

高青县 2021 年窗口管理运行费 绩效评价报告

委托单位：高青县财政局

实施单位：高青县行政审批服务局

评价机构：山东皓诚投资咨询有限公司

评价日期：2022 年 9 月





高青县 2021 年窗口管理运行费 绩效评价报告

摘 要

为进一步规范和加强项目预算资金管理，提高项目预算资金使用效益和管理水平，强化财政支出绩效管理，科学、公正地评价预算资金使用绩效，根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、《淄博市市级部门委托第三方机构参与预算绩效管理工作暂行办法》（淄财绩〔2022〕3号）、《高青县财政局重点项目绩效评价通知书》（高绩函〔2022〕9号）等文件，高青县财政局委托山东皓诚投资咨询有限公司对高青县窗口管理运行费进行绩效评价。

一、项目基本情况

（一）项目立项背景及实施目的

为贯彻落实中央关于深化制度创新加快流程再造的决策部署和省、市各级党委、政府相关工作部署，2020年市政府办公室印发《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县级行政审批服务工作的实施意见》（淄政办字〔2020〕71号），意见规范了市县级行政审批服务工作，统筹协调推动相对集中的行政许可权改革，着力构建系统完善、科学规范、权责统一、运转高效的审批服务体系，进一步优化提升营商环境和投资创业环境、激发市场主体活力。

根据市政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县级行政审批服务工作的实施意见》（淄政办字〔2020〕71号）相关要求，县政府办公室印发《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》（高政办字〔2020〕29号），意见规范和明确了高青县规范行政审批服务工作的原则、重点任务和实施步骤等内容，



为高青县规范行政审批服务工作提供了重要依据。县行政审批服务局根据相关政策及工作部署，组织开展行政审批服务相关工作。

高青县窗口管理运行费主要用于开展窗口人员管理培训、宣传相关知识政策、改善政务服务大厅和窗口环境等措施，进一步提升行政审批工作效能，为企业和群众提供更加高效、便捷的政务服务。

（二）项目预算安排和支出情况

该项目预算资金来源为县级一般公共预算，根据项目预算批复文件，2021 年度县财政批复该项目预算共计 76 万元，实际拨付金额 76 万元，实际支出 76 万元。

（三）项目主要内容和实施情况

1. 项目内容

该项目为延续性项目，自 2020 年开始实施。县行政审批服务局根据相关政策及工作部署，组织开展当年行政审批服务工作，县行政审批服务局政务服务大厅（以下简称“服务大厅”）具体实施行政审批服务相关工作。

服务大厅位于高青县高苑东路 7 号，于 2019 年 2 月 1 日正式投用，建筑面积约 1 万平方米，进驻 32 个职能部门，设置服务窗口 196 个，窗口工作人员 200 人。整合设立投资项目审批、商事登记、不动产登记、社会事务 4 类综合办理功能区，建有母婴室、政务驿站、自助服务区等便民服务设施。

2021 年高青县窗口管理运行费主要用于服务大厅的保洁、水电工工资缴纳，服务大厅劳保物资采购，广告宣传，窗口人员管理培训等工作的开展。

2. 实施情况

2021 年，该项目实际支出资金 76 万元，主要用于支付保洁、内勤和水电工工资及保险费用。当年雇佣保洁人员 12 人，完成保洁面积 1



万平方米；雇佣水电工 3 人，确保大厅水电正常运行；雇佣内勤人员 4 人，协助完成行政审批相关服务工作。

二、项目绩效目标

（一）总体绩效目标。不断提升精细化服务水平，提升县内企业和群众获得感满意度，推动行政审批服务提质增效。帮助协调解决困难问题，助力投资项目“完工即投产”，确保重大项目快落地快推进，助力建设黄河下游腹地新城、推动沿黄流域高质量发展。

（二）阶段性绩效目标。按照 2021 年度工作计划，完成保洁、水电工工资缴纳，大厅劳保物资采购，广告宣传，窗口人员管理培训等工作的开展。

三、评价基本情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 评价目的。通过开展绩效评价，了解该项目是否按照有关制度办法实施，掌握该项目的组织实施情况和资金的管理使用情况，总结项目产出和效益等；总结项目实施的经验做法，查找资金使用与管理中的薄弱环节，发现项目实施过程中存在的问题，提出有针对性的改进意见和建议；督促项目单位切实采取措施改进、加强项目管理，进一步提高项目资金管理水平和预算资金使用效益。通过绩效评价，为促进完善财政政策、改进预算管理提供依据，为后续财政预算资金安排提供重要参考，提高财政资金配置效率。

2. 评价对象及范围。本项目绩效评价对象 2021 年高青县窗口管理运行费项目。评价范围包括以下几方面内容：

（1）项目决策情况，包括项目立项依据充分性、程序规范性，绩效目标合理性、指标明确性，项目预算编制科学性等；

（2）项目过程情况，包括项目预算执行率及资金使用合规性，实施单位组织管理规范情况、管理制度建立情况、制度执行情况及合同执行

情况等；

(3) 项目产出及效益情况，包括项目产出数量、质量、时效、成本等情况，项目实施所产生的直接或间接的效益、可持续影响及服务对象满意度等。

(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法及评价标准

1. 绩效评价原则。本项目绩效评价遵守科学规范、政策相符、绩效相关、依据充分、公正公开、独立评价六原则，保持绩效评价的客观性、独立性、公正性。

2. 评价指标体系。绩效评价指标的设置遵循定性、定量相结合的原则，参照行业、专业标准及采集的相关数据材料制定评价标准，对评价目标进行逐步分解，设置实用性、可操作性和可实现性较强的绩效指标，根据相关规定并结合项目特点赋予指标权重与指标分值。包括项目决策、项目过程、项目产出、项目效益等部分，总分为 100 分，每部分分值分配为：项目决策 15 分，项目过程 25 分，项目产出 30 分，项目效益 30 分。因项目成果使用者为特定对象，故本项目并未设置服务对象满意度相关指标。

3. 评价方法。通过研究分析本项目的实施情况，本项目评价采用比较法、案卷研究法、专家评判法、实地测评法、成本效益分析法、最低成本法相结合的方式。

4. 评价标准。绩效评价采用定性分析与定量考核相结合方法，对定性考核指标采用分析打分，对定量考核指标采用量化打分。评价结果以评分和评级相结合的方式予以体现。评价得分采用总分百分制，按照所确定的本项目指标体系指标标准及其权重与分值，逐项打分汇总得出，评价结果分为优（90（含）~100 分）、良（80（含）~90 分）、中（60（含）~80 分）、差（<60 分）四个档次。

(三) 绩效评价工作过程

1. 项目工作机制

(1) 评价工作组。成立项目评价工作组，由公司高管、骨干业务人员、特聘专家组成，负责项目评价全过程工作。

(2) 质量控制组。根据项目实际情况设置质控组，负责评价程序的规范性监管、采用数据资料的合规性审查、结论意见的定性依据审查等方面工作。

(3) 专业审核委员会。公司常设专业审核委员会，专门负责对外提供咨询服务成果的专业审核，公司所有业务成果均须经专业审核委员会审核通过后方可对外提供、报送。

2. 工作程序

山东皓诚投资咨询有限公司实行绩效评价“专家评审制”“审委会审核制”“最后一票反对制”工作机制，并贯穿评价准备、评价实施、评价总结的各个阶段，以确保公司知识成果的客观公正与业务质量。

“专家评审制”：山东皓诚与山东理工大学等院校机构和相关领域专家展开深度合作，征集收录区域内覆盖工信科技、财政金融、农林水利、城市建设、工程建设、教育卫生、公共管理等领域的学者、专家，建立了多层次、多领域的外聘专家队伍。在绩效评价过程中，公司通过组织各领域的专家，运用其专业方面的知识和经验，对评价对象过去和现在的状况、发展变化过程进行综合分析与研究，审核评价项目的指标体系和评价方法，评议本项目的绩效评价结论、发现问题和意见建议，发现评价实施过程中可能存在的问题，为绩效评价工作提供定性或定量参考意见。

“审委会审核制”：山东皓诚设立专业审核委员会对服务结果的质量承担最终责任。专业审核委员会成员均为本公司高管及执业专家，在省内绩效评价领域业绩突出、经验丰富。在绩效评价过程中，根据公司评价质量控制制度，充分考虑公司在业务承接、业务计划、业务实施、



服务结果提交等各阶段对评价风险的影响因素，确保绩效评价专业质量。公司所有业务成果均须经专业审核委员会审核通过后方可对外提供、报送。

“最后一票反对制”：基于“第十人理论”，山东皓诚在评价方案、评价指标体系以及评价报告的审核、审议、总结过程中，实行“最后一票反对制”。即为了使讨论深化，在全体成员意见趋于一致时，最后一位成员必须提出反驳意见。反对者在对讨论方向或初步结论表示赞成的同时，不受限制地、从不同角度提出相反意见，对讨论的前提、过程、结论提出质疑，探讨其中可能存在的矛盾与不合理之处，以发现更好的意见或方法。

(1) 前期准备阶段

1) 成立绩效评价工作组

绩效评价是一项复杂的调查工作，涉及范围广泛，绩效评价人员应接受过良好的教育，具有一定的学历和调查/评估方面的工作经验，具有足够的专业熟练程度，以及良好的个人素养（诚实公正品质、综合思维能力、分析能力、判断能力、创新能力、口头表达、书面写作能力等），能够有效开展评价工作。

山东皓诚投资咨询有限公司绩效评价工作组成员长期参与国家行政运行与社会公共事业运转的实践，具有丰富的行政管理、预算管理以及社会事业发展的理论和经验，对评价对象涉及领域的基础知识和运行情况的了解和掌握，在深度和广度上具有充分的比较优势。公司评价工作组由项目负责人、各相关领域有绩效评价经验的财务、工程、管理等行业的业务人员构成。同时，公司根据项目专业要求，评价过程中聘用相关行业专家从事有关评价工作。聘用专家需要考虑相关专家的胜任能力和经验。还应确保专家独立于被评价项目，并将条件和所需遵守的道德规范（如保密性要求和回避要求等）告知专家。

2) 拟定评价实施方案

项目评价设计思路立足于委托方工作要求和项目特点，在项目评价前期与项目实施单位等进行多次深入沟通的基础上，对项目评价重点及评价要求进行全面梳理及细化，并以此为基础形成“根据项目内容总结委托方评价要求，根据要求明确评价目的，根据目的细化评价指标，根据指标设计评价方法，根据方法获取评价数据，根据数据计算评价结果，根据结果形成评价报告”为主线的基本评价思路。根据项目基本评价思路，评价工作组根据评价工作规范，针对评价目标，在调研、了解评价项目相关单位基本情况的基础上，按照有关规定拟定评价工作的具体评价方案，主要内容有：项目认识、评价对象、评价目的、评价内容、评价依据、评价指标体系、评价标准、评价方法、组织实施程序、评价质量控制措施、工作组人员配置、工作时间安排、准备评价资料及有关工作要求等内容。方案设计后，由专家评议、公司审委会论证审核后进一步修正、完善，报经委托方审查批准后组织实施。

3) 制定绩效评价指标体系

绩效评价指标体系为评价实施方案中的核心内容，因其与实施方案其他内容相比，在体系上、内容上、程序上具有更强的综合性、多样性和复杂性，且构建过程占用时间较长，本部分独立进行阐述。

评价工作组基于各级党委政府最新的一系列政策、法规、制度，根据不同行业领域的项目特点，参照本地经济社会发展以及财政供给水平，结合不同部门、不同地域的客观因素，科学、合理地设置本项目绩效评价指标体系。具体包括：

- ①评价指标体系初构；
- ②评价指标体系检验；
- ③工作组专家评议；
- ④专业审核委员会审核；

- ⑤报委托方审核；
- ⑥经委托方批准后使用。

(2) 现场评价阶段

评价工作组依据批准后的绩效评价实施方案开展评价工作。工作组组长负责组织评价工作按计划具体实施，评价工作按相关职责和业务内容分解到人，工作组成员各负其责、各司其职，按分工要求开展工作。同时，工作组组长定期进行指导、调度、复核和监督。

评价工作组根据绩效评价工作部署，组织人员进驻项目现场，开展对项目的现场评价工作。

1) 收集资料。评价工作组联系被评价单位，由其提供相关基础资料；评价工作组对所提供数据资料进行整理、核实、审验，确定可采纳资料目录。

2) 实地测评。根据项目实施内容及实际情况，评价工作组组织开展实地勘察和测评工作，如工程类项目重点勘察工程施工现场管理及工程完成情况，查阅相关施工过程资料；采购类项目重点勘察采购设备外观、参数及安装使用情况，查阅采购过程资料；服务类项目重点勘察实际服务工作过程及服务内容情况，查阅服务过程资料等，形成现场评价第一手资料；在此基础上，结合从其他渠道获取的资料，进行交互验证，筛选出可采纳数据资料。

3) 沟通落实。评价工作组到项目现场采取勘查、问询、复核等多种方式，与被评价单位进行沟通交流，对信息不明确的数据资料进行确认，对拟采纳使用的数据资料进行落实。

(3) 非现场评价阶段

评价工作组组织开展非现场评工作，对前期部门、单位报送的项目资料及现场评价过程中收集的项目资料进行案卷研究；通过分类整理、统计汇总、综合分析，按照设立的评价指标、标准、方法实施评价，并

形成初步评价结论。

1) 工作组对采集的数据资料进行分类整理、复核,对拟采用材料的合规性、适用性进行鉴定;

2) 依据指标体系分类,确定采用材料的使用环节;同时根据实际情况要求有关单位补充更新资料;

3) 研究政策法规制度条款,核查项目实施的规范性情况;统计、分析相关数据资料,计算核查项目指标的实现程度;

4) 研究分析结果和计算数据,对涉及指标进行总结性描述,阐述所存在问题的表象、程度、原因;

5) 在充分分析的基础上,按照设立的指标体系和评分规则进行打分;

6) 归纳绩效分析结果和问题,综合分析得出初步评价结论。

7) 对评价程序的规范性、采用数据资料的合规性、反映问题的定义烈度、结论意见的定性依据进行审查、复核。

(4) 综合评价分析

一是分析财政资金投入的科学性和有效性,研究财政投入对经济社会发展的整体带动作用;二是运用总量分析形成项目总体情况的基本判断,进而结构分析因素形成的静止均衡、因素发展的变化均衡,对基本判断结果进行客观修正,使目标分析结果更科学、合理;三是采用定量分析获得目标的特征和关系,在此基础上进行定性分析,获得目标的运行规律;四是纵向分析考察指标的运行轨迹和变动趋势,横向分析考察指标之间的协调性与合理性,两者结合以充分印证分析判断;五是对短期数据分析获得目标的动态和细节,对长期数据分析获得目标的运行规律,两者结合分析得出目标的真实特征,最终形成符合实际的、有针对性的综合评价结论和意见建议。

如项目涉及多个区县或部门,则评价工作组根据区县或部门参与项



目的实际情况，分区县、分部门进行评价分析，形成分区县、分部门的评价分析结论。

(5) 评价报告撰写与报送

1) 撰写绩效评价报告初稿。按照财政部门绩效评价报告规范要求撰写评价报告，除须符合第三方报告质量要求外，报告内容应体现第三方评价的独立性、客观性、公正性；

2) 送被评价单位就报告反映内容的真实性、完整性征询意见（其中不含我方的绩效分析、反映的问题和提出的意见建议）；

3) 工作组专家评议，根据专家意见进行修改；

4) 公司专业审核委员会进行审议，根据审议意见进行修改；

5) 报送委托方，根据委托方意见作最终修改、定稿；

6) 将正式绩效评价报告报送委托方。

正式绩效评价报告定稿后，统一使用 A4纸打印，按规定格式装订，并在规定时间内提交，同时附评价有关资料，包括项目相关资料、工作底稿等。

(6) 档案归集

根据档案管理的有关要求，完善评价工作档案。对前期部门单位报送的项目资料、现场评价资料、非现场评价资料及进行分类归纳，明确档案关键信息条目，形成本项目评价资料档案包；根据评价类型归入公司档案库，以备存查。

四、评价结论和指标分析

(一) 综合评价结论

评价工作组通过对该项目的决策、过程、产出及效益等方面进行综合绩效评价，确定决策部分满分 15 分，得 12 分；过程部分满分 25 分，得 17 分；产出部分满分 30 分，得 28 分；效益部分满分 30 分，得 30 分。根据评价分值，确定高青县窗口运行费绩效评价得分为 87 分，绩

绩效评价等级为“良”。

（二）绩效分析

项目决策方面。该项目立项依据充分，符合中央、省、市、县相关政策要求，立项内容属于相关部门工作职责及履职范畴；立项程序规范、符合实际；绩效目标编制规范性一般，目标内容编制过于简略，未全面反映项目所要达到的具体目标；部分绩效指标设置不全面、不细化，部分实施内容未设置相应指标进行考核；预算编制内容与项目内容匹配良好，资金可满足项目工作任务需要。项目决策满分 15 分，因绩效目标编制规范性一般、绩效指标细化程度不足等原因，扣 3 分，此项得 12 分。

项目过程方面。该项目预算执行情况良好；资金拨付审批流程及手续规范完整，但部分资金支出不合规；管理机构健全、实施组织架构完整，财务管理制度规范，但个别业务管理制度缺失，且部分管理制度执行不到位，弱化了制度对整个项目流程的规范约束作用。项目过程满分 25 分，此项得 17 分。

项目产出方面。经调查，该项目总体产出情况良好，广告宣传次数、劳保物资采购次数和窗口管理人员与培训次数均达到计划目标要求；人员培训实现全覆盖，符合计划目标要求；各项工作开展及时，各项工作完成时间节点均符合计划要求；总体费用控制情况良好，但缺少成本控制措施。项目产出满分 30 分，此项得 28 分。

项目效益方面。一是持续保障服务大厅各项工作正常运转，2021 年为 1728 家企业免费刻制印章并申请税控设备，为 3200 余家企业和群众提供免费复印打印和寄递服务，各窗口共受理各类审批事项 16700 余件。二是优化完善行政审批服务流程，“独立审批”制度共实现业务办理 3097 件。项目效益满分 30 分，此项得 30 分。

五、存在问题及原因分析



（一）资金使用存在违规现象

该项目资金主要用于保洁、水电工、保安等后勤人员的工资和保险，大厅劳保物资采购，广告宣传，窗口人员管理培训等费用支出。但通过查看该项目支出明细账，发现一是该项目资金分别于当年5月、6月和11月进行4次办公用品费支出，共计40509元。该部分资金支出使用超出项目批复内容范围，资金支出使用违规。且通过现场勘察发现，该项目采购的办公用品为A4打印纸、签字笔等，存在与局机关办公用品混用情况，所消耗的办公用品未全部专项用于服务大厅的行政审批服务工作，监督管理缺失。

二是该项目资金还用于长条桌、三人沙发、藤椅三件套等办公家具的采购，共计9210元，相关办公家具主要用于内部办公使用，未应用于服务大厅行政审批服务工作。该部分资金支出使用超出项目批复内容范围，资金支出使用违规。

（二）部分后勤人员配置不合理

2021年，服务大厅共有后勤人员28人，包括水电工3人、内勤人员4人、保洁8人、保安13人。其中，水电工在整个后勤队伍中的配置比例尤其不合理。一是从工作属性上看，水电工主要负责服务大厅的水电维保工作，确保服务大厅各项工作正常运行，但水电维保属于临时性、应急型工作，无需长期设置专人专岗。二是就工作量而言，水电工人数与维保工作量之间存在比例不协调的问题，水电工人数明显偏多，完全可以交由第三方物业公司完成相关工作。三是从工资结构上看，同样存在水电工占比过高的问题，当年所有后勤人员工资总额为433207.44元，仅3名水电工的工资总额就高达143045.76元，仅占后勤总人数10.7%的水电工却分发了后勤人员工资总额的33.02%。

（三）劳保用品领取使用监管不到位

通过查阅业务活动费用明细账发现，2021年该项目劳保用品列支劳



保用品总额为 72282.5 元，占该项目总费用的 9.51%。劳保用品中大盘纸及擦手纸消耗量大，现场未见到验收入库、库存明细及领取记录等有关资料；且缺少相应的验收入库、保管、领取等管理制度及措施，劳保用品领取使用过程中监督管理不规范、不到位。

（四）项目资金核算不准确

通过查阅该项目业务活动费用明细账发现，一是该项目业务活动费用明细账与财政业务一体化管理系统体现的实际支出不符。如财政业务一体化管理系统实际记录 3 月、4 月、7 月、9 月、11 月项目的各项费用支出情况，支出总额 76 万元；但项目费用明细账中，部分支出明细缺失，且支出费用总额为 53.026997 万元，相关财务账目核算不准确。

二是项目费用列支渠道不规范。该项目主要以窗口管理运行费列支相关费用，应由窗口工作经费科目列支相关费用；但经调查，该项目费用通过窗口工作经费科目列支 53.026997 万元，通过工资科目列支剩余费用，费用列支渠道不规范。

（五）后勤人员考核机制不健全

经查阅项目资料了解，发现该项目后勤人员考核机制不健全。后勤人员考核制度只包括《保安人员考核制度》和《保洁员考核制度》，水电工及内勤人员的考核制度缺失；且无相关考核过程资料，无法起到激励和全过程监管的作用，不利于后勤人员综合业务能力的提升。

（六）绩效目标、指标编制不规范

经查阅项目绩效目标批复表，发现该项目绩效目标编制规范性不足，具体问题如下：一是绩效目标编制规范性一般，目标内容编制过于简略，未全面反映项目所要达到的具体目标。二是绩效指标细化、量化程度不足。效益指标中的社会效益指标“保障大厅工作运转”、可持续影响指标“提高窗口人员业务能力”细化程度不足，无法充分反映项目实施带来的具体效益情况。三是满意度指标设置不规范，该项目绩效目



