

哈尔滨市松北区行政审批局

购买政务服务项目

绩效评价报告

黑臻绩评[2022]第001号

项目名称：哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目
(2021年度)

项目单位：哈尔滨市松北区政务服务中心/哈尔滨市松北区行
政审批局

主管部门：哈尔滨市松北区财政和金融服务局

评价单位：黑龙江臻誉佳泰绩效评价咨询有限公司

主评人：黄煜笛

2022年11月15日

目 录

摘 要	4
一、项目基本情况	5
(一) 项目背景	5
(二) 主要内容	6
(三) 实施概况	6
(四) 资金投入	7
(五) 使用情况	7
(六) 项目绩效目标	8
二、绩效评价工作开展情况	8
(一) 绩效评价目的、对象和范围	8
(二) 绩效评价原则、评价方法、评价标准	8
(三) 绩效评价指标体系	10
(四) 绩效评价工作过程	16
三、评价结论及分析	17
(一) 综合评价结论	17
(二) 非现场评价情况分析	18
(三) 现场评价情况分析	18
(四) 分项评价得分及结论	18
四、绩效评价指标分析	18
(一) 项目决策情况	18
(二) 项目过程情况	18
(三) 项目产出情况	19
(四) 项目效益情况	19
五、项目主要经验及做法	20
(一) 政策合理科学，维护营商环境	20
(二) 加强科学管理，确保项目实施	20
(三) 严肃规范操作，提高项目效益	20
(四) 强化服务意识，提升群众满意度	20
六、存在的问题及原因分析	21
(一) 项目管控不达标	21
(二) 产出质量待提高	21
(三) 项目效益待提高	21
(四) 项目指标待完善	21
七、意见建议	21
(一) 全面加强项目管控	21
(二) 着力提升项目质量	22

(三) 着力提升项目效益 -----	22
(四) 补充完善项目指标 -----	22
八、其他需要说明的问题 -----	23
(1) 绩效评价的局限性 -----	23
(2) 绩效评价报告的用途 -----	23
(3) 绩效评价报告的使用范围 -----	23
九、报告签章 -----	25

摘 要

黑龙江臻誉佳泰绩效评价咨询有限公司接受哈尔滨市松北区财政和金融服务局的委托，对哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目（2021年度）进行了绩效评价。本次评价以项目产出和效益情况为主要评价内容，总结资金使用和项目管理的经验和不足，积极探索可行、有效的解决方案和项目管理改进建议。经评价，该项目绩效评分为95.25分，评级为“优”。

推进“互联网+政务服务”，促进部门间信息共享，进一步推动部门间政务服务相互衔接，协同联动，打破信息孤岛，变“群众跑腿”为“信息跑路”，变“群众来回跑”为“部门协同办”，是贯彻落实党中央、国务院决策部署，把简政放权、放管结合、优化服务改革推向纵深的关键环节。

通过哈尔滨新区江北一体发展区行政服务中心服务外包项目建设，强化“中心”日常管理，推进政务服务大厅规范化运作，实现政务服务大厅的一体可视化、规范化、智能化管理，确保政务服务“优质、高效、有序、规范”，使新区行政服务中心整体提高办事效率、提升业务受理能力、优化办事流程、精简人员、改变政府对外服务的整体形象。

哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目预算金额为641.39万元，项目绩效目标是提供松北区政务服务大厅、利民分中心大厅、引导、咨询、综合窗口收件、领办帮办等政务服务，确保政务服务大厅正常运转，保证大厅工作人员的工作效率。

哈尔滨市松北区行政审批局

购买政务服务项目

绩效评价报告

黑臻绩评[2022]第001号

为贯彻落实《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》，全面提高依法理财水平，提高财政资金使用效益，增强单位的绩效意识和责任意识，推进提高部门的工作效果，根据黑龙江省财政厅预算绩效管理工作的要求，结合《黑龙江省省委省政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》、《黑龙江省省级委托第三方机构参与预算绩效管理工作暂行办法》（黑财规审〔2018〕30号）等文件，哈尔滨市松北区财政和金融服务局委托黑龙江臻誉佳泰绩效评价咨询有限公司对哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目开展第三方绩效评价。

一、项目基本情况

（一）项目背景

推进“互联网+政务服务”，促进部门间信息共享，进一步推动部门间政务服务相互衔接，协同联动，打破信息孤岛，变“群众跑腿”为“信息跑路”，变“群众来回跑”为“部门协同办”，是贯彻落实党中央、国务院决策部署，把简政放权、放管结合、优化服务改革推向纵深的关键环节。

