

峰城区财政局关于下达财政支出绩效评价 整改意见书的通知

峰城区行政审批局：

为进一步加强预算绩效管理，规范资金分配，优化支出结构，提高财政资金使用效益，根据《峰城区财政支出绩效评价管理办法》等文件精神，我局对你单位劳务派遣和政务外包项目情况进行了绩效评价，具体评价意见详见评价报告。

请你单位针对评价报告中反映的问题，参考评价建议采取有效措施加强管理、认真整改，并于2022年11月7日前将整改情况报送至峰城区财政局绩效评价科。

附件：劳务派遣和政务外包项目绩效评价报告

峰城区财政局

2022年10月29日

劳务派遣和政务外包项目 绩效评价报告

新项管绩评字2022-102

委托单位：枣庄市峰城区财政局

项目主管部门：枣庄市峰城区行政审批局

评价机构（章）：山东新项管项目管理有限公司

评价时间：2022年10月





目录

摘要	1
正文	19
一、项目基本情况	19
(一) 项目立项	19
(二) 项目预算安排和支出情况	20
(三) 项目计划实施内容	21
(四) 项目组织管理	22
二、项目绩效目标	22
(一) 总体绩效目标	23
(二) 年度绩效目标	23
(三) 具体绩效指标	23
三、评价基本情况	24
(一) 评价目的	24
(二) 评价对象及范围	24
(三) 评价依据	24
(四) 评价原则、评价方法	25
(五) 评价指标体系	26
(六) 评价人员组成	27
(七) 绩效评价工作过程	27
四、评价结论及分析	33
五、绩效评价指标分析	34



(一) 项目决策情况	34
(二) 项目过程情况	37
(三) 项目产出情况	39
(四) 项目效益情况	42
六、项目主要经验及做法	44
(一) 提高行政审批效率、降低服务成本	44
(二) 改善行政审批中心秩序和服务品质	45
七、存在的问题及原因分析	45
(一) 项目立项、合同管理程序不规范	45
(二) 预算管理科学化、精细化水平仍有提升空间	46
(三) 项目制度体系不健全	46
八、意见建议	46
(一) 规范立项、合同管理程序	46
(二) 加强预算管理，提高计划性	46
(三) 健全项目管理制度体系	47
九、附件	47



摘要

一、项目基本情况

（一）项目立项背景及实施目的

1. 项目立项背景

经济社会发展的动力，源于市场主体的活力和社会创造力，这很大程度上取决于营商环境。市场主体健康持续发展，有赖于“市场化、法治化和国际化”的良好营商环境。营商环境是发展的体制性、制度性安排，其优劣直接影响市场主体的兴衰、生产要素的聚散、发展动力的强弱。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化，强调要加快推动电子政务，打通信息壁垒，构建全流程一体化在线服务平台，助力建设人民满意的服务型政府。同时，国务院把处理好政府与市场关系、转变政府职能作为全面深化改革的关键，大力推进简政放权、放管结合、优化服务。推进“互联网+政务服务”，是贯彻落实党中央、国务院决策部署，把“放管服”改革推向纵深的关键环节，对加快转变政府职能，提高政府服务效率和透明度，便利群众办事创业，进一步激发市场活力和社会创造力具有重要意义。

国务院发布了《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号），提出了“2020年底前，实现互联网与政务服务深度融合，建成覆盖全国的整体联动、部门协同、省级统筹、一网办理的“互联网+政务服务”体系，大幅提升政务服务智慧化水平，让政府服务更聪明，让企业和群众办



事更方便、更快捷、更有效率”的总体工作目标。随后国家先后出台了《关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）、《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号）等系列文件。

2. 实施目的

峰城区为推动城乡区域基本公共服务制度统一、质量水平有效衔接，鼓励社会力量通过公建民营、政府购买服务、政府和社会资本合作等方式参与公共服务供给。同时“放管服”改革持续深化，大批审批事项下放基层，“一窗受理”“最多跑一次”“一次办好”等审批便民化服务不断推进。因峰城区推行“市县同权”等改革的推进，还将承担更多的下放服务，改革需求已迫在眉睫。根据实施“拿地即开工”推进落地一批、“峰办成·360°”重点改革工作，都需要安排高质量帮代办人员全程提供优质帮代办服务，目前帮代办人员都是由各科室人员轮流担任，一人承担多个项目跟进，还要推进相应的窗口审批业务、改革创新任务，影响了整体政务服务质量 and 效率的提升。通过推进“受审分离”、全领域无差别“一窗受理”改革、企业开办政务服务改革工作，使政务服务质量水平和效率得以改善。

（二）项目预算安排和支出情况

劳务派遣和政务外包项目预算资金108.00万，按照峰城区行政审批服务局要求，招聘劳务派遣人员，数量25人，每人每月工资2400.00元，社保1200.00元，合计3600.00元，年度合计108.00万元。截止2021年12月31日，项目实际支出99.86万元，预算执行



率为92.46%。其中支付枣庄龙腾人力资源有限公司（以下简称“龙腾公司”）60.44万元，支付深圳市特发服务股份有限公司枣庄分公司（以下简称“特发公司”）39.42万元。

（三）项目主要内容和实施情况

1. 项目主要内容

劳务派遣和政务外包项目主要系提供专业的劳务人员处理14个窗口的业务办理咨询及指导。其中包含行政审批局业务范围下的11个窗口以及医保业务、不动产业务和政府业务的3个窗口。具体窗口业务类型及岗位职责如下表所示：

业务范围	业务办理类型	窗口数量 (个)	需配备人员数 (人)	岗位职责
行政审批局	办事不顺 兜底窗口	1	1	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	市场准入	2	2	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	工商注册登记 变更注销	2	4	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	综合股业务	1	2	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	投资建设与管理	2	2	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	咨询引导	1	2	负责叫号、引导群众，维护市民中心秩序
	营业执照 网上办理	2	2	引导申请人利用自助设备自行办理相关业务，负责政务服务代办帮办工作
其他业务	医保业务办理	1	2	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	不动产业务办理	1	1	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	政府业务办理	1	6	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作