标满意度指标不应设置为“窗口工作满意度”，应设置为“办事企业或群众满意度”，对来服务大厅办理业务的企业办事人员及群众进行满意度考核。

六、有关建议

（一）规范项目资金使用，加强账务处理规范性

建议项目单位一是严格按照项目计划或项目预算批复用途使用资金，合理安排各子项目资金支出计划，加强资金使用的规范性，避免出现资金使用与项目批复或合同规定用途不相符的情况。二是严格按照会计核算制度，规范会计核算流程，合理设置会计科目，做到账实相符、账账相符，保障会计核算工作的合理性、准确性、科学性。三是加强专业培训，不断充实和更新会计理论知识及业务知识，提升会计核算人员的综合素质。

（二）进一步优化后勤人员聘用流程

建议项目单位一是根据《劳务派遣暂行规定》（人社部令 22 号）等相关制度要求，严格控制劳务派遣用工数量，按照“科学定编定岗、提高工作效率、合理使用人员”的原则，根据工作安排和业务范围，详细区分各种岗位类型，根据实际情况分别设置不同岗位目标、岗位任务、人员要求等，编制岗位说明书，根据不同岗位制定不同的后勤人员工资标准，确定后勤人员编制数，进行人员聘用。二是可以采用政府购买服务的方式，对部分后勤工作进行外包，由第三方公司进行管理，合理配置财政资金，节省行政后勤管理成本，提高后勤工作效率及服务质量。

（三）强化劳保用品领用监督管理

建议项目单位严格制定并执行相关劳保用品购买、保管和发放制度，依据各岗位工作性质和劳动条件发放不同的劳动保护用品，不得移作他用或领而不用；对消耗品实行按需采购、节约领用，非消耗品采用交旧领新制，更换非消耗品（手套、刷子等）需提供原有破损物品，以旧



换新。失效、报废的劳保用品要填写报废单写明名称、价格数量、金额、报废原因，经相关负责人审核批准方能报废。

（四）完善后勤人员管理制度建设，强化制度执行落实

一是建议项目单位认真梳理现有关于后勤人员管理的规章制度，进一步完善部门职责、岗位职责、规章制度、工作规程等一系列后勤服务保障工作制度，及时补齐制度短板，制定标准化程度高、可操作性强又科学合理的绩效工资考核指标和完善的考核细则。推行“新建一批、修订一批、废止一批”的后勤人员管理制度建设理念，健全和完善单位后勤人员管理制度体系建设。二是建议项目单位强化制度执行，充分发挥制度的刚性约束。强化对各项制度的学习和落实，通过学习不断了解制度、熟悉制度、理解制度，确保制度执行到人、落实到事，逐步形成学制度、守制度、用制度的自觉。

（五）规范绩效目标及指标编制

一是项目单位在编制项目绩效目标时应对项目的功能进行梳理，包括资金性质、预期投入、支出范围、实施内容、工作任务、受益对象等，明确该项目支出的功能特性；二是依据功能特性，预计项目实施在一定时期内所要达到的总体产出和效果，从而确定该项目所要实现的总体绩效目标，并以定量和定性指标相结合的方式表述；三是依据项目实际情况，对绩效目标进行细化分解，并通过定量分析与定性分析相结合的方式，从产出、效益等方面设定具体的绩效指标，对目标的实现程度给予较清晰、可衡量的指标体现。

以上内容均摘自本绩效评价报告书。欲了解本项目绩效评价的全面情况，请阅读本绩效评价报告书全文。



目 录

一、项目概况.....	1
(一) 项目立项情况.....	1
1. 项目立项依据、环境和条件.....	1
2. 项目总体目标和意义.....	2
(二) 项目预算情况.....	2
1. 项目预算分配依据及因素.....	2
2. 项目投资情况.....	2
3. 资金来源情况.....	2
(三) 项目计划情况.....	3
1. 项目立项时间.....	3
2. 项目批复单位.....	3
3. 项目具体内容.....	3
4. 项目所在区域.....	3
5. 项目计划完成时间.....	4
(四) 项目组织管理.....	4
1. 项目主管部门及实施单位职责.....	4
2. 项目管理组织架构.....	4
3. 项目具体流程.....	4
4. 资金拨付流程.....	4
二、项目绩效目标.....	5
(一) 项目总体目标.....	5
(二) 项目阶段性目标.....	5
(三) 项目绩效指标设置情况.....	7
三、绩效评价工作开展情况.....	8



(一) 绩效评价目的、对象及范围.....	8
1. 评价目的.....	8
2. 评价对象及范围.....	8
(二) 绩效评价原则.....	8
(三) 评价指标体系.....	9
1. 评价指标体系构建.....	9
2. 评价指标设置.....	11
(四) 评价依据、方法及标准.....	18
1. 评价依据.....	18
2. 评价方法.....	19
3. 评价标准.....	21
(五) 绩效评价工作过程.....	22
1. 项目组人员配置.....	22
2. 评价组织实施.....	24
3. 工作程序.....	27
四、项目实施情况.....	34
(一) 项目立项情况.....	34
(二) 项目具体实施.....	34
1. 项目主管部门及实施单位职责.....	34
2. 项目管理组织架构.....	34
3. 项目资金拨付及分配情况.....	34
五、综合评价情况及评价结论.....	36
(一) 综合评价情况.....	36
1. 评价打分方法.....	36
2. 评价得分.....	36
(二) 绩效评价结论.....	38



1. 综合评价结论.....	38
2. 非现场评价情况分析.....	39
3. 现场评价情况分析.....	39
六、绩效评价指标分析.....	40
(一) 项目决策情况 (15 分)	40
1. 项目立项 (4 分)	40
2. 绩效目标 (6 分)	40
3. 资金投入 (预算编制科学性) (5 分)	41
(二) 项目过程情况 (25 分)	41
1. 资金管理 (10 分)	41
2. 组织实施 (15 分)	42
(三) 项目产出情况 (30 分)	43
1. 产出数量 (10 分)	43
2. 产出质量 (10 分)	44
3. 产出时效 (6 分)	44
4. 产出成本 (成本控制有效性) (4 分)	45
(四) 项目效益情况 (30 分)	45
1. 社会效益 (行政审批效率提升) (10 分)	45
2. 可持续影响 (行政审批服务长效性) (10 分)	46
3. 服务对象满意度 (被服务群群众满意度) (10 分)	46
七、成就与经验.....	50
八、存在问题及原因分析.....	52
(一) 资金使用存在违规现象.....	52
(二) 部分后勤人员配置不合理.....	52
(三) 劳保用品领取使用监管不到位.....	52
(四) 项目资金核算不准确.....	53



(五) 后勤人员考核机制不健全.....	53
(六) 绩效目标、指标编制不规范.....	53
九、有关建议.....	55
(一) 规范项目资金使用，加强账务处理规范性.....	55
(二) 进一步优化后勤人员聘用流程.....	55
(三) 强化劳保用品领用监督管理.....	55
(四) 完善后勤人员管理制度建设，强化制度执行落实.....	55
(五) 规范绩效目标及指标编制.....	56
十、其他需要说明的问题.....	57
(一) 评价工作基本前提.....	57
(二) 报告适用范围.....	57
(三) 关于评估相关责任的说明.....	57
(四) 关于影响本项目评价评估局限性的说明.....	57
(五) 提示报告使用者注意事项的说明.....	58
附件：.....	59
(一) 绩效评价得分表.....	59
(二) 问题清单.....	65
(三) 工作底稿.....	67
(四) 项目文件资料照片.....	90
1. 政策法规.....	90
2. 资金申请批复文件.....	92
3. 实施过程资料.....	95
(五) 现场勘查照片（部分）.....	99

一、项目概况

（一）项目立项情况

1. 项目立项依据、环境和条件

2018年5月，中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，意见要求加大转变政府职能和简政放权力度，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、依申请办理的行政审批和公共服务事项，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，不断优化办事创业和营商环境。

2019年5月，省政府办公厅印发《关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施》（鲁政办字〔2019〕83号），制定了8个方面的26条措施，主要包括推进政务服务“一窗受理”，推行主动服务、贴心服务，加快推进政务服务标准化、规范化等内容。

为落实省政府办公厅相关政策措施，进一步推进“一号改革工程”，深化“一次办好”改革，打造更加利企便民的服务环境，2020年，市政府办公室印发《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县行政审批服务工作的实施意见》（淄政办字〔2020〕71号），意见规范市县行政审批服务工作，以相对统一市县划转行政许可事项、统筹调整划转人员力量、明晰审管职责边界、优化审批服务协调联动机制、加强审批服务信息支撑、强化行业支持指导培训等为重点，统筹协调推动相对集中行政许可权改革不断深化，着力构建系统完善、科学规范、权责统一、运转高效的审批服务体系，进一步优化提升营商环境和投资创业环境、激发市场主体活力，增强企业、群众的获得感和满意度。

根据市政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县行政审批服务工作的实施意见》（淄政办字〔2020〕71号）要求，县政



府办公室印发《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》（高政办字〔2020〕29号），意见规范和明确了高青县规范行政审批服务工作的原则、重点任务和实施步骤等内容，为高青县规范行政审批服务工作提供了重要依据。县行政审批服务局根据相关政策及工作部署，组织开展行政审批服务相关工作。

2. 项目总体目标和意义

推行集成办，全面推行“一链办理”主题式服务，不断提高“一业一证”“一证化”改革覆盖广度和深度。实现项目审批“全流程”可视化展示，提升精细化服务水平，不断提升县内企业和群众获得感满意度。帮助协调解决困难问题，助力投资项目“完工即投产”，确保重大项目快落地快推进，助力建设黄河下游腹地新城、推动沿黄流域高质量发展。

（二）项目预算情况

1. 项目预算分配依据及因素

根据县财政局 2021 年度项目支出绩效目标批复表，该项目共批复预算 76 万元，预算资金为县级一般公共预算，用于支付县政务服务大厅保洁、劳保物资采购、广告宣传和窗口人员管理培训工作等窗口管理运行费。

2. 项目投资情况

2021 年，根据高青县级财政状况及项目主管单位提报资金分配意见，县财政局分别于 3 月、4 月、7 月、9 月和 11 月分别拨付 10 万元、20 万元、20 万元、6 万元和 20 万元，共计 76 万元，全额支付当年高青县窗口管理运行费。

3. 资金来源情况

根据县财政局《关于批复 2021 年县级部门预算的通知》（高财字〔2021〕5 号），2021 年该项目资金总额为 76 万元，资金来源为县级一般公共预算。



（三）项目计划情况

1. 项目立项时间

根据中央、省、市有关文件精神 and 县政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》（高政办字〔2020〕29号）要求，县行政审批局于2020年组织项目立项，推进行政审批服务工作“一次办好”改革，提升政务服务效率及质量。

2. 项目批复单位

县政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》（高政办字〔2020〕29号），县行政审批服务局形成项目预算，报县财政局相关业务科室审核，县财政局审核后批复该项目。该项目批复单位为县财政局。

3. 项目具体内容

该项目为延续性项目，自2020年开始实施。县行政审批服务局跟据相关政策及工作部署，组织开展当年行政审批服务工作，县行政审批服务局政务服务大厅（以下简称“服务大厅”）具体实施行政审批服务相关工作。

服务大厅位于高青县高苑东路7号，于2019年2月1日正式投用，建筑面积约1万平方米，进驻32个职能部门，设置服务窗口196个，窗口工作人员200余人。整合设立投资项目审批、商事登记、不动产登记、社会事务4类综合办理功能区，建有母婴室、政务驿站、自助服务区等便民服务设施。

2021年高青县窗口管理运行费用用于服务大厅的保洁、水电工工资缴纳，服务大厅劳保物资采购，广告宣传，窗口人员管理培训等工作的开展。

4. 项目所在区域

根据县政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行



政审批服务工作的实施意见》（高政办字〔2020〕29号），该项目所在区域为高青县，主要针对服务大厅及196个服务窗口开展相关工作。

5. 项目计划完成时间

根据相关文件及预算安排，该项目以年为单位组织实施，当年安排项目预算资金，用于本年度的服务大厅相关费用支出。

（四）项目组织管理

1. 项目主管部门及实施单位职责

根据相关政策文件，该项目由县行政审批服务局负责组织开展相关工作。项目实施过程中，县行政审批服务局负责拟定年度工作计划，服务大厅负责具体执行相关工作。

2. 项目管理组织架构

该项目由县行政审批服务局负责组织开展相关工作，县财政局负责项目资金申请的审核、预算指标下达及资金支付等工作。

3. 项目具体流程

县行政审批服务局根据年度工作计划，结合实际工作情况，完整履行了预算申报、批复等立项程序。该项目报县政府办公室，经人大审议通过后，由部门进行预算申报，财政部门经审核后批复预算。

4. 资金拨付流程

2021年，县财政共拨付该项目资金76万元，其中3月拨付10万元，4月拨付20万元，7月拨付20万元，9月拨付6万元，11月拨付20万元。



二、项目绩效目标

（一）项目总体目标

不断提升精细化服务水平，提升县内企业和群众获得感满意度，推动行政审批服务提质增效。帮助协调解决困难问题，助力投资项目“完工即投产”，确保重大项目快落地快推进，助力建设黄河下游腹地新城、推动沿黄流域高质量发展。

（二）项目阶段性目标

按照 2021 年度工作计划，完成保洁、水电工工资缴纳，大厅劳保物资采购，广告宣传，窗口人员管理培训等工作的开展。



项目支出绩效目标申报表
(2021 年度)

项目名称	窗口管理经费			
主管部门	高青县行政审批服务局	预算执行单位	高青县行政审批服务局	
项目类型	上年原有项目			
项目期限	2021 年 1 月 1 日-2021 年 12 月 31 日			
项目资金申请 (万元)	76			
项目绩效年度目标				
按照年度工作计划, 完成保洁、水电工工资缴纳, 大厅劳保物资采购, 广告宣传, 窗口人员管理培训等工作的开展。				
年度绩效指标				
一级指标	二级指标	三级指标	指标内容	指标值
产出指标	数量指标	广告宣传次数	广告宣传次数	≥20 次
		劳保物资采购次数	劳保物资采购次数	≥30 次
		窗口管理人员与培训次数	窗口管理人员与培训次数	≥5 次
	质量指标	人员培训覆盖率	人员培训覆盖率	100%
	时效指标	各项工作开展及时性	各项工作开展及时性	及时
	成本指标	费用控制率	成本使用控制情况	≤100%
效益指标	社会效益指标	保障大厅工作运转	保障大厅工作运转	保障
	可持续影响指标	提高窗口人员业务能力	提高窗口人员业务能力	提高
社会公众或服务对象满意度指标	满意度指标	窗口工作满意度	窗口工作满意度	≥98%
其他说明				



（三）项目绩效指标设置情况

绩效指标设置方面，该项目共设置了 9 个绩效指标，其中产出指标 6 个，包括广告宣传次数、劳保物资采购次数、窗口管理人员与培训次数、人员培训覆盖率、各项工作开展及时性、费用控制率等指标；效益指标 3 个，包括保障大厅工作运转、提高窗口人员业务能力和窗口工作满意度等指标。

三、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象及范围

1. 评价目的

通过开展项目绩效评价，了解该项目是否按照有关制度办法实施，掌握该项目的组织实施情况和资金的管理使用情况，总结项目产出和效益等；运用科学、规范的绩效评价方法，客观公正地反映项目预期目标实现程度，考评资金支出效率及其所产生的相关效益、可持续影响。

通过绩效评价，总结项目实施的经验做法，查找资金使用与管理中的薄弱环节，发现项目实施过程中存在的问题，提出有针对性的改进意见和建议。通过绩效评价，督促项目单位切实采取措施改进、加强项目管理，进一步提高项目资金管理水平和预算资金使用效益。通过绩效评价，为促进完善财政政策、改进预算管理提供依据，为后续财政预算资金安排提供重要参考，提高财政资金配置效率。

2. 评价对象及范围

本项目绩效评价对象为 2021 年高青县窗口管理运行费项目。结合资金划拨程序、资金管理规范及绩效目标要求等，将评价对象细化为以下几方面内容：

（1）项目决策情况，包括项目立项依据充分性、程序规范性，绩效目标合理性、指标明确性，项目预算编制科学性等；

（2）项目过程情况，包括项目预算执行率及资金使用合规性，实施单位组织管理规范情况、管理制度建立情况、制度执行情况及合同执行情况等；

（3）项目产出及效益情况，包括项目产出数量、质量、时效、成本等情况，项目实施所产生的直接或间接的效益、可持续影响及服务对象满意度等。

（二）绩效评价原则



1. **科学规范原则**。按照绩效评价工作规范，按照科学可行的要求，开展绩效评价各个环节的工作；
2. **政策相符原则**。依据项目的政策要求、法律法规、制度规划、技术标准、行业规范等组织实施；
3. **绩效相关原则**。针对具体支出及其产出绩效进行，评价结果清晰体现支出和产出绩效之间的关联关系；
4. **依据充分原则**。绩效评价建立在充分掌握相关数据、证据的基础上，通过科学的分析方法，得出客观的结论、意见和建议；
5. **公正公开原则**。绩效评价符合真实、客观、公正的要求，依法公开并接受监督；
6. **独立评价原则**。通过道德自律和制度约束，排除内在、外在因素的干扰和影响，保持绩效评价的独立性、公正性。

（三）评价指标体系

1. 评价指标体系构建

基于中央、省、市、县最新的一系列政策、法规、制度，结合本地行政管理政策、措施环境，参照本地经济社会发展以及财政供给水平，区别不同部门、不同地域的项目特点，科学、客观地设置本项目绩效评价指标体系。

① 评价指标体系初构

围绕本项目所计划实现的中长期目标和阶段性目标，采取有效的统计基本理论与分析方法，构造评价指标体系框架。首先对项目的覆盖由整体分解到局部、由面落实到点，以求体现评价对象各个方面；然后由点汇集到面、由局部总结到整体，反映评价对象的整体目标。以此反复设计检验，进一步完善评价指标体系。

② 评价指标体系检验

指标体系经过检验、完善后，将获取的评价对象初步数据引入指标

体系进行测试和验证。测试和验证划分三个区间进行，包括左端区间测试、常规区间测试、右端区间测试，在左端和右端区间采取极限测试，以是否满足体现评价对象的特点和总体情况为标准，满足要求的指标予以保留，反之则调整或删除。通过对指标体系进行优化，以更加科学、系统、客观和全面地反映评价对象。

③评价指标体系使用

经测试检验、调整优化的指标体系，是绩效评价的核心。本次全部评价活动围绕指标体系开展，包括数据资料收集、取证、分析、定性以及撰写绩效评价报告等。撰写绩效评价报告既是对指标体系使用过程，也是对指标体系的最终检验，在使用中发现指标体系存在的问题，并根据问题逐步完善，保证评价结果的科学性和合理性。

我们围绕充分体现和真实反映项目的绩效状况这一核心，以指标的实用性、可操作性和可实现性为导向，按照定量分析与定性分析相结合的原则设置相关绩效指标。

定量分析。在设定指标时，评价工作组首先考虑相关指标是否可以量化，对于可以量化的指标，收集和对比项目相关数据资料，对评价对象做出可量化的数值判断。定量分析评价主要是对目标期内各指标数据进行统计，通过建立相关计算方法对统计数据进行分析，得到反映被评价对象客观情况的数值化评价结果。

定性分析。对于无法量化的定性指标，如项目立项，绩效目标设定，预算编制，项目组织管理，项目实施带来的效益及影响等方面，按照所确定的评价依据，结合相关政策、法规、制度及相应的经济环境因素，并结合专家经验判断、横向比较等方法，取得判断基础或依据，对相关指标进行综合分析，科学、公正地进行定性描述。

我们将梳理分析出的核心指标从决策、过程、产出及效益等方面进行细化和分解，补充可靠性分析、有效性分析等相关数据，最终形成完



整指标体系。

2. 评价指标设置

本项目绩效评价指标的设置遵循定性、定量相结合的原则，参照行业、专业标准及采集的相关数据材料制定评价标准，对评价目标进行逐步分解，设置实用性、可操作性和可实现性较强的绩效指标，根据相关规定并结合项目特点赋予指标权重与指标分值。

评价指标分为项目决策、项目过程、项目产出及效益等部分，总分为 100 分，每部分分值分配如下：

(1) 项目决策 15 分，该部分反映项目立项依据是否充分、是否经过科学的决策程序，绩效目标设置是否合理、指标是否明确，项目预算编制是否科学、合理等情况。

(2) 项目过程 25 分，该部分反映项目实施过程情况，包括项目资金管理和组织实施两方面内容。主要包括项目预算执行率及资金使用合规性，项目组织管理规范性、管理制度健全性、制度执行有效性、合同签订与执行、项目验收规范性等。

(3) 项目产出及项目效益共 60 分，该部分反映项目产出数量、质量、时效、成本等按项目目标要求的实现程度，项目产生的效益、可持续影响及服务对象满意度等。

核心指标设置方面，将“资金使用合规性”指标作为核心指标进行重点考核。

否决性指标方面，设置 1 项否决性指标，重点关注项目实施过程中的资金使用违法及严重不合规、提交资料真实合规性等情况，如出现相关情况，则本项目绩效评价等级直接为“差”。

