

2022年9月29日，绩效评价项目组（以下简称“评价组”）赴天津市和平区人民政府政务服务办公室参加了项目见面会，听取了该单位对政务服务全过程帮办领办服务项目的项目背景、申请立项、资金落实、业务管理、财务管理、项目产出、项目效益等方面的情况介绍，并对项目后续评价工作的基本原则及所需的各类资料文件提出了要求。

（2）制定绩效评价方案

根据《中共天津市委 天津市人民政府印发<关于全面推进预算绩效管理的实施方案>的通知》（津党发〔2019〕25号）要求，评价项目组制定了《天津市和平区人民政府政务服务办公室政务服务全过程帮办领办服务项目绩效评价实施工作方案》，根据评价方案组织开展项目评价工作。

（3）指标体系设计

根据政务服务全过程帮办领办服务项目绩效目标及实际工作需要，从决策、过程、产出、效益四个维度出发，设立项目立项、绩效目标、预算编制、资金管理、组织实施、产出数量、产出质量、产出时效、产出成本、社会效益、可持续影响、服务对象满意度12项二级指标和25项三级指标，采取指标分值百分制，将25项指标量化为100分，详见附表。

2.评价实施阶段

（1）正式进驻。

评价组于2022年9月29日正式进驻天津市和平区人民政府政务服务办公室实施评价工作。

（2）全面审查。

评价过程中，评价组对政务服务全过程帮办领办服务项目的文件依据、预算编制、制度执行、资金拨付、资金使用情况、产生效益等方面进行了全面梳理。评价组根据《和平区承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》（津和党办发〔2018〕17号）《和平区落实<天津市优化营商环境三年行动计划>实施方案》（和平政〔2021〕8号）等文件，对专项经费的到位情况、预算编制、资金使用、服务工作开展情况、项目签订合同、项目验收等相关业务文件进行了核查。

（3）实地核查。

对天津市和平区人民政府政务服务办公室开展现场评价，针对项目服务完成情况进行一一核查，根据上述核查内容形成评价清单；同时评价组成员针对项目涉及的服务对象，对享受帮办领办服务的企业人员进行问卷调查。

（4）评价打分。

按照绩效评价指标体系编制了工作底稿，并对各绩效评价指标进行了评分。

（5）编制报告。

评价组根据实地核查打分，编制绩效评价报告，全面梳理本项目在决策依据、过程管理、产出情况、取得效益等方面存在的问题及工作建议。

三、综合评价情况及评价结论

经过综合评价，政务服务全过程帮办领办服务项目得分95分，评价等级为“优”。其中，项目决策13分，项目过程22分，项目产出38分，项目效益22分。

具体情况见表2：

表2 政务服务全过程帮办领办服务项目绩效得分

情况表

单位：分值

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 指标 | 项目决策 | 项目过程 | 项目产出 | 项目效益 | 合计 |
| 分值 | 17 | 23 | 38 | 22 | 100 |
| 得分 | 13 | 22 | 38 | 22 | 95 |
| 得分率 | 76.5% | 95.7% | 100% | 100% | 95% |

评价结论：一是项目决策方面，政务服务全过程帮办领办服务项目立项依据充分，立项程序规范合理；项目绩效目标与项目规划的工作任务内容一致，但存在绩效指标设置不明确、不够细化的问题；预算编制测算内容合规，测算标准合理，但存在预算测算数据不够客观、测算过程细化程度不足的问题。二是项目过程方面，财政资金到位及时、充足，到位预算资金执行情况良好，资金使用符合规定，管理制度健全，但制度执行有待完善。三是项目产出方面，保质保量及时完成了政务帮办领办服务工作，全部达成预期目标。四是项目效益方面，项目实施有效使企业办件数量较上一年持续增长，提高了政务事项审批效率，减低了企业申报成本，受到了申报企业的好评，严格执行中介机构管理与考核管理制度，提升了政务服务质量，促进区域经济社会持续健康发展。

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

决策指标主要包括项目立项、绩效目标、预算编制3项二级指标，8项三级指标，基础总分17分，合计得分13分。

1.项目立项

（1）立项依据充分性（总分2分，得分2分）。政务服务全过程帮办领办服务项目立项依据为《和平区承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》（津和党办发〔2018〕17号），与文件中“弱化审批、强化监管、优化服务，推行‘宽进、快办、严管、便民、公开’的政务服务模式，切实增强政府公信力和执行力，充分激发市场活力和社会创造力，促进经济社会可持续发展和高质量发展”的要求匹配；同时符合单位三定方案中“落实有关优化政务服务和改善营商环境的部署要求，以方便企业群众办事创业便利性为导向，不断创新政务服务模式，优化政务服务流程，改进工作方式，组织推进政务服务更加贴近群众期盼和企业需求，使政务服务更加集中、更加高效、更加便利，为提升政务服务工作水平、优化营商环境提供坚强有力保障”的部门职责，属于部门履职所需；属于公共财政支持范围，未与其他部门同类项目或部门内部相关项目重复，项目立项依据充分。

