**忻州市政务服务中心业务用房建设工程项目**

**绩效评价报告**

**晋国元审［2018］第0008号**

**项目名称：忻州市政务服务中心业务用房建设工程**

**实施单位：忻州市城乡建设开发有限公司**

**委托单位：忻州市财政局预算投资评审中心**

**评价机构：山西国元会计师事务所（有限公司）**

**2018年3月**

**目录**

[摘要 1](#_Toc2686)

[正文 7](#_Toc2686)

[一、项目基本情况 7](#_Toc3382)

[（一）基本情况 7](#_Toc24553)

[（二）项目绩效目标 9](#_Toc18223)

[二、项目评价工作情况 11](#_Toc25458)

[（一）绩效评价目的 11](#_Toc2009)

[（二）绩效评价原则 11](#_Toc8387)

[（三）评价指标 12](#_Toc11930)

[（四）评价的组织情况 14](#_Toc31362)

[（五）时间安排 15](#_Toc30961)

[（六）评价对象及方法 15](#_Toc20447)

[（七）绩效评价工作过程 16](#_Toc10831)

[（八）绩效评价依据 19](#_Toc15235)

[三、项目资金管理及使用情况 20](#_Toc11216)

[（一）资金管理方面 20](#_Toc7904)

[（二）资金使用方面 21](#_Toc10938)

[四、项目组织实施情况 22](#_Toc1342)

[（一）项目组织及管理 22](#_Toc13287)

[（二）项目工程实施 22](#_Toc1019)

[五、项目绩效情况 23](#_Toc31621)

[（一）项目决策（20.00分） 23](#_Toc10695)

[（二）项目管理（30.00分） 25](#_Toc15313)

[（三）项目绩效（50.00分） 30](#_Toc23795)

[六、项目绩效评价结论及分析 34](#_Toc10939)

[七、其他需要说明及存在的问题 35](#_Toc18698)

[（一）评价局限性 35](#_Toc17812)

[（二）存在的问题 35](#_Toc15943)

[（三）建议 36](#_Toc27438)

[附件1：调查问卷（样卷） 38](#_Toc14759)

[附件2：指标体系及评分明细 42](#_Toc16419)

# 摘要

**一、概述**

政务服务中心是在政府领导下由政府相关部门共同组成的具有行政审批和公共服务职能的行政机构。在新形势下进一步加强政务服务中心业务用房建设，是全面落实科学发展观、加快转变政府职能的迫切需要，是加强权力监督、从源头上预防和治理腐败的有效途径，是建设法治政府、效率政府、服务型政府的重要举措。因此，为了促进政府职能转变，方便群众办事，建立服务型政府、阳光政府、高效政府，忻州市人民政府办公厅根据《山西省委办公厅关于印发<山西省政府服务平台建设总体方案>的通知》（晋办发〔2015〕32号）、《忻州市人民政府关于印发<忻州市全力加强政府自身建设2015年行动计划>的通知》（忻政办发〔2015〕102号）等文件精神，实施了忻州市政务服务中心业务用房建设工程项目。本项目建设完成后，将对提高忻州市政务服务中心的对外服务力度，完善城市功能、提高城市建设水平、改善社会环境和投资环境、推动和促进社会经济的发展、增强忻州市政府部门的社会形象起到相当重要的作用，也具有较好的社会效益。

为促进预算部门强化绩效理念，提高财政资金使用效益，受忻州市财政局预算投资评审中心委托，山西国元会计师事务所（有限公司）承担对忻州市政务服务中心业务用房建设工程项目（以下简称政务中心建设项目）的绩效评价工作。评价组进入现场对相关资料进行收集、整理和分析，按照科学规范、公正公开、分类分级、绩效相关的原则，对政务中心建设项目专项资金从项目决策、管理、绩效三方面进行评价。

该项目计划实施时间为2017年05月05日至2018年07月30日，2017年06月中旬开始基础施工。截止2017年12月31日，政务中心主体结构工程已施工至顶层（七层），下一阶段准备进行主体封顶验收及门窗安装工程。

忻州市财政局根据财政实际情况，下发了《忻州市财政局关于下达2017年第二批政府债券资金的通知》（忻财煤〔2017〕13号），拨付2017年度专项债券资金8,300.00万元。截止2017年12月31日，该笔资金已使用5,283.23万元，结转2018年余额3,016.77万元，本阶段完成投资比例为63.65%。

**二、评价结论和绩效分析**

评价组通过对忻州市政务中心建设项目相关资料的收集，对项目相关实施单位进行实地核查和社会调查，并采用了专家评分的方式，对忻州市政务中心建设项目专项资金的使用情况进行客观公正的评价，最终结论如下：

该项目最后得分87.00分，评价等级为良好（见表6-1）。项目具体权重和得分情况见下表（具体评分明细见附件2）：

表6-1绩效评价评分汇总表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 权重 | 得分 | 得分率 |
| 项目决策 | 20.00 | 20.00 | 100.00% |
| 项目管理 | 30.00 | 17.00 | 56.67% |
| 项目绩效 | 50.00 | 50.00 | 100.00% |
| 合计 | 100.00 | 87.00 | 87.00% |

上述评价结果表明，项目决策类指标得分较高，忻州市城乡建设开发有限公司在项目目标、决策程序、资金使用方面做得比较到位。造成项目管理类指标扣分的主要原因是忻州市城乡建设开发有限公司未提供相应的财务管理制度、财务监督制度、采购制度；由于该项目未完工，项目绩效不能进行评价，所以评价组本着谨慎性的原则未对该项指标进行扣分。

**三、存在的问题及建议**

**（一）存在的问题**

1.档案管理不严格

档案是具有保存考究价值的资料，是所有历史记录的见证，最能反映历史事实。档案是在各项工作开展过程中形成的，是考察工作完成质量的凭证。档案管理的最终目的是便于资料利用，维护档案的真实性及全面性极其重要。评价组经过对获取的资料进行分析，并通过现场核实，忻州市政务中心建设项目的立项过程严格遵循国家、省、市各级政府的有关文件和会议精神，但是在项目建设过程中缺少相关的档案管理制度及监督管理制度，致使档案管理混乱，部分档案缺失，且未能将档案资料分类归档，影响了资料查阅的完整及便捷。其中缺少的档案资料为建设项目实施前的资金请示文件、技术鉴定资料等。

2.财务机制不健全

忻州市城乡建设开发有限公司未提供相应的财务管理制度、财务监督制度、采购制度。在缺乏有效的财务管理及监督制度事中检查及事后监管的情况下，容易使得资金的运行和使用没有明确的依据和规范。缺少成本控制与采购制度容易造成支出不合理，超出控制价，不能保质保量的完成建设任务。

**（二）建议**

1.提高对档案管理的重视

建议项目实施单位提高对档案管理的重视，建立健全档案管理制度、财务管理制度、合同管理制度以及监督管理制度；制定或明确所依据的专门档案管理文件，指定专门科室专门人员进行管理；在项目建设期间做好档案资料的管护与交接，在项目工程完成后做好档案资料的整理和存放；加强与各相关单位之间的沟通，严格按照制度要求移交档案并仔细整理后保管；完善档案存放设施。