2018年5月23日中共中央办公厅、国务院办公厅印发了《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，提出以更快更好方便企业和群众办事创业为导向，围绕直接面向企业和群众，推动审批服务理

念、制度、作风全方位深层次变革，着力打造“宽进、快办、严管、便民、公开”的审批服务模式，最大限度减少企业和群众跑政府的次数，要求全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”，深入推进审批服务标准化。

为贯彻落实“最多跑一次”的改革要求，优化为民、便民、利民“软环境”，建设行政服务中心智慧大厅，推动实体大厅与网上大厅线下线上一体化融合，打通政务服务“最后一公里”，将政务服务基层延伸，实现政务服务全覆盖，提升政府行政效能、畅通政务服务渠道，着力构建方便快捷、公平普惠、优质高效的政务服务体系。

（二）主要内容

通过哈尔滨新区江北一体发展区行政服务中心服务外包项目建设，强化“中心”日常管理，推进政务服务大厅规范化运作，实现政务服务大厅的一体可视化、规范化、智能化管理，确保政务服务“优质、高效、有序、规范”，使新区行政服务中心整体提高办事效率、提升业务受理能力、优化办事流程、精简人员、改变政府对外服务的整体形象。

（三）实施概况

哈尔滨市松北区政务服务中心根据实际情况向区政府请示，按照区政府指示采用购买政务服务的方式，解决政务服务中心的迫切需要，依照公开招标程序，选取久华（黑龙江）信息技术有限公司（以下简称“久华公司”）提供政务服务并签订服务类合同，根据合同约定久华公司提供相应的工作人员在政务服务大厅、利民分中心大厅、深哈园区大厅开展服务，政务服务中心按照考核明细对久华公司进行考核监督。

根据中国（黑龙江）自贸试验区哈尔滨片区管理局局长办公会议纪要（第1次会议），明确自2022年4月8日起哈尔滨新区管委会行政审批局对区政务服务大厅和利民分中心大厅全面管理，因此哈尔滨市松北区政务服务中心购买政务服务项目由哈尔滨市松北区行政审批局承接。

（四）资金投入

根据《关于下达2021年部门预算指标的通知》（哈松财发[2021]13号），哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目预算金额为641.39万元，功能科目为2010306，政府经济科目为50502。

（五）使用情况

本年度预算执行率99.84%。具体为购买政务服务项目支出640.3882万元，具体如下：

项目	供应商	主要服务内容	合同金额 (万元)	预算金额 (万元)	预算执行 率 (%)
包1	久华 公司	引导、咨询、 窗口服务、维 护服务、延时 服务等； 不少于18人	199.30	641.39	99.84
包2	久华 公司	引导、咨询、 窗口服务、维 护服务、延时 服务等； 不少于52人	441.0882		

（六）项目绩效目标

提供松北区政务服务大厅、利民分中心大厅、引导、咨询、综合窗口收件、领办帮办等政务服务，确保政务服务大厅正常运转，保证大厅工作人员的工作效率。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

本次绩效评价目的主要是对2021年度哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目开展情况进行第三方绩效评价，客观公正地反映购买政务服务项目资金的使用和绩效目标完成情况，总结经验，发现问题，提出改进建议，保证项目资金使用管理的规范性、安全性和有效性，为完善制度、创新机制、加强管理、强化监督提供素材，为项目质量和各项效益指标的考察以及相关项目的评价提供参考依据。

评价对象：2021年度哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目资金的使用和绩效目标完成情况。

评价范围：2021年度哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目资金641.39万元。

（二）绩效评价原则、评价方法、评价标准

绩效评价原则包括重要性原则、客观公正原则、科学规范原则、全面系统性原则、问题导向原则和绩效相关原则。

重要性原则。针对项目特点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。

客观公正原则。依据绩效评价准则的有关要求开展评价活动，力求评价过程的客观性和公正性。

科学规范原则。绩效评价指标体系的设计具有科学性和可操作

性，评价实施遵循规范的评价程序和方法，采用定量分析与定性分析、共性和个性指标相结合的方法，进行合理、准确的评价。

全面系统性原则。绩效评价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、可持续影响。

问题导向原则。绩效评价以实现项目预定目标为基础，以可能出现的和应当规避的问题为导向，重点考核查找项目目标的相关性、目标实现程度、相对于目标实现程度的效率以及项目成效的可持续性所存在的问题，并以此提出整改措施。