指标体系中，核心指标及否决性指标均加注“★”以区别与其它指标。

本项目绩效评价指标体系如下：



2021 年高青县窗口管理运行费项目绩效评价指标体系

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	数据来源	证据收集方式
项目决策 (15分)	项目立项 (4分)	立项依据充分性 (2分)	考察项目立项依据充分性，项目立项是否符合相关政策、发展规划以及部门职责要求。	① 符合政策、发展规划要求计 1 分，不符合计 0 分； ② 属于部门工作职责范围计 1 分，不属于计 0 分。	相关政策文件、部门文件等	非现场评价
		立项程序规范性 (2分)	考察项目立项的规范性，项目申请、设立过程是否符合相关要求。	① 项目按照规定程序申请设立计 0.5 分； ② 审批文件、材料符合相关要求计 0.5 分； ③ 事前经过必要可行性研究、论证、评估等过程计 1 分。	项目立项程序文件、审批文件、决策文件等	非现场评价
	绩效目标 (6分)	绩效目标合理性 (3分)	考察项目绩效目标与实际实施相符情况，项目绩效目标设定依据是否充分，是否符合客观实际。	① 按要求设立绩效目标计 1 分； ② 绩效目标合理可行、依据充分计 1 分； ③ 绩效目标与实际工作内容相符计 1 分； 以上各项每存在一处不规范，扣 1 分。	项目绩效目标申报表、项目产出效益材料等	非现场评价
		绩效指标明确性 (3分)	考察绩效目标的明细化情况，依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。	① 将绩效目标细化分解为具体绩效指标计 1 分，未细化分解计 0 分； ② 绩效目标通过清晰、准确、可衡量的指标值予以体现计 2 分，未设置清晰、准确、可衡量的指标值计 0 分。	项目绩效目标申报表、绩效考核材料等	非现场评价



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	数据来源	证据收集方式
项目决策 (15分)	资金投入 (5分)	预算编制科学性 (5分)	考察项目预算编制科学性、合理性等情况,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。	① 预算编制经过科学论证计 1 分, 未经论证计 0 分; ② 预算内容与项目内容匹配度高计 2 分, 匹配度一般计 1 分, 完全不匹配计 0 分; ③ 预算额度测算依据充分、标准明确计 1 分, 无依据、标准计 0 分; ④ 预算确定资金量与工作任务匹配度高计 2 分, 匹配度一般计 1 分, 完全不匹配计 0 分。	项目预算编制材料、绩效目标申报表等	非现场评价
项目过程 (25分)	资金管理 (10分)	预算执行率 (4分)	考察项目预算执行情况, 预算资金是否按照计划执行。	① 预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%; ② 本项得分=预算执行率×4 分。	项目预算资金批复材料、资金支出使用材料等	非现场评价
		★资金使用合规性 (6分)	考察项目资金使用规范性, 项目资金使用是否符合相关财务管理制度规定。	① 资金使用符合国家法规、财务管理制度及专项资金办法的规定计 1 分, 不符合计 0 分; ② 资金拨付审批程序和手续规范完整计 2 分, 不规范计 0 分; ③ 资金使用符合项目批复或合同规定用途计 3 分, 不符合计 0 分; 资金使用无截留、挤占、挪用、虚列支出等情况, 出现上述情况本级指标分值计 0 分。	财经法规文件、财务制度文件、部门资金审批拨付财务资料、有关合同等	非现场评价



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	数据来源	证据收集方式
项目过程 (25分)	组织实施 (15分)	组织管理规范性 (3分)	考察项目组织管理的规范性，包括管理机构是否健全、项目实施组织架构和职责分工是否明确等。	① 项目管理机构健全、实施组织架构完整，“是”得1.5分，“否”得0分； ② 项目人员职责分工是否明确，“是”得1.5分，“否”得0分。	项目管理过程文件资料等	非现场评价
		管理制度健全性 (4分)	考察项目单位管理制度建设情况，项目单位财务、业务管理制度是否健全。	① 建立相关财务和业务管理制度计2分，未建立计0分； ② 相应的财务和业务管理制度健全、规范、有效计2分，制度缺失或不规范计0.5分，无相关制度计0分。	单位财务、业务管理制度文件等	非现场评价
		制度执行有效性 (4分)	考察相关管理制度执行有效性，项目实施是否符合相关管理规定。	按照相关管理制度组织实施项目，且项目实施过程规范，符合相关要求计4分，每存在一处不符合要求，扣1分，本项分值扣完为止。	项目过程资料	非现场评价
		合同签订与执行 (4分)	合同内容是否严谨、明确，执行是否到位，用以反映和考核合同对项目顺利实施的有效保障情况。	① 合同主体是否符合相关文件要求； ② 合同内容是否严谨、明确； ③ 合同执行是否到位。 共4分，每项有一处不符合要求扣1分。	项目相关合同、项目过程资料等	非现场评价



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	数据来源	证据收集方式
项目产出 (30分)	产出数量 (10分)	广告宣传次数 (3分)	考察广告宣传开展情况,用以反映和考核政策、知识的实现程度。	① 完成比例=(实际组织开展广告宣传次数/年度计划广告宣传次数)×100%; ② 该项得分=完成比例×3分。	项目过程资料	非现场评价
		劳保物资采购次数 (4分)	考察劳保物资实际采购情况,用以反映和考核大厅劳保用品物资保障程度。	① 完成比例=(实际劳保物资采购次数/年度计划采购次数)×100%; ② 该项得分=完成比例×4分。	项目采购清单、合同等	非现场评价
		窗口管理人员完成培训次数 (3分)	考察窗口管理人员培训开展情况,用以反映和考核事项办理程度。	① 完成比例=(实际组织开展培训数量/年度计划培训数量)×100%; ② 该项得分=完成比例×3分。	项目过程资料	非现场评价
	产出质量 (10分)	窗口服务工作质量 (4分)	考察窗口工作人员各项工作的完成质量情况,业务办理是否规范,是否存在被投诉现象,是否存在吃拿卡要、故意刁难等违规行为。	各项工作均按照相关要求开展,完成情况良好计4分;每存在一处不符合扣1分,此项分值扣完为止。	项目过程资料、考核相关资料、现场查勘等	非现场评价、现场评价
		一窗受理窗口累计受理审批事项数量 (3分)	考察一窗受理窗口全年累计受理审批事项数量,用以反映工作完成情况。	① 实际完成数量≤8000件,得1分; ② 8000<实际完成数量≤10000件,得1.5分; ③ 10000<实际完成数量≤12000件,得2分; ④ 实际完成数量>12000件,得3分。	项目过程资料、现场查勘等	非现场评价
		免费帮办代办事项数量 (3分)	考察该项目为办事企业、群众减少跑腿情况。	① 实际完成数量≤1000件,得1分; ② 1000<实际完成数量≤2000件,得1.5分; ③ 2000<实际完成数量≤3000件,得2分; ④ 实际完成数量>3000件,得3分。	项目过程资料、现场查勘等	非现场评价



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	数据来源	证据收集方式
项目产出 (30分)	产出时效 (6分)	各项工作开展及时性 (3分)	考察项目产出时效目标实现程度。	项目按计划如期完成计3分；未如期达到不得分。	项目过程资料、现场查勘等	非现场评价
		服务响应及时性 (3分)	考察该项目对于办事企业、群众相关服务响应时间是否符合要求。	项目涉及的服务响应时间是否符合时间要求，全部符合得3分，每存在一次超时响应扣1分，本项分值扣完为止。	项目过程资料、现场查勘等	非现场评价
	产出成本 (4分)	成本控制有效性 (4分)	考察项目实施过程中成本支出及成本控制情况	项目实施过程中： ① 相关成本支出符合相关政策及项目规定的方向，计2分；存在1处不规范、不符合扣1分，扣完为止。 ② 成本控制措施建立健全，成本控制工作开展有效，计3分；存在1处不规范、不合理、未建立健全、未组织实施等情况扣1分，扣完为止。	项目政策文件、绩效目标、财务资料、成本控制措施等过程资料	非现场评价
项目效益 (30分)	社会效益 (10分)	行政审批效率提升 (10分)	考察项目实施产生的社会效益情况。	① 通过项目的实施是否有利于规范政务服务标准和流程，提升办事群众满意程度； ② 通过项目的实施是否为办事群众提供更多便利； ③ 通过项目的实施是否有助于减轻审批人员工作量，提升行政审批效率。 结合项目资料与现场查勘情况进行评定，效益情况良好计10分；效益情况一般计5分；无明显效益计0分。	分析收集的各项资料、现场查勘情况	非现场评价、现场评价



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	数据来源	证据收集方式
项目效益 (30分)	可持续影响 (10分)	行政审批服务 长效性 (10分)	考察项目实施产生的可持续性影响,包括是否有利于提升政府服务水平,提高办事效率,优化营商环境等。	结合项目资料与现场查勘情况进行评定:具有良好的可持续发展能力计10分;可持续发展能力一般计5分;可持续发展能力不足计1分。	分析收集的各项资料、现场查勘情况	非现场评价、现场评价
	服务对象 满意度 (10分)	被服务群众 满意度 (10分)	考察办事企业和群众对行政审批服务的满意程度。	满意度=(有效问卷实际总得分/问卷总分)×100%。 ① 满意度在90%(含)~100%之间,得10分; ② 满意度在80%(含)~90%之间,得7分; ③ 满意度在60%(含)~80%之间,得4分; ④ 满意度小于60%(含),得0分。	满意度调查问卷等	非现场评价、现场评价
★否决性指标	① 在项目实施过程中,如存在资金截留、挤占、挪用等情况,则本项目绩效评价等级直接为“差”。 ② 在项目实施过程中,如存在相关部门报送虚假项目申报材料的情况,则本项目绩效评价等级直接为“差”。					



（四）评价依据、方法及标准

1. 评价依据

我们深入调查、研究分析本项目的资金投入、使用及项目实施过程，总结归纳了政策法规、管理办法及技术规范、实施过程文件、参考资料和监督文件等五个类别，作为本次绩效评价的评价依据。具体如下：

类别	评价依据
政策法规	国务院《关于规范国务院部门行政审批行为改进行政审批有关工作的通知》（国发〔2015〕6号） 中共中央办公厅 国务院办公厅《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号） 省政府办公厅《关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施》（鲁政办字〔2019〕83号） 市政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县行政审批服务工作的实施意见》（淄政办字〔2020〕71号） 县政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》（高政办字〔2020〕29号）
管理办法 及 技术规范	县行政审批服务局《关于落实〈高青县人民政府关于持续深入优化营商环境的实施意见〉配套措施》 《高青县县级行政审批事项目录》 《高青县行政审批与监管协调联动实施办法》 《高青县行政审批服务局权责清单》 《高青县行政审批服务局重大执法决定法制审核目录清单》 各级党委政府、相关部门制定印发的其他各类规范性、指导性文件
项目实施 过程文件	《高青县行政审批服务局2021年政务公开工作实施方案》 《高青县行政审批服务局2021年政务公开工作培训计划》 《新冠肺炎疫情常态化防控工作方案》（高行审〔2022〕4号） 绩效目标批复表 财务记账凭证、收入支出明细账等 涉及该项目的其他各类往来性、阶段性、总结性文件资料
参考材料	涉及该项目或其他同类项目的、与本项目有比对意义的相关文件资料
监督文件	《中华人民共和国预算法》 《中华人民共和国预算法实施条例》（国务院令 第729号） 《中华人民共和国民法典》 《财政违法行为处罚处分条例》（国务院令 第427号） 审计报告、财政监督检查报告、督查督导结论以及其他监督检查制度等



2. 评价方法

通过研究分析本项目的实施情况，我们根据我公司确定的技术原则，采取比较法、案卷研究法、专家评判法、实地测评法、问卷调查法相结合的方式。

(1) 技术原则

在具体分析方面，我们秉承以下技术原则组织进行：

1) 宏观分析与微观分析相结合。既注重从经济社会发展宏观全局分析财政投入对经济社会发展的整体带动作用，又从项目具体目标实现情况研究预算资金投入的科学性和有效性。

2) 把握全局与抓住主要矛盾相结合。全面分析研究整体因素对项目实施、项目实现的综合影响，同时根据项目自身特点，侧重分析预算资金投入因素，重点体现财政投入所要解决的主要目标。

3) 总量分析与结构分析相结合。首先分析总量指标，形成基本判断；同时进行结构分析，分析各类因素作用所形成的静态均衡、各类因素发展变化所形成的动态均衡。据此对基本判断进行客观修正，从而对目标的分析更趋科学、合理。

4) 定性分析与定量分析相结合。通过定量分析获得目标的特征和关系，在此基础上进行定性分析，获得目标的运行规律。

5) 纵向对比与横向对比相结合。纵向分析考察指标的运行轨迹和变动趋势，横向分析考察指标之间的均衡性、协调性与合理性，两者结合以充分印证分析判断。

6) 短期分析与长期分析相结合。对短期数据分析获得目标的动态和细节，对长期数据分析获得目标的运行规律，两者结合分析得出目标的真实特征。

最终形成符合实际的、有针对性的评价结论和意见建议。

(2) 分析方法

1) 比较法

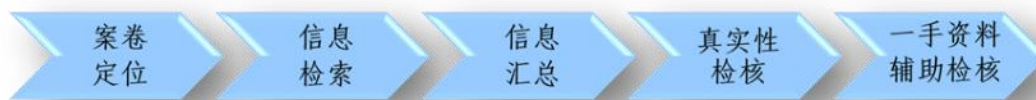
通过对绩效目标与实施结果、历史情况与当期情况、不同部门或地区同类项目的比较，综合分析绩效目标实现程度。

2) 案卷研究法

案卷研究法是绩效评价的重要信息采集手段，从现有资料的梳理中获得与本项目相关的、可证实或反映项目真实情况的有效证据资料，用于项目分析、判断、评价。

案卷研究的证据收集包括案卷定位、信息检索、信息汇总、真实性检核、一手资料辅证检核等五个步骤。

案卷研究流程图



3) 专家评判法

专家评判法是引入与相关领域的专家，运用其专业知识和经验，根据本项目评价依据所规定的资料目录，审核本项目绩效指标体系、评价分析方法，评议所得出的绩效结论、存在问题及意见建议等，发现评价实施过程中可能存在的问题，为绩效评价工作提供定性参考意见。

专家评审会实施程序



4) 实地测评法

实地测评法是对被评价项目的决策、实施、产出情况进行实地勘察与计量的方法，是绩效评价中不可缺少的重要方法。评价过程中根据委托方要求和项目特点，确定被测评对象的范围、规模、类别、数量以及



分布情况，研究确定符合实际、科学可行的测评方法，深入现场进行目测观察、实地测量、实体鉴别、询问或问卷等，并配合视音频、图片等媒体介质予以取证存档。

5) 问卷调查法

问卷调查法通过定位项目相关利益群体，大规模收集其态度评价信息，形成具有代表性的结构化证据。问卷调查可以通过抽样组织大样本的调查，了解社会公众或服务对象对该项目的满意程度，以发现问题，为财政资源配置和财政政策的制定提供公众意见层面的决策依据。在绩效评价过程中，我们根据项目特点，分析项目对社会公众或服务对象的影响程度，判断组织问卷调查的必要性、可行性，与委托方进行沟通，经委托方同意后确定是否组织问卷调查。

3. 评价标准

绩效评价采用定性分析与定量考核相结合方法，对定性考核指标采用分析打分，对定量考核指标采用量化打分。评价结果以评分和评级相结合的方式予以体现。

绩效评价分值。评价得分采用总分百分制，按照所确定的本项目指标体系指标标准及其权重与分值，逐项打分汇总得出。

绩效评价等级。评价结果分为优、良、中、差四个档次，根据评价分值，确定评价对象对应的档次。

具体分值与等级见下表：

等级	优	良	中	差
分值	90（含）~100分	80（含）~90分	60（含）~80分	<60分



（五）绩效评价工作过程

1. 项目组人员配置

（1）评价工作组

根据本项目实际情况，公司选调精干、专业人员组项目绩效评价工作组。工作组设工作组组长 1 名及工作组成员若干名，所有工作组成员均具备一定的专业知识和丰富的绩效评价工作经验。同时公司组织相应的专家加入评价工作组，专家均为本公司长期签约特聘专家，是本公司特聘专家库成员。

本项目评价工作组具体人员名单如下：

主评人（工作组组长/项目负责人）：高峰

工作组成员：李九梅（专家）、史成东（专家）、朱振中（专家）、李莹、田超

工作组组长主要负责组织项目前期调研、评价实施方案设计、指标体系的构架与建立、评价过程的组织实施、评价报告的撰写指导与审核。

工作组专家成员主要对评价方案与报告中的专业内容进行把关，包括评审指标体系与指标值的设计、采集，参与项目的实地勘察，评议评价结论、发现问题和意见建议等，从自身专业领域出发，提出专业的意见。

工作组其他成员主要参与评价实施方案的设计与撰写、项目相关资料的收集、负责指标体系各项指标的设计、评价标准的选择、评分细则的制定，负责实地现场查勘、测评，负责分指标的核查取数工作，负责绩效指标的具体分析，编制相应的评价工作底稿，参与评价报告的撰写。

（2）质量控制组

根据项目实际情况设置质控组，负责评价程序的规范性监管、采用数据资料的合规性审查、结论意见的定性依据审查等方面工作。

（3）专业审核委员会



负责公司发展战略决策与项目决策，负责对外提供咨询服务成果的专业审核。审委会成员均为本公司高管及执业专家，在省内绩效评价领域业绩突出、经验丰富，是公司业绩成果质量的专业保障。公司所有业务成果均须经专业审核委员会审核通过后方可对外提供、报送。

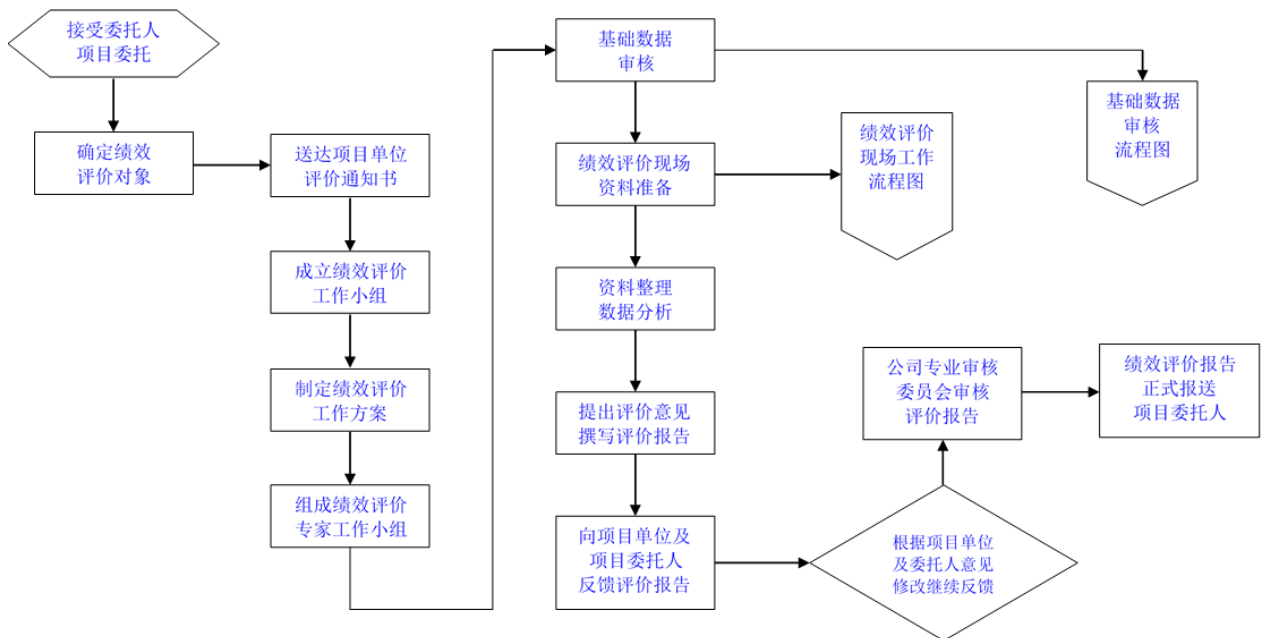
高青县 2021 年度窗口管理运行费项目绩效评价工作组人员配置

序号	姓名	在本项目中担任任何职务	职务/职称/学历	现从事专业
评价工作组				
1	高峰	主评人 (工作组组长/ 项目负责人)	董事长/研究生	财政管理咨询、数据分析、 课题研究
2	李九梅	工作组成员 (专家)	副总经理/注册会计师	行政管理、社会保障 管理、会计学
3	史成东	工作组成员 (专家)	教授/博士	管理科学与工程
4	朱振中	工作组成员 (专家)	教授/博士	管理科学与工程
5	李莹	工作组成员	规划发展部 项目经理/本科	经济与金融、绩效评价
6	田超	工作组成员	业务二部 项目经理/本科	统计学、绩效评价
质量控制组				
1	周憬沫	质控组组长	质控部主任/学士	信息与计算机科学
2	李文婷	质控组组员	质控部/学士	工业设计
专业审核委员会				
1	高峰	审委会主任	董事长/研究生	财政管理咨询、数据分析、 课题研究
2	周晋	审委会副主任	总经理/博士	统计建模、数据分析
3	李九梅	审委会成员	副总经理/注册会计师	行政管理、社会保障管理、 财务管理
4	刘永强	审委会成员	技术总监/ 注册造价师/注册公用设备师	工程造价、 绿色施工评价
5	李文	审委会成员	技术总监/硕士	数据分析、软件工程