2.建立健全财务机制

建议被评价相关单位加强财务人员专业水平培养，健全财务管理监管制度和成本控制与采购制度，适时进行内部审计，使支出合理合规，采购成本价控制在合理范围内，最大程度的利用好政府拨款。

**四、评价局限性**

因受本次评价时间的限制，截至报告出具日2018年02月26日,忻州市城乡建设开发有限公司政务中心建设项目尚处于施工阶段，未进行竣工验收，故本次评价组对绩效评价指标中不适用的指标暂不进行扣分。该项目不扣分的指标有：C311、C312、C313、C314、C321、C322、C323。由于不扣分项目的影响，将导致最终评分虚高。

**忻州市政务服务中心业务用房建设工程项目**

**绩效评价报告**

为加强预算绩效管理，提高预算资金使用效益，提升财政资金管理科学化水平，合理地安排预算资金，进一步建立健全忻州市政府便民服务体系，促进政府服务业务的正常开展，充分发挥忻州市政府职能在便民服务体系建设中的引导和示范作用，根据《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）、《山西省预算绩效评价管理办法》（晋财资〔2014〕36号）、中国注册会计师协会关于印发《会计师事务所财政支出绩效评价业务指引》的通知（会协〔2016〕10号）、山西省全面加强自身建设三年规划（2015-2017）》、《山西省委办公厅关于印发<山西省政府服务平台建设总体方案>的通知》（晋办发〔2015〕32号）、《忻州市人民政府关于印发<忻州市全力加强政府自身建设2015年行动计划>的通知》（忻政办发〔2015〕102号）等文件要求，受忻州市财政局预算投资评审中心委托，山西国元会计师事务所（有限公司）承担对忻州市政务服务中心业务用房建设工程项目（以下简称“政务中心建设项目”）的绩效评价工作。在评价的过程中，我们查阅了相关资料，履行了必要的绩效评价程序，遵循科学规范、公开公正、绩效相关的原则，采用因素分析法、比较法、公众评判法等评价方法，于2018年01月04日到2018年02月26日对政务中心建设项目进行了绩效评价，现将此次绩效评价情况及评价结果报告如下：

# 一、项目基本情况

## （一）基本情况

1.项目立项背景及目的

政务服务中心是在政府领导下由政府相关部门共同组成的具有行政审批和公共服务职能的行政机构。政务服务中心把各部门集中到一起，使各部门在履行职责、便民服务时目标一致、行动一致、步调一致、工作环环相扣，有问题共同商量、有矛盾协商解决，避免各自为政、推诿扯皮、办事拖拉等情况的发生。

政务服务中心能将各部门的服务整合，提升工作协同能力，也能够实现一加一大于二的政府服务效果。在新形势下进一步加强政务服务中心业务用房建设，是全面落实科学发展观、加快转变政府职能的迫切需要，是加强权力监督、从源头上预防和治理腐败的有效途径，是建设法治政府、效率政府、服务型政府的重要举措。因此，为了促进政府职能转变，方便群众办事，建立服务型政府、阳光政府、高效政府，落实忻州市长远发展规划，忻州市人民政府办公厅根据《山西省委办公厅关于印发<山西省政府服务平台建设总体方案>的通知》（晋办发〔2015〕32号）、《忻州市人民政府关于印发<忻州市全力加强政府自身建设2015年行动计划>的通知》（忻政办发〔2015〕102号）等文件精神，实施了政务中心建设项目。本项目建设完成后，将对提高忻州市政务服务中心的对外服务力度，完善城市功能、提高城市建设水平、改善社会环境和投资环境、推动和促进社会经济的发展、增强忻州市政府部门的社会形象起到相当重要的作用，也具有较好的经济、社会效益。

忻州市政务服务中心实行“两集中两到位”的运作方式，中心业务用房建成以后将有57个部门，700余项（163项行政审批、534项服务型审批）审批事项，可容纳600余人在中心工作。

为全面反映预算资金产出和结果的经济性、效率性、效益性和公平性，通过绩效评价工作的开展及时发现问题并提出有效建议，引导项目资金分配更趋合理性，同时强化部门责任、明确工作职责，为以后工作提供参考。

2.项目范围

本次绩效评价的范围是2017年度忻州市财政局拨付的政务中心建设项目专项资金8,300.00万元。绩效评价范围为忻州市城乡建设开发有限公司在使用资金过程中的合规性以及能够实现的产出，具体绩效评价范围包括项目决策、项目管理、项目绩效。

3.项目完成情况

此次忻州市政务中心建设项目计划工期为2017年05月05日至2018年07月30日，实际开工时间为2017年06月中旬，截止2017年12月31日，政务中心主体结构工程已施工至顶层（七层），下一阶段准备进行主体封顶验收及门窗安装工程。

项目批复可行性研究报告中估算总投资为21,424.69万元（忻发改发〔2016〕86号），项目批复初设概算总投资23,118.54万元（忻发改发〔2017〕33号），忻州市财政局根据财政实际情况，下发了《忻州市财政局关于下达2017年第二批政府债券资金的通知》（忻财煤〔2017〕13号），拨付2017年度专项资金8,300.00万元。截止2017年12月31日，该笔资金已使用5,283.23万元，结转下一年余额3,016.77万元。

## （二）项目绩效目标

依据《山西省委办公厅关于印发<山西省政府服务平台建设总体方案>的通知》（晋办发〔2015〕32号）、《忻州市人民政府关于印发<忻州市全力加强政府自身建设2015年行动计划>的通知》（忻政办发〔2015〕102号）文件规定，评价工作组设定了该项目绩效的长期目标和阶段性目标：

1.项目绩效总目标

（1）政务中心建设项目完成以后，可以深化忻州市行政审批制度改革，促进一站式的阳光政务建设，规范审批运作流程，减少人情审批，推进忻州市的党风廉政建设，在源头上预防和惩治腐败；

（2）政务中心建设项目完成以后，能够简化办事程序、规范政府行为、推动政务公开、改善政府形象、提高政府绩效，完善忻州市的城市功能、提高城市建设水平、改善城市社会环境、创新公共服务提供方式，优化经济发展软环境，强化政府部门的服务意识，推动政府由“管制型”向“服务型”的转变；

（3）政务中心建设项目完成以后，可以改变政府职能、改进机关作风、提高办事效率推动和促进忻州市社会经济的发展，提升忻州市政府的社会形象，建设便民、高效、廉洁、规范的政府服务体系，保障人民群众的根本利益，确保社会经济的健康有序发展。

2.项目绩效阶段性目标

（1）项目开展按照上级指令性文件的要求设立开展区域，立项文件及相关资料符合要求；

（2）项目专项资金的申请符合相关程序规定；

（3）项目资金发放合规，发放对象合理准确；

（4）项目专项资金拨付及时率100%；

（5）项目专项资金投入到位率达100%；

（6）项目资金专款专用率达到100%；

（7）专项资金使用遵循“节约使用资金，提高使用效益”的原则；

（8）严格执行项目成本控制预算采购制度；

（9）有相关依据或制定项目实施监管制度、项目管理制度、以及财务管理制度，并有效执行；

（10）制定或具有相应的项目资金管理办法，资金拨付有完整的审批程序、手续及监管措施；

（11）完成忻州政务服务中心业务用房总建筑面积47,064.43平方米工程；

（12）项目建设能够按预定进度完成且项目达到质量控制标准；

（13）项目完工验收程序合规，有相关验收资料和竣工决算审计报告。

（14）服务对象满意度超过90%等。

# 二、项目评价工作情况

## （一）绩效评价目的

财政支出绩效评价工作旨在全面反映预算资金产出和结果的经济性、效率性、效益性和公平性，通过绩效评价工作的开展及时发现问题并提出有效建议，引导项目资金分配更趋合理性，逐步地改善预算部门的财政支出管理，优化资源配置，同时绩效评价工作也强化了部门责任，明确了部门的工作职责，并最终提高了被评价单位的公共服务和行政执法水平。