（2）立项程序规范性（总分2分，得分2分）。

政务服务全过程帮办领办服务项目按照规定程序进行申请设立，业务部门按照部署备选项目申报要求，编制项目支出预算申报表，形成备选项目，经过单位“党组会”集体决策讨论通过后，报天津市和平区财政局进行预算审批，预算审批通过后，项目正式立项实施。各项审批材料齐全，符合项目立项要求，立项程序规范。

2.绩效目标

（1）绩效目标明确性（总分2分，得分1分）。根据天津市和平区人民政府政务服务办公室提供的项目绩效目标申报表，项目绩效目标与项目规划的工作任务内容一致，但产出、效益和满意度指标的三级指标描述冗长，未通过清晰、量化、可衡量的指标值进行体现，指标值缺少逻辑运算符号，无法衡量部门履职完成效果，如：数量指标“通过招标确定三家中介帮办公司共计12人进驻大厅，采取‘政府买单、中介代办’的模式为企业免费提供帮办领办服务，指标值为每年为企业提供帮办领办5000人次以上”；质量指标 “《关于进一步压缩企业开办时间推行企业开办一网通办的意见》通知要求，企业开办1个工作日完成（其中企业设立登记0.5个工作日），指标值为企业设立≤0.5个工作日，满意率达到99%以上”；时效指标“企业开办1个工作日完成（其中企业设立登记0.5个工作日），指标值为提高中介帮办领办服务水平，落实企业开办1个工作日完成（其中企业设立登记0.5个工作日）”；成本指标 “通过招标确定三家中介帮办公司共计12人进驻大厅，为企业提供全程帮办领办服务，每家中介公司预算33万元，指标值为通过招标，每家中介公司每年服务费不超过33万元”；社会效益指标“减低企业成本，提高服务质量，增强企业活力，激励大众创业、万众创新，扩大就业，指标值为持续减低企业成本，提高服务质量，增强企业活力，扩大就业”；服务对象满意度指标“提高满意率，降低企业投诉率，指标值为企业满意率达到99%以上”；可持续影响指标“全力打造办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居的营商环境，吸引企业到和平落户，指标值为持续提升营商环境，和平区注册企业持续增长”，该指标未通过相关制度、办法、措施的建立健全完善情况，保障项目活动的持续开展或项目活动取得的效果持续影响。

（2）绩效目标合理性（总分4分，得分3分）。根据天津市和平区人民政府政务服务办公室提供的项目绩效目标申报表，政务服务全过程帮办领办服务项目绩效目标“通过招标确定三家中介帮办公司共计12人进驻大厅，采取‘政府买单、中介代办’的模式为企业免费提供全程帮办领办服务。减低企业成本，提高服务质量，增强企业活力，激励大众创业、万众创新，扩大就业”与项目实际工作内容相匹配，能清晰反映预算资金的预期产出和效果；绩效指标中存在未细化的情况，如成本指标 “通过招标确定三家中介帮办公司共计12人进驻大厅，为企业提供全程帮办领办服务，每家中介公司预算33万元，指标值为通过招标，每家中介公司每年服务费不超过33万元”；项目2021绩效目标设立的金额为99万元，与预算确定的项目投入额99万元相匹配；项目预期产出效益符合正常业绩水平。

3.预算编制

（1）测算内容合规性（总分2分，得分2分）。政务服务全过程帮办领办服务项目预算测算内容为聘用三家中介帮办公司配备帮办领办服务人员15名，为一楼综合审批区、二楼企业设区立及三楼公共服务区提供全程帮办领办服务费用，与《和平区承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》（津和党办发〔2018〕17号）文件中“深化简政放权、强化市场监管、改进公共服务、提高办事效率”相符，预算测算内容主要依据实施计划中的工作内容进行测算，内容不存在重复测算，项目测算内容合规。

（2）测算标准合理性（总分1分，得分1分）。政务服务全过程帮办领办服务项目为经常性项目，预算测算采用历史标准进行测算，测算标准来源以前年度中标金额，测算内容符合社会实际支出水平，测算标准合理。