绩效相关原则。项目各利益相关者，包括项目管理方、项目实施单位、项目受益群体等，以适当方式参与考评过程；评价指标针对项目的具体支出及其产出绩效，清晰反映支出和产出绩效之间的紧密对应关系。

本次绩效评价方法采用定性与定量相结合的比较法，从决策、过程、产出和效益四个维度进行绩效分析评价，比较法是指将项目实施情况与项目绩效目标进行比较的方法，定性是根据指标完成情况分为达成年度指标、部分达成年度指标并具有一定效果、未达成年度指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间100%-80%（含）、80%-60%（含）、60%-0%合理确定分值，定量是与年初指标值相比，完成指标值的，记该指标所赋全部分值；对完成值高于指标值较多的，要分析原因，如果是由于年初指标值设定明显偏低造成的，要按照偏离度适度调减分值；未完成指标值的，按照完成值与指标值的比例记分。

评价方式采取现场评价和非现场评价相结合的方式。

现场评价，是指评价工作组在现场采取实地核查、面访、调研、座谈、调查问卷等方式，对评价项目的有关情况进行核实，并

对所掌握的有关信息资料进行分类、整理、分析和评价。

非现场评价，是指评价工作组根据项目承担单位提交的有关项目资料进行综合分析，以绩效评价指标体系为依据进行分析评价。

评价标准通常包括计划标准、行业标准、历史标准等，用于对绩效指标完成情况进行比较。

计划标准：《2021年度哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目绩效目标表》；

《关于增加哈尔滨新区暨自贸区哈尔滨片区政务服务综合受理人员的报告》（哈新呈审[2021]2号）；

《关于下达2021年部门预算指标的通知》（哈松财发[2021]13号）；

《政府采购合同》（包1、包2）；

行业标准：《政府购买服务管理办法》（自2020年3月1日起施行）；

《中华人民共和国政府采购法》（2014年8月31日第十二届全国人大常委会第十次会议修正）；

历史标准：哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目往年标准。

（三）绩效评价指标体系

绩效评价指标体系框架是开展绩效评价的核心，按照《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）、《黑龙江省省级项目支出部门评价和财政评价工作操作规范（试行）》（黑财监〔2021〕13号）、《黑龙江省部门整体支出共性评价指标框架和项目支出绩效评价指标体系（2020版）》（黑财监〔2020〕20号）等文件要求，指标体系建立过程如下：

(1) 确定评价指标

采用层级分析法，建立评价指标体系。将绩效评价指标分为决策、过程、产出和效益四个维度，最终形成一套由多个相互联系的指标组成的多层次指标体系。

评价项目组根据项目背景、绩效目标等基本信息编写项目绩效评价方案。在方案中建立绩效评价指标体系，并报送委托人对绩效评价指标体系提出指导意见，通过补充、修改和完善，最后确定评价指标。

(2) 确定指标权重

以项目支出绩效评价指标体系为基础，结合项目实际情况和委托人指导意见，综合确定各项指标相对于总体绩效的权重分值。在绩效评价指标体系中遵循效果重点原则，确定决策权重为10%，过程权重为30%，产出权重为30%，效益权重为30%。