此次绩效评价工作遵循《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）、《山西省预算绩效评价管理办法》（晋财资〔2014〕36号）等文件规定，运用科学合理的绩效评价指标和评价方法，客观、全面、公正地评价忻州市政务中心建设项目的实施开展情况，重点关注专项资金使用的效率性、效益性以及公平性，通过现场核查和对资金的绩效分析评价，结合政策导向和政策执行的效果，分析资金使用中所存在的问题，并提出具体可行的建议，并为其他财政支出项目提供借鉴。

## （二）绩效评价原则

1.绩效评价原则

（1）科学规范原则

注重财政支出的经济性、效率性和效益性，采用定量与定性相结合的方法。综合分析专项资金管理、使用、绩效等因素，规范评价工作流程，科学设置评价指标体系（详见附件2），确保绩效评价结果科学合理。

（2）客观公正原则

本次部门整体支出绩效评价工作全过程公开透明，坚持第三方机构应遵循的公正原则开展绩效评价工作，接受社会的监督。

（3）绩效相关原则

针对各项支出及其产出绩效进行比较，使评价结果清晰反映支出和产出绩效之间的对应关系。本次评价流程及指标设计，以专项资金效率最大化为出发点，合理设置考核内容，力求评价内容与强化资金管理、优化资金使用效率相关。

## （三）评价指标

1.指标体系设计的总体思路

参照绩效评价的基本原理、原则和项目特点，评价组结合《忻州市人民政府关于印发<忻州市全力加强政府自身建设2015年行动计划>的通知》（忻政办发〔2015〕102号）、《山西省财政厅关于印发<山西省财政厅2017年预算绩效评价实施方案>的通知》（晋财绩〔2017〕5号）、《关于全面推进我省预算绩效管理的指导意见》（晋政办发〔2013〕80号）等相关文件要求，对项目从决策、管理和绩效三个维度进行评价。

2.绩效评价指标体系

评价组根据《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）、《山西省预算绩效评价管理办法》（晋财资〔2014〕36号）等文件精神，遵循科学规范、公正公开、绩效相关的原则，结合项目的实际情况，从可操作性和可以量化的角度考虑，根据忻州市财政局预算投资评审中心《关于开展预算绩效评价项目工作的通知》（以下简称“通知”）文件精神，遵循相关性、重要性、可比性、系统性、经济性原则，形成了忻州市政务中心业务用房建设项目的绩效评价指标体系。支出绩效评价指标体系主要分为个性、共性指标，每方面设定3个级别的指标（分为一级指标、二级指标、三级指标）。其中一级指标严格按照通知中所附《忻州市市级部门（单位）项目支出绩效评价指标体系》设置，二级指标和三级指标在《忻州市市级部门（单位）项目支出绩效评价指标体系》的基础上，结合项目的实际情况，在可操作性和可量化方面对评价指标进行了进一步细化和调整，最终形成了3个一级指标，6个二级指标，19个三级指标的指标体系。具体指标体系如下表2-1：

表2-1 忻州市政务服务中心业务用房建设工程项目资金的绩效评价指标体系

| 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 |
| --- | --- | --- |
| A1项目决策 | B11项目目标 | C111目标规范 |
| C112目标合理 |
| C113指标明确 |
| B12决策过程 | C121决策依据 |
| C122决策程序 |
| A2项目管理 | B21资金管理 | C211资金到位 |
| C212资金使用 |
| C213财务管理 |
| B22项目管控 | C221制度有效 |
| C222进度管理 |
| C223成本管理 |
| C224质量管理 |
| A3项目绩效 | B31项目产出 | C311产出数量 |
| C312产出质量 |
| C313产出时效 |
| C314产出成本 |
| B32项目效果 | C321社会效益 |
| C322可持续影响 |
| C323服务对象满意度 |

## （四）评价的组织情况

1.评价工作组人员分工

项目组设领导组和工作组，领导组主要负责评价方案的制定、组织评价人员的培训、实施过程的组织协调和督导、报告的撰写、审核等。领导组人员及分工见表2-1：

表2-1 领导组人员分工表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 姓名 | 职务 | 职责分工 |
| 组 长 | 王 倩 | 项目负责人 | 负责统筹协调 |
| 副组长 | 康 钰 | 项目经理 | 负责评价方案的制定 |
| 副组长 | 李飞飞 | 项目经理 | 实施过程的组织协调和督导 |
| 副组长 | 王 宽 | 项目经理 | 报告的撰写与审核 |
| 副组长 | 王 娇 | 项目经理 | 组织评价人员的培训 |

工作组主要负责现场核查、相关资料的收集、整理、开展问卷调查工作，撰写项目方案等。

## （五）时间安排

2018年01月04日至2018年01月19日为评价准备阶段。

2018年01月20日至2018年02月05日为评价实施阶段。

2018年02月06日至2018年03月09日为撰写报告阶段。

2018年03月10日至2018年05月09日为整理底稿归档阶段。

## （六）评价对象及方法

1.评价对象

本次绩效评价的对象是2017年度忻州市财政局拨付的忻州市政务服务中心业务用房建设专项资金8,300.00万元。

2.评价方法

本次在评价工作开展过程中，充分运用了因素分析法、比较法、公众评判法等方法，坚持定量优先、定量与定性相结合的方式，始终遵循科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关的基本原则，确保评价的科学性与有效性。

根据项目情况本次使用的评价方法为：

（1）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。

本次绩效评价主要从项目立项规范性，绩效目标设定，资金拨付、及使用情况、项目决策、项目管理、结转结余资金管理、项目产出、项目效果等因素进行分析评价。

（2）比较法：是指通过对绩效目标与实施效果，结合实施单位所提供的资料和现场核查情况，通过比较综合分析绩效目标实现程度。

本次评价将通过向实施单位发放资料清单与开展现场工作相结合的形式，将客观的实施效果与该项目的绩效目标进行比较。

（3）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。

本次财政专项资金项目绩效评价工作，主要通过专家对指标体系进行打分的方式进行。

## （七）绩效评价工作过程

依据客观、公正、公开的原则，山西国元会计师事务所（有限公司）组建了绩效评价工作组，按照前期了解与准备、中期现场审核与调查、后期分析与评价的程序进行绩效评价。

1.前期了解与准备

山西国元会计师事务所（有限公司）于2018年01月04日承接了政务中心建设项目财政支出的绩效评价工作。

为确保此次绩效评价工作顺利开，山西国元会计师事务所（有限公司）于2018年01月05日成立了绩效评价项目组。绩效评价项目组分领导组和工作组：领导组主要负责评价方案的制定、实施过程的组织协调和督导、报告的审核等具体你人员情况详见下表2-1：