（3）测算数据客观性（总分2分，得分1分）。政务服务全过程帮办领办服务项目为经常性项目，2019年实际支出95.5万元，2020年实际支出99万元，服务范围仅限于二楼企业设立帮办领办服务；2021年项目测算内容为聘用三家中介帮办公司配备帮办领办服务人员15名，为一楼综合审批区、二楼企业设区立及三楼公共服务区提供全程帮办领办服务费用，预算拟增加至120万元，预算测算数据有合规佐证依据，测算内容符合客观实际需求，但测算数据缺少测算支出明细，无法考量测算数据与历史数据的可比性。

（4）测算过程细化度（总分2分，得分1分）。政务服务全过程帮办领办服务项目为区级预算资金全额保障项目，按照事权划分全部为区级财政支出；测算过程中只针对工作内容与预算金额笼统测算，未按照人力、商品和服务、资本性等各类支出进行测算成本。

（二）项目过程情况

过程指标主要包括资金管理、组织实施2项二级指标，6项三级指标，基础总分23分，合计得分22分。

1.资金管理

（1）资金到位率（总分2分，得分2分）。政务服务全过程帮办领办服务项目2021年区级预算资金安排47.7万元，截至2021年12月31日，已到位区级预算资金47.7万元，资金到位率为100%。

（2）资金到位及时率（总分2分，得分2分）。根据单位额度到账通知书、财务明细台账显示，截至2021年12月31日，天津市和平区人民政府政务服务办公室已收到天津市和平区财政局用款计划批复共计47.7万元，实际及时到位资金47.7万元，资金到位及时，资金到位及时率为100%。

（3）预算执行率（总分3分，得分3分）。政务服务全过程帮办领办服务项目实际到位区级资金47.7万元，根据单位额度到账通知书、财务明细台账显示，2021年实际支出区级预算资金47.7万元，预算执行率为100%。

（4）资金使用合规性（总分9分，得分9分）。天津市和平区人民政府政务服务办公室提供的凭证及请款单据完整，财务记账符合国家财经法规和财务管理制度规定；项目资金拨付有完整的审批程序和手续，各明细项目支出有完整的请款申请及资金审批单据；支出符合预算批复和合同规定用途；项目资金不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况；财政资金支出良好，无结转资金；各项明细有严格的招标采购和比价采购程序，未有审计、巡视、财政检查等报告中提出有涉及本项目的违纪行为，资金使用合规。

2.组织实施

（1）管理制度健全性（总分2分，得分2分）。天津市和平区人民政府政务服务办公室作为项目主管单位及实施单位，具有相应的财务和业务管理制度，主要依据《单位采购管理制度》《单位合同管理制度》《单位财务管理制度》，并结合《和平区承诺制标准化智能化便利化审批制度改革实施方案》（津和党办发〔2018〕17号）《和平区行政审批局中介机构考核管理办法》《和平区行政审批局中介机构管理办法》对项目进行管理，财务和业务管理制度合法、合规，制度中也明确项目申报、项目实施、项目验收等环节的管理要求，项目管理制度健全。

（2）制度执行有效性（总分5分，得分4分）。根据政务服务全过程帮办领办服务项目政府采购及项目实施环节相关资料，项目执行遵守相关法律法规和业务管理制度规定，项目采购计划、采购需求、采购预算、采购合同、项目实施过程中各项请款、付款文件等资料齐全并及时归档；根据项目技术要求，第三方服务公司应配备不低于12名全过程帮办领办服务人员，依据第三方服务公司人员及岗位配置信息，项目实施的人员条件落实到位，但项目未按合同规定按季度支付相应款项，也未签署补充协议，不符合《单位合同管理制度》中“第三十条 合同部分内容没有约定或约定不明确的，应当签订补充合同，作为原合同的组成部分”。

（三）项目产出情况

产出指标主要包括产出数量、产出质量、产出时效和产出成本4项二级指标，7项三级指标，基础总分38分，合计得分38分。

1.产出数量

（1）政务帮办领办服务人员配备完成率（总分6分，得分6分）。根据政务服务全过程帮办领办服务项目服务合同要求，政务帮办领办服务人员配备应不低于12名；根据第三方服务公司人员及岗位配置信息，政务帮办领办服务实际配备12名服务人员，符合合同规定的要求，政务帮办领办服务人员配备完成率为100%。