(3) 确定指标标准值

指标标准值是绩效评价指标的尺度，既要反映同类项目的先进水平，又要符合项目的实际绩效水平。具体采用计划标准、历史标准、行业标准等确定此次绩效评价指标的标准值。

⊙决策指标（10%）下设二个二级指标，分别为项目立项（6%）、资金投入（4%）；

项目立项下设两个三级指标，分别为立项依据3分、立项程序3分；

资金投入下设两个三级指标，分别为预算编制2分、资金分配2分。

⊙过程指标（30%）下设三个二级指标，分别为组织实施（10%）、资金管理（12%）、项目管控（8%）；

组织实施下设两个三级指标，分别为组织机构4分、制度建立执行6分

资金管理下设三个三级指标，分别为财务管理4分、预算执行4分、资金到位4分；

项目管控下设四个三级指标，分别为质量管理2分、成本管理2分、进度管理2分、沟通管理2分。

⊙产出指标（30%）下设一个二级指标，为项目产出（30%）；

项目产出下设二个三级指标，分别为产出数量15分、产出质量15分；

⊙效益指标（30%）下设一个二级指标，为项目效益（30%）；

项目效益下设二个三级指标，分别为社会效益20分、满意度10分；

（4）绩效评价结果采取评分和评级相结合的方式，绩效评价总分值100分，根据综合评分结果，确定评价等级。

绩效评价结果评分评级对照表

序号	评价计分结果	评价结果等级
1	90分（含）~100分	优
2	80分（含）~90分	良
3	60分（含）~80分	中
4	60分以下	差

（5）绩效评价指标体系

2021年度哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目资金支出绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	指标解释	评价标准	备注
决策 10'	项目立项 6'	立项依据 3'	1	项目是否符合经济社会发展	项目符合经济社会发展得1分，不符合则0分。	
			1	项目是否符合规划和部门年度计划	项目符合规划和部门年度计划得1分，不符合则0分。	
			1	项目是否根据需要制定	项目根据需要制定得1分，不符合则0分。	
		立项程序 3'	3	项目是否有完整的申报、批复等符合管理办法的程序	项目有完整的申报、批复等符合管理办法的程序得3分，程序不全或不严谨得1~2分，无程序得0分。	
	资金投入 4'	预算编制 2'	2	是否有资金管理办法，所需预算资金金额是否经过研究	有资金管理办法，所需预算资金金额经过研究得2分，无资金管理办法或未经研究得1分，无资金管理办法且未经研究得0分。	
		资金分配 2'	2	资金分配是否全面合理	资金分配全面合理得2分，资金分配全面但不合理或合理但不全面得1分，既不全面又不合理得0分。	
过程 30'	组织实施 10'	组织机构 4'	2	项目实施的组织机构是否健全、合理	项目实施的组织机构健全、合理得2分，健全但不合理或合理但不健全得1分，既不健全又不合理得0分。	
			2	项目实施的团队构成是否合理	项目实施的团队构成合理得2分，不合理得0分。	
		制度建立执行 6'	3	是否建立并严格执行项目管理公示制度	建立并严格执行项目管理公示制度得3分，制度建立不健全或执行不规范得1~2分，未建立或未执行得0分。	

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	指标解释	评价标准	备注	
			3	是否建立并严格执行项目管理监督制度	建立并严格执行项目管理监督制度得3分，制度建立不健全或执行不规范得1~2分，未建立或未执行得0分。		
	资金管理 12'	财务管理 4'	2	是否有健全合理的资金财务管理制度	有健全合理的资金财务管理制度得2分，无资金财务管理制度得0分。		
			2	是否严格按照资金财务管理制度执行	严格按照资金财务管理制度执行得2分，未按照资金财务管理制度执行得0分。		
		预算执行 4'	2	是否严格按照预算执行，是否发生资金使用截留、挤占、虚列等情况	严格按照预算执行，未发生资金使用截留、挤占、虚列等情况得2分，发生一项扣1分，最低0分。		
			2	预算执行率是否为100%	预算执行率为100%得2分，未全部执行得分为 $(\text{执行资金}/\text{预算资金}) \times 100\% \times 2$ 分		
		资金到位 4'	2	资金到位率是否为100%	资金到位率为100%得2分，未全部到位得分为 $(\text{到位资金}/\text{预算资金}) \times 100\% \times 2$ 分		
			2	资金到位是否及时有效	资金到位及时有效得2分，未能及时有效得分为 $(1 - (\text{实际到位日期}/\text{预期到位日期})/365) \times 100\% \times 2$ 分		
		项目管控 8'	质量管理 2'	2	项目是否严格执行质量控制，是否达到预期质量	项目严格执行质量控制并达到预期质量得2分，严格执行且基本达到预期质量得1分，未达到预期质量得0分。	