表2-1 领导组人员分工表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | 姓名 | 职务 | 职责分工 |
| 组 长 | 王 倩 | 项目负责人 | 负责统筹协调 |
| 副组长 | 康 钰 | 项目经理 | 负责评价方案的制定 |
| 副组长 | 李飞飞 | 项目经理 | 实施过程的组织协调和督导 |
| 副组长 | 王 宽 | 项目经理 | 报告的撰写与审核 |
| 副组长 | 王 娇 | 项目经理 | 组织评价人员的培训 |

工作组主要负责现场核查、相关资料的收集、整理及报告的撰写等工作。

项目组于2018年01月06日组织全体组员对绩效评价相关业务知识进行了为期一天的内部培训。并于2018年01月10日至2018年01月15日到忻州市实地了解情况，开展初期现场资料的收集工作。评价组在收集、审核资料的基础上，通过与项目主管部门的沟通，根据项目具体情况制定绩效评价实施方案，并拟定评价指标体系，细化评分标准，并报忻州市财政局预算投资评审中心审核。根据专家评审结论修改完善评价实施方案。根据评审专家的意见，于2018年01月19日最终形成了《忻州市政务服务中心业务用房建设项目绩效评价工作方案》，并开展了相关的工作。

2.中期现场审核与调查

评价组根据方案开展中期现场审核与调查工作，于2018年01月22日再次进驻忻州市，根据方案开展现场审核与调查工作，并分别于2018年01月25日下午撤离现场。

（1）财务数据合规性检查

评价组实地对政务中心建设项目资金使用的合规性进行检查，评价组对获取政务中心建设项目的相关政策性文件以及有关上级拨付资金的收支财务凭证进行了合规性检查。

（2）项目开展情况核查

评价组对项目实施单位的工作开展情况进行了核查，重点关注政务中心建设项目在施工过程中有关资金拨付、使用、资金监管以及项目开工、完工等方面的情况。

（3）社会调查

评价组根据方案设计确定了工作人员及人民群众满意度调查问卷（详见附件1），由于项目还未进行竣工验收，未正式投入使用，故暂时不作调查。

1. 综合评价

评价组根据评价工作方案中确定的评价指标、评价权重、评价标准和评价方法，对评价对象的绩效情况进行全面的定量定性分析和综合评价，形成评价结论。

3.后期分析与评价

评价组于2018年02月06日至02月26日对在前期、中期现场审核与调查阶段获取的资料和信息进行归类、整理和分析，结合指标体系对政务中心建设项目资金的绩效进行评分，并撰写了项目绩效评价报告初稿；报告初稿于2018年02月27日经事务所内部质量控制部专家评审，根据专家提出的修改意见进行修改，于2018年03月09日提交正式评价报告。并将于出具正式报告后60日内完成对此次绩效评价工作底稿的归档工作。

## （八）绩效评价依据

评价依据是评价所依据的法律、法规规章、政策文件，包括但不限于：

1. 《国务院办公厅印发<关于全面推进政务公开工作的意见>实施细则的通知》（国办发〔2016〕80号）；
2. 《山西省全面加强自身建设三年规划（2015-2017）》；
3. 《关于深化预算管理制度改革的实施意见》（晋政发〔2015〕19号）；
4. 《山西省人民政府办公厅关于印发山西省政务服务管理办法的通知》（晋政办发〔2017〕4号）；
5. 《忻州市全面加强政府自身建设2015年行动计划》（忻政办发〔2015〕102号）；
6. 《关于印发忻州市全力加强政府自身建设2015年行动计划的通知》（忻政办发〔2015〕102号）；
7. 《市政府常务会议》（纪要〔2016〕5次）；
8. 《忻州市人民政府办公厅关于印发忻州市全面加强政府自身建设2016年行动计划的通知》（忻政办发〔2016〕31号）；
9. 《财政支出绩效评价管理暂行办法》（财预〔2011〕285号）；
10. 《山西省财政厅关于印发<山西省预算绩效评价管理办法>的通知》（晋财资〔2014〕36号）；
11. 中国注册会计师协会关于印发《会计师事务所财政支出绩效评价业务指引》的通知（会协〔2016〕10号）；

12.其他有关的法律、法规规章、政策文件。

# 三、项目资金管理及使用情况

## （一）资金管理方面

忻州市政务中心建设项目由忻州市财政局拨付2017年度专项资金8,300.00万元，截止2017年06月29日已到位8,300.00万元。资金到位后，忻州市城乡建设开发有限公司联合忻州政务服务中心业务用房建设项目部实现资金无套取，无截留、挤占、挪用，不存在超标准开支，支出依据合法合规。但在资金管理方面，忻州市城乡建设开发有限公司未制定相关财务管理制度，也未提供其所依据的相关财务或资金管理制度，使得资金的运行和使用没有明确的依据和规范。

## （二）资金使用方面

项目批复可行性研究报告中估算总投资为21,424.69万元（忻发改发〔2016〕86号），项目批复初设概算总投资23,118.54万元（忻发改发〔2017〕33号），忻州市财政局根据财政实际情况，下发了《忻州市财政局关于下达2017年第二批政府债券资金的通知》（忻财煤〔2017〕13号），拨付2017年度专项资金8,300.00万元。截止2017年12月31日，该笔资金已使用5,283.23万元，结转下一年余额3,016.77万元，本阶段完成投资比例为63.65%。具体使用明细详见下表3-1：

表3-1 资金使用情况表

单位：万元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **支出明细** | **支出金额** | **序号** | **支出明细** | **支出金额** |
| 1 | 土地出让金 | 1,455.00 | 13 | 人防工程 | 152.69 |
| 2 | 耕地开垦费 | 116.55 | 14 | 基础设施配套 | 160.91 |
| 3 | 土地出让公示费 | 0.36 | 15 | 地质评估费 | 6.60 |
| 4 | 土地出让评估费 | 3.63 | 16 | 报告编制费 | 1.50 |
| 5 | 岩土工程勘察费80%付款 | 5.50 | 17 | 防雷检测费 | 1.84 |
| 6 | 测绘费 | 4.90 | 18 | 渣土处理费 | 5.15 |
| 7 | 电源接入工程费81%付款 | 45.00 | 19 | 配电安防 | 2.30 |
| 8 | 电力设计费 | 2.03 | 20 | 图审费80%付款 | 14.50 |
| 9 | 配电用房、器械91%付款 | 6.30 | 21 | 设计费80%付款 | 207.00 |
| 10 | 招标编制费80%付款 | 19.00 | 22 | 办公用品 | 2.00 |
| 11 | 施工用水接入费 | 3.00 | 23 | 办公家具 | 1.17 |
| 12 | 土地交易印花税 | 58.93 | 24 | 监理费30%付款 | 42.78 |
|  |  |  | 25 | 建工费20%付款 | 2,964.59 |
| 合计 | | | | 5,283.23 | |

# 四、项目组织实施情况

## （一）项目组织及管理

1.项目预算主管单位：忻州市人民政府办公厅；

2.项目资金拨款部门：忻州市财政局，依据市级财政预算做出资金拨付安排并组织监督管理；

3.项目主管实施部门：忻州市城乡建设开发有限公司，主要负责项目的申报、审核、认定管理、招投标管理以及项目资金管理。

## （二）项目工程实施

1.项目实施时间

该项目计划实施时间为2017年05月05日至2018年07月30日，实际于2017年06月中旬开始基础施工。

2.项目实施范围

本项目位于忻州建设路以东、雁门大道南街以南、团结西街北巷以西、阳光小区以北。项目规划用地面积23,652.32平方米，总建筑面积47,064.43平方米（地上建筑面积29,064.43平方米，地下建筑面积18,000.00平方木），地下二层，地上七层，建筑基底总面积7,029.86平方米。