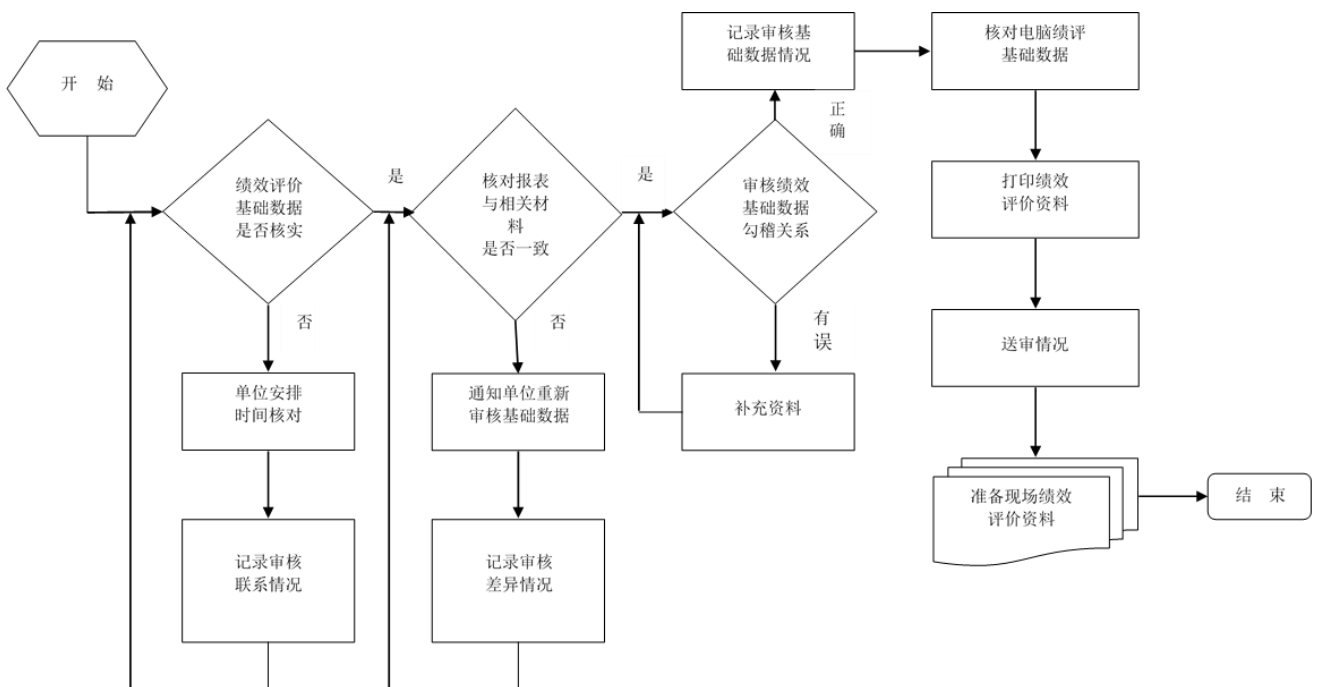
2. 评价组织实施

绩效评价工作流程图



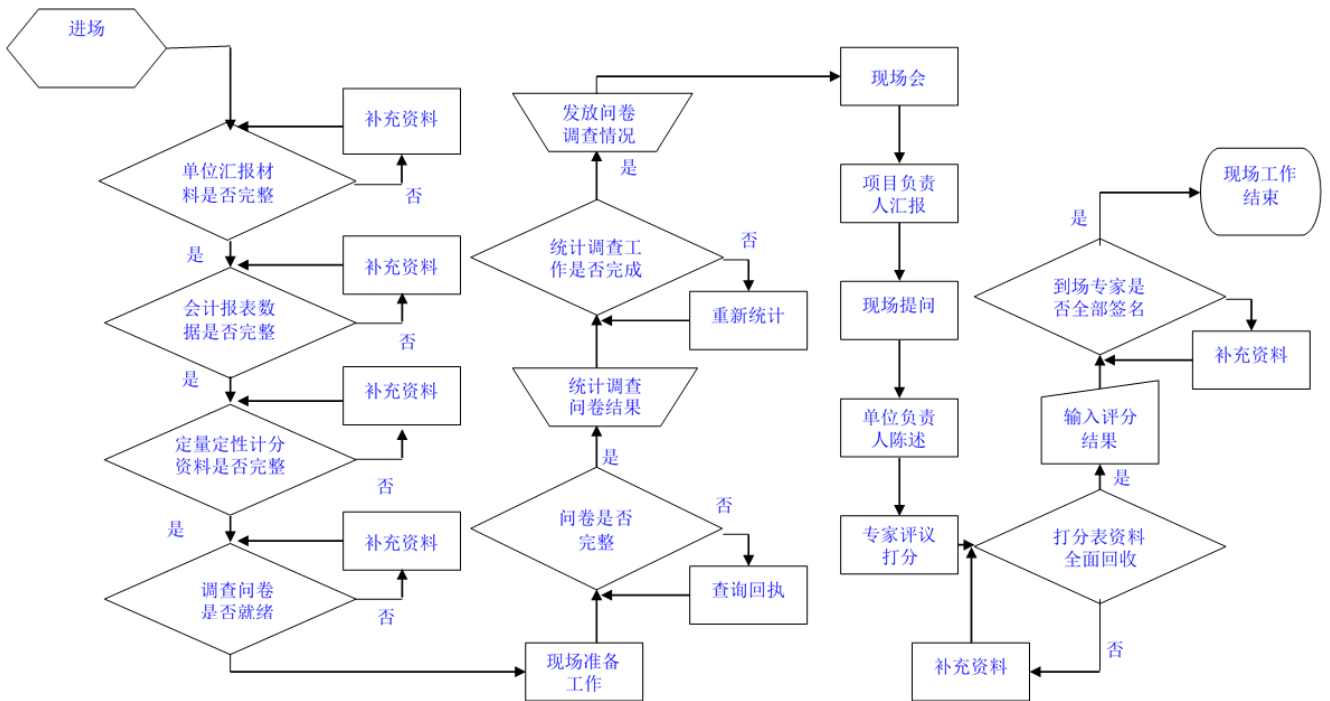


基础数据审核工作流程图





现场工作流程图



3. 工作程序

山东皓诚投资咨询有限公司实行绩效评价“专家评审制”“审委会审核制”“最后一票反对制”工作机制，并贯穿评价准备、评价实施、评价总结的各个阶段，以确保公司知识成果的客观公正与业务质量。

“专家评审制”：山东皓诚与山东理工大学等院校机构和相关领域专家展开深度合作，征集收录区域内覆盖工信科技、财政金融、农林水利、城市建设、工程建设、教育卫生、公共管理等领域的学者、专家，建立了多层次、多领域的外聘专家队伍。在绩效评价过程中，公司通过组织各领域的专家，运用其专业方面的知识和经验，对评价对象过去和现在的状况、发展变化过程进行综合分析与研究，审核评价项目的指标体系和评价方法，评议本项目的绩效评价结论、发现问题和意见建议，发现评价实施过程中可能存在的问题，为绩效评价工作提供定性或定量参考意见。

“审委会审核制”：山东皓诚设立专业审核委员会对服务结果的质量承担最终责任。专业审核委员会成员均为本公司高管及执业专家，在省内绩效评价领域业绩突出、经验丰富。在绩效评价过程中，根据公司评价质量控制制度，充分考虑公司在业务承接、业务计划、业务实施、服务结果提交等各阶段对评价风险的影响因素，确保绩效评价专业质量。公司所有业务成果均须经专业审核委员会审核通过后方可对外提供、报送。

“最后一票反对制”：基于“第十人理论”，山东皓诚在评价方案、评价指标体系以及评价报告的审核、审议、总结过程中，实行“最后一票反对制”。即为了使讨论深化，在全体成员意见趋于一致时，最后一位成员必须提出反驳意见。反对者在对讨论方向或初步结论表示赞成的同时，不受限制地、从不同角度提出相反意见，对讨论的前提、过程、结论提出质疑，探讨其中可能存在的矛盾与不合理之处，以发现更好的



意见或方法。

(1) 前期准备阶段

1) 成立绩效评价工作组

绩效评价是一项复杂的调查工作，涉及范围广泛，绩效评价人员应接受过良好的教育，具有一定的学历和调查/评估方面的工作经验，具有足够的专业熟练程度，以及良好的个人素养（诚实公正品质、综合思维能力、分析能力、判断能力、创新能力、口头表达、书面写作能力等），能够有效开展评价工作。

山东皓诚投资咨询有限公司绩效评价工作组成员长期参与国家行政运行与社会公共事业运转的实践，具有丰富的行政管理、预算管理以及社会事业发展的理论和经验，对评价对象涉及领域的基础知识和运行情况的了解和掌握，在深度和广度上具有充分的比较优势。公司评价工作组由项目负责人、各相关领域有绩效评价经验的财务、工程、管理等行业的业务人员构成。同时，公司根据项目专业要求，评价过程中聘用相关行业专家从事有关评价工作。聘用专家需要考虑相关专家的胜任能力和经验。还应确保专家独立于被评价项目，并将条件和所需遵守的道德规范（如保密性要求和回避要求等）告知专家。

2) 拟定评价实施方案

项目评价设计思路立足于委托方工作要求和项目特点，在项目评价前期与项目实施单位等进行多次深入沟通的基础上，对项目评价重点及评价要求进行全面梳理及细化，并以此为基础形成“根据项目内容总结委托方评价要求，根据要求明确评价目的，根据目的细化评价指标，根据指标设计评价方法，根据方法获取评价数据，根据数据计算评价结果，根据结果形成评价报告”为主线的基本评价思路。根据项目基本评价思路，评价工作组根据评价工作规范，针对评价目标，在调研、了解评价项目相关单位基本情况的基础上，按照有关规定拟定评价工作的具体评



价方案，主要内容有：项目认识、评价对象、评价目的、评价内容、评价依据、评价指标体系、评价标准、评价方法、组织实施程序、评价质量控制措施、工作组人员配置、工作时间安排、准备评价资料及有关工作要求等内容。方案设计后，由专家评议、公司审委会论证审核后进一步修正、完善，报经委托方审查批准后组织实施。

3) 制定绩效评价指标体系

绩效评价指标体系为评价实施方案中的核心内容，因其与实施方案其他内容相比，在体系上、内容上、程序上具有更强的综合性、多样性和复杂性，且构建过程占用时间较长，本部分独立进行阐述。

评价工作组基于各级党委政府最新的一系列政策、法规、制度，根据不同行业领域的项目特点，参照本地经济社会发展以及财政供给水平，结合不同部门、不同地域的客观因素，科学、合理地设置本项目绩效评价指标体系。具体包括：

- ①评价指标体系初构；
- ②评价指标体系检验；
- ③工作组专家评议；
- ④专业审核委员会审核；
- ⑤报委托方审核；
- ⑥经委托方批准后使用。

(2) 现场评价阶段

评价工作组依据批准后的绩效评价实施方案开展评价工作。工作组组长负责组织评价工作按计划具体实施，评价工作按相关职责和业务内容分解到人，工作组成员各负其责、各司其职，按分工要求开展工作。同时，工作组组长定期进行指导、调度、复核和监督。

评价工作组根据绩效评价工作部署，组织人员进驻项目现场，开展对项目的现场评价工作。



1) 收集资料。评价工作组联系被评价单位，由其提供相关基础资料；评价工作组对所提供数据资料进行整理、核实、审验，确定可采纳资料目录。

2) 实地测评。根据项目实施内容及实际情况，评价工作组组织开展实地勘察和测评工作，如工程类项目重点勘察工程施工现场管理及工程完成情况，查阅相关施工过程资料；采购类项目重点勘察采购设备外观、参数及安装使用情况，查阅采购过程资料；服务类项目重点勘察实际服务工作过程及服务内容情况，查阅服务过程资料等，形成现场评价第一手资料；在此基础上，结合从其他渠道获取的资料，进行交互验证，筛选出可采纳数据资料。

3) 沟通落实。评价工作组到项目现场采取勘查、问询、复核等多种方式，与被评价单位进行沟通交流，对信息不明确的数据资料进行确认，对拟采纳使用的数据资料进行落实。

(3) 非现场评价阶段

评价工作组组织开展非现场评工作，对前期部门、单位报送的项目资料及现场评价过程中收集的项目资料进行案卷研究；通过分类整理、统计汇总、综合分析，按照设立的评价指标、标准、方法实施评价，并形成初步评价结论。

1) 工作组对采集的数据资料进行分类整理、复核，对拟采用材料的合规性、适用性进行鉴定；

2) 依据指标体系分类，确定采用材料的使用环节；同时根据实际情况要求有关单位补充更新资料；

3) 研究政策法规制度条款，核查项目实施的规范性情况；统计、分析相关数据资料，计算核查项目指标的实现程度；

4) 研究分析结果和计算数据，对涉及指标进行总结性描述，阐述所存在问题的表象、程度、原因；



5) 在充分分析的基础上,按照设立的指标体系和评分规则进行打分;

6) 归纳绩效分析结果和问题,综合分析得出初步评价结论。

7) 对评价程序的规范性、采用数据资料的合规性、反映问题的定义烈度、结论意见的定性依据进行审查、复核。

(4) 综合评价分析

一是分析财政资金投入的科学性和有效性,研究财政投入对经济社会发展的整体带动作用;二是运用总量分析形成项目总体情况的基本判断,进而结构分析因素形成的静止均衡、因素发展的变化均衡,对基本判断结果进行客观修正,使目标分析结果更科学、合理;三是采用定量分析获得目标的特征和关系,在此基础上进行定性分析,获得目标的运行规律;四是纵向分析考察指标的运行轨迹和变动趋势,横向分析考察指标之间的协调性与合理性,两者结合以充分印证分析判断;五是对短期数据分析获得目标的动态和细节,对长期数据分析获得目标的运行规律,两者结合分析得出目标的真实特征,最终形成符合实际的、有针对性的综合评价结论和意见建议。

如项目涉及多个区县或部门,则评价工作组根据区县或部门参与项目的实际情况,分区县、分部门进行评价分析,形成分区县、分部门的评价分析结论。

(5) 评价报告撰写与报送

1) 撰写绩效评价报告初稿。按照财政部门绩效评价报告规范要求撰写评价报告,除须符合第三方报告质量要求外,报告内容应体现第三方评价的独立性、客观性、公正性;

2) 送被评价单位就报告反映内容的真实性、完整性征询意见(其中不含我方的绩效分析、反映的问题和提出的意见建议);

3) 工作组专家评议,根据专家意见进行修改;



- 4) 公司专业审核委员会进行审议，根据审议意见进行修改；
- 5) 报送委托方，根据委托方意见作最终修改、定稿；
- 6) 将正式绩效评价报告报送委托方。

正式绩效评价报告定稿后，统一使用 A4纸打印，按规定格式装订，并在规定时间内提交，同时附评价有关资料，包括项目相关资料、工作底稿等。

(6) 档案归集

根据档案管理的有关要求，完善评价工作档案。对前期部门单位报送的项目资料、现场评价资料、非现场评价资料及进行分类归纳，明确档案关键信息条目，形成本项目评价资料档案包；根据评价类型归入公司档案库，以备存查。



高青县 2021 年度窗口管理运行费项目绩效评价工作开展情况

工作内容	工作时间
1. 成立绩效评价工作组。	2022 年 7 月 18 日
2. 拟定绩效评价实施方案。	2022 年 7 月 19 日-21 日
3. 制定绩效评价指标体系 (1) 评价指标体系初构; (2) 评价指标体系检验; (3) 工作组专家评议; (4) 专业审核委员会审核; (5) 报委托方审核; (6) 经委托方批准后使用。	2022 年 7 月 22 日-27 日
4. 评价工作组进驻现场 (1) 收集、整理、核实、审验基础数据和资料; (2) 对评价项目实地测评; (3) 与项目实施单位沟通, 落实项目数据及相关情况。	2022 年 7 月 28 日-8 月 4 日
5. 分析评价 (1) 工作组进行案卷研究, 对采集的数据资料进行分类整理、复核汇总, 同时根据实际情况要求有关单位补充更新资料; (2) 统计、分析相关数据资料; (3) 在掌握充分数据资料基础上, 按照设立的评价指标、标准、分值、方法, 按职责分工进行评议、打分; (4) 得出初步评价结论。	2022 年 8 月 5 日-15 日
6. 绩效评价报告 (1) 拟定绩效评价报告初稿; (2) 与项目实施单位进行沟通, 根据其合理意见进行修改; (3) 形成新的绩效评价报告; (4) 专家评价组进行评议、根据专家组建议进行修改; (5) 专业审核委员会进行审议, 根据审议意见进行修改; (6) 报委托方, 根据意见作最终修改、定稿; (7) 将正式绩效评价报告报送委托方。	2022 年 8 月 16 日-9 月 8 日



四、项目实施情况

（一）项目立项情况

为贯彻落实中央关于深化制度创新加快流程再造的决策部署以及省、市各级党委、政府相关工作部署，2020年市政府办公室印发《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县级行政审批服务工作的实施意见》（淄政办字〔2020〕71号）文件，规范市县级行政审批服务工作，统筹协调推动相对集中的行政许可权改革，着力构建系统完善、科学规范、权责统一、运转高效的审批服务体系，进一步优化提升营商环境和投资创业环境、激发市场主体活力。

根据市政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县级行政审批服务工作的实施意见》（淄政办字〔2020〕71号）要求，县政府办公室印发《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》（高政办字〔2020〕29号），意见规范和明确了高青县规范行政审批服务工作的原则、重点任务和实施步骤等内容，为高青县规范行政审批服务工作提供了重要依据。县行政审批服务局根据相关政策及工作部署，组织开展行政审批服务相关工作。

（二）项目具体实施

1. 项目主管部门及实施单位职责

根据相关政策文件，该项目由县行政审批服务局负责组织开展相关工作。项目实施过程中，县行政审批服务局负责拟定年度工作计划，服务大厅负责具体执行相关工作。

2. 项目管理组织架构

该项目由县行政审批服务局负责组织开展相关工作，县财政局负责项目资金申请的审核、预算指标下达及资金支付等工作。

3. 项目资金拨付及分配情况

根据县财政局《关于批复2021年县级部门预算的通知》（高财字



(2021) 5 号)，2021 年该项目资金总额为 76 万元，资金来源为县级一般公共预算。

2021 年，县财政共拨付该项目资金 76 万元，其中 3 月拨付 10 万元，4 月拨付 20 万元，7 月拨付 20 万元，9 月拨付 6 万元，11 月拨付 20 万元；资金主要用于支付服务大厅保洁、劳保物资采购、广告宣传和窗口人员管理培训工作等费用。



五、综合评价情况及评价结论

（一）综合评价情况

1. 评价打分方法

本次评价采用定性分析与定量考核相结合的方法，对定性考核指标采用分析打分，对定量考核指标采用量化打分，总分百分制，以最终得分确定评价等级。

（1）项目绩效根据绩效指标评分标准直接打分，具体为项目决策 15 分，项目过程 25 分，项目产出 30 分、项目效益 30 分，满分计 100 分；

（2）根据评分标准，达到要求的指标得满分，未达到要求的指标根据评分标准打分，最低得 0 分；

（3）绩效评价等级。评价结果分为优、良、中、差四个档次，根据评价分值，确定评价对象对应的档次。具体分值与档次见下表：

评价分值与评价等级表

等级	优	良	中	差
分值	90（含）~100分	80（含）~90分	60（含）~80分	<60分

2. 评价得分

根据本项目绩效评价指标及评分规则，高青县 2021 年窗口管理运行费项目绩效评价最终得分为 87 分，其中项目决策得分为 12 分，项目过程得分为 17 分，项目产出得分为 28 分，项目效益得分为 30 分。



2021 年高青县窗口管理运行费项目绩效评价得分情况表

一级指标	二级指标	三级指标	设计分值	实际得分
项目决策 (15分)	项目立项 (4分)	立项依据充分性 (2分)	2	2
		立项程序规范性 (2分)	2	2
	绩效目标 (6分)	绩效目标合理性 (3分)	3	2
		绩效指标明确性 (3分)	3	1
	资金投入 (5分)	预算编制科学性 (5分)	5	5
项目过程 (25分)	资金管理 (10分)	预算执行率 (4分)	4	4
		资金使用合规性 (6分)	6	3
	组织实施 (15分)	组织管理规范性 (3分)	3	3
		管理制度健全性 (4分)	4	2
		制度执行有效性 (4分)	4	2
		合同签订与执行 (4分)	4	3
项目产出 (30分)	产出数量 (10分)	广告宣传次数 (3分)	3	3
		劳保物资采购次数 (4分)	4	4
		窗口管理人员与培训次数 (3分)	3	3
	产出质量 (10分)	窗口服务工作质量 (4分)	4	4
		一窗受理窗口累计受理审批事项数量 (3分)	3	3
		免费帮办代办事项数量 (3分)	3	3
	产出时效 (6分)	各项工作开展及时性 (3分)	3	3
		服务响应及时性 (3分)	3	3



一级指标	二级指标	三级指标	设计分值	实际得分
项目产出 (30分)	产出成本 (4分)	成本控制有效性 (4分)	4	2
项目效益 (30分)	社会效益 (10分)	行政审批效率提升 (10分)	10	10
	可持续影响 (10分)	行政审批服务 长效性 (10分)	10	10
	服务对象满意度 (10分)	被服务群众满意度 (10分)	10	10
合 计			100	87

(二) 绩效评价结论

1. 综合评价结论

我们通过对 2021 年高青县窗口管理运行费项目的决策、过程、产出及效益等方面进行全面的综合绩效评价，得出结论如下：

项目决策方面。该项目立项依据充分，符合中央、省、市、县相关政策要求，立项内容属于相关部门工作职责及履职范畴；立项程序规范、符合实际；绩效目标编制规范性一般，目标内容编制过于简略，未全面反映项目所要达到的具体目标；部分绩效指标设置不全面、不细化，部分实施内容未设置相应指标进行考核；预算编制内容与项目内容匹配良好，资金可满足项目工作任务需要。

项目过程方面。该项目预算执行情况良好；资金拨付审批流程及手续规范完整，但部分资金支出不合规；管理机构健全、实施组织架构完整，财务管理制度规范，但个别业务管理制度缺失，且部分管理制度执行不到位，弱化了制度对整个项目流程的规范约束作用。

项目产出方面。经调查，该项目总体产出情况良好，广告宣传次数、劳保物资采购次数和窗口管理人员与培训次数均达到计划目标要求；人员培训实现全覆盖，符合计划目标要求；各项工作开展及时，各项工作完成时间节点均符合计划要求；总体费用控制情况良好，但缺少成本控