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	指标解释	评价标准	备注
		成本管理 2'	2	项目是否严格执行成本控制，是否发生超成本支出情况	项目严格执行成本控制且未发生成本超支等情况得2分，发生成本超支得0分。	
		进度管理 2'	2	项目是否对关键节点进行进度控制	项目对关键节点进行进度控制得2分，未对关键节点进行尽快控制得0分。	
		沟通管理 2'	2	项目是否具备有效的沟通机制	项目具备有效的沟通机制得2分，具备沟通机制但不健全得1分，不具备沟通机制得0分。	
产出 30'	项目产出 30'	产出数量 15'	15	是否完成增加政务服务受理人员70人	完成增加政务服务受理人员70人得15分，未完成得分为（已增加服务受理人数/预计服务受理人数）×100%×15分。	
		产出质量 15'	15	是否达到提升新区政务服务水平100%	通过实地走访了解、调查问卷分析，判断是否达到提升新区政务服务水平100%，若100%提升得15分，若无则根据情况分别得0~15分	
效益 30'	项目效益 30'	社会效益 20'	20	是否达到维护营商环境100%	通过实地走访了解、调查问卷分析，判断是否达到维护营商环境100%，若100%维护得20分，若无则根据情况分别得0~20分	
		满意度 10'	10	办事企业满意度是否≥100%	通过实地走访了解、调查问卷分析，判断服务对象满意度是否≥95%，根据情况分别得1~10分	
合 计			100			

（四）绩效评价工作过程

（1）前期准备

自接受委托起，绩效评价工作组在前期调研的基础上，完成项目绩效评价工作方案，明确评价的目的、方法、原则、指标体系、评价标准、问卷调查方案及访谈方案等，并通过与委托人沟通，并根据委托人指导意见进一步修改和完善工作方案。绩效评价工作组严格按照工作方案，通过调研、相关文件的解读、数据采集、问卷调查、访谈、数据分析和报告撰写等环节，完成绩效评价报告工作。

（2）非现场评价

非现场评价的主要工作范围为评价数据填报和采集。绩效评价组派出工作人员赴哈尔滨市松北区行政审批局采集并录入数据，所有数据经核查后完成汇总。

（3）现场评价

现场评价的主要工作范围为实地走访、问卷调查和访谈。

绩效评价组对哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目进行实地走访和问卷调查，同时对政务服务中心工作人员进行访谈。从社会效益和满意度等方面展开，共走访和调查5家被服务单位（代表企业），被服务单位均配合此次调查工作，走访和调查成功率达100%。同时调取久华公司日常提供政务服务积累的大数据信息，通过大数据为满意度调查提供技术支持。

（4）数据分析及撰写报告

绩效评价组根据绩效评价的原理和规范，对采集的数据进行甄别、分析和评分，并提炼结论撰写报告上报本次绩效评价项目的委托方，由委托方对报告进行评审。

三、评价结论及分析

(一) 综合评价结论

本次评价工作组按照绩效管理相关政策要求，依据评价方案，围绕评价指标体系，比对项目实施单位申报的相关材料和佐证依据，对项目实施单位设定的绩效目标和指标进行了认真研判，工作组依据项目支出绩效评价体系和项目单位职责，对绩效评价指标进行梳理、补充、完善并形成本次绩效评价指标体系。工作组对每一项指标进行认真打分，做到客观、公正、科学规范。

本次评价工作中定量指标依据指标的实际完成情况，严格按照评分标准，与指标体系进行比对计算后得分；定性指标依据收集到的材料、访谈、调查问卷等资料汇总整理并分析，与指标体系比对并评价打分。

经评价，2021年度哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目得分为95.25分，评价结果等级为优。绩效评价得分表如下：

一级指标	二级指标	三级指标	标准分值	绩效得分	备注
决策 10'	项目立项 6'	立项依据 3'	1	1	
			1	1	
			1	1	
	资金投入 4'	立项程序 3'	3	3	
			2	2	
		预算编制 2' 资金分配 2'	2	2	
过程 30'	组织实施 10'	组织机构 4'	2	2	
			2	2	
		制度建立执行 6'	3	3	
			3	2	
	资金管理 12'	财务管理 4'	2	2	
			2	2	
		预算执行 4'	2	2	
			2	2	
		资金到位 4'	2	2	
			2	2	
	项目管控 8'	质量管理 2' 成本管理 2'	2	1	
			2	2	

		进度管理 2'	2	2	
		沟通管理 2'	2	1	
产出 30'	项目产出 30'	产出数量 15'	15	15	
		产出质量 15'	15	14.25	
效益 30'	项目效益 30'	社会效益 20'	20	19	
		满意度 10'	10	10	
合 计			100	95.25	