根据峄城区行政审批服务局提供相关资料，龙腾公司于2021



年1-4月份配备人员25人，服务范围为行政审批局业务及其他业务三个窗口；2021年5-6月份配备人员10人、6-12月份配备人员9人服务范围为其他三个业务窗口，特发公司于2021年5月-12月配备人员16人，其中15人负责窗口业务，1人为整体调控、负责，服务范围为行政审批局业务。

2. 项目组织架构及权责

根据峰城区行政审批服务局提供相关资料，项目主管部门为枣庄市峰城区行政审批局，负责项目指导及管理监督职责，项目实施单位为龙腾公司和特发公司，负责提供专业的劳务人员处理14个窗口的业务办理咨询及指导，并接受主管部门的绩效考核管理等监督考核。

3. 资金分配与拨付流程

峰城区财政局根据实际情况，在年度预算中安排财政资金，由峰城区财政局拨付给主管部门峰城区行政审批服务局，再由主管部门根据项目主管部门与项目实施单位签订的服务合同约定直接拨付至龙腾公司和特发公司。龙腾公司人员工资及社保按月支付，特发公司人员工资及社保按季度支付。

二、项目绩效目标

绩效评价组根据项目主管部门提供绩效考核事项以及绩效考评办法等相关项目绩效资料，结合项目特点对上述资料进行了简要的分析汇总，在与项目主管部门充分沟通的基础上，明确了项目的总体目标和具体目标。



（一）总体绩效目标

推进“受审分离”、全领域无差别“一窗受理”改革、企业开办政务服务改革工作，全面提升全区政务服务质量和水平。

（二）年度绩效目标

2021年度招聘劳务派遣人员25人，以绩效考核管理的方式由招聘的劳务派遣人员从事综合窗口受理、精准帮代办、市民中心咨询引导、网办代办员工作，将现公务人员从窗口剥离，转移至后台专心办理审批业务和改革创新攻坚。

（三）具体绩效指标

评价组根据劳务派遣和政务外包项目的具体情况及绩效相关资料，结合前期调研结果及相关政策研究汇总情况，评价组在与主管部门充分沟通的基础上对项目绩效指标进行统计汇总，具体如下表所示：

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标
产出	数量指标	服务人员招聘人数（人）	≥25
		服务窗口类型数量（个）	10
	质量指标	窗口人员到岗率（%）	100%
		服务人员岗位职责达标率（%）	100%
	成本指标	成本节约率	0%≤成本节约率≤20%
	时效指标	服务到岗及时率（%）	100%
效益	社会效益指标	群众办事效率提升率（%）	>0%
		行政审批大厅正常运转率	100%
		政务处理及时率	100%
	可持续影响	窗口服务后续管理制度的健全率	100%
	满意度指标	群众对窗口服务的满意度	≥90%



三、评价基本情况

（一）评价目的、对象和范围

1. 评价目的

根据设定的绩效目标，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对“劳务派遣和政务外包”项目从决策、过程、产出和效益四个方面进行客观、公正的综合评价并形成结论，发现决策和执行中的问题，提出改进管理的建议。

2. 评价依据

（1）财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）；

（2）《山东省财政厅关于全面推进预算绩效管理的意见》（鲁财预〔2013〕86号）；

（3）《中共山东省委山东省人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2号）；

（4）《关于印发枣庄市市级部门单位预算绩效管理办法和枣庄市市对下转移支付资金预算绩效管理办法的通知》（枣政办字〔2020〕12号）；

（5）《关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（峰发〔2020〕12号）；

（6）峰城区财政局关于印发《峰城区预算绩效管理暂行办法》的通知（峰财绩〔2019〕1号）；

（7）峰城区财政局关于印发《峰城区区级项目支出绩效单位自评工作规程》和《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评



价工作规程》的通知（峰财绩[2020]2号）。

3. 评价对象及范围

本次绩效评价对象系劳务派遣和政务外包项目108万元的使用过程、产出及绩效情况，评价范围涉及劳务派遣和政务外包项目整个过程。

（二）评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

1. 评价原则

本次绩效评价主要采用了科学规范原则、绩效相关原则、政策相符原则、经济合理原则、依据充分原则、独立评价原则、回避原则、反馈原则、保密原则等相关评价原则。

2. 评价指标体系

评价指标体系包括共性指标和个性指标，《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》的要求，共性指标系根据《市级预算项目支出绩效评价指标体系框架》进行设置，个性指标由绩效评价组根据实施项目的实际情况，参照现有评价办法，以共性为准，吸收、融合业务主管部门的绩效评价标准，在共性指标体系框架内进一步细化、调整设置。

评价组在与委托方充分沟通后，结合劳务派遣和政务外包项目的特点和实际情况，设置决策、过程、产出、效益四项一级指标、十项二级指标、十七项三级指标。

本次绩效评价体系将四个一级指标按照一定比例进行分值权重的划分。

3. 评价方法



(1) 比较法，通过对绩效目标与实施效果综合分析绩效目标实现程度进行综合评价分析。

(2) 因素分析法，通过综合分析影响绩效目标实施、实现效果的内外因素，评价绩效目标的实现程度。通过不同因素的权重评比，进行综合分析。

(3) 公众评判法，通过专家评估、公众问卷、抽样调查、电话访谈等方式对劳务派遣和政务外包项目的使用效果进行评判，评价绩效目标的实现程度。通过分析调查问卷，从侧面反映项目的效益、可持续影响以及满意度情况。

4. 评价标准

本次评价是在《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》中指标体系框架的基础上根据项目的特点设置指标权重和评价要点。通过指标权重转换出各项指标和评价要点的分值。评价组将根据构建的指标采取减分法和比率法相结合的方式逐项进行各评价要点得分，然后汇总出各项指标得分，最终加总得出劳务派遣和政务外包项目绩效评价总分。