（2）政务帮办领办服务企业完成率（总分6分，得分6分）。根据政务服务全过程帮办领办服务项目工作计划，服务合同，统计数据信息等，项目计划完成为6000家企业政务帮办领办服务，实际完成为7298家企业政务帮办领办服务，政务帮办领办服务企业完成率为121.63%。

2.产出质量

（1）政务帮办领办服务人员考核达标率（总分5分，得分5分）。根据政务服务全过程帮办领办服务项目服务合同要求和人员考核结果等，每月应考核政务帮办领办服务人员为12名，实际考核合格政务帮办领办服务人员为12名，政务帮办领办服务人员考核达标率为100%。

（2）政务帮办领办服务验收合格率（总分5分，得分5分）。根据政务服务全过程帮办领办服务项目服务合同要求和企业反馈表、履约验收表等，2021年合同签订政务帮办领办服务中介机构数为3个，实际政务帮办领办服务验收合格的中介机构数为3个，中介机构提供的政务帮办领办服务符合合同规定的服务标准，且未有因政务帮办领办服务人员问题而产生退件情况的发生，全部验收合格，政务帮办领办服务质量达标率为100%。

3.产出时效

（1）政务帮办领办服务人员配备及时率（总分5分，得分5分）。根据政务服务全过程帮办领办服务项目服务合同要求和人员及岗位配置信息等，根据合同服务时间要求1月至12月应配备政务帮办领办服务人员12名；第三方服务公司按照单位规定及时配备政务帮办领办服务人员12名，未超过单位规定配备时间，政务帮办领办服务人员配备及时率为100%。

（2）政务帮办领办服务完成及时率（总分5分，得分5分）。根据政务服务全过程帮办领办服务项目服务合同要求和企业反馈表等，政务帮办领办服务完成时间应不超过1天；全年完成政务帮办领办服务次数为10845次，实际及时完成政务帮办领办服务次数为10845次数，未超过规定的完成时间，政务帮办领办服务完成及时率为100%。

4.产出成本

政务帮办领办服务成本节约率（总分6分，得分6分）。根据项目政府采购招标文件、项目服务合同，政务服务全过程帮办领办服务项目招标预算金额99万元，合同签订金额为97.95万元，政务帮办领办服务成本节约率为0.01%。

（四）项目效益情况

效益指标主要包括社会效益、可持续影响、服务对象满意度3项二级指标，4项三级指标，基础总分22分，合计得分22分。

1.社会效益

企业办件数量增长率（总分7分，得分7分）。

进一步深化“放管服”改革，助力企业群众办事“一次办好”，通过对到服务大厅办理政务服务事项的人员进行全过程帮办领办服务，不断营造良好的营商环境，截至2021年底，通过政务帮办领办服务完成的企业办件数为10845件，较2020年度企业办件数8426件相比，企业办件数增长2419件，企业办件增长率为28.70%，提高了政务事项审批效率，减低了企业申报成本，提升了政务服务质量，促进了经济社会持续健康发展。

2.可持续影响

（1）建立健全政务帮办领办服务机构管理机制（总分5分，得分5分）。天津市和平区人民政府政务服务办公室已建立《和平区行政审批局中介机构管理办法》，制度中明确了考勤制度、服务规范、中介服务执业纪律、违规处理办法等。天津市和平区人民政府政务服务办公室按照《和平区行政审批局中介机构管理办法》对中介机构进行了管理，进一步规范了中介机构服务行为，从而提高了中介机构服务质量和效率，优化了投资环境，促进了和平区区域经济发展，有效保障政务帮办领办服务工作持续开展。

（2）建立健全政务帮办领办服务机构考核管理机制（总分5分，得分5分）。天津市和平区人民政府政务服务办公室已建立《和平区行政审批局中介机构考核管理办法》，制度中明确了考核实施工作内容，通过考核考勤、办件、服务规范、工作纪律、满意评价与考核结果应用等，对服务的中介机构的工作行为及业绩进行了考核，并运用了考核的结果对中介机构将来的工作行为和业绩产生了正面引导，从而规范了中介服务行为，提高了服务质量和效率，有效保障政务帮办领办服务工作持续开展。