制措施。

项目效益方面。一是持续保障服务大厅各项工作正常运转，2021 年服务大厅为 1728 家企业免费刻制印章并申请税控设备，为 3200 余家企业和群众提供免费复印打印和寄递服务，各窗口共受理各类审批事项 16700 余件。二是优化完善行政审批服务流程，“独立审批”制度共实现业务办理 3097 件。

根据本项目绩效评价指标体系及评分规则，确定高青县 2021 年窗口管理运行费绩效评价得分为 87 分，绩效评价等级为“良”。

2. 非现场评价情况分析

本项目绩效评价过程中，评价工作组从项目主管部门调取项目的政策文件、立项资料、申报资料、评审资料、资金申请及批复资料等相关资料，通过对相关文件资料进行研究分析，从项目立项程序、绩效目标指标编制、预算编制、资金管理、组织实施等方面组织开展非现场评价工作，查找项目立项及实施过程中存在的问题。

通过非现场评价，该项目一是部分后勤人员配置不合理；二是部分资金存在违规支出；三是项目资金核算不准确；四是绩效目标、指标编制不规范。具体情况见本报告章节“八、存在问题”。

3. 现场评价情况分析

本项目绩效评价过程中，评价工作组一是对后勤人员工作范围及职责进行现场评价，二是对劳保物资管理、使用进行现场评价。

通过现场评价发现，一是后勤人员考核机制不健全；二是劳保用品领取使用监管不到位。具体情况见本报告章节“八、存在问题”。

六、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况（15分）

1. 项目立项（4分）

（1）立项依据充分性（2分）

为进一步提升政务服务水平，解决企业和群众行政审批办事难、办事慢，多头跑、来回跑等问题。根据中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（国办发[2018]45号）、省政府办公厅《关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施》（鲁政办字〔2019〕83号）、市政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县级行政审批服务工作的实施意见》（淄政办字〔2020〕71号）、县政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》（高政办字〔2020〕29号）等文件，结合该县行政审批工作实际需求，县行政审批服务局组织该项目立项。

该项目立项依据充分，符合中央、省、市、县相关政策要求，符合高青县行政审批服务总体客观需求。

该项指标满分2分，得2分。

（2）立项程序规范性（2分）

窗口管理运行费属于部门正常运转公用经费开支，县行政审批服务局根据年度工作计划，结合实际工作情况，完整履行了预算申报、批复等立项程序。该项目报县政府办公室，经人大审议通过后，由部门进行预算申报，财政部门经审核后批复预算。综合上述情况，该项目立项程序规范。

该项指标满分2分，得2分。

2. 绩效目标（6分）

（1）绩效目标合理性（3分）



经查阅项目绩效目标批复表，该项目绩效目标编制规范性一般，目标内容编制过于简略，未体现服务大厅累计审批事项数量等指标，不能全面反映项目所要达到的具体目标。扣1分。

该项指标满分3分，扣1分，得2分。

(2) 绩效指标明确性 (3分)

经查阅项目绩效目标批复表，发现该项目绩效目标编制规范性不足，具体问题如下：一是绩效指标细化、量化程度不足。效益指标中的社会效益指标“保障大厅工作运转”、可持续影响指标“提高窗口人员业务能力”细化程度不足，无法充分反映项目实施带来的具体效益情况。二是满意度指标设置不规范，该项目绩效目标满意度指标不应设置为“窗口工作满意度”，应设置为“办事企业或群众满意度”，对来服务大厅办理业务的企业办事人员及群众进行满意度考核。扣2分。

该项指标满分3分，扣2分，得1分。

3. 资金投入 (预算编制科学性) (5分)

该项目预算由县行政审批局相关业务科室根据当年工作计划，结合市场实际价格情况组织编制；经局党组会议研究通过后报送县财政局业务科室审核；县财政局审核通过后批复预算，县行政审批局根据批复的预算组织开展相关工作。

该项指标满分5分，得5分。

(二) 项目过程情况 (25分)

1. 资金管理 (10分)

(1) 预算执行率 (4分)

经查阅项目资料，该项目预算批复资金76万元，实际到位资金76万元，实际支出资金76万元，项目预算执行率= $(76\text{万元}/76\text{万元}) \times 100\% = 100\%$ ；该分项得分=预算执行率 \times 4分=4分。

根据评价标准，该项指标满分4分，得4分。



(2) 资金使用合规性 (6分)

经查阅项目相关资料，该项目财务账目编制规范，会计凭证、账簿等文件齐全、有效，但部分资金存在违规支出。该项目资金主要用于保洁、水电工、保安等后勤人员的工资和保险，大厅劳保物资采购，广告宣传，窗口人员管理培训等费用支出。但通过查看该项目支出明细账，发现该项目资金还用于长条桌、三人沙发、藤椅三件套等办公家具的采购，共计 9210 元，相关办公家具主要用于内部办公使用，未应用于服务大厅行政审批服务工作。该部分资金支出使用超出项目批复内容范围，资金支出使用违规。综上所述，该项目资金拨付审批流程及手续规范完整，但部分资金支出使用不符合项目批复用途。扣 3 分。

根据评价标准，该项指标满分 6 分，扣 3 分，得 3 分。

2. 组织实施 (15分)

(1) 组织管理规范性 (3分)

项目由县行政审批服务局负责组织开展相关工作。项目实施过程中，县行政审批服务局负责拟定年度工作计划，服务大厅负责具体执行相关工作。经调查，该项目管理机构健全、实施组织架构完整。

该项指标满分 3 分，得 3 分。

(2) 管理制度健全性 (4分)

经调查，财务管理方面，县行政审批局制定了财务管理制度，制度主要包括预算编制、预算执行、收入管理、支出管理等内容，项目单位财务管理制度规范、健全，符合标准。

经查阅项目资料发现，该项目相关业务管理制度建立不完善，一是后勤人员考核机制不健全，后勤人员考核制度只包括《保安人员考核制度》和《保洁员考核制度》，水电工及内勤人员的考核制度缺失；二是低值易耗品管理制度缺失，缺少相应的验收入库、保管、领取等管理制度。扣 2 分。

该项指标满分 4 分，扣 2 分，得 2 分。

(3) 制度执行有效性 (4 分)

经调查，发现该项目相关管理制度执行不到位、落实不严格，一是考核制度执行不到位，如保安人员、保洁员考核工作过程资料缺失，无法确认相关考核工作的开展情况及考核结果；二是劳保用品领用监督管理不到位，缺少相应的验收入库、保管、领取等监督管理措施及过程资料。扣 2 分。

该项指标满分 4 分，扣 2 分，得 2 分。

(4) 合同签订与执行 (4 分)

经查阅资料，县行政审批服务局与保安、保洁服务公司均签订了相关项目合同协议，但未与 3 名水电工及 4 名内勤人员签订相关劳动合同协议，合同签订不规范，合同管理制度执行不到位。扣 1 分。

该项指标满分 4 分，扣 1 分，得 3 分。

(三) 项目产出情况 (30 分)

1. 产出数量 (10 分)

(1) 广告宣传次数 (3 分)

经查阅项目相关资料，发现该项目通过发放政策宣传“明白纸”、在服务大厅内外设置宣传展板、到化工产业园和经济开发区开展活动、利用新媒体平台进行政策宣传等，实际开展广告宣传 100 余次，符合项目绩效目标要求。

该项指标满分 3 分，得 3 分。

(2) 劳保物资采购次数 (4 分)

经查阅项目相关资料，该项目实际完成大盘纸、一次性手套、洁厕灵等劳保物资采购 39 次，符合项目绩效目标要求。劳保物资采购次数与采购计划一致。

该项指标满分 4 分，得 4 分。

(3) 窗口管理人员完成培训次数 (3 分)

经查阅项目相关资料，该项目实际完成窗口管理人员培训 20 次，达到项目绩效目标要求。

该项指标满分 3 分，得 3 分。

2. 产出质量 (10 分)

(1) 窗口服务工作质量 (4 分)

通过查阅资料及现场查勘了解，该项目服务大厅窗口工作人员着装规范，工作期间未发现聚众聊天、上网玩游戏、看视频、吃零食等与工作无关的行为。大厅导询台配备人员业务熟练、服务热情，可有效完成引导咨询、帮办代办工作，能够耐心解答办事群众问询。经进一步调查，工作人员在业务受理过程中不存在“吃拿卡要”等严重违规行为，政务服务过程规范。

该项指标满分 4 分，得 4 分。

(2) 一窗受理窗口累计受理审批事项数量 (3 分)

通过查阅资料及现场查勘，2021 年，服务大厅一窗受理窗口应完成相关审批事项 12000 件，全年累计受理审批事项 16700 余件，完成率为 139.17%，符合项目绩效目标要求。

该项指标满分 3 分，得 3 分。

(3) 免费帮办代办事项数量 (3 分)

通过查看项目资料及现场查勘，2021 年，服务大厅各窗口共为 3200 余家企业和群众提供免费帮办代办等服务，符合项目绩效目标要求。

该项指标满分 3 分，得 3 分。

3. 产出时效 (6 分)

(1) 各项工作开展及时性 (3 分)

2021 年，服务大厅一窗受理窗口累计受理审批事项 16700 余件，实现证明材料免提交事项 1207 项，证明免提交事项办件量 21100 余件，



发放 56 个行业的 759 张行业综合许可证，“独立审批”制度实现业务办理 3097 件，审批流传时间节省 50%以上。行政审批各项工作开展时效性良好，审批服务工作完成及时。

根据评价标准，该项指标满分 3 分，得 3 分。

(2) 服务响应及时性 (3 分)

通过查看项目资料及现场查勘发现，服务大厅各项工作平稳开展，未发现对服务响应不及时情况的投诉。服务大厅部分窗口定期组织投资项目专区自然资源、生态环境、住建、应急等窗口负责人到企业现场办公，为重点项目提供上门服务。全年分别到化工产业园和经济开发区开展活动，累计为企业提供帮办代办服务 320 余次，解决难题 60 多个，服务响应及时有效。

该项指标满分 3 分，得 3 分。

4. 产出成本 (成本控制有效性) (4 分)

2021 年，县财政共拨付该项目资金 76 万元，主要用于支付服务大厅保洁、劳保物资采购、广告宣传和窗口人员管理培训工作等费用。经调查，该项目实际支出为 76 万元，与年初预算相符，未超出预算支付，符合目标要求。但通过查看项目资料及现场查勘发现，该项目缺乏相应的成本控制措施。扣 2 分。

该项指标满分 4 分，扣 2 分，得 2 分。

(四) 项目效益情况 (30 分)

1. 社会效益 (行政审批效率提升) (10 分)

通过该项目实施，切实方便了企业和群众办事创业，进一步提升了审批服务效能，项目整体社会效益良好。

一是推行全程电子化登记，为新开办企业提供六大免费措施，为 1728 家企业免费刻制印章并申请税控设备，为 3200 余家企业和群众提供免费帮办代办、复印打印和寄递服务。

二是以失业、扶残助残等 5 项个人一件事为试点，以点带面，积极推广至车辆上牌等 20 项一件事落实落地，减少审批环节 121 项，缩减审批材料 141 份。

三是在县政务服务中心设立 6 个“跨省通办”“全省通办”“市域通办”服务窗口，采取集中培训、跟窗培训、带帮培训等方式加大培训力度。2021 年共办理跨省通办业务 7558 件、全省通办业务 197196 件。

综合上述情况，该项目社会效益情况良好。

该项指标满分 10 分，得 10 分。

2. 可持续影响（行政审批服务长效性）（10 分）

通过该项目的实施，通过业务下沉、服务延伸、精准帮办代办等模式，切实解决群众和企业反映强烈的“门难进、脸难看、事难办”等突出问题。实行推行延时、预约、上门、限时“四服务”和“窗口受理无否决权”工作机制，推动政务服务标准化、规范化建设。加强团队人员的业务培训，不断提升团队人员的业务能力和服务水平。深化“一次办好”“一窗受理”改革，实现“专科受理”向“全科受理”转变，2021 年，一窗受理窗口已累计受理审批事项 16700 余件。综上所述，该项目对提升政务服务水平，打造智慧化政务服务大厅，建立高效便捷、公平竞争的营商环境具有长远的可持续影响。

该项指标满分 10 分，得 10 分。

3. 服务对象满意度（被服务群众满意度）（10 分）

本项目通过对政务服务大厅办事群众或企业进行满意度问卷调查，统计分析问卷的结果，了解办事群众或企业对项目实施的整体满意度情况，得出本项的得分。

① 调查问卷

根据项目具体实施情况，针对行政审批提升工作设置了满意度调查问卷。问卷主要包括事项办结时间、工作人员服务态度及行为、服务投



诉受理和反馈情况等方面的内容。具体问卷内容如下：

高青县窗口管理运行费项目问卷调查

1. 您对行政审批服务大厅的环境（卫生、分区、设置等）满意吗？
A. 满意 B. 基本满意 C. 不满意
 2. 您认为政务服务大厅的便民服务设施（复印机、评价器、自助打印终端等）配备情况是？
A. 完备 B. 一般 C. 较差
 3. 您在办理业务时，服务窗口人员是否存在办事拖拉、推诿、刁难等行为？
A. 不存在 B. 存在
 4. 您到服务窗口申请办理的业务需要来多少次才能完成？
A. 1次 B. 2次 C. 3次 D. 3次以上
 5. 您对政务服务投诉受理和反馈情况的总体评价？
A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不满意
 6. 您对政务服务大厅窗口人员服务态度的总体评价？
A. 非常满意 B. 比较满意 C. 一般 D. 不满意
 7. 您认为政务服务办事大厅目前存在的主要不足是：（多选题）
A. 环境和设置不够完善
B. 工作人员业务能力有待提高
C. 办事窗口设置不够合理
D. 办事流程不够清晰、规范
E. 其他
 8. 您对政务服务提升方面的建议或意见？
-

②调查问卷分值设计



本次调查问卷共设置 8 个问题，问卷总分为 100 分，前 6 个问题为计分题，后 2 个问题不计分。问卷的分值设计情况如下：

调查问卷问题分值设计

序号	问题设计	各选项分值设计
1	您对行政审批服务大厅的环境（卫生、分区、设置等）满意吗？（15 分）	A. 满意，计 15 分 B. 基本满意，计 8 分 C. 不满意，计 0 分
2	您认为政务服务大厅的便民服务设施（复印机、评价器、自助打印终端等）配备情况是？（15 分）	A. 完备，计 15 分 B. 一般，计 10 分 C. 较差，计 5 分
3	您在办理业务时，服务窗口人员是否存在办事拖拉、推诿、刁难等行为？（15 分）	A. 不存在，计 15 分 B. 存在，计 0 分
4	您到服务窗口申请办理的业务需要来多少次才能完成？（15 分）	A. 1 次，计 15 分 B. 2 次，计 8 分 C. 3 次，记 3 分 D. 3 次以上，记 0 分
5	您对政务服务投诉受理和反馈情况的总体评价？（20 分）	A. 非常满意，计 20 分 B. 比较满意，计 15 分 C. 一般，计 8 分 D. 不满意，计 0 分
6	您对政务服务大厅窗口人员服务态度的总体评价？（20 分）	A. 非常满意，计 20 分 B. 比较满意，计 15 分 C. 一般，计 8 分 D. 不满意，计 0 分

③ 问卷调查组织

本次问卷调查通过现场发放问卷的方式组织进行，从政务服务大厅办事群众中随机选取人员进行问卷填写。本次问卷调查共发放问卷 200 份，收回问卷 200 份，形成有效问卷 200 份。

④ 调查问卷得分

通过对有效问卷进行统计、核算，最终得出高青县窗口管理运行费项目满意度调查问卷实际总得分为 19835 分，问卷总分为 100 分×200 份=20000 分。

满意度=(有效问卷实际总得分/问卷总分)×100%=(19835 分/20000



分) $\times 100\% = 99.18\%$ 。

根据评分标准，该项指标满分 10 分，得 10 分。

七、成就与经验

县行政审批服务局政务服务大厅设立企业开办服务专区，全程电子化登记，服务企业全链条，按行业门类集成审批条件，扩大“一业一证”改革范围。创新建立“审核合一”的“独立审批”制度，聘任15位审批员，实现审查与核准职责合并。全市首推“证照同销”新模式。拓展“政银（邮、商）合作”范围。与县内8家银行、1家邮局和两家商超签订战略合作协议，设置50处便民服务点，打通服务企业群众“最后一公里”。《从“网上办”到“掌上办”，跑出企业开办加速度》案例作为全市唯一一篇开办企业指标优化营商环境案例，入选国家发改委《优化营商环境百问百答目录》。

推进“1+N”审批制度改革扩面提标。“齐好办项目管家”全链条服务成效显著。为137个市县重点项目配备“项目管家”，创新“1+8+N”服务模式，健全重点项目服务长效机制，设立“企业服务日”，由相关窗口负责人到企业现场办公，为重点项目提供上门服务。水电气暖信协同报装新模式亮点凸显，通过压缩时限、降低成本、减少环节、简化审批，构建“主动介入、专窗申报、联合踏勘、多图联审、联合验收”工作模式，该案例获得全省工程建设项目审批制度改革进展情况的通报，入选《2021年山东省地方改革案例》并向中央推荐。

深化“一窗受理”改革，实现“专科受理”向“全科受理”转变。“无证明”城市建设取得重大突破，“无证明”城市做法先后在“山东改革”“淄博改革”等媒体宣传推广，被评为山东省新型智慧城市“优政”领域优秀案例。“双全双百”改革效益凸显，以失业、扶残助残等5项个人一件事为试点，以点带面，积极推广至车辆上牌等20项一件事落实落地，减少审批环节121项，缩减审批材料141份。“跨域通办”开辟新路径，在县政务服务中心设立6个“跨省通办”“全省通办”“市域通办”服务窗口，采取集中培训、跟窗培训、带帮培训等方式加大培



训力度。告知承诺、容缺受理改革深入推进，推行承诺即入，实现准入即准营。现场勘验标准化建设迈出新步伐，积极推行一张清单、三级联动、三步流程的“一三三”模式，打造现场勘验标准化，推出“1+4”评审目录清单，勘验效率提升 50%以上，一次性勘验通过率达到 95%以上，该经验被新华社、齐鲁晚报、大众日报等媒体宣传报道。

八、存在问题及原因分析

（一）资金使用存在违规现象

该项目资金主要用于保洁、水电工、保安等后勤人员的工资和保险，大厅劳保物资采购，广告宣传，窗口人员管理培训等费用支出。但通过查看该项目支出明细账，发现一是该项目资金分别于当年5月、6月和11月进行4次办公用品费支出，共计40509元。该部分资金支出使用超出项目批复内容范围，资金支出使用违规。且通过现场勘察发现，该项目采购的办公用品为A4打印纸、签字笔等，存在与局机关办公用品混用情况，所消耗的办公用品未全部专项用于服务大厅的行政审批服务工作，监督管理缺失。

二是该项目资金还用于长条桌、三人沙发、藤椅三件套等办公家具的采购，共计9210元，相关办公家具主要用于内部办公使用，未应用于服务大厅行政审批服务工作。该部分资金支出使用超出项目批复内容范围，资金支出使用违规。

（二）部分后勤人员配置不合理

2021年，服务大厅共有后勤人员28人，包括水电工3人、内勤人员4人、保洁8人、保安13人。其中，水电工在整个后勤队伍中的配置比例尤其不合理。一是从工作属性上看，水电工主要负责服务大厅的水电维保工作，确保服务大厅各项工作正常运行，但水电维保属于临时性、应急型工作，无需长期设置专人专岗。二是就工作量而言，水电工人数与维保工作量之间存在比例不协调的问题，水电工人数明显偏多，完全可以交由第三方物业公司完成相关工作。三是从工资结构上看，同样存在水电工占比过高的问题，当年所有后勤人员工资总额为433207.44元，仅3名水电工的工资总额就高达143045.76元，仅占后勤总人数10.7%的水电工却分发了后勤人员工资总额的33.02%。

（三）劳保用品领取使用监管不到位

通过查阅业务活动费用明细账发现,2021年该项目劳保用品列支劳保用品总额为72282.5元,占该项目总费用的9.51%。劳保用品中大盘纸及擦手纸消耗量大,现场未见到验收入库、库存明细及领取记录等有关资料;且缺少相应的验收入库、保管、领取等管理制度及措施,劳保用品领取使用过程监督管理不规范、不到位。

(四) 项目资金核算不准确

通过查阅该项目业务活动费用明细账发现,一是该项目业务活动费用明细账与财政业务一体化管理系统体现的实际支出不符。如财政业务一体化管理系统实际记录3月、4月、7月、9月、11月项目的各项费用支出情况,支出总额76万元;但项目费用明细账中,部分支出明细缺失,且支出费用总额为53.026997万元,相关财务账目核算不准确。

二是项目费用列支渠道不规范。该项目主要以窗口管理运行费列支相关费用,应由窗口工作经费科目列支相关费用;但经调查,该项目费用通过窗口工作经费科目列支53.026997万元,通过工资科目列支剩余费用,费用列支渠道不规范。

(五) 后勤人员考核机制不健全

经查阅项目资料了解,发现该项目后勤人员考核机制不健全。后勤人员考核制度只包括《保安人员考核制度》和《保洁员考核制度》,水电工及内勤人员的考核制度缺失;且无相关考核过程资料,无法起到激励和全过程监管的作用,不利于后勤人员综合业务能力的提升。

(六) 绩效目标、指标编制不规范

经查阅项目绩效目标批复表,发现该项目绩效目标编制规范性不足,具体问题如下:一是绩效目标编制规范性一般,目标内容编制过于简略,未全面反映项目所要达到的具体目标。二是绩效指标细化、量化程度不足。效益指标中的社会效益指标“保障大厅工作运转”、可持续影响指标“提高窗口人员业务能力”细化程度不足,无法充分反映项目实施带