(三) 绩效评价工作过程

根据第三方绩效评价组织实施工作流程、劳务派遣和政务外包项目使用情况及枣庄市峰城区财政局的相关要求，将评价工作过程分为前期准备、组织实施、撰写与提交绩效评价报告、质量控制与档案管理阶段四个阶段。项目的具体安排如下表所示：



阶段	时间	工作内容
前期准备	2022. 9. 22	评价机构承接任务，组建绩效评价工作组
	2022. 9. 23-2022. 9. 24	根据项目情况，编制现场调研表及调查方案，评价工作组需与被评价部门沟通项目绩效评价时间安排，明确主管部门、执行部门、实施单位需配合的工作，并确定相关联系人
组织实施	2022. 9. 24-2022. 9. 30	接收项目资料，搜集项目相关信息资料
	2022. 10. 1-2022. 10. 8	根据收取的各项目实施单位资料进行非现场评价
	2022. 10. 10-2022. 10. 10	根据汇总的非现场评价结果并进行现场评价
	2022. 10. 11-2022. 10. 13	进行综合评价工作
撰写绩效评价报告	2022. 10. 14-2022. 10. 17	确定最终评价打分表，撰写评价报告，召开专家论证会，所内完成三级复核
	2022. 10. 18-2022. 10. 20	召开委托方、项目主管部门参加的征求意见会议并补充完善后反馈
	2022. 10. 21-2022. 10. 22	形成报告正式稿提交委托方

1. 前期准备阶段

(1) 成立评价工作组。我单位根据委托方即枣庄市峰城区财政局要求及项目具体情况成立绩效评价工作组。工作组人员数量、专业结构及业务能力确保满足评价工作需要。评价过程中，我单位确保成员稳定。

(2) 开展前期调研。各组评价人员首先通过网络查询等方式对项目的基本情况、立项背景、实施内容、业务管理、绩效目标设置等内容进行了解和调查，在有了解的基础上与委托方和各项目主管单位进行沟通，最终对各组评价人员初期网络等途径调查的详细资料进行修正，为编制评价方案奠定基础。



(3) 明确项目绩效目标。评价人员根据项目的立项、绩效考评办法等相关资料以及在与委托方和各项目主管单位充分沟通的基础上，确定包括数量、质量、时效、效益、满意度等方面的项目绩效目标。

(4) 设计绩效评价指标体系。评价人员在与委托方和各项目主管单位充分沟通的基础上，考虑实用性、可操作性和可实现性等因素，科学的编制绩效评价指标体系，以充分体现和真实反映资金的绩效状况和绩效目标的实现程度。

(5) 确定绩效目标评价标准。各组评价人员根据各项资金相适应的相关规定及相关管理办法，在充分征求委托方及项目相关单位意见的基础上，确定绩效评价标准。

(6) 确定指标权重。我单位评价人员根据各指标在整体指标体系中的重要程度选用科学方法，合理设置各指标权重。由于指标权重直接影响评价结果，整体权重基本不动，如有个别调整，我单位将及时与委托方、牵头科室沟通进行处理。

(7) 确定评价方法。本次绩效评价主要采用比较法、因素分析法及公众评判法三种方式进行评价。

(8) 确定现场和非现场评价范围。本次绩效评价采取现场和非现场评价相结合的方式。

非现场评价：根据项目执行单位提供的项目相关资料，进行分类、整理、分析，结合对各种公开数据的汇总、分析，就获取的所有文件资料提出评价意见。非现场评价覆盖所有项目执行单位。

现场评价：根据委托方要求，综合考虑资金使用方向、项目



资金使用对象、资金规模等情况，进行现场访谈。

(9) 编制社会调查方案。我单位评价组根据委托方的要求及项目特点，选用二维码问卷、电话访问等调查法进行社会调查。

(10) 设计资料清单。根据项目的基本情况、绩效评价指标体系和评价方案，评价组向项目单位列明资料清单，明确项目执行和绩效情况报告格式以及其他需要项目单位配合的事项等。

(11) 制定评价实施方案。我单位评价人员将根据资金基本情况的了解、设计的绩效评价指标体系、确定的绩效评价标准及评价方法等进行汇总整理，在与委托方充分沟通后，制定包含项目概况、项目绩效目标、评价思路、绩效评价指标体系、社会调查、组织实施、资料清单等内容的评价实施方案。

(12) 论证评价实施方案。评价实施方案初稿编制完成后，评价组召开论证会，征求委托方、项目主管单位及行业专家的意见建议，并进一步修改完善实施方案。

(13) 现场试评价。根据论证后的实施方案和实际情况，对调查问卷、实施方案以及资料清单进行修正。

2. 组织实施阶段

(1) 下达绩效评价通知书。评价人员根据委托方要求和评价实施方案，拟定绩效评价通知书，明确评价任务、对象、实施机构、时间和工作安排、评价内容、需项目实施单位提供的资料等。

(2) 资料收集与核查。评价人员对项目实施单位报送的相关资料进行收集梳理，分析核实资料的真实性、完整性和有效性。同时积极利用各种公开的数据资料与项目实施单位提供的资料进行交叉比对和分析，形成对项目多层次、多角度的数据资料支持。



(3) 非现场评价。对搜集获取的所有文件资料进行全面分类、整理和分析，对照评价指标体系，形成非现场评价结果。

(4) 现场评价。各组评价人员根据评价方案对项目进行实地勘察、资料核实和分析评价，主要包括：

听取情况介绍。评价组通过面对面访谈等方式听取项目实施单位关于项目绩效目标设定及完成程度、管理制度建立及落实、预算编制及支出执行、财务管理、政府采购、资产管理、项目产出和效益等情况的介绍。