3.项目实施内容

本次新建忻州市政务服务中心业务用房一栋以及配套室外工程等。

# 五、项目绩效情况

## （一）项目决策（20.00分）

项目决策类指标主要从项目目标及决策过程两方面对政务中心建设项目进行评价。

| 三级指标 | 权重 | 得分 | 得分率 |
| --- | --- | --- | --- |
| C111目标规范 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| C112目标合理 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| C113目标明确 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| C121决策依据 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| C122决策程序 | 8.00 | 8.00 | 100.00% |
| 项目决策合计 | 20.00 | 20.00 | 100.00% |

1.B11项目目标（9.00分）

（1）C111目标规范（3.00分）

政务中心建设项目的立项过程严格遵循国家、省、市各级政府的有关文件和会议精神，如《国务院办公厅印发<关于全面推进政务公开工作的意见>实施细则的通知》（国办发〔2016〕80号）和关于印发<山西省政府服务平台建设总体方案>的通知》（晋办发〔2015〕32号）等。

在此次政务中心建设项目工作中，忻州市政务中心用房建设项目部所提供的项目文件遵循了全面性、真实性等原则，同时严格按照前述相关文件的规定，评价组通过对上述文件进行研读，确认该项目资金所涉及的项目均按上级指令性文件的要求设立，目标设定符合项目发展规划；设立的文件、资料符合相关要求。

根据评分标准，该项指标得3.00分。

（2）C112目标合理（3.00分）

评价组通过对项目实施单位提供的立项文件、可行性研究的报告等资料，对项目绩效目标进行梳理，发现项目实施单位设定的绩效目标依据充分、科学合理、符合客观实际，支持该项目的建设工作。

根据评分标准，该项指标得3.00分。

（3）C113目标明确（3.00分）

评价组通过梳理出的绩效目标，发现项目实施单位的目标设立完整具体、指向明确，而且绩效目标做到了细化、量化。

根据评分标准，该项指标得3.00分。

1. B12决策过程(11.00分)

（1）C121决策依据(3.00分)

决策依据衡量项目立项是否符合经济社会发展的规划及部门年度工作计划。评价组根据项目实施单位提供的立项文件、可行性研究的报告等资料发现该项目立项符合经济社会发展规划。

根据评分标准，该项指标得3.00分。

（2）C122决策程序(8.00分)

决策程序衡量项目是否符合申报条件；事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等；申报、批复程序是否符合相关管理办法。评价组根据项目实施单位提供的资料发现，该项目建成后，将完善政务服务中心的基础设施，符合申报条件；项目立项已经过必要的可行性研究和风险评估；申报和审批均符合国家相关管理办法。评价组认为该项目的决策程序规范。

根据评分标准，该项指标得8.00分。

## （二）项目管理（30.00分）

项目管理类指标主要从资金管理和项目管控两个方面，对忻州市城乡建设开发有限公司在政务中心建设项目上的资金使用情况规范性、制度设置全面性和制度执行有效性进行评价。

| 三级指标 | 权重 | 得分 | 得分率 |
| --- | --- | --- | --- |
| C211资金到位 | 4.00 | 2.00 | 50.00% |
| C212资金使用 | 7.00 | 7.00 | 100.00% |
| C213财务管理 | 4.00 | 1.00 | 25.00% |
| C221制度有效 | 4.00 | 0.00 | 0.00% |
| C222进度管理 | 3.00 | 3.00 | 100.00% |
| C223成本管理 | 4.00 | 0.00 | 0.00% |
| C224质量管理 | 4.00 | 4.00 | 100.00% |
| 项目管理合计 | 30.00 | 17.00 | 56.67% |

1.B21资金管理（15.00分）

（1）C211资金到位（4.00分）

该指标通过资金到位率和到位及时率来衡量。

资金到位率=（实际到位资金/计划投入资金）×100%。评价组根据现场核实及获取的资料进行整理和分析，忻州市政务中心建设项目由忻州市财政局拨付2017年度专项资金8,300.00万元资金。但忻州市城乡建设开发有限公司没有提供2017年度该笔资金的资金申请文件或资料，未知2017年度计划投入资金数，导致评价组无法衡量该项目的资金到位率。评价组本着科学谨慎的原则，对该指标扣2.00分。

到位及时率该衡量项目专项资金是否及时到位。评价组通过研读忻州市城乡建设开发有限公司提供的资金下达文件得知，该笔资金于2017年06月18日下达。由于对方未提供资金申请文件，评价组通过研读忻州市城乡建设开发有限公司提供的施工合同得知，签订合同日期为2017年05月25日，施工方于2017年05月25日当日开始履行合同义务，且项目正式开工时间为6月中旬，资金下达时间较开工日期基本靠近，因此评价组认为该笔资金到位及时。

按照评分标准，该项指标得2.00分。

（2）C212资金使用（7.00分）

该指标主要衡量项目单位的资金支出是否符合国家财经法规；是否存在虚列、套取、截留、挤占、挪用、超标准开支等情况。

评价组根据项目实施单位提供的项目批复可行性研究报告得知忻州市财政局根据财政实际情况，下发了《忻州市财政局关于下达2017年第二批政府债券资金的通知》（忻财煤〔2017〕13号），拨付2017年度专项资金8,300.00万元。截止2017年12月31日，该笔资金已使用5,283.23万元，结转下一年余额3,016.77万元，本阶段完成投资比例为63.65%。具体使用明细详见下表3-1：

表3-1 资金使用情况表

单位：万元

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **支出明细** | **支出金额** | **序号** | **支出明细** | **支出金额** |
| 1 | 土地出让金 | 1,455.00 | 13 | 人防工程 | 152.69 |
| 2 | 耕地开垦费 | 116.55 | 14 | 基础设施配套 | 160.91 |
| 3 | 土地出让公示费 | 0.36 | 15 | 地质评估费 | 6.60 |
| 4 | 土地出让评估费 | 3.63 | 16 | 报告编制费 | 1.50 |
| 5 | 岩土工程勘察费80%付款 | 5.50 | 17 | 防雷检测费 | 1.84 |
| 6 | 测绘费 | 4.90 | 18 | 渣土处理费 | 5.15 |
| 7 | 电源接入工程费81%付款 | 45.00 | 19 | 配电安防 | 2.30 |
| 8 | 电力设计费 | 2.03 | 20 | 图审费80%付款 | 14.50 |
| 9 | 配电用房、器械91%付款 | 6.30 | 21 | 设计费80%付款 | 207.00 |
| 10 | 招标编制费80%付款 | 19.00 | 22 | 办公用品 | 2.00 |
| 11 | 施工用水接入费 | 3.00 | 23 | 办公家具 | 1.17 |
| 12 | 土地交易印花税 | 58.93 | 24 | 监理费30%付款 | 42.78 |
|  |  |  | 25 | 建工费20%付款 | 2,964.59 |
| 合计 | | | | 5,283.23 | |