来的具体效益情况。三是满意度指标设置不规范，该项目绩效目标满意度指标不应设置为“窗口工作满意度”，应设置为“办事企业或群众满意度”，对来服务大厅办理业务的企业办事人员及群众进行满意度考核。

九、有关建议

（一）规范项目资金使用，加强账务处理规范性

建议项目单位一是严格按照项目计划或项目预算批复用途使用资金，合理安排各子项目资金支出计划，加强资金使用的规范性，避免出现资金使用与项目批复或合同规定用途不相符的情况。二是严格按照会计核算制度，规范会计核算流程，合理设置会计科目，做到账实相符、账账相符，保障会计核算工作的合理性、准确性、科学性。三是加强专业培训，不断充实和更新会计理论知识及业务知识，提升会计核算人员的综合素质。

（二）进一步优化后勤人员聘用流程

建议项目单位一是根据《劳务派遣暂行规定》（人社部令 22 号）等相关制度要求，严格控制劳务派遣用工数量，按照“科学定编定岗、提高工作效率、合理使用人员”的原则，根据工作安排和业务范围，详细区分各种岗位类型，根据实际情况分别设置不同岗位目标、岗位任务、人员要求等，编制岗位说明书，根据不同岗位制定不同的后勤人员工资标准，确定后勤人员编制数，进行人员聘用。二是可以采用政府购买服务的方式，对部分后勤工作进行外包，由第三方公司进行管理，合理配置财政资金，节省行政后勤管理成本，提高后勤工作效率及服务质量。

（三）强化劳保用品领用监督管理

建议项目单位严格制定并执行相关劳保用品购买、保管和发放制度，依据各岗位工作性质和劳动条件发放不同的劳动保护用品，不得移作他用或领而不用；对消耗品实行按需采购、节约领用，非消耗品采用交旧领新制，更换非消耗品(手套、刷子等)需提供原有破损物品，以旧换新。失效、报废的劳保用品要填写报废单写明名称、价格数量、金额、报废原因，经相关负责人审核批准方能报废。

（四）完善后勤人员管理制度建设，强化制度执行落实

一是建议项目单位认真梳理现有关于后勤人员管理的规章制度，进一步完善部门职责、岗位职责、规章制度、工作规程等一系列后勤服务保障工作制度，及时补齐制度短板，制定标准化程度高、可操作性强又科学合理的绩效工资考核指标和完善的考核细则。推行“新建一批、修订一批、废止一批”的后勤人员管理制度建设理念，健全和完善单位后勤人员管理制度体系建设。二是建议项目单位强化制度执行，充分发挥制度的刚性约束。强化对各项制度的学习和落实，通过学习不断了解制度、熟悉制度、理解制度，确保制度执行到人、落实到事，逐步形成学制度、守制度、用制度的自觉。

（五）规范绩效目标及指标编制

一是项目单位在编制项目绩效目标时应对项目的功能进行梳理，包括资金性质、预期投入、支出范围、实施内容、工作任务、受益对象等，明确该项目支出的功能特性；二是依据功能特性，预计项目实施在一定时期内所要达到的总体产出和效果，从而确定该项目所要实现的总体绩效目标，并以定量和定性指标相结合的方式表述；三是依据项目实际情况，对绩效目标进行细化分解，并通过定量分析与定性分析相结合的方式，从产出、效益等方面设定具体的绩效指标，对目标的实现程度给予较清晰、可衡量的指标体现。

十、其他需要说明的问题

（一）评价工作基本前提

绩效评价工作在充分使用项目实施单位所提供相关资料的基础上方能顺利开展，相关基础工作材料的合法性、真实性、完整性及评价人员对项目的正确理解和认识是做好评价工作的基本前提。

（二）报告适用范围

本评价报告适用范围包括：委托方绩效管理，委托方内部管理，委托方实施项目所履行的预算编制、申报、批复，委托方内部控制管理、财务及经费管理、政府采购管理、国有资产管理，经政府批准的委托方地方政府债券管理、政府和社会资本合作项目管理，委托方呈送党委、人大、政府及其主管部门的其他报告、考核、备案，委托方依据政务信息公开规定的绩效信息公开。本报告不得用于委托方的商业性投融资、抵押、担保以及其他商业经济活动。超出上述使用范围须经本评价机构书面同意。

本评价报告未经评估机构盖章不具法律效力。

（三）关于评估相关责任的说明

项目单位的责任是提供与形成本项目报告相关的基础工作材料，并对其真实性、合法性、完整性负责。绩效评价是依据财政部门关于绩效评价相关要求进行的，选择的评价程序取决于评价人员的判断，项目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，评价工作组尽可能地收集更为全面、有效、准确的文件和数据，但由于受客观因素的限制，只能在相关部门和单位提供的现有资料的前提下，结合应有的职业判断做出尽可能可靠的评价结论。

（四）关于影响本项目评价评估局限性的说明

评价人员本着严谨客观的态度完成此次评价工作，从前期调研、方案设计和修改、数据采集到报告撰写，尽量做到科学和全面。但在绩效

评价过程中仍然存在或发生各种可能影响报告质量的客观因素，造成评估评价结果的或有局限性。评价人员降低此类因素影响的努力贯穿评价评估工作的始终。

（五）提示报告使用者注意事项的说明

本公司及评价人员与委托方及项目中所涉及的当事人不存在任何需要回避的利害关系，评价人员在评价过程中恪守了职业道德规范。

本报告使用人对评价结果的把握应建立在对本报告所提供的有关评价结果各项条件及说明认真阅读和理解的基础之上。

山东皓诚投资咨询有限公司

2022年9月





附件：

(一) 绩效评价得分表

2021 年高青县窗口管理运行费项目绩效评价得分表

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
项目决策 (15分)	项目立项 (4分)	立项依据充分性 (2分)	考察项目立项依据充分性，项目立项是否符合相关政策、发展规划以及部门职责要求。	① 符合政策、发展规划要求计 1 分，不符合计 0 分； ② 属于部门工作职责范围计 1 分，不属于计 0 分。	2	相关政策文件、部门文件等	部门报送	非现场评价
		立项程序规范性 (2分)	考察项目立项的规范性，项目申请、设立过程是否符合相关要求。	① 项目按照规定程序申请设立计 0.5 分； ② 审批文件、材料符合相关要求计 0.5 分； ③ 事前经过必要可行性研究、论证、评估等过程计 1 分。	2	项目立项程序文件、审批文件、决策文件等	部门报送	非现场评价
	绩效目标 (6分)	绩效目标合理性 (3分)	考察项目绩效目标与实际实施相符情况，项目绩效目标设定依据是否充分，是否符合客观实际。	① 按要求设立绩效目标计 1 分； ② 绩效目标合理可行、依据充分计 1 分； ③ 绩效目标与实际工作内容相符计 1 分； 以上各项每存在一处不规范，扣 1 分。	2	项目绩效目标申报表、项目产出效益材料等	部门报送	非现场评价
		绩效指标明确性 (3分)	考察绩效目标的细化情况，依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。	① 将绩效目标细化分解为具体绩效指标计 1 分，未细化分解计 0 分； ② 绩效目标通过清晰、准确、可衡量的指标值予以体现计 2 分，未设置清晰、准确、可衡量的指标值计 0 分。	1	项目绩效目标申报表、绩效考核材料等	部门报送	非现场评价



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
项目决策 (15分)	资金投入 (5分)	预算编制科学性 (5分)	考察项目预算编制科学性、合理性等情况，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。	① 预算编制经过科学论证计1分，未经论证计0分； ② 预算内容与项目内容匹配度高计2分，匹配度一般计1分，完全不匹配计0分； ③ 预算额度测算依据充分、标准明确计1分，无依据、标准计0分； ④ 预算确定资金量与工作任务匹配度高计2分，匹配度一般计1分，完全不匹配计0分。	5	项目预算编制材料、绩效目标申报表等	部门报送	非现场评价
项目过程 (25分)	资金管理 (10分)	预算执行率 (4分)	考察项目预算执行情况，预算资金是否按照计划执行。	① 预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)×100%； ② 本项得分=预算执行率×4分。	4	项目预算资金批复材料、资金支出使用材料等	部门报送	非现场评价
		★资金使用合规性 (6分)	考察项目资金使用规范性，项目资金使用是否符合相关财务管理制度规定。	① 资金使用符合国家法规、财务管理制度及专项资金办法的规定计1分，不符合计0分； ② 资金拨付审批程序和手续规范完整计2分，不规范计0分； ③ 资金使用符合项目批复或合同规定用途计3分，不符合计0分； 资金使用无截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，出现上述情况本级指标分值计0分。	3	财经法规文件、财务制度文件、部门资金审批拨付财务资料、有关合同等	部门报送、现场勘查	非现场评价



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
项目过程 (25分)	组织实施 (15分)	组织管理规范性 (3分)	考察项目组织管理的规范性,包括管理机构是否健全、项目实施组织架构和职责分工是否明确等。	① 项目管理机构健全、实施组织架构完整,“是”得1.5分,“否”得0分; ② 项目人员职责分工是否明确,“是”得1.5分,“否”得0分。	3	项目管理过程文件资料等	部门报送	非现场评价
		管理制度健全性 (4分)	考察项目单位管理制度建设情况,项目单位财务、业务管理制度是否健全。	① 建立相关财务和业务管理制度计2分,未建立计0分; ② 相应的财务和业务管理制度健全、规范、有效计2分,制度缺失或不规范计0.5分,无相关制度计0分。	2	单位财务、业务管理制度文件等	部门报送	非现场评价
		制度执行有效性 (4分)	考察相关管理制度执行有效性,项目实施是否符合相关管理规定。	按照相关管理制度组织实施项目,且项目实施过程规范,符合相关要求计4分,每存在1处不符合要求,扣1分,本项分值扣完为止。	2	项目过程资料	部门报送	非现场评价
		合同签订与执行 (4分)	合同内容是否严谨、明确,执行是否到位,用以反映和考核合同对项目顺利实施的有效保障情况。	① 合同主体是否符合相关文件要求; ② 合同内容是否严谨、明确; ③ 合同执行是否到位。 共4分,每项有一处不符合要求扣1分。	3	项目相关合同、项目过程资料等	部门报送、现场勘查	非现场评价
项目产出 (30分)	产出数量 (10分)	广告宣传次数 (3分)	考察广告宣传开展情况,用以反映和考核政策、知识的实现程度。	① 完成比例=(实际组织开展广告宣传次数/年度计划广告宣传次数)×100%; ② 该项得分=完成比例×3分。	3	项目过程资料	部门报送	非现场评价



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
项目产出 (30分)	产出数量 (10分)	劳保物资采购次数 (4分)	考察劳保物资实际采购情况,用以反映和考核大厅劳保用品物资保障程度。	① 完成比例=(实际劳保物资采购次数/年度计划采购次数)×100%; ② 该项得分=完成比例×4分。	4	项目采购清单、合同等	部门报送	非现场评价
		窗口管理人员完成培训次数 (3分)	考察窗口管理人员培训开展情况,用以反映和考核事项办理程度。	① 完成比例=(实际组织开展培训数量/年度计划培训数量)×100%; ② 该项得分=完成比例×3分。	3	项目过程资料	部门报送	非现场评价
项目产出 (30分)	产出质量 (10分)	窗口服务工作质量 (4分)	考察窗口工作人员各项工作的完成质量情况,业务办理是否规范,是否存在被投诉现象,是否存在吃拿卡要、故意刁难等违规行为。	各项工作均按照相关要求开展,完成情况良好计4分;每存在一处不符合扣1分,此项分值扣完为止。	4	项目过程资料、考核相关资料、现场查勘等	部门报送、现场勘查	非现场评价、现场评价
		一窗受理窗口累计受理审批事项数量 (3分)	考察一窗受理窗口全年累计受理审批事项数量,用以反映工作完成情况。	① 实际完成数量≤8000件,得1分; ② 8000<实际完成数量≤10000件,得1.5分; ③ 10000<实际完成数量≤12000件,得2分; ④ 实际完成数量>12000件,得3分。	3	项目过程资料、现场查勘等	部门报送	非现场评价
		免费帮代办事项数量 (3分)	考察该项目为办事企业、群众减少跑腿情况。	① 实际完成数量≤1000件,得1分; ② 1000<实际完成数量≤2000件,得1.5分; ③ 2000<实际完成数量≤3000件,得2分; ④ 实际完成数量>3000件,得3分。	3	项目过程资料、现场查勘等	部门报送	非现场评价



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
项目产出 (30分)	产出时效 (6分)	各项工作开展及时性 (3分)	考察项目产出时效目标实现程度。	项目按计划如期完成计3分；未如期达到不得分。	3	项目过程资料、现场查勘等	部门报送	非现场评价
		服务响应及时性 (3分)	考察该项目对于办事企业、群众相关服务响应时间是否符合要求。	项目涉及的服务响应时间是否符合时间要求，全部符合得3分，每存在一次超时响应扣1分，本项分值扣完为止。	3	项目过程资料、现场查勘等	部门报送、现场勘查	非现场评价
	产出成本 (4分)	成本控制有效性 (4分)	考察项目实施过程中成本支出及成本控制情况	项目实施过程中： ① 相关成本支出符合相关政策及项目规定的方向，计2分；存在1处不规范、不符合扣1分，扣完为止。 ② 成本控制措施建立健全，成本控制工作开展有效，计3分；存在1处不规范、不合理、未建立健全、未组织实施等情况扣1分，扣完为止。	2	项目政策文件、绩效目标、财务资料、成本控制措施等过程资料	部门报送、现场勘查	非现场评价
项目效益 (30分)	社会效益 (10分)	行政审批效率提升 (10分)	考察项目实施产生的社会效益情况	① 通过项目的实施是否有利于规范政务服务标准和流程，提升办事群众满意程度； ② 通过项目的实施是否为办事群众提供更多便利； ③ 通过项目的实施是否有助于减轻审批人员工作量，提升行政审批效率。 结合项目资料与现场查勘情况进行评定，效益情况良好计10分；效益情况一般计5分；无明显效益计0分。	10	分析收集的各项资料、现场查勘情况	部门报送、现场勘查	非现场评价、现场评价



一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集方式
项目效益 (30分)	可持续影响 (10分)	行政审批服务 长效性 (10分)	考察项目实施产生的可持续性影响, 包括是否有利于提升政府服务水平, 提高办事效率, 优化营商环境等。	结合项目资料与现场查勘情况进行评定: 具有良好的可持续发展能力计 10 分; 可持续发展能力一般计 5 分; 可持续发展能力不足计 1 分。	10	分析收集的各项资料、现场查勘情况	部门报送、现场勘查	非现场评价、现场评价
	服务对象 满意度 (10分)	被服务群众 满意度 (10分)	考察办事企业和群众对行政审批服务的满意程度。	满意度=(有效问卷实际总得分/问卷总分)×100%。 ① 满意度在 90% (含) ~100%之间, 得 10 分; ② 满意度在 80% (含) ~90%之间, 得 7 分; ③ 满意度在 60% (含) ~80%之间, 得 4 分; ④ 满意度小于 60% (含), 得 0 分。	10	满意度调查问卷等	部门报送、现场勘查	非现场评价、现场评价
合计		100			87			
★否决性指标	① 在项目实施过程中, 如存在资金截留、挤占、挪用等情况, 则本项目绩效评价等级直接为“差”。 ② 在项目实施过程中, 如存在相关部门报送虚假项目申报材料的情况, 则本项目绩效评价等级直接为“差”。							

**(二) 问题清单**

2021 年高青县窗口管理运行费项目问题清单

问题分类	序号	项目责任单位	问题描述
项目 绩效目标编制 存在的问题	1	高青县行政审批服务局	该项目绩效目标编制规范性一般，目标内容编制过于简略，未体现服务大厅累计审批事项数量等指标，不能全面反映项目所要达到的具体目标。
	2		效益指标中的社会效益指标“保障大厅工作运转”、可持续影响指标“提高窗口人员业务能力”细化程度不足，无法充分反映项目实施带来的具体效益情况。
	3		满意度指标设置不规范，该项目绩效目标满意度指标不应设置为“窗口工作满意度”，应设置为“办事企业或群众满意度”，对来服务大厅办理业务的企业办事人员及群众进行满意度考核。
资金管理 存在的问题	1	高青县行政审批服务局	该项目资金主要用于保洁、水电工、保安等后勤人员的工资和保险，大厅劳保物资采购，广告宣传，窗口人员管理培训等费用支出。但通过查看该项目支出明细账，发现该项目资金还用于长条桌、三人沙发、藤椅三件套等办公家具的采购，共计 9210 元，相关办公家具主要用于内部办公使用，未应用于服务大厅行政审批服务工作。该部分资金支出使用超出项目批复内容范围，资金支出使用违规。
	2		该项目业务活动费用明细账与财政业务一体化管理系统体现的实际支出不符。如财政业务一体化管理系统实际记录 3 月、4 月、7 月、9 月、11 月项目的各项费用支出情况，支出总额 76 万元；但项目费用明细账中，部分支出明细缺失，且支出费用总额为 53.026997 万元，相关财务账目核算不准确。
	3		该项目主要以窗口管理运行费列支相关费用，应由窗口工作经费科目列支相关费用；但经调查，该项目费用通过窗口工作经费科目列支 53.026997 万元，通过工资科目列支剩余费用，费用列支渠道不规范。



问题分类	序号	项目责任单位	问题描述
业务管理 存在的问题	1	高青县行政审批服务局	2021年，服务大厅共有后勤人员28人，包括水电工3人、内勤人员4人、保洁8人、保安13人。其中，水电工主要负责服务大厅的水电维保工作，确保服务大厅各项工作正常运行。但水电维保属于临时性、应急型工作，无需长期设置专人专岗，可由第三方物业公司完成相关工作。且据了解，当年所有后勤人员工资总额为433207.44元，仅3名水电工的工资总额达143045.76元，占有所有后勤人员工资总额的33.02%。
	2		经查阅项目资料了解，发现该项目后勤人员考核机制不健全。后勤人员考核制度只包括《保安人员考核制度》和《保洁员考核制度》，水电工及内勤人员的考核制度缺失；且无相关考核过程资料，无法起到激励和全过程监管的作用，不利于后勤人员综合业务能力的提升。
	3		通过查阅业务活动费用明细账发现，2021年该项目劳保用品列支劳保用品总额为72282.5元，占该项目总费用的9.51%。劳保用品中大盘纸及擦手纸消耗量大，现场未见到验收入库、库存明细及领取记录等有关资料；且缺少相应的验收入库、保管、领取等管理制度，劳保用品领取使用过程监督管理不规范、不到位。
其它问题			
备注：			



（三）工作底稿

“立项依据充分性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	立项依据充分性
指标解释	考察项目立项依据充分性，项目立项是否符合相关政策、发展规划以及部门职责要求。
指标分值	2分
评价标准	① 符合政策、发展规划要求计1分，不符合计0分； ② 属于部门工作职责范围计1分，不属于计0分。
数据来源	相关政策文件、部门文件等
评价分析	<p>为进一步提升政务服务水平，解决企业和群众行政审批办事难、办事慢，多头跑、来回跑等问题。根据中共中央办公厅、国务院办公厅印发《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（国办发〔2018〕45号）、省政府办公厅《关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施》（鲁政办字〔2019〕83号）、市政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县行政审批服务工作的实施意见》（淄政办字〔2020〕71号）、县政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》（高政办字〔2020〕29号）等文件，结合该县行政审批工作实际需求，县行政审批服务局组织该项目立项。</p> <p>该项目立项依据充分，符合中央、省、市、县相关政策要求，符合高青县行政审批服务总体客观需求。</p> <p>该项指标满分2分，得2分。</p>
评价得分	2分

评价时间：2022年9月

“立项程序规范性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	立项程序规范性
指标解释	考察项目立项的规范性，项目申请、设立过程是否符合相关要求。
指标分值	2分
评价标准	① 项目按照规定程序申请设立计 0.5 分； ② 审批文件、材料符合相关要求计 0.5 分； ③ 事前经过必要可行性研究、论证、评估等过程计 1 分。
数据来源	项目立项程序文件、审批文件、决策文件等
评价分析	窗口管理运行费属于部门正常运转公用经费开支，县行政审批服务局根据年度工作计划，结合实际工作情况，完整履行了预算申报、批复等立项程序。该项目报县政府办公室，经人大审议通过后，由部门进行预算申报，财政部门经审核后批复预算。综合上述情况，该项目立项程序规范。该项指标满分 2 分，得 2 分。
评价得分	2分

评价时间：2022 年 9 月



“绩效目标合理性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	绩效目标合理性
指标解释	考察项目绩效目标与实际实施相符情况，项目绩效目标设定依据是否充分，是否符合客观实际。
指标分值	3分
评价标准	① 按要求设立绩效目标计1分； ② 绩效目标合理可行、依据充分计1分； ③ 绩效目标与实际工作内容相符计1分； 以上各项每存在一处不规范，扣1分。
数据来源	项目绩效目标申报表、项目产出效益材料等
评价分析	经查阅项目绩效目标批复表，该项目绩效目标编制规范性一般，目标内容编制过于简略，未体现服务大厅累计审批事项数量等指标，不能全面反映项目所要达到的具体目标。扣1分。 该项指标满分3分，扣1分，得2分。
评价得分	2分

评价时间：2022年9月



“绩效指标明确性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	绩效指标明确性
指标解释	考察绩效目标的明细化情况，依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等。
指标分值	3分
评价标准	① 将绩效目标细化分解为具体绩效指标计1分，未细化分解计0分； ② 绩效目标通过清晰、准确、可衡量的指标值予以体现计2分，未设置清晰、准确、可衡量的指标值计0分。
数据来源	项目绩效目标申报表、项目产出效益材料等
评价分析	经查阅项目绩效目标批复表，发现该项目绩效目标编制规范性不足，具体问题如下：一是绩效指标细化、量化程度不足。效益指标中的社会效益指标“保障大厅工作运转”、可持续影响指标“提高窗口人员业务能力”细化程度不足，无法充分反映项目实施带来的具体效益情况。二是满意度指标设置不规范，该项目绩效目标满意度指标不应设置为“窗口工作满意度”，应设置为“办事企业或群众满意度”，对来服务大厅办理业务的企业办事人员及群众进行满意度考核。扣2分。 该项指标满分3分，扣2分，得1分。
评价得分	1分