资料核查。评价组通过查阅项目实施单位相关资料等方式，对项目实施单位填报的数据进行检查和核实。

实地勘察。评价组对项目产出的数量、质量等进行查验，对产出的效果进行了解。采集的评价数据和资料经被评价项目相关单位负责人确认后，记入评价工作底稿。

社会调查。评价组对需要进行社会调查的项目，按照拟定的社会调查方案，通过电话访问、发放二维码调查问卷等方式，了解项目实施效果和利益相关方满意度。

分析评价。评价组以现场收集资料、现场访谈记录和调查问卷等相关资料为基础，对项目进行分析评价，形成现场评价结果。

(5) 形成绩效评价结果。评价组对现场评价和非现场评价情况进行梳理、汇总的基础上，形成项目绩效评价结论。在该评价结论的基础上，评价组着眼于项目总体目标完成情况，从决策、过程、产出和效益等角度，对项目评价结论及得分进行总体评判和调整，形成最终评价结果。

(6) 形成绩效评价问题清单。根据现场评价和非现场评价情



况，详列项目评价过程中发现的主要问题，并形成问题清单。

3. 撰写与提交绩效评价报告阶段

(1) 撰写绩效评价报告。评价组按照枣庄市峰城区财政局《省财政厅关于转发〈财政部关于印发第三方机构预算绩效评价业务监督管理暂行办法〉的通知》（峰财绩[2022]1号）中规定的格式撰写绩效评价报告。评价报告全面阐述所评价项目的基本情况，说明评价组织实施情况，并在全面分析总结评价的基础上，对照评价指标体系做出具体绩效分析和结论。对项目绩效、主要问题的分析等要做到数据真实、内容完整、案例详实、依据充分、分析透彻、结论准确，所提建议应具有针对性和可行性。

(2) 征求意见。评价报告初稿撰写完成后，评价组召开包括委托方、被评价项目相关单位、相关专家参加的征求意见会，对评价报告的完整性、合理性、充分性、逻辑性等征求意见。

(3) 提交报告。评价组根据各方意见，对评价报告进行修改和完善，在规定时间内将各单位书面反馈意见及评价报告终稿提交委托方。

4. 质量控制与档案管理阶段

(1) 我单位已健全内部评价质量控制机制，完善评价流程，评价组在评价过程中，将就评价工作的开展情况、发现的问题、工作进度等及时向委托方报告。力求使委托方在绩效评价的各个关键节点充分了解绩效评价工作进展情况。

(2) 建立和落实档案管理制度。我单位已建立健全档案借阅、使用和销毁等制度，确保档案资料的原始、完整和安全。

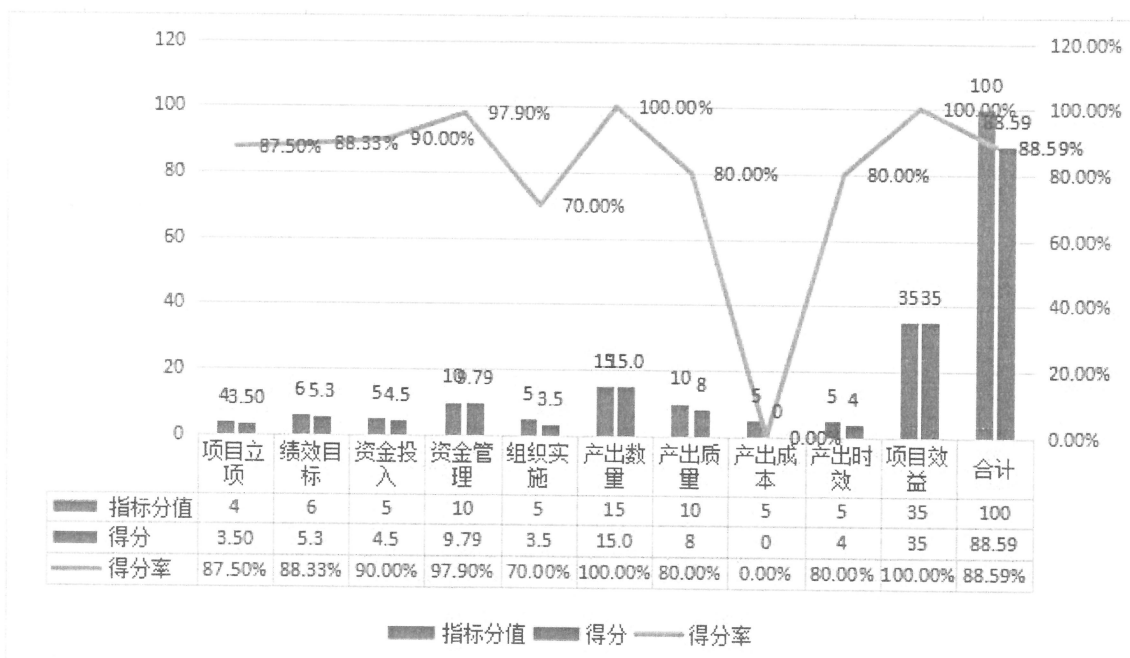


(3) 文件归档。评价结束后，评价组根据档案管理制度将所有文件存档，需要存档的文件包括但不限于评价项目基本情况和相关文件、评价实施方案、委托评价协议（合同）、基础数据报表、评价工作底稿及附件、调查问卷、调查问卷统计结果、绩效评价指标体系及评分表、绩效评价报告、问题清单所反映问题的佐证材料等。

四、评价结论和绩效分析

(一) 综合评价结论

评价组根据现场和非现场评价结果，综合整理分析项目综合评价得分为88.59分，评级为“良”。从十项二级指标评价得分情况来看，产出数量、项目效益表现较好，得分率100.00%；组织实施、产出质量、产出成本、产出时效表现相对一般，得分率不足85.00%。具体情况如下图所示。





（二）绩效分析

1. 决策指标（满分15.00分，得分13.30分，得分率为88.67%）

决策指标中项目立项得分率87.50%，项目立项程序规范，但2021年4月，服务单位由龙腾公司增加为龙腾公司和特发公司，未见集体决策会议相关资料。

绩效目标得分率88.33%，绩效目标设置合理，但绩效目标申报表中个别指标值设置不够明确、不够细化、不够量化。

资金投入得分率90.00%，2021年劳务派遣和政务外包项目预算资金108.00万，系按照峰城区行政审批服务局要求及实际人员配备需要进行招聘，按照市场价格确定人员费用后计算资金投入，资金投入较为科学，但经评价发现，测算依据市场价格未见询价比较的资料。