评价组通过对实施单位提供的资金支出记账凭证进行研读，发现该笔资金并无虚列、套取、截留、挤占、挪用、超标准开支等情况，且支出依据合规。

按照评分标准，该项指标得7.00分。

（3）C213财务管理（4.00分）

财务管理主要考核财务管理制度是否健全；是否严格执行制度；会计核算是否规范；是否已制定或具有相应的财务监控机制；是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段。忻州市城乡建设开发有限公司未提供财务管理制度；也没有相应的财务监控机制。从提供的账簿、记账凭证、原始凭证等资料来看，会计核算规范。该指标扣3.00分。

按照评分标准，该项指标得1.00分。

2.B22项目管控（15.00分)

（1）C221制度有效(4.00分)

制度有效主要从项目管控制度健全性和制度执行有效性两方面考核。

项目管控制度健全性主要衡量是否已制定或具有相应的业务管理制度，业务管理制度是否合法、合规、完整。反映和考核业务管理制度对项目顺利实施的保障情况。绩效评价组通过对现场资料核查以及对项目实施单位交回的资料整理分析后发现，忻州市政务服务中心业务用房建设项目部提供了项目部管理制度，但没有提供档案管理制度、合同管理制度等，导致业务制度不完整。该处扣2.00分。

制度执行有效性主要衡量是否遵守相关法律法规和业务管理规定；项目调整及支出调整手续是否完备；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；项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。评价组通过现场核查和对项目实施单位提供的资料进行整理分析后发现，忻州市城乡建设开发有限公司提供的管理制度并不全面，导致评价组无法衡量制度执行是否有效，且由于没有档案管理制度，导致技术鉴定等资料并不齐全。该处扣2.00分。

根据评分标准，该项指标得0.00分。

（2）C222进度管理(3.00分)

进度管理主要考核项目是否按预计进度进行监理。评价组通过实地考察以及对各项目实施单位交回的资料整理分析后发现，政务中心建设项目按照预计进度进行监理，按时呈报监理日志、监理月报。

根据评分标准，该项指标得3.00分。

（3）C223质量管理(4.00分)

质量管理主要考核项目实施单位是否已制定或具有相应的项目质量标准；是否采取了相应的项目质量检查或验收等必须的控制措施或手段。忻州市城乡建设开发有限公司在与施工方签合同时都已约定了项目的质量标准，也确定了相应的项目质量检查或验收等必须的控制措施，根据评分标准，该项指标得4.00分。

（4）C224成本管理(4.00分)

成本管理主要考核是否能够严格执行项目成本控制与采购制度。评价组通过对现场资料核查以及对各项目实施单位交回的资料整理分析后发现，忻州市城乡建设开发有限公司未能提供成本控制与采购制度。该指标不得分。

故根据评分标准，该项指标得0.00分。

## （三）项目绩效（50.00分）

项目绩效从项目产出和项目效果两个方面，对忻州市政务中心建设工程项目进行绩效评价。

1. B31项目产出(20.00分)
2. C311产出数量(5.00分)

产出数量衡量建成后是否完成47,064.43平方米的建筑面积、是否完成7095.70平方米的绿化面积以及是否完成490个停车位的建设。评价组认为该项目正在建设中，尚未进行竣工验收，而所需的佐证需要自竣工验收后才能体现。现阶段无法衡量该项目的工程质量达标率。

按照评分标准及绩效评价局限性，该项指标得5.00分。

1. C312产出质量(5.00分)

产出质量主要考核项目完工后，项目各标段验收合格率是否达到100%。评价组认为项目正在建设中，尚未进行竣工验收，而所需的佐证需要自竣工验收后才能体现。现阶段无法衡量该项目的工程质量达标率。

按照评分标准及绩效评价局限性，该项指标得5.00分。

（3）C313产出成本(5.00分)

产出成本主要评价项目经费使用是否遵循“节约使用资金，提高使用效益”的原则，项目施工过程中是否能够实现有效的成本控制和监管。

评价组认为项目绩效评价中政务中心建设项目正处在建设中，尚未进行竣工验收，而所需的佐证需要自竣工验收后才能体现，现阶段无法衡量该项目的工程产出成本。

按照评分标准及绩效评价局限性，该项指标得5.00分。

（4）C314产出时效(5.00分)

产出时效考核项目开工率和项目完工率是否达到100%。项目开工率=（项目开工数量/总项目数量）\*100%。评价组通过对现场资料核查以及对各项目实施单位交回的资料整理分析后发现，项目于06月中旬正式开工。评价组认为项目正处在建设中，尚未进行竣工验收，而所需的佐证需要自竣工验收后才能体现，现阶段无法衡量该项目的完工率。

按照评分标准及绩效评价局限性，该项指标得5.00分。

1. B32项目效果(30.00分)

（1）C321社会效益(10.00分)

社会效益衡量项目建成后政务大楼内各行政机关部门是否较之前集中化，协作能力是否增强，能否有效提高办事效率；政务中心能否规范审批运作流程，实施有效监督。评价组认为项目现处于建设阶段，尚未进行竣工验收，而所需的佐证资料需要自竣工验收后项目投入使用至少一个季度时才能体现出社会效益。现阶段无法衡量该项目所产生的社会效益，但评价组依据相关资料纵观后续，项目建设完成投入使用后能产生一定的社会效益。

按照评分标准及绩效评价局限性，该项指标得10.00分。

1. C324可持续影响(10.00分)

可持续影响指标衡量项目建成后，是否制定了管护制度，是否按期进行巡查，发现问题是否按规定处理。因项目还在施工阶段，尚未正式投入使用，无法评价该项指标。

按照评分标准及绩效评价局限性，该项指标得10.00分。

1. C325服务对象满意度(10.00分)

该项指标通过问卷调查了解政务服务中心内部员工的满意程度及人民群众的满意程度。评价组根据方案设计确定了政务服务中心内部员工及人民群众满意度调查问卷（详见附件2-1、2-2），由于项目还未进行竣工验收，尚处于设备调试阶段，故暂时不作调查。

按照评分标准及绩效评价局限性，该项指标得10.00分。

| 三级指标 | 权重 | 得分 | 得分率 |
| --- | --- | --- | --- |
| C311产出数量 | 5.00 | 5.00 | 100.00% |
| C312产出质量 | 5.00 | 5.00 | 100.00% |
| C313产出时效 | 5.00 | 5.00 | 100.00% |
| C314产出成本 | 5.00 | 5.00 | 100.00% |
| C321社会效益 | 10.00 | 10.00 | 100.00% |
| C322可持续影响 | 10.00 | 10.00 | 100.00% |
| C323服务对象满意度 | 10.00 | 10.00 | 100.00% |
| 项目绩效合计 | 50.00 | 50.00 | 100.00% |

# 六、项目绩效评价结论及分析

评价组通过对忻州市政务中心建设项目相关资料的收集，对项目相关实施单位进行实地核查和社会调查，并采用了专家评分的方式，对忻州市政务中心建设项目专项资金的使用情况进行客观公正的评价，最终结论如下：