(二) 非现场评价情况分析

非现场评价的主要评价范围为决策、过程和部分产出指标的完成情况，根据评价结果来看，该部分得分较高完成情况较好。

(三) 现场评价情况分析

现场评价的主要评价范围为部分产出指标和效果指标，其中效果指标包含满意度，根据评价结果来看，该部分得分较高完成情况较好。

(四) 分项评价得分及结论

决策权重10分，得分10分；过程权重30分，得分27分；产出30分，得分29.25分；效果30分，得分29分。

四、绩效评价指标分析

(一) 项目决策情况

项目决策从项目立项和资金投入三个方面进行评价，根据评分标准项目决策满分10分，得分10分。

⊙项目立项满分6分，得分6分，经评价，项目立项依据充分，符合相关政策及部门职责，项目申请、设立过程经过审批，程序规范。本项未扣分。

⊙资金投入满分4分，得分4分，经评价，项目预算编制经过研究汇报且与年度目标相适应，资金分配科学合理。本项未扣分。

(二) 项目过程情况

项目过程从组织实施、资金管理和项目管控三个方面进行评价，根据评分标准项目过程满分30分，得分27分。主要扣分点在于项目管控制度较为宽泛，质量管理和沟通管理未达标。

◎组织实施满分10分，得分9分，经评价，项目组织机构和施行团队健全合理，建立并执行项目公示制度和项目监督制度，但项目监督管理待提高。故有扣分。

◎资金管理满分12分，得分12分，经评价，项目预算资金到位率100%，预算资金执行率99.84%，资金未被挪用、挤占、截留，有完整的拨付审批手续，用途与批复一致，有明确的财务管理规定并执行。本项未扣分。

◎项目管控满分8分，得分6分，经评价，项目有相应的管理制度，成本管理、进度管理较好，但质量管理在检查中有发现部分不达标情况，具备沟通机制但不健全。故有扣分。

（三）项目产出情况

项目产出从产出数量和产出质量两个方面进行评价，根据评分标准项目产出满分30分，得分29.25分。主要扣分点在于提升新区政务服务水平平均认可度为95%。

◎产出数量满分15分，得分15分，经评价，项目产出数量预期为增加政务服务受理人员70人，实际增加政务服务受理人员70人，达到预期产出。本项未扣分。

◎产出质量满分15分，得分14.25分，经评价，项目产出质量预期为提升新区政务服务水平100%，根据实地走访和问卷调查，平均认可的提升水平为95%， $15 \times 95\% = 14.25$ 分，故有扣分。

（四）项目效益情况

效益指标是从项目效益方面进行评价，根据评分标准项目效益满分30分，得分29分。主要扣分点在于社会效益中维护营商环境平均认可度为95%。

⊙项目效益满分20分，得分19分，经评价，项目社会效益预期为维护营商环境100%，根据实地走访和问卷调查，平均认可的维护水平为95%， $20 \times 95\% = 19$ 分。故有扣分。

⊙满意度满分10分，得分10分，经评价，项目满意度预期为办事企业满意度 $\geq 100\%$ ，根据实地走访和问卷调查，平均认可的满意度水平为100%。本项未扣分。

五、项目主要经验及做法

（一）政策合理科学，维护营商环境

哈尔滨市政务服务中心为提供松北区政务服务大厅、利民分中心大厅、引导、咨询、综合窗口收件、领办帮办等政务服务，确保政务服务大厅正常运转，保证大厅工作人员的工作效率，科学决策提出哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目。

（二）加强科学管理，确保项目实施

认真贯彻科学管理的方针，在项目管理过程中坚持合同制、契约制，并依据拟定好的考核明细在规定的时间节点对久华公司进行考核，根据考核结果支付资金，提高项目质量。

（三）严肃规范操作，提高项目效益

坚持项目公示制度和项目监督制度，采用公开招标的方式，规范操作，阳光运行，充分发挥专业人员优势，保证项目产出和项目效益，完成增加受理人员和提升新区政务服务的预期。

（四）强化服务意识，提升群众满意度

充分发挥政府服务职能，贯彻“小政府、大社会”理念，为办事企业提供引导、咨询、综合窗口收件、领办帮办等政务服务，提高工作效率，提升办事企业满意度。

六、存在的问题及原因分析

（一）项目管控不达标

项目开展过程中根据松北区政务服务中心购买服务考核明细，对久华公司进行考核，严格执行质量控制，但在考核中发现项目开展期间存在受理电话公示错误和项目经理不符合规定资格等情况，项目管控不达标，项目沟通机制不健全。