2. 过程指标（满分15.00分，得分13.29分，得分率为88.60%）

过程指标中资金管理得分97.90%。资金管理中，资金到位率为100.00%，资金到位及时，资金的适用范围符合各级财政法规和财务管理制度以及有关资金管理规定的规定，资金拨付审批流程合规。但资金预算执行有效性中劳务派遣和政务外包项目预算资金为108.00万，实际支出99.86万元，预算执行率为92.46%。

组织实施得分70.00%，峰城区行政审批服务局部门内设《行政事业单位收支业务管理制度》《预算管理制度》《财务报销制度》，山东省特发商务服务有限公司于2019年10月发布的《品质管控制度》，但在评价过程中未见适用于项目的档案管理制度及项目管理制度、管理职责人员分工表；《行政事业单位收支业务



管理制度》《预算管理制度》《财务报销制度》不健全。同时评价发现特发公司合同服务期限为2021年4月6日至2024年4月7日，但合同签订日期为2021年5月1日，合同签订时间晚于服务时间，流程不规范。

3. 产出指标（满分35.00分，得分27.00分，得分率为77.14%）

产出指标中产出数量得分率100.00%。服务人员招聘完成率为100.00%，服务窗口类型基本符合合同要求。

产出质量得分率80%，根据峰城区行政审批服务局提供的资料，龙腾公司1-4月份配备人员25人；5-6月份配备人员10人、6-12月份配备人员9人，特发公司5-12月份配备人员16人。综上所述，服务人员到岗率为100.00%；根据网上搜索资料得出，项目实施后，提高了办事群众对政务服务的满意度。但经评价过程中未见服务人员的考核资料。

产出成本得分率0.00%，2021年度实际应付费用为112.98万元，超出年度预算108.00万；项目实施后，人员工资提高，增加成本，该指标不得分。

产出时效得分率80.00%，2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙腾公司招聘业务人员分别为20人、5人，服务期限均为2020年10月9日至2022年9月30日。2021年4月份，通过招投标程序，同特发公司签订服务合同，合同期限自2021年4月7日起至2024年4月6日止。但评价过程中未见龙腾公司劳务派遣人员、特发公司外包人员全年服务人员考勤表。

4. 效益指标（满分35.00分，得分35.00分，得分率为100.00%）



效益指标中社会效益、可持续影响、满意度均为100.00%。社会效益中群众办理业务效率有明显提高，正常运转率达到100.00%，政务处理及时有效；可持续影响中窗口服务质量得到一定保障，服务人员比较稳定；满意度中群众满意度为95.44%。

五、存在问题及原因分析

（一）项目立项、合同管理程序不规范

2021年4月，服务单位由龙腾公司增加为龙腾公司和特发公司两家服务单位，但在评价过程中未见关于服务单位增加的申请及集体决策会议的相关资料。

同时评价发现特发公司合同服务期限为2021年4月6日至2024年4月7日，但合同签订日期为2021年5月1日，合同签订时间晚于服务时间，流程不规范。

（二）预算管理科学化、精细化水平仍有提升空间

预算与绩效管理过程中部分预算约束力不强，计划性不足，部分项目预算编制不够细化。比如项目预算108万的测算依据未经过市场价格询价比较、增加服务单位没有合理计划，2021年度实际应发生的费用=99.86万元+13.12万元=112.98万元，超出预算4.98万。

（三）项目制度体系不健全

在评价过程中未见适用于项目的档案管理制度、项目管理制度及管理职责人员分工表，《行政事业单位收支业务管理制度》《预算管理制度》《财务报销制度》不健全，有待于进一步优化完善。



六、有关建议

（一）规范立项、合同管理程序

建议在增加服务单位时，关于增加服务单位的申请及集体决策会议的相关资料要完整有效。

合同是本单位与外部发生经济业务往来的重要依据，合同管理已成为单位内部管理的一项重要内容。为了维护单位合法权益，需要进一步加强和规范合同管理工作，加强合同的重点内容审核。建议签署合同时，认真审核合同条款，明确各类合同必有条款，注意合同内容的前后一致性，注意时间的闭环管理。

（二）加强预算管理，提高计划性

加强预算编报管理，提高资金使用效益。加强项目预算编报管理，根据项目年度计划合理编制预算，对预算执行的效果进行深入分析，找到预算与实际的差异并深究其原因，为下一年度预算的编制提供参考依据，提高预算编制的准确性，对预算的测算依据进行市场询价，选取合理的市场价，以提高财政资金的使用效益。

（三）健全项目管理制度体系

进一步建立健全项目管理制度体系，加强项目制度建设，保障组织权利规范有序。



正文

一、项目基本情况

(一) 项目立项

1. 项目立项背景

经济社会发展的动力，源于市场主体的活力和社会创造力，这很大程度上取决于营商环境。市场主体健康持续发展，有赖于“市场化、法治化和国际化”的良好营商环境。营商环境是发展的体制性、制度性安排，其优劣直接影响市场主体的兴衰、生产要素的聚散、发展动力的强弱。党的十八大以来，以习近平同志为核心的党中央高度重视以信息化推进国家治理体系和治理能力现代化，强调要加快推动电子政务，打通信息壁垒，构建全流程一体化在线服务平台，助力建设人民满意的服务型政府。同时，国务院把处理好政府与市场关系、转变政府职能作为全面深化改革的关键，大力推进简政放权、放管结合、优化服务。推进“互联网+政务服务”，是贯彻落实党中央、国务院决策部署，把“放管服”改革推向纵深的关键环节，对加快转变政府职能，提高政府服务效率和透明度，便利群众办事创业，进一步激发市场活力和社会创造力具有重要意义。

国务院发布了《国务院于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号），提出了“2020年底前，实现互联网与政务服务深度融合，建成覆盖全国的整体联动、部门协同、省级统筹、一网办理的“互联网+政务服务”体系，大幅提升政务服务智慧化水平，让政府服务更聪明，让企业和群众办