评价时间：2022年9月



“预算编制科学性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	预算编制科学性
指标解释	考察项目预算编制科学性、合理性等情况，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。
指标分值	5分
评价标准	① 预算编制经过科学论证计1分，未经论证计0分； ② 预算内容与项目内容匹配度高计2分，匹配度一般计1分，完全不匹配计0分； ③ 预算额度测算依据充分、标准明确计1分，无依据、标准计0分； ④ 预算确定资金量与工作任务匹配度高计2分，匹配度一般计1分，完全不匹配计0分。
数据来源	项目预算编制材料、绩效目标申报表等
评价分析	该项目预算由县行政审批局相关业务科室根据当年工作计划，结合市场实际价格情况组织编制；经局党组会议研究通过后报送县财政局业务科室审核；县财政局审核通过后批复预算，县行政审批局根据批复的预算组织开展相关工作。 该项指标满分5分，得5分。
评价得分	5分

评价时间：2022年9月



“预算执行率”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	预算执行率
指标解释	考察项目预算执行情况，预算资金是否按照计划执行。
指标分值	4分
评价标准	① 预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%； ② 本项得分=预算执行率×4分。
数据来源	项目预算资金批复材料、资金支出使用材料等
评价分析	经查阅项目资料，该项目预算批复资金 76 万元，实际到位资金 76 万元，实际支出资金 76 万元，项目预算执行率=（76 万元/76 万元）×100%=100%；该分项得分=预算执行率×4分=4分。 根据评价标准，该项指标满分 4 分，得 4 分。
评价得分	4分

评价时间：2022年9月



“资金使用合规性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	资金使用合规性
指标解释	考察项目资金使用规范性，项目资金使用是否符合相关财务管理制度规定。
指标分值	6分
评价标准	① 资金使用符合国家法规、财务管理制度及专项资金办法的规定计1分，不符合计0分； ② 资金拨付审批程序和手续规范完整计2分，不规范计0分； ③ 资金使用符合项目批复或合同规定用途计3分，不符合计0分； 资金使用无截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，出现上述情况本级指标分值计0分。
数据来源	财经法规文件、财务制度文件、部门资金审批拨付财务资料、有关合同等
评价分析	<p>经查阅项目相关资料，该项目财务账目编制规范，会计凭证、账簿等文件齐全、有效，但部分资金存在违规支出。该项目资金主要用于保洁、水电工、保安等后勤人员的工资和保险，大厅劳保物资采购，广告宣传，窗口人员管理培训等费用支出。但通过查看该项目支出明细账，发现该项目资金还用于长条桌、三人沙发、藤椅三件套等办公家具的采购，共计9210元，相关办公家具主要用于内部办公使用，未应用于服务大厅行政审批服务工作。该部分资金支出使用超出项目批复内容范围，资金支出使用违规。综上所述，该项目资金拨付审批流程及手续规范完整，但部分资金支出使用不符合项目批复用途。扣3分。</p> <p>根据评价标准，该项指标满分6分，扣3分，得3分。</p>
评价得分	3分

评价时间：2022年9月



“组织管理规范性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	组织管理规范性
指标解释	考察项目组织管理的规范性，包括管理机构是否健全、项目实施组织架构和职责分工是否明确等。
指标分值	3分
评价标准	① 项目管理机构健全、实施组织架构完整，“是”得1.5分，“否”得0分； ② 项目人员职责分工是否明确，“是”得1.5分，“否”得0分。
数据来源	项目管理过程文件资料等
评价分析	项目由县行政审批服务局负责组织开展相关工作。项目实施过程中，县行政审批服务局负责拟定年度工作计划，服务大厅负责具体执行相关工作。经调查，该项目管理机构健全、实施组织架构完整。 该项指标满分3分，得3分。
评价得分	3分

评价时间：2022年9月



“管理制度健全性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	管理制度健全性
指标解释	考察项目单位管理制度建设情况，项目单位财务、业务管理制度是否健全。
指标分值	4分
评价标准	① 建立相关财务和业务管理制度计2分，未建立计0分； ② 相应的财务和业务管理制度健全、规范、有效计2分，制度缺失或不规范计0.5分，无相关制度计0分。
数据来源	单位财务、业务管理制度文件等
评价分析	<p>经调查，财务管理方面，县行政审批局制定了财务管理制度，制度主要包括预算编制、预算执行、收入管理、支出管理等内容，项目单位财务管理制度规范、健全，符合标准。</p> <p>经查阅项目资料发现，该项目相关业务管理制度建立不完善，一是后勤人员考核机制不健全，后勤人员考核制度只包括《保安人员考核制度》和《保洁员考核制度》，水电工及内勤人员的考核制度缺失；二是低值易耗品管理制度缺失，缺少相应的验收入库、保管、领取等管理制度。扣2分。</p> <p>该项指标满分4分，扣2分，得2分。</p>
评价得分	2分

评价时间：2022年9月



“制度执行有效性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	制度执行有效性
指标解释	考察相关管理制度执行有效性，项目实施是否符合相关管理规定。
指标分值	4分
评价标准	按照相关管理制度组织实施项目，且项目实施过程规范，符合相关要求计4分，每存在一处不符合要求，扣1分，本项分值扣完为止。
数据来源	项目过程资料
评价分析	<p>经调查，发现该项目相关管理制度执行不到位、落实不严格，一是考核制度执行不到位，如保安人员、保洁员考核工作过程资料缺失，无法确认相关考核工作的开展情况及考核结果；二是劳保用品领用监督管理不到位，缺少相应的验收入库、保管、领取等监督管理措施及过程资料。扣2分。</p> <p>该项指标满分4分，扣2分，得2分。</p>
评价得分	2分

评价时间：2022年9月



“合同签订与执行”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	合同签订与执行
指标解释	合同内容是否严谨、明确，执行是否到位，用以反映和考核合同对项目顺利实施的有效保障情况。
指标分值	4分
评价标准	① 合同主体是否符合相关文件要求； ② 合同内容是否严谨、明确； ③ 合同执行是否到位。 共4分，每项有一处不符合要求扣1分。
数据来源	项目相关合同、项目过程资料等
评价分析	经查阅资料，县行政审批服务局与保安、保洁服务公司均签订了相关项目合同协议，但未与3名水电工及4名内勤人员签订相关劳动合同协议，合同签订不规范，合同管理制度执行不到位。扣1分。 该项指标满分4分，扣1分，得3分。
评价得分	3分

评价时间：2022年9月



“广告宣传次数”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	广告宣传次数
指标解释	实际完成数量与目标基本相符计 4 分；一般符合计 2 分；偏差较大计 0 分。
指标分值	3 分
评价标准	① 完成比例=（实际组织开展广告宣传次数/年度计划广告宣传次数）×100%； ② 该项得分=完成比例×3 分。
数据来源	项目过程资料等
评价分析	经查阅项目相关资料，发现该项目通过发放政策宣传“明白纸”、在服务大厅内外设置宣传展板、到化工产业园和经济开发区开展活动、利用新媒体平台进行政策宣传等，实际开展广告宣传 100 余次，符合项目绩效目标要求。 该项指标满分 3 分，得 3 分。
评价得分	3 分

评价时间：2022 年 9 月



“劳保物资采购次数”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	劳保物资采购次数
指标解释	考察劳保物资实际采购情况，用以反映和考核大厅劳保用品物资保障程度。
指标分值	4分
评价标准	① 完成比例=（实际劳保物资采购次数/年度计划采购次数）×100%； ② 该项得分=完成比例×4分。
数据来源	项目采购清单、合同等
评价分析	经查阅项目相关资料，该项目实际进行大盘纸、一次性手套、洁厕灵等劳保物资采购39次，符合项目绩效目标要求。 劳保物资采购次数与采购计划一致。 该项指标满分4分，得4分。
评价得分	4分

评价时间：2022年9月



“窗口管理人员与培训次数”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	窗口管理人员完成培训次数
指标解释	考察窗口管理人员培训开展情况，用以反映和考核事项办理程度。
指标分值	3分
评价标准	① 完成比例=（实际组织开展培训数量/年度计划培训数量）×100%； ② 该项得分=完成比例×3分。
数据来源	项目过程资料
评价分析	经查阅项目相关资料，该项目实际完成窗口管理人员培训20次，达到项目绩效目标要求。 该项指标满分3分，得3分。
评价得分	3分

评价时间：2022年9月



“窗口服务工作质量”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	窗口服务工作质量
指标解释	考察窗口工作人员各项工作的完成质量情况，业务办理是否规范，是否存在被投诉现象，是否存在吃拿卡要、故意刁难等违规行为。
指标分值	4分
评价标准	各项工作均按照相关要求开展，完成情况良好计4分；每存在1处不符合扣1分，此项分值扣完为止。
数据来源	项目过程资料、考核相关资料、现场查勘等
评价分析	<p>通过查阅资料及现场查勘了解，该项目窗口工作人员着装规范，工作期间未发现聚众聊天、上网玩游戏、看视频、吃零食等与工作无关的行为。大厅导询台配备人员业务熟练、服务热情，可有效完成引导咨询、帮办代办工作，能够耐心解答办事群众问询。该项目政务服务规范，工作人员在业务受理过程中不存在“吃拿卡要”等严重违规行为。</p> <p>根据评价标准，该项指标满分4分，得4分。</p>
评价得分	4分

评价时间：2022年9月



“一窗受理窗口累计受理审批事项数量”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	一窗受理窗口累计受理审批事项数量
指标解释	考察一窗受理窗口全年累计受理审批事项数量，用以反映工作完成情况。
指标分值	3分
评价标准	① 实际完成数量 \leq 8000件，得1分； ② $8000 <$ 实际完成数量 \leq 10000件，得1.5分； ③ $10000 <$ 实际完成数量 \leq 12000件，得2分； ④ 实际完成数量 $>$ 12000件，得3分。
数据来源	项目过程资料、现场查勘等
评价分析	通过查阅资料及现场查勘，2021年，服务大厅一窗受理窗口应完成相关审批事项12000件，全年累计受理审批事项16700余件，完成率为139.17%，符合项目绩效目标要求。 该项指标满分3分，得3分。
评价得分	3分

评价时间：2022年9月



“免费帮办代办事项数量”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	免费帮办代办事项数量
指标解释	考察该项目为办事企业、群众减少跑腿情况。
指标分值	3分
评价标准	① 实际完成数量≤1000件，得1分； ② 1000<实际完成数量≤2000件，得1.5分； ③ 2000<实际完成数量≤3000件，得2分； ④ 实际完成数量>3000件，得3分。
数据来源	项目过程资料、现场查勘等
评价分析	通过查看项目资料及现场查勘，2021年，服务大厅各窗口共为3200余家企业和群众提供免费帮办代办等服务，符合项目绩效目标要求。 该项指标满分3分，得3分。
评价得分	3分

评价时间：2022年9月



“各项工作的开展及时性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	各项工作的开展及时性
指标解释	考察项目产出时效目标实现程度。
指标分值	3分
评价标准	项目按计划如期完成计3分； 未如期达到不得分。
数据来源	项目过程资料、现场查勘等
评价分析	<p>2021年，服务大厅一窗受理窗口累计受理审批事项16700余件，实现证明材料免提交事项1207项，证明免提交事项办件量21100余件，发放56个行业的759张行业综合许可证，“独立审批”制度实现业务办理3097件，审批流传时间节省50%以上。行政审批各项工作的开展时效性良好，审批服务工作完成及时。</p> <p>根据评价标准，该项指标满分3分，得3分。</p>
评价得分	3分

评价时间：2022年9月



“服务响应及时性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	服务响应及时性
指标解释	考察该项目对于办事企业、群众相关服务响应时间是否符合要求。
指标分值	3分
评价标准	项目涉及的服务响应时间是否符合时间要求，全部符合得3分，每存在一次超时响应扣1分，本项分值扣完为止。
数据来源	项目过程资料、现场查勘等
评价分析	<p>通过查看项目资料及现场查勘发现，服务大厅各项工作平稳开展，未发现对服务响应不及时情况的投诉。服务大厅部分窗口定期组织投资项目专区自然资源、生态环境、住建、应急等窗口负责人到企业现场办公，为重点项目提供上门服务。全年分别到化工产业园和经济开发区开展活动，累计为企业提供帮办代办服务320余次，解决难题60多个，服务响应及时有效。</p> <p>该项指标满分3分，得3分。</p>
评价得分	3分

评价时间：2022年9月



“成本控制有效性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	成本控制有效性
指标解释	考察该项目对于办事企业、群众相关服务响应时间是否符合要求。
指标分值	4分
评价标准	项目实施过程中： ① 相关成本支出符合相关政策及项目规定的方向，计2分；存在1处不规范、不符合扣1分，扣完为止。 ② 成本控制措施建立健全，成本控制工作开展有效，计3分；存在1处不规范、不合理、未建立健全、未组织实施等情况扣1分，扣完为止。
数据来源	项目政策文件、绩效目标、财务资料、成本控制措施等过程资料
评价分析	2021年，县财政共拨付该项目资金76万元，主要用于支付服务大厅保洁、劳保物资采购、广告宣传和窗口人员管理培训等工作等费用。经调查，该项目实际支出为76万元，与年初预算相符，未超出预算支付，符合目标要求。但通过查看项目资料及现场查勘发现，该项目缺乏相应的成本控制措施。扣2分。 该项指标满分4分，扣2分，得2分。
评价得分	2分

评价时间：2022年9月



“行政审批效率提升”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	行政审批效率提升
指标解释	考察项目实施产生的社会效益情况。
指标分值	10分
评价标准	① 通过项目的实施是否有利于规范政务服务标准和流程，提升办事群众满意程度； ② 通过项目的实施是否为办事群众提供更多便利； ③ 通过项目的实施是否有助于减轻审批人员工作量，提升行政审批效率。 结合项目资料与现场查勘情况进行评定，效益情况良好计10分；效益情况一般计5分；无明显效益计0分。
数据来源	分析收集的各项资料、现场查勘情况
评价分析	<p>通过该项目实施，切实方便了企业和群众办事创业，进一步提升了审批服务效能，项目整体社会效益良好。</p> <p>一是推行全程电子化登记，为新开办企业提供六大免费措施，为1728家企业免费刻制印章并申请税控设备，为3200余家企业和群众提供免费帮办代办、复印打印和寄递服务。</p> <p>二是以失业、扶残助残等5项个人一件事为试点，以点带面，积极推广至车辆上牌等20项一件事落实落地，减少审批环节121项，缩减审批材料141份。</p> <p>三是在县政务服务中心设立6个“跨省通办”“全省通办”“市域通办”服务窗口，采取集中培训、跟窗培训、带帮培训等方式加大培训力度。2021年共办理跨省通办业务7558件、全省通办业务197196件。</p> <p>综上所述，该项目社会效益情况良好。根据评分标准，该项指标满分10分，得10分。</p>
评价得分	10分

评价时间：2022年9月



“行政审批服务长效性”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	行政审批服务长效性
指标解释	考察项目实施产生的可持续性影响，包括是否有利于提升政府服务水平，提高办事效率，优化营商环境等。
指标分值	10分
评价标准	结合项目资料与现场查勘情况进行评定：具有良好的可持续发展能力计10分；可持续发展能力一般计5分；可持续发展能力不足计1分。
数据来源	分析收集的各项资料、现场查勘情况
评价分析	<p>通过该项目的实施，通过业务下沉、服务延伸、精准帮办代办等模式，切实解决群众和企业反映强烈的“门难进、脸难看、事难办”等突出问题。实行推行延时、预约、上门、限时“四服务”和“窗口受理无否决权”工作机制，推动政务服务标准化、规范化建设。加强团队人员的业务培训，不断提升团队人员的业务能力和服务水平。深化“一次办好”“一窗受理”改革，实现“专科受理”向“全科受理”转变，2021年，一窗受理窗口已累计受理审批事项16700余件。综上所述，该项目对提升政务服务水平，打造智慧化政务服务大厅，建立高效便捷、公平竞争的营商环境产生长远的可持续影响。</p> <p>根据评分标准，该项指标满分10分，得10分。</p>
评价得分	10分

评价时间：2022年9月



“被服务群众满意度”工作底稿

项目名称：高青县窗口管理运行费项目绩效评价

指标名称	被服务群众满意度
指标解释	考察办事企业和群众对行政审批服务的满意程度。
指标分值	10分
评价标准	<p>满意度=（有效问卷实际总得分/问卷总分）×100%。</p> <p>① 满意度在 90%（含）~100%之间，得 10 分；</p> <p>② 满意度在 80%（含）~90%之间，得 7 分；</p> <p>③ 满意度在 60%（含）~80%之间，得 4 分；</p> <p>④ 满意度小于 60%（含），得 0 分。</p>
数据来源	满意度调查问卷等
评价分析	<p>本项目通过对政务服务大厅办事群众或企业进行满意度问卷调查，统计分析问卷的结果，了解办事群众或企业对项目实施的整体满意度情况，得出本项的得分。</p> <p>调查问卷共设计 8 个问题，包括事项办结时间、工作人员服务态度及行为、服务投诉受理和反馈情况等方面进行问卷调查，考察项目实施对提升政务服务水平的影响作用情况。</p> <p>本次满意度调查发放 200 份，回收调查问卷 200 份。</p> <p>通过对有效问卷进行统计、核算，最终得出高青县窗口管理运行费项目满意度调查问卷实际总得分为 19835 分，问卷总分为 100 分×200 份=20000 分。</p> <p>满意度=（有效问卷实际总得分/问卷总分）×100%=（19835 分/20000 分）×100%=99.18%。</p> <p>根据评分标准，该项指标满分 10 分，得 10 分。</p>
评价得分	10分

评价时间：2022年9月

（四）项目文件资料照片

1. 政策法规

标 题：山东省人民政府办公厅印发《关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理一次办好”改革的措施》的通知
发布日期：2019-05-07

山东省人民政府办公厅
印发《关于聚焦企业和群众关切
深化“一窗受理一次办好”改革的措施》的通知
鲁政办字〔2019〕83号

各市人民政府，各县（市、区）人民政府，省政府各部门、各直属机构：

《关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理一次办好”改革的措施》已经省委、省政府同意，现印发给你们，请认真贯彻落实。

山东省人民政府办公厅
2019年5月4日
(此件公开发布)

关于聚焦企业和群众关切
深化“一窗受理一次办好”改革的措施

为深入贯彻“工作落实年”要求，扎实推进“一窗受理一次办好”改革，制定以下措施。

一、工作目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中全会精神，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立新发展理念，牢牢把握“走在前列、全面开创”总要求，落实“换位思考、主动服务、有求必应、无需不扰、结果评价”服务理念，聚焦企业和群众办事中的“难点、堵点、痛点”，推动“一窗受理一次办好”改革再提速、再提效，全力打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的一流营商环境，为全面推进新时代现代化强省建设提供保障。

二、任务举措

(一) 推进政务服务“一窗受理”。

1. 升级“实体一窗”。继续推进“三集中、三到位”，进一步优化政务服务中心综合窗口设置，推动更多事项进驻，普遍实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务。2019年10月底前，基本完成市、县、乡三级全域无差别“一窗受理”试点，统一受理，一次收件，进行一次录入、

淄博市人民政府办公室关于深化相对集中行政许可权改革规范市县行政审批服务工作的实施意见

发布日期：2020-07-30 08:54:06

字号：大 中 小 | 打印

淄政办字〔2020〕71号

各区县人民政府，高新区、经济开发区、文昌湖区管委会，市政府各部门，各有关单位，各大企业，各高等院校：

为认真贯彻落实省政府办公厅《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县行政审批服务工作的意见》（鲁政办字〔2020〕85号）要求，进一步优化行政审批体制机制，提高政务服务质量和便民服务水平，经市政府同意，现就深化相对集中行政许可权改革、规范市县行政审批服务工作制定如下实施意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立新发展理念，深入贯彻落实中央关于深化制度创新加快流程再造决策部署和省委工作要求，以“精简、统一、效能、便民”为原则，聚焦规范市县行政审批服务工作，以相对统一市县划转行政许可事项、统筹调整划转人员力量、明晰监管职责边界、优化审批服务协调联动机制、加强审批服务信息支撑、强化行业支持指导培训等为重点，统筹协调推动相对集中行政许可权改革不断深化，着力构建系统完善、科学规范、权责统一、运转高效的审批服务体系，进一步优化提升营商环境和投资创业环境、激发市场主体活力，增强企业、群众的获得感和满意度。

二、基本原则

(一) 坚持应划尽划原则。按照省政府办公厅《关于深化相对集中行政许可权改革规范市县行政审批服务工作的意见》要求，凡列入《山东省市县两级行政许可事项划转指导目录》（以下简称《指导目录》）的原则上全部划转行政审批服务部门实施。

(二) 坚持整体划转原则。对省《指导目录》中涉及划转事项的部门，该部门的许可事项凡是适合划转行政审批服务部门实施的，原则上要整体纳入划转事项清单。

(三) 坚持关联事项一并划转原则。按照重点事项审批链条完整闭合、集中办理联动优势有效发挥、审批服务效能显著提升的原则，省《指导目录》之外的关联事项，凡是适合划转到行政审批服务部门实施的，要按照“一链办理”的要求，原则上划转行政审批服务部门实施。