该项目最后得分87.00分，评价等级为良好（见表6-1）。项目具体权重和得分情况见下表（具体评分明细见附件2）：

表6-1绩效评价评分汇总表

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 一级指标 | 权重 | 得分 | 得分率 |
| 项目决策 | 20.00 | 20.00 | 100.00% |
| 项目管理 | 30.00 | 17.00 | 56.67% |
| 项目绩效 | 50.00 | 50.00 | 100.00% |
| 合计 | 100.00 | 87.00 | 87.00% |

上述评价结果表明，项目决策类指标得分较高，忻州市城乡建设开发有限公司在项目目标、决策程序、资金使用方面做得比较到位。造成项目管理类指标扣分的主要原因是忻州市城乡建设开发有限公司未提供相应的财务管理制度、财务监督制度、采购制度；由于该项目未完工，项目绩效不能进行评价，所以评价组本着谨慎性的原则未对该项指标进行扣分。

# 七、其他需要说明及存在的问题

## （一）评价局限性

因受本次评价时间的限制，截至报告出具日2018年02月26日,忻州市城乡建设开发有限公司政务中心建设项目尚处于施工阶段，未进行竣工验收，故本次评价组对绩效评价指标中不适用的指标暂不进行扣分。该项目不扣分的指标有：C311、C312、C313、C314、C321、C322、C323。由于不扣分项目的影响，将导致最终评分虚高。

## （二）存在的问题

1.档案管理不严格

档案是具有保存考究价值的资料，是所有历史记录的见证，最能反映历史事实。档案是在各项工作开展过程中形成的，是考察工作完成质量的凭证。档案管理的最终目的是便于资料利用，维护档案的真实性及全面性极其重要。评价组经过对获取的资料进行分析，并通过现场核实，忻州市政务中心建设项目的立项过程严格遵循国家、省、市各级政府的有关文件和会议精神，但是在项目建设过程中缺少相关的档案管理制度及监督管理制度，致使档案管理混乱，部分档案缺失，且未能将档案资料分类归档，影响了资料查阅的完整及便捷。其中缺少的档案资料为建设项目实施前的资金请示文件、技术鉴定资料以及部门年度工作计划等。

2.财务机制不健全

忻州市城乡建设开发有限公司未提供相应的财务管理制度、财务监督制度、采购制度。在缺乏有效的财务管理及监督制度事中检查及事后监管的情况下，容易使得资金的运行和使用没有明确的依据和规范。缺少成本控制与采购制度容易造成支出不合理，超出控制价，不能保质保量的完成建设任务。

## （三）建议

1.提高对档案管理的重视

建议项目实施单位提高对档案管理的重视，建立健全档案管理制度、财务管理制度、合同管理制度以及监督管理制度；制定或明确所依据的专门档案管理文件，指定专门科室专门人员进行管理；在项目建设期间做好档案资料的管护与交接，在项目工程完成后做好档案资料的整理和存放；加强与各相关单位之间的沟通，严格按照制度要求移交档案并仔细整理后保管；完善档案存放设施。

2.建立健全财务机制

建议被评价相关单位加强财务人员专业水平培养，健全财务管理监管制度和成本控制与采购制度，适时进行内部审计，使支出合理合规，采购成本价控制在合理范围内，最大程度的利用好政府拨款。

山西国元会计师事务所（有限公司）

2018年3月9日

# 附件1：调查问卷（样卷）

**附件1-1：**

**忻州市政务服务中心业务用房建设工程绩效评价项目**

**工作人员满意度调查问卷（样卷）**

尊敬的先生/女士：

您好，我们是忻州市财政投资评审中心组织并委托参与“忻州市政务服务中心业务用房建设工程绩效评价项目”的工作人员，为全面了解忻州市政务服务中心业务用房建设工程的实际情况，客观公正的对评价绩效情况，以及广大群众对政务中心的满意度情况，特设计本问卷，敬请如实填写以下问卷，选出相应问题的答案，感谢您对我们工作的支持。

绩效评价组

2018年

**一、您的基本情况（根据实际情况勾选即可）**

1.您的性别：

1. 男 B.女

2.您的年龄段：

A.35周岁及以下 B.36-45周岁

C.46-55周岁 D.56周岁及以上

3.您的在职时间：

A.4年以内（含4年） B.4年以上

**二、满意度问题（根据实际情况勾选即可，每个题选一个答案）**

1.您认为新建的政务大厅对加强各部门之间的协作有没有影响？

A.影响非常大 B.影响比较大 C.有一定影响 D.影响非常小 E.没有影响

2.您认为新建的政务服务大厅对提高办事效率有没有影响？

A.影响非常大 B.影响比较大 C.有一定影响 D.影响非常小 E.没有影响

3.您认为入驻政务服务大厅后，对提高您的工作效率有没有影响？

A.影响非常大 B.影响比较大 C.有一定影响 D.影响非常小 E.没有影响

4.您对新建的政务服务中心的办公环境是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C.基本满意 D.不满意 E.非常不满意

5.您认为新建的政务服务中心对实现政务公开有没有影响？

A.影响非常大 B.影响比较大 C.有一定影响 D.影响非常小 E.没有影响

6.您认为政务服务中心的建设对自身服务意识的提高有没有影响？

A.影响非常大 B.影响比较大 C.有一定影响 D.影响非常小 E.没有影响

7.您认为政务中心建成后，对行政办事流程有没有影响？

A.影响非常大 B.影响比较大 C.有一定影响 D.影响非常小 E.没有影响

8.您认为政务中心建成后，对预防和遏制腐败有没有影响？

A.影响非常大 B.影响比较大 C.有一定影响 D.影响非常小 E.没有影响

9.您认为新建的政务服务大厅对提升政府形象有没有影响？

A.影响非常大 B.影响比较大 C.有一定影响 D.影响非常小 E.没有影响

10.您对新建设的政务服务中心的整体效果是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C.基本满意 D.不满意 E.非常不满意

**三、意见和建议**

您对新建的政务服务中心有什么意见和建议。

**附件1-2：**

**忻州市政务服务中心业务用房建设工程绩效评价项目**

**人民群众满意度调查问卷（样卷）**

尊敬的先生/女士：

您好，我们是忻州市财政投资评审中心组织并委托参与“忻州市政务服务中心业务用房建设工程绩效评价项目”的工作人员，为全面了解忻州市政务服务中心业务用房建设工程的实际情况，客观公正的对评价绩效情况，以及广大群众对政务中心的满意度情况，特设计本问卷，敬请如实填写以下问卷，选出相应问题的答案，感谢您对我们工作的支持。

绩效评价组

2018年

**一、您的基本情况（根据实际情况勾选即可）**

1.您的姓名\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2.您的联系方式\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3.您的性别：

A.男 B.女

4.您的年龄段：

A.25周岁及以下 B.26-40周岁C.41-55周岁D.56-70周岁E.70周岁以上

**二、满意度调查（根据实际情况勾选即可，每个题选一个答案）**

1.您对新建的政务服务中心的办事流程是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C. 基本满意 D .不满意 E.非常不满意

2.您对该政务中心在履行服务承诺（在承诺的时限内办结业务、履行一次性告知等）方面是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C. 基本满意 D .不满意 E.非常不满意

3.您对该政务中心的服务态度是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C. 基本满意 D .不满意 E.非常不满意

4.您对该政务中心的办事效率是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C. 基本满意 D .不满意 E.非常不满意

5.您对政务服务中心窗口工作人员的咨询回复是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C. 基本满意 D .不满意 E.非常不满意