事更方便、更快捷、更有效率”的总体工作目标。随后国家先后出台了《关于印发“互联网+政务服务”技术体系建设指南的通知》（国办函〔2016〕108号）、《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》（厅字〔2018〕22号）等系列文件。

2. 实施目的

峰城区为推动城乡区域基本公共服务制度统一、质量水平有效衔接，鼓励社会力量通过公建民营、政府购买服务、政府和社会资本合作等方式参与公共服务供给。同时“放管服”改革持续深化，大批审批事项下放基层，“一窗受理”“最多跑一次”“一次办好”等审批便民化服务不断推进。因峰城区推行“市县同权”等改革的推进，还将承担更多的下放服务，改革需求已迫在眉睫。根据实施“拿地即开工”推进落地一批、“峰办成·360°”重点改革工作，都需要安排高质量帮代办人员全程提供优质帮代办服务，目前帮代办人员都是由各科室人员轮流担任，一人承担多个项目跟进，还要推进相应的窗口审批业务、改革创新任务，影响了整体政务服务质量 and 效率的提升。通过推进“受审分离”、全领域无差别“一窗受理”改革、企业开办政务服务改革工作，使政务服务质量水平和效率得以改善。

（二）项目预算安排和支出情况

劳务派遣和政务外包项目预算资金108.00万，按照峰城区行政审批服务局要求，招聘劳务派遣人员，数量25人，每人每月工资2400.00元，社保1200.00元，合计3600.00元，年度合计108.00万元。截止2021年12月31日，项目实际支出99.86万元，预算执行



率为92.46%。其中支付枣庄龙腾人力资源有限公司（以下简称“龙腾公司”）60.44万元，支付深圳市特发服务股份有限公司枣庄分公司（以下简称“特发公司”）39.42万元。

（三）项目计划实施内容

劳务派遣和政务外包项目主要系提供专业的劳务人员处理14个窗口的业务办理咨询及指导。其中包含行政审批局业务范围下的11个窗口以及医保业务、不动产业务和政府业务的3个窗口。具体窗口业务类型及岗位职责如下表所示：

业务范围	业务办理类型	窗口数量 (个)	需配备人员数 (人)	岗位职责
行政审批局	办事不顺 兜底窗口	1	1	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	市场准入	2	2	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	工商注册登记 变更注销	2	4	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	综合股业务	1	2	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	投资建设与管理	2	2	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	咨询引导	1	2	负责叫号、引导群众，维护市民中心秩序
	营业执照 网上办理	2	2	引导申请人利用自助设备自行办理相关业务，负责政务服务代办帮办工作
其他业务	医保业务办理	1	2	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	不动产业务办理	1	1	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作
	政府业务办理	1	6	负责窗口业务的咨询、受理、审查等具体业务工作

根据峄城区行政审批服务局提供相关资料，龙腾公司于2021年1-4月份配备人员25人，服务范围为行政审批局业务及其他业务



三个窗口；2021年5-6月份配备人员10人、6-12月份配备人员9人，服务范围为其他三个业务窗口，特发公司于2021年5月-12月配备人员16人，其中15人负责窗口业务，1人为整体调控、负责，服务范围为行政审批局业务。

（四）项目组织管理

1. 项目组织架构及权责

根据峰城区行政审批服务局提供相关资料，项目主管部门为枣庄市峰城区行政审批局，负责项目指导及管理监督职责，项目实施单位为龙腾公司和特发公司，负责提供专业的劳务人员处理14个窗口的业务办理咨询及指导，并接受主管部门的绩效考核管理等监督考核。

2. 资金分配与拨付流程

峰城区财政局根据实际情况，在年度预算中安排财政资金，由峰城区财政局拨付给主管部门峰城区行政审批服务局，再由主管部门根据按照项目主管部门与项目实施单位签订的服务合同约定直接拨付至龙腾公司和特发公司。龙腾公司劳务派遣人员工资及社保按月支付，特发公司人员工资及社保按季度支付。

二、项目绩效目标

绩效评价组根据项目主管部门提供的绩效考核事项以及绩效考评办法等相关项目绩效资料，结合项目特点对上述资料进行了简要的分析汇总，在与项目主管部门充分沟通的基础上，明确了项目的总体目标和具体目标。



（一）总体绩效目标

推进“受审分离”、全领域无差别“一窗受理”改革、企业开办政务服务改革工作，全面提升全区政务服务质量和水平。

（二）年度绩效目标

2021年度招聘劳务派遣人员25人，以绩效考核管理的方式由招聘的劳务派遣人员从事综合窗口受理、精准帮代办、市民中心咨询引导、网办代办员工作，将现公务人员从窗口剥离，转移至后台专心办理审批业务和改革创新攻坚。

（三）具体绩效指标

评价组根据劳务派遣和政务外包项目的具体情况及绩效相关资料，结合前期调研结果及相关政策研究汇总情况，评价组在与主管部门充分沟通的基础上对项目绩效指标进行统计汇总，具体如下表所示：

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标
产出	数量指标	服务人员招聘人数（人）	≥25
		服务窗口类型数量（个）	10
	质量指标	窗口人员到岗率（%）	100%
		服务人员岗位职责达标率（%）	100%
	成本指标	成本节约率	0%≤成本节约率≤20%
	时效指标	服务到岗及时率（%）	100%
效益	社会效益指标	群众办事效率提升率（%）	>0%
		行政审批大厅正常运转率	100%
		政务处理及时率	100%
	可持续影响	窗口服务后续管理制度的健全率	100%
	满意度指标	群众对窗口服务的满意度	≥90%



三、评价基本情况

（一）评价目的

根据设定的绩效目标，运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对“劳务派遣和政务外包”项目从决策、过程、产出和效益四个方面进行客观、公正的综合评价，形成结论，发现决策和执行中的问题，提出改进管理的意见建议。