（二）产出质量待提高

根据实地走访和问卷调查，项目产出质量待提高，在政务服务大厅办理业务的办事企业对政务服务中心购买服务项目的平均服务水平提升认可度为95%，项目产出质量仍有进步空间。

（三）项目效益待提高

根据实地走访和问卷调查，项目社会效益待提高，在政务服务大厅办理业务的办事企业对政务服务中心购买服务项目的平均维护营商环境认可度为95%，项目社会效益仍有进步空间。

（四）项目指标待完善

根据绩效目标申报表显示，项目申报时仅填报1个产出数量指标、1个产出质量指标、1个社会效益指标和1个满意度指标，指标设置较为宽泛，项目指标待完善。

七、意见建议

（一）全面加强项目管控

项目开展过程中虽然根据松北区政务服务中心购买服务考核明细，

对久华公司进行考核，但是在考核中依然发现受理电话公示错误和项目经理不符合规定资格等情况，说明项目质量管理待提升，应当调整细化考核指标，考虑适当增加不定期考核或临时抽查，加强沟通，建立定期汇报机制或重点事项报告机制。

（二）着力提升项目质量

加强项目管理即是加强对久华公司提供政务服务的管理，要做到统一标准、统一审批、统一平台，坚持顶层设计，积极采用最新信息技术，构建“线上线下互动、窗口受理与后台处理互动”、网上申办、窗口申办+受理多级一体化政务服务模式，深化智慧政务服务应用，做到技术与设计先进、应用功能完善、操作人性化，努力提升新区政务服务水平。

（三）着力提升项目效益

提升项目效益即是维护营商环境，从提供政务服务角度出发，政务服务中心应加强人员管理，确保工作人员保持热情主动、便民高效、依法行政、公正廉洁的理念，工作人员遵守行为规范，定期进行岗位培训，确保人员队伍稳定、人员素质达标、人员服务技能优秀，更快更好的为新区办事企业服务。

（四）补充完善项目指标

结合项目基本情况和绩效目标申报表，依照财预〔2020〕10号、黑财监〔2020〕20号、黑财监〔2021〕13号等关于绩效评价指标方面文件的规定，评价工作组认为应适当增加部分产出指标和效益指标，具体包括时效指标（考核完成时限 \geq 12个月），成本指标（项目成本 \leq 预算金额X万元），经济效益（新区GDP增长率 \geq X%或新区办事企业净利润/纳税额增长率 \geq X%），可持续影响（新区办事企业增长率 \geq X%），哈尔滨市松北区行政审批局可在下一年度适当考虑。

八、其他需要说明的问题

(1) 绩效评价的局限性

本次选择的绩效评价程序取决于评价工作组的判断，评价的可靠性基于相关部门和单位提供资料的全面性和准确性，评价组也尽可能地收集更为全面、有效、准确的文件和数据资料。但由于哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目属于持续性、常年性项目，项目效果未必能达到全部预期工作成果，且绩效评价的结果只能局限于当年的效果呈现。另外，该项目绩效目标及指标未明确设置，因此，评价时只能按项目申报目标设置相关评价指标，评价组在评价过程中依据所提供的现有资料，结合应有的职业判断做出尽可能可靠的评价结论。再有，该项目的效益成果很大部分属于过去完成事项，是相关职能部门对当时的状况所进行的考核考评形成的绩效结果的依据，而对其的实际情况无法再次进行检查验证，因此本次绩效评价结果与事实的吻合程度，基本依赖于相关职能部门的认真细致程度和真实性。

(2) 绩效评价报告的用途

本绩效评价报告仅用于评价报告所载明的评价目的和用途，只能由评价报告载明的评价报告使用者使用；未征得委托方、相关政府部门或出具绩效评价报告的评价机构同意，绩效评价报告的内容不得被摘抄、引用或披露于公开媒体，法律、法规规定及相关当事方另有约定的除外。

(3) 绩效评价报告的使用范围

本绩效评价报告仅对2021年度哈尔滨市松北区行政审批局购买政务服务项目的绩效目标完成情况进行评价并发表意见，不视同对项目实施单位工作的全面评价以及对项目承担单位财务报表的客观性、公允性发

表审计意见。因使用不当而造成的不利影响和结果，与执行评价的第三方评价机构及执行评价的工作人员无关。

(此页为签章页，无正文)

九、报告签章

评价单位：黑龙江臻誉佳泰绩效评价咨询有限公司

主评人：黄煜名

评价日期：2022年11月15日