(四) 坚持划转事项相对统一原则。为规范市、区县两级行政审批服务工作，相对统一市县划转行政许可事项，市级组织本级和区县对照省《指导目录》分别编制市、区县级行政许可等事项划转清单，确保各区县划转事项相对统一，市、区县划转事项基本对应。

(五) 坚持职能、编制、人员相匹配原则。按照“编制与职责任务相匹配”的原则，从行政许可事项划出的部门单位划转部分编制。同时，按照“编随事走”“人随编走”“调硬人、硬调人”的原则，相应划转审批业务骨干人员，确保划转事项有效承接、有序运行。

三、重点任务

(一) 统一规范划转事项。根据省《指导目录》和划转原则，在淄博市第一批事项划转的基础上，市级第二批将市场发展改革委、市工业和信息化局、市交通运输局、市教育局、市民政局、市农业农村局、市人防办、市人力资源社会保障局、市市场监管局、市水利局、市司法局、市卫生健康委、市城市管理局、市文化和旅游局、市应急管理局、市自然资源局、市体育局、市住房城乡建设局等18个部门单位的122项行政许可事项、16项关联事项，划转到市行政审批服务局实施。

根据划转事项相对统一原则，由市级统一组织编制市级和各区县划转行政审批服务部门实施的事项指导目录，实现市、区县两级划转事项基本统一。重点事项审批链条完整闭合，集中办理联动优势有效发挥，审批服务效能显著提升。未列入划转清单的事项，继



标题:	高青县人民政府办公室关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见		
索引号:	1137032200422241N/2020-2046148	文号:	高政办字〔2020〕29号
发文日期:	2020-08-03 11:30:24	发布机构:	高青县政府办
有效性:	有效		

高青县人民政府办公室关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见

发布日期: 2020-08-03 11:30:24

字号: 大 [中](#) 小 | 打印

高政办字〔2020〕29号

各镇人民政府,各街道办事处,经济开发区管委会,县政府各部门,县属以上企事业单位:

为认真贯彻落实山东省人民政府办公厅《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》(鲁政办字〔2020〕85号)、淄博市人民政府办公室《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》(淄政办字〔2020〕71号)要求,进一步优化行政审批体制机制,提高政务服务质量和便民服务水平,现就深化相对集中行政许可权改革、规范县级行政审批服务工作制定如下实施意见。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,坚持以人民为中心的发展思想,牢固树立新发展理念,深入贯彻落实中央、省委深化制度改革创新加快流程再造部署要求,以“精简、统一、效能、便民”为原则,聚焦规范县级行政审批服务工作,以相对统一市县划转行政许可事项、统筹调整划转人员力量、明晰监管职责边界、优化审批服务协调联动机制、加强审批服务信息支撑、强化行业支持指导培训为重点,统筹协调推动相对集中行政许可权改革不断深化,着力构建系统完善、科学规范、权责统一、运转高效的审批服务体系,进一步优化提升营商环境和投资创业环境、激发市场主体活力,增强企业群众的获得感和满意度。

二、基本原则

(一)坚持应划尽划原则。按照省政府办公厅《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的意见》和市政府《关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》要求,凡列入市《指导目录》的行政许可事项原则上全部划转行政审批部门实施。

(二)坚持关联事项一并划转原则。按照重点事项审批链条完整闭合、集中办理联动优势有效发挥、审批服务效能显著提升的原则,市《指导目录》中的关联事项,要按照“一链办理”的要求,原则上划转行政审批部门实施。

高青县人民政府办公室关于印发高青县行政审批与监管协调联动实施办法的通知

发布日期: 2021-10-27 11:23:13

字号: 大 [中](#) 小 | 打印

高政办字〔2021〕45号

县政府各部门,各有关单位:

现将《高青县行政审批与监管协调联动实施办法》印发给你们,请认真抓好贯彻落实。

高青县人民政府办公室
2021年10月27日

(此件公开发布)

高青县行政审批与监管协调联动实施办法

第一章 总则

第一条 为进一步深化相对集中行政许可权改革,厘清审批部门与监管部门间的职责边界,确保行政审批部门与各业务主管部门在审批与监管方面有效衔接,根据《中华人民共和国行政许可法》和《山东省人民政府办公厅关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的意见》(鲁政办字〔2020〕85号)、《淄博市人民政府办公室关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作的实施意见》(淄政办字〔2020〕71号)、《高青县人民政府办公室关于深化相对集中行政许可权改革规范县级行政审批服务工作实施意见》(高政办字〔2020〕29号)等法律法规及政策规定,结合我县实际,制定本办法。

第二条 本办法适用于我县实施相对集中行政许可权,行政许可事前审批与事中事后监管相对分离后,行政审批部门与监管部门协调联动工作。

第三条 行政审批部门是指履行相对集中行政许可权的政府工作部门。监管部门是指监管分离后,负责事中事后监管的行政主管部门和综合执法部门。

第四条 行政审批部门与监管部门按照“谁审批谁负责,谁主管谁监管”和“权责统一”的原则,对监管分离后的行政行为承担相应主体责任,并加强审批与监管工作衔接。

第二章 部门职责及分工

第五条 按照“谁审批、谁负责”的原则,行政审批部门主要履行以下职责:

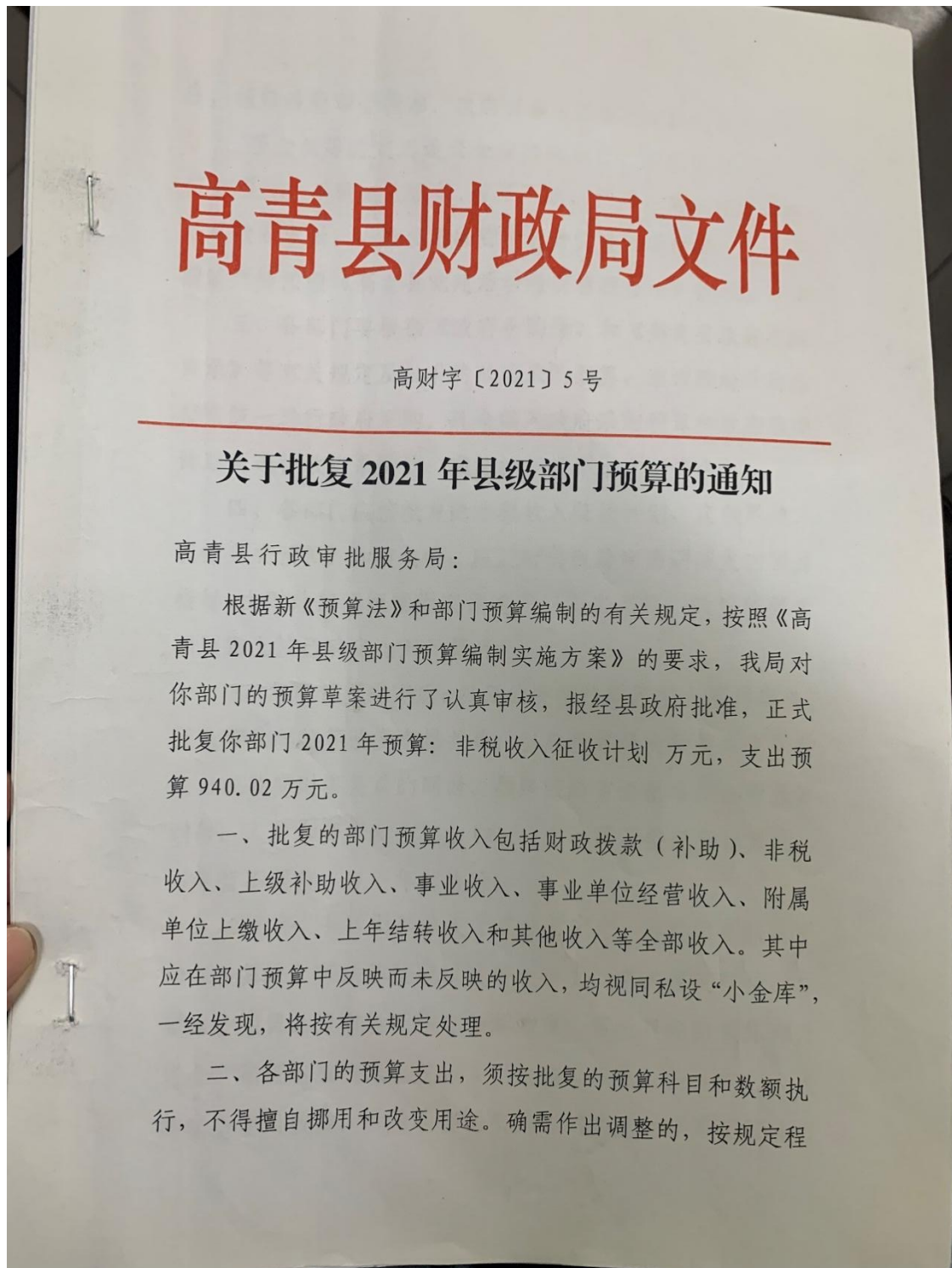
(一)依法履行审批职责,严格按照法定条件、标准、程序对划转的行政许可及关联事项(以下简称划转事项)作出审批决定,并承担相应法律责任。

(二)按照党中央、国务院关于转变政府职能、深化放管服改革深入推进审批服务便民化的决策部署,认真落实省市深化“一次办好”改革要求和县委、县政府工作安排,统筹推进行政审批制度改革具体任务。负责对划转事项进行流程再造,精简审批环节,压缩审批时限,提升服务质量,跟踪和督办重大审批服务事项,协调解决划转事项办理过程中出现的矛盾和问题。

(三)根据本级政府工作要求,承接落实国务院和省、市政府依法下放、调整、取消的行政许可事项。

(四)坚持以方便企业和群众办事为目标,牢固树立“一次办好”理念,全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”。

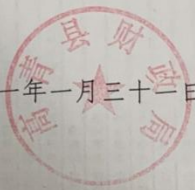
2. 资金申请批复文件



情况的监督和非税资金的管理，并积极推进财政预算改革，
确保 2021 年预算任务的完成。

附件：2021 年部门预算批复表格

二〇二一年一月三十一日





项目支出预算表

单位：万元

2024年预算

科目编码和名称	项目名称	总计	财政拨款					专户管理收入	其他收入
			合计	小计	一般公共预算		政府性基金		
					2	3			
1	2	3	4	5	6	7			
**	**	469.10	469.10	469.10	469.10	0.00	0.00	0.00	
[228]高青县行政审批服务局		469.10	469.10	469.10	469.10	0.00	0.00	0.00	
[228]高青县行政审批服务局		469.10	469.10	469.10	469.10	0.00	0.00	0.00	
[2010302]一般行政管理事务	群众信件EMS邮寄费	5.00	5.00	5.00	5.00	0.00	0.00	0.00	
[2010302]一般行政管理事务	维护费	55.00	55.00	55.00	55.00	0.00	0.00	0.00	
[2010302]一般行政管理事务	人防工程照审费用	6.00	6.00	6.00	6.00	0.00	0.00	0.00	
[2010302]一般行政管理事务	网络及专网使用费	15.79	15.79	15.79	15.79	0.00	0.00	0.00	
[2010302]一般行政管理事务	电费	60.00	60.00	60.00	60.00	0.00	0.00	0.00	
[2010302]一般行政管理事务	送餐费	147.31	147.31	147.31	147.31	0.00	0.00	0.00	
[2010302]一般行政管理事务	窗口管理费	76.00	76.00	76.00	76.00	0.00	0.00	0.00	
[2010302]一般行政管理事务	水费	9.00	9.00	9.00	9.00	0.00	0.00	0.00	
[2010302]一般行政管理事务	办公取暖费	70.00	70.00	70.00	70.00	0.00	0.00	0.00	
[2010302]一般行政管理事务	公章刻制费	25.00	25.00	25.00	25.00	0.00	0.00	0.00	

3. 实施过程资料

高青县行政审批服务局2021年政务公开工作实施方案

发布日期：2021-06-10 15:26:47

字号：大 中 小 | 打印

为了进一步推进政务公开工作，提高办事效率，深入贯彻落实《中华人民共和国政府信息公开条例》，按照中央和省、市关于全面推进政务公开工作部署要求，结合我局实际，制定2021年政务公开工作实施方案如下。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真落实中央和省、市关于全面推进政务公开工作的部署，严格执行《中华人民共和国政府信息公开条例》及相关配套制度，坚持以公开为常态、不公开为例外，不断加大政务公开力度，加快推进政府行政决策公开、执行公开、管理公开、服务公开和结果公开。坚持以人为本、执政为民，坚持围绕中心、服务大局，加强公众监督，增强公开实效，及时、准确、全面公开群众普遍关心、涉及群众切身利益的政府信息，进一步加强和改进政务服务，提高行政效能，推进政务服务体系建设，让人民群众享有更多的获得感、幸福感。

二、工作原则

1. 坚持“公开为常态、不公开为例外”的原则，对不予公开的事项要列出目录并说明理由。
2. 坚持“主动公开和依申请公开相结合”的原则。
3. 坚持“公平、公正、合法、真实、便民、及时”的原则。
4. 坚持“谁制作、谁更新、谁审查、谁负责”的原则。

三、组织领导

为加强对政务公开工作的领导，成立由局主要负责同志担任组长的政务公开领导小组，领导小组下设办公室，设在局办公室。领导小组办公室具体负责信息公开工作，负责相关情况的汇总上报和日常工作。

四、公开主要内容

(一) 机构信息公开

主动公开本行政机关的下列政府信息：部门职能（涉密除外）、机构设置及职责（内设科室、下设机构、办公地址、办公时间、联系方式、负责人姓名、班子成员）、部门职责任务清单、部门职责边界清单、权责清单等信息。

(二) 重大决策公开

着力推动重大决策程序民主公开透明，增进公众对政府政策措施的了解和理解，提高信息公开质量与实效，从而增强政府公信力、执行力。

(三) 突发事件公开。

坚持及时、准确、公开、透明，依法依规做好应急信息发布工作，让公众实时了解突发事件最新动态和应对处置工作进展，以权威信息引导社会舆论。

(四) 重要会议公开

办公会议、专题会议等讨论决定的事项，除依法需要保密的外应及时公开。会议内容与解读材料一并及时公开。


五、保障措施


(一) 加强组织领导。建立完善政务公开工作领导小组，由分管领导任组长，管理机构各室负责人为成员，日常工作由政务中心网络设备科牵头，负责政务公开工作的指导检查、督促落实，各职能部门按照职责分工做好相关业务领域政务公开工作。

(二) 完善规章制度。完善主动公开和依申请公开制度，及时更新信息公开指南，理顺主动公开基本目录，并动态调整更新。加强工作人员培训建设，推动各项任务措施落实到位。



合 同 书

甲方： 高青县行政审批服务局

乙方： 高青景盛家具销售有限公司

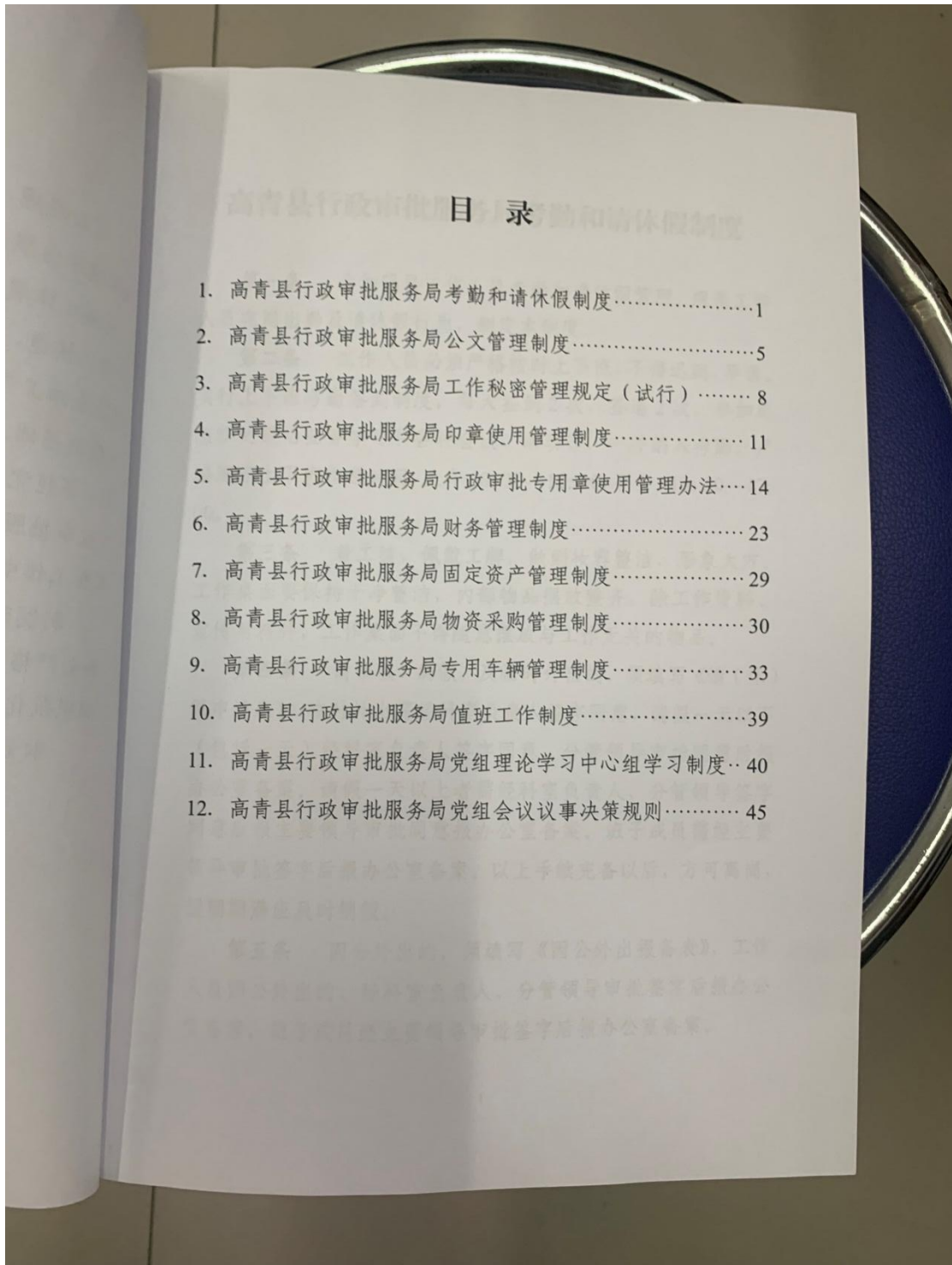
签订时间： 2021 年 6 月 22 日

签订地点： _____

项目名称： 档案室密集柜

高青县行政审批服务局
制度汇编

二〇二一年四月

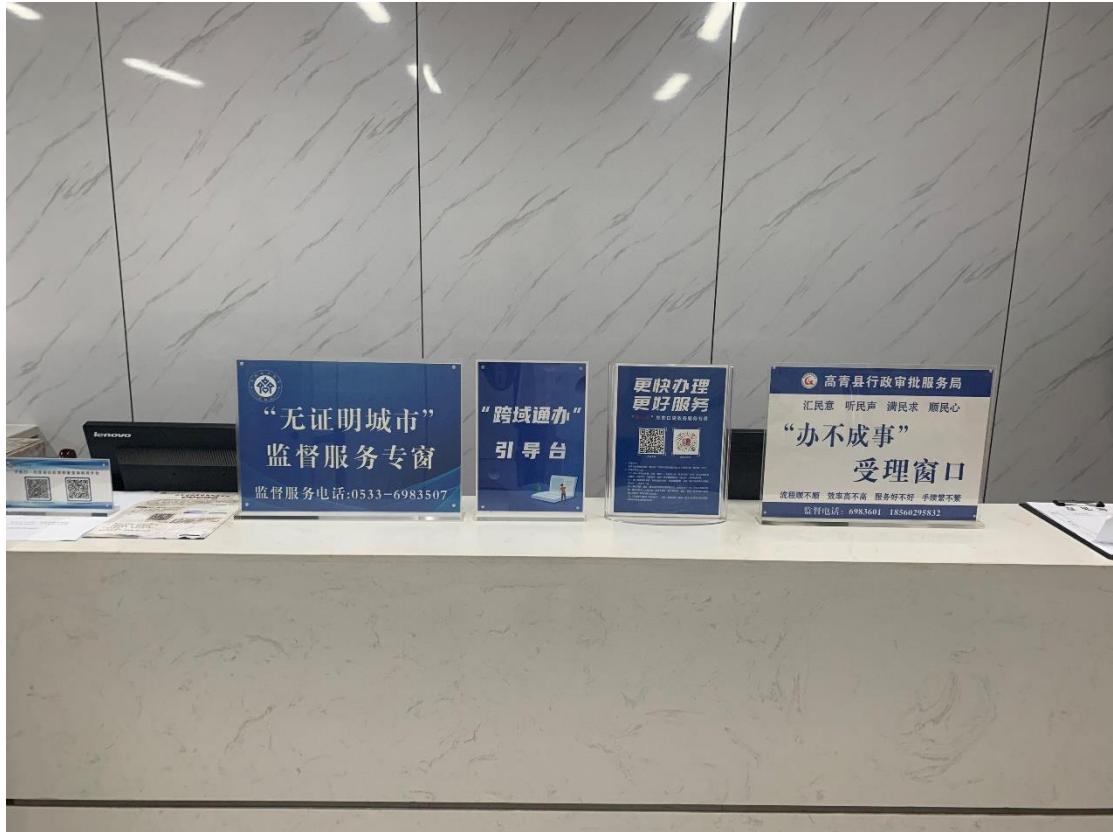


(五) 现场勘查照片 (部分)











地 址：山东省淄博市张店区柳泉路 125 号

陶瓷创新园北区 3 号楼 2 层

邮 箱：sdhc7873939@163.com

电话：(0533) 7873939

(0533) 7875888

邮编：255000