（二）评价对象及范围

本次绩效评价对象系劳务派遣和政务外包项目108万元的使用过程、产出及绩效情况，评价范围涉及劳务派遣和政务外包项目整个过程。

（三）评价依据

（1）财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）；

（2）《山东省财政厅关于全面推进预算绩效管理的意见》（鲁财预〔2013〕86号）；

（3）《中共山东省委山东省人民政府关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（鲁发〔2019〕2号）；

（4）《关于全面推进预算绩效管理的实施意见》（峰发〔2020〕12号）；

（5）《关于印发枣庄市市级部门单位预算绩效管理办法和枣庄市市对下转移支付资金预算绩效管理办法的通知》（枣政办字〔2020〕12号）；

（6）峰城区财政局关于印发《峰城区预算绩效管理暂行



办法》的通知(峰财绩[2019]1号);

(7) 峰城区财政局关于印发《峰城区区级项目支出绩效单位自评工作规程》和《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》的通知(峰财绩[2020]2号)。

(四) 评价原则、评价方法

1. 评价原则

本次绩效评价主要采用了科学规范原则、绩效相关原则、政策相符原则、经济合理原则、依据充分原则、独立评价原则、回避原则、反馈原则、保密原则等相关评价原则。

2. 评价方法

(1) 比较法,通过对绩效目标与实施效果综合分析绩效目标实现程度进行综合评价分析。

(2) 因素分析法,通过综合分析影响绩效目标实施、实现效果的内外因素,评价绩效目标的实现程度。通过不同因素的权重评比,进行综合分析。

(3) 公众评判法,通过专家评估、公众问卷、抽样调查、电话访谈等方式对劳务派遣和政务外包项目的使用效果进行评判,评价绩效目标的实现程度。通过分析调查问卷,从侧面反映项目的效益、可持续影响以及满意度情况。

3. 评价标准

本次评价是在《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》中指标体系框架的基础上根据项目的特点设置指标权重和评价要点。通过指标权重转换出各项指标和评价要点的分值。评价组将根据构建的指标采取减分法和比率法相结合的方式



逐项进行各评价要点得分，然后汇总出各项指标得分，最终加总得出劳务派遣和政务外包项目绩效评价总分。

（五）评价指标体系

1. 评价指标体系

评价指标体系包括共性指标和个性指标，《峰城区区级项目支出绩效财政评价和部门评价工作规程》的要求，共性指标系根据《市级预算项目支出绩效评价指标体系框架》进行设置，个性指标由绩效评价组根据实施项目的实际情况，参照现有评价办法，以共性为准，吸收、融合业务主管部门的绩效评价标准，在共性指标体系框架内进一步细化、调整设置。评价组在与委托方充分沟通后，结合劳务派遣和政务外包项目的特点和实际情况，设置决策、过程、产出、效益四项一级指标、十项二级指标、十七项三级指标。本次绩效评价体系将四个一级指标按照一定比例进行分值权重的划分。

2. 综合评价等级

本次绩效评价综合绩效级别具体分为四个等级：

综合得分在90分（含90分）以上为“优”；

综合得分在80～90分（含80分）为“良”；

综合得分在60～80分（含60分）为“中”；

综合得分在60分以下为“差”。

其中“优”表示成效显著，“良”表示成效明显，“中”表示成效一般，“差”表示成效较差。



（六）评价人员组成

我单位根据枣庄市峰城区财政局的委托要求及劳务派遣和政务外包项目情况成立评价组。秦成成总经理亲自负责调配人员、方案审核、进度协调、质量监督以及与项目主管部门沟通等工作。我单位拟委派1名注册咨询师、1名绩效评价师、4名项目成员、1名外聘专家开展工作，绩效评价组组长由富有多年绩效评价经验的项目经理担任，项目具体人员安排如下：

序号	姓名	职务/职称	职责
1	秦成成	项目总协调 注册咨询师	负责整个评价工作的监督与控制，把控阶段性成果及最终成果的质量
2	王龙	复核部主任 绩效评价师	负责项目工作的复核工作
3	窦锦秀	项目经理 绩效评价师	评价组组长，负责评价工作前期准备、实施阶段及报告撰写各个阶段统筹安排
4	仇艳萍	项目经理 中级经济师	评价组副组长，协助评价组长统筹安排评价过程的工作
5	张倩	项目助理 中级工程师	协助项目经理完成评价工作，主要负责辅助项目经理完成前期准备阶段方案制定、收集资料的工作
6	宋石强	项目助理	协助项目经理完成评价工作，主要负责成果形成阶段的工作
7	尹睿聪	绩效评价专家	作为绩效评价专家对整个绩效评价工作进行技术指导

（七）绩效评价工作过程

根据第三方绩效评价组织实施工作流程、劳务派遣和政务外包项目使用情况及枣庄市峰城区财政局的相关要求，将评价工作过程分为前期准备、组织实施、将评价工作过程分为前期准备、组织实施、撰写与提交绩效评价报告、质量控制与档案管理阶段



四个阶段。项目的具体安排如下表所示：

阶段	时间	工作内容
前期准备	2022. 9. 22	评价机构承接任务，组建绩效评价工作组
	2022. 9. 23-2022. 9. 24	根据项目情况，编制现场调研表及调查方案，评价工作组需与被评价部门沟通项目绩效评价时间安排，明确主管部门、执行部门、实施单位需配合的工作，并确定相关联系人
组织实施	2022. 9. 24-2022. 9. 30	接收项目资料，搜集项目相关信息资料
	2022. 10. 1-2022. 10. 8	根据收取的各项目实施单位资料进行非现场评价
	2022. 10. 10-2022. 10. 10	根据汇总的非现场评价结果并进行现场评价
	2022. 10. 11-2022. 10. 13	进行综合评价工作
撰写绩效评价报告	2022. 10. 14-2022. 10. 17	确定最终评价打分表，撰写评价报告，召开专家论证会，所内完成三级复核
	2022. 10. 18-2022. 10. 20	召开委托方、项目主管部门参加的征求意见会议并补充完善后反馈
	2022. 10. 21-2022. 10. 22	形成报告正式稿提交委托方