3.服务对象满意度

享受服务企业人员满意度（总分5分，得分5分）。

依据2021年政务服务全过程帮办领办服务项目主要实施内容，项目实际受益对象是到服务大厅办理政务服务事项，并享受政务帮办领办服务的企业人员，评价组对100名享受政务帮办领办服务的企业人员进行随机满意度调查，共发放100份问卷，实际收回有效问卷共89份，针对政务服务全过程帮办领办服务过程中服务人员服务态度是否满意、办件速度是否满意、办件质量是否满意、办公岗位环境是否满意以及业务能力是否满意等问题做出调查。根据调查结果显示，对服务人员服务态度的满意人数为89人，对办件速度的满意人数为89人，对办件质量的满意人数为89人，对办公岗位环境的满意人数为89人，对业务能力的满意人数为89人，享受政务帮办领办服务的企业人员综合满意度为100%。

五、存在的主要问题

（一）项目绩效目标设置规划性、细化程度不足

天津市和平区人民政府政务服务办公室绩效目标表中的产出、效益和满意度指标的三级指标描述冗长，未通过清晰、量化、可衡量的指标值进行体现，指标值缺少逻辑运算符号，例如时效指标“企业开办1个工作日完成（其中企业设立登记0.5个工作日），指标值为提高中介帮办领办服务水平，落实企业开办1个工作日完成（其中企业设立登记0.5个工作日）”；绩效指标中存在未细化的情况，例如成本指标 “通过招标确定三家中介帮办公司共计12人进驻大厅，为企业提供全程帮办领办服务，每家中介公司预算33万元，指标值为通过招标，每家中介公司每年服务费不超过33万元”；可持续影响指标“全力打造办事方便、法治良好、成本竞争力强、生态宜居的营商环境，吸引企业到和平落户，指标值为持续提升营商环境，和平区注册企业持续增长”，该指标未通过相关制度、办法、措施的建立健全完善情况，保障项目活动的持续开展或项目活动取得的效果持续影响。

（二）预算编制与资金管理不足

政务服务全过程帮办领办服务项目为经常性项目，2019年实际支出95.5万元，2020年实际支出99万元，服务范围仅限于二楼企业设立帮办领办服务；2021年项目测算内容为聘用三家中介帮办公司配备帮办领办服务人员15名，为一楼综合审批区、二楼企业设区立及三楼公共服务区提供全程帮办领办服务费用，预算拟增加至120万元，测算内容符合客观实际需求，但测算数据缺少测算支出明细，无法考量测算数据与历史数据的可比性；测算过程中只针对工作内容与预算金额笼统测算，未按照人力、商品和服务、资本性等各类支出进行测算成本。

（三）合同制度执行有待完善

政务服务全过程帮办领办服务项目未按合同规定时间按季度支付相应款项，也未签署补充协议，不符合《单位合同管理制度》中“第三十条 合同部分内容没有约定或约定不明确的，应当签订补充合同，作为原合同的组成部分”。

六、相关建议

（一）加强绩效理念，提升绩效管理水平

建议天津市和平区人民政府政务服务办公室定期开展预算绩效管理培训，深化理解预算绩效管理工作必要性，贯彻落实财政绩效管理工作要求，规范绩效目标指标填报。绩效目标是对单位利用预算资金在本项目预期达到的产出和效果的具体描述，目标内容应能清晰反映项目预期开展的具体工作和预期产生的效益结果，目标内容简明扼要。绩效产出指标需要对数量、质量、时效、成本4个方面进行量化指标设定；对于质量指标应填写预期提供的公共产品和服务达到的标准、水平和效果，并明确指标主体；对于时效指标应填写计划提供产品或服务的及时程度和效率情况，且指标值设定应与三级指标内容相符可衡量；对于成本指标的设置应细化内容，体现每项工作支出所需资金体量。社会效益指标应填写本项目预期实现涉及社会发展方面的具体效益，尽量以量化指标形式体现；可持续影响指标应填写为保障本项目工作长效开展所需建立健全相关制度措施的内容，以定性指标形式体现。

（二）加强项目预算编制与资金管理

一是建议天津市和平区人民政府政务服务办公室在编制年初预算时，应多方位考虑影响预算准确性因素，一方面参考历史数据作为项目预算编报依据，另一方面，制定项目支出标准，明确市场支出行情，进行事前询价，细化项目资金构成，从人力、商品服务和资本性等多方面测算支出成本，保障预算编制依据的充分性。

（三）加强合同管理与沟通能力

建议天津市和平区人民政府政务服务办公室对于未严格履行合同中约定的结算条款，与实际情况有偏差的，加强与财政部门及时沟通协调，积极与第三方服务机构友好协商，签订补充协议条款，补充说明根据财政资金下达情况完成合同结算，规避风险。

七、附件

附件：天津市和平区人民政府政务服务办公室政务服务全过程帮办领办服务项目绩效评价指标体系及评分表