6.您对各部门在解决“门难进、脸难看、话难听、事难办”等现象方面是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C. 基本满意 D .不满意 E.非常不满意

7.您对该政务中心工作人员履行岗位职责方面是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C. 基本满意 D .不满意 E.非常不满意

8.您对该政务中心政务公开的方式（网站、热线电话、纸质服务指引、流程上墙等）是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C. 基本满意 D .不满意 E.非常不满意

9.您对该政务中心依照法律、法规、规章收费方面是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C. 基本满意 D .不满意 E.非常不满意

10.您对新建设的政务服务中心是否满意？

A.非常满意 B.比较满意 C. 基本满意 D .不满意 E.非常不满意

**三、意见和建议**

您对新建的政务服务大厅有什么意见和建议。

# 附件2：指标体系及评分明细

**忻州市政务服务中心业务用房建设工程项目绩效指标体系及评分明细**

评价等级： 优秀□ 良好√ 合格□ 不合格□

| **一级指标** | **分值** | **二级指标** | **分值** | **三级指标** | **分值** | **指标解释** | **评分标准** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目决策 | 20.00 | 项目目标 | 9.00 | 目标规范 | 3.00 | 目标设定符合项目发展规划 | 目标设定是否符合项目发展规划  （是3分，否则0分） | 3.00 | 100.00% |
| 目标合理 | 3.00 | 目标切实可行 | 目标是否切实可行  （是3分，否则0分） | 3.00 | 100.00% |
| 目标明确 | 3.00 | 项目目标明确 | 项目立项目标是否明确  （是3分，否则0分） | 3.00 | 100.00% |
| 决策过程 | 11.00 | 决策依据 | 3.00 | 项目符合经济社会发展规划和部门年度工作计划 | 项目立项是否符合经济社会发展规划  及部门年度工作计划  （是3分，否则0分） | 3.00 | 100.00% |
| 决策程序 | 8.00 | ①项目符合申报条件  ②决策程序科学  ③项目的申报、批复程序符合相关管理办法 | 项目否符合申报条件，2分；  事前是否经过必要的可行性研究、风险评估等，3分；  申报、批复程序符合相关管理办法，3分 | 8.00 | 100.00% |
| 项目管理 | 30.00 | 资金管理 | 15.00 | 资金到位 | 4.00 | ①资金到位率  ②到位及时率 | ①资金到位率=（实际到位资金/计划投入资金）\*100%；资金到位率100%，2分；90%-100%，1分；低于90%，0分  ②到位及时率=（及时到位资金/应到位资金）\*100%；到位及时率100%，2分；90%-100%，1分；低于90%，0分 | 2.00 | 50.00% |
| 资金使用 | 7.00 | ①虚列或者套取  ②支出依据不合规  ③截留、挤占、挪用  ④超标准开支 | 是否虚列或者套取资金  （不存在1分，否则0分）  是否截留、挤占、挪用资金  （不存在2分，否则0分）  是否超标准开支  （不存在2分，否则0分）  支出依据是否合规  （合规得2分，否则0分） | 7.00 | 100.00% |
| 财务管理 | 4.00 | ①财务制度健全且严格执行制度  ③会计核算规范  ④监督机制健全 | 财务是否制度健全且严格执行制度  （是2分，否则0分）  会计核算是否规范  （是1分，否则0分）  是否已制定或具有相应的监控机制  （是1分，否则0分） | 1.00 | 25.00% |
| 项目管控 | 15.00 | 制度有效 | 4.00 | ①项目管控制度健全  ②制度执行有效 | ①是否已制定或具有相应的业务管理制度；业务管理制度是否合法、合规、完整。  （是2分，否则0分）  ②是否遵守相关法律法规和业务管理规定；项目调整及支出调整手续是否完备；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；项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位  （是2分，否则0分） | 0.00 | 0.00% |
| 进度管理 | 3.00 | 项目按预计进度进行监理 | 项目是否按预计进度进行监理  （是3分，否则0分） | 3.00 | 100.00% |
| 成本管理 | 4.00 | 严格执行项目成本控制与采购制度 | 是否严格执行项目成本控制与采购制度  （是4分，否则0分） | 0.00 | 0.00% |
| 质量管理 | 4.00 | 项目质量可控 | 是否已制定或具有相应的项目质量标准；是否采取了相应的项目质量检查或验收等必须的控制措施或手段  （是4分，否则0分） | 4.00 | 100.00% |
| 项目绩效 | 50.00 | 项目产出 | 20.00 | 产出数量 | 5.00 | ①完成47,064.43平方米的建筑面积  ②完成7,095.70平方米的绿化面积  ③完成490个停车位的建设 | ①实际完成建筑面积/47,064.43的比率大于95%，2分；比例达到80%-95%，1分；低于80%，0分  ②实际绿化面积/7,095.70的比率大于95%，2分；比例达到80%-95%，1分；低于80%,0分  ③实际建设停车位数量/490的比率大于95%，1分；比例达到80%-95%，0.5分；低于80%，0分 | 5.00 | 100.00% |
| 产出质量 | 5.00 | 项目竣工验收合格率达100% | 竣工验收合格率达100%，5分；  （合格率每降低10个百分点扣1分，扣完为止） | 5.00 | 100.00% |
| 产出时效 | 5.00 | ①项目开工率达100%  ②项目完工率达到100% | ①项目开工率=（项目开工数量/总项目数量）\*100%；项目开工率指标得分=项目开工率\*3分  ②项目完工率=（实际完成程度/计划完成程度）\*100%；项目完工率指标得分=项目完工率\*2分 | 5.00 | 100.00% |
| 产出成本 | 5.00 | ①项目建设成本控制在预算范围内  ②结余结转资金管理 | ①建设成本控制在预算范围内，3分；  （每超过20%，扣1分，扣完为止）  ②是否有效管理结余结转资金，是否及时返还财政（是2分，否则0分） | 5.00 | 100.00% |
| 项目效果 | 30.00 | 社会效益 | 10.00 | ①政务大楼内各行政机关部门是否较之前集中化，协作能力是否增强，能否有效提高办事效率  ②政务中心能否规范审批运作流程，实施有效监督 | 实现集中化得1分；  协作能力增强得2分；  有效提高办事效率2分；  能够实施有效监督2分；  能够规范审批运作流程3分 | 10.00 | 100.00% |
| 可持续影响 | 10.00 | 项目完成后，是否建立日常的管护制度，并落实到主体 | 建立了政务中心的日常管护制度5分；  责任落实到主体5分 | 10.00 | 100.00% |
| 服务对象满意度 | 10.00 | ①通过问卷调查了解政府内部员工的满意程度；  ②通过问卷调查了解人民群众的满意程度。 | ①政府内部员工满意度达到90%以上（含90%），5分；80%-90%，3分；低于80%，0分  ②人民群众满意度达到90%以上（含90%），5分；80%-90%，3分；低于80%，0分 | 10.00 | 100.00% |
| **合计** | **100.00** |  | **100.00** |  | **100.00** |  | **得分合计** | **87.00** | **87.00%** |
| 1、评价等级分为优秀(90≤S≤100)、良好(75≤S<90)、合格（60≤S<75）、不合格(S＜60)。  2、本表适用于2017年度政务服务中心建设项目绩效评分。 | | | | | | | | | |