1. 前期准备阶段

(1) 成立评价工作组。我单位根据委托方即枣庄市峰城区财政局要求及项目具体情况成立绩效评价工作组。工作组人员数量、专业结构及业务能力确保满足评价工作需要。评价过程中，我单位确保持成员稳定。

(2) 开展前期调研。各组评价人员首先通过网络查询等方式对项目的基本情况、立项背景、实施内容、业务管理、绩效目标设置等内容进行了解和调查，在有了解的基础上与委托方和各项目主管单位进行沟通，最终对各组评价人员初期网络等途径调查的详细资料进行修正，为编制评价方案奠定基础。



(3) 明确项目绩效目标。评价人员根据项目的立项、绩效考评办法等相关资料以及在与委托方和各项目主管单位充分沟通的基础上，确定包括数量、质量、时效、效益、满意度等方面的项目绩效目标。

(4) 设计绩效评价指标体系。评价人员在与委托方和各项目主管单位充分沟通的基础上，考虑实用性、可操作性和可实现性等因素，科学的编制绩效评价指标体系，以充分体现和真实反映资金的绩效状况和绩效目标的实现程度。

(5) 确定绩效目标评价标准。各组评价人员根据各项资金相适应的相关规定及相关管理办法，在充分征求委托方及项目相关单位意见的基础上，确定绩效评价标准。

(6) 确定指标权重。我单位评价人员根据各指标在整体指标体系中的重要程度选用科学方法，合理设置各指标权重。由于指标权重直接影响评价结果，整体权重基本不动，如有个别调整，我单位将及时与委托方、牵头科室沟通进行处理。

(7) 确定评价方法。本次绩效评价主要采用比较法、因素分析法及公众评判法三种方式进行评价。

(8) 确定现场和非现场评价范围。本次绩效评价采取现场和非现场评价相结合的方式进行。

非现场评价：根据项目执行单位提供的项目相关资料，进行分类、整理、分析，结合对各种公开数据的汇总、分析，就获取的所有文件资料提出评价意见。非现场评价覆盖所有项目执行单位。

现场评价：根据委托方要求，综合考虑资金使用方向、项目



资金使用对象、资金规模等情况，进行现场访谈。

(9) 编制社会调查方案。我单位评价组根据委托方的要求及项目特点，选用二维码问卷、电话访问等调查法进行社会调查。

(10) 设计资料清单。根据项目的基本情况、绩效评价指标体系和评价方案，评价组向项目单位列明资料清单，明确项目执行和绩效情况报告格式以及其他需要项目单位配合的事项等。

(11) 制定评价实施方案。我单位评价人员将根据资金基本情况的了解、设计的绩效评价指标体系、确定的绩效评价标准及评价方法等进行汇总整理，在与委托方充分沟通后，制定包含项目概况、项目绩效目标、评价思路、绩效评价指标体系、社会调查、组织实施、资料清单等内容的评价实施方案。

(12) 论证评价实施方案。评价实施方案初稿编制完成后，评价组召开论证会，征求委托方、项目主管单位及行业专家的意见建议，并进一步修改完善实施方案。

(13) 现场试评价。根据论证后的实施方案和实际情况，对调查问卷、实施方案以及资料清单进行修正。

2. 组织实施阶段

(1) 下达绩效评价通知书。评价人员根据委托方要求和评价实施方案，拟定绩效评价通知书，明确评价任务、对象、实施机构、时间和工作安排、评价内容、需项目实施单位提供的资料等。

(2) 资料收集与核查。评价人员对项目实施单位报送的相关资料进行收集梳理，分析核实资料的真实性、完整性和有效性。同时积极利用各种公开的数据资料与项目实施单位提供的资料进



行交叉比对和分析，形成对项目多层次、多角度的数据资料支持。

(3) 非现场评价。对搜集获取的所有文件资料进行全面分类、整理和分析，对照评价指标体系，形成非现场评价结果。

(4) 现场评价。各组评价人员根据评价方案对项目进行实地勘查、资料核实和分析评价，主要包括：

听取情况介绍。评价组通过面对面访谈等方式听取项目实施单位关于项目绩效目标设定及完成程度、管理制度建立及落实、预算编制及支出执行、财务管理、政府采购、资产管理、项目产出和效益等情况的介绍。

资料核查。评价组通过查阅项目实施单位相关资料等方式，对项目实施单位填报的数据进行检查和核实。

实地勘查。评价组对项目产出的数量、质量等进行查验，对产出的效果进行了解。采集的评价数据和资料经被评价项目相关单位负责人确认后，记入评价工作底稿。

社会调查。评价组对需要进行社会调查的项目，按照拟定的社会调查方案，通过电话访问、发放二维码调查问卷等方式，了解项目实施效果和利益相关方满意度。

分析评价。评价组以现场收集资料、现场访谈记录和调查问卷等相关资料为基础，对项目进行分析评价，形成现场评价结果。

(5) 形成绩效评价结果。评价组对现场评价和非现场评价情况进行梳理、汇总的基础上，形成项目绩效评价结论。在该评价结论的基础上，评价组着眼于项目总体目标完成情况，从决策、过程、产出和效益等角度，对项目评价结论及得分进行总体评判和调整，形成最终评价结果。



(6) 形成绩效评价问题清单。根据现场评价和非现场评价情况，详列项目评价过程中发现的主要问题，并形成问题清单。

3. 撰写与提交绩效评价报告阶段

(1) 撰写绩效评价报告。评价组按照枣庄市峰城区财政局《省财政厅关于转发〈财政部关于印发第三方机构预算绩效评价业务监督管理暂行办法〉的通知》（峰财绩【2022】1号）中规定的格式撰写绩效评价报告。评价报告全面阐述所评价项目的基本情况，说明评价组织实施情况，并在全面分析总结评价的基础上，对照评价指标体系做出具体绩效分析和结论。对项目绩效、主要问题的分析等要做到数据真实、内容完整、案例详实、依据充分、分析透彻、结论准确，所提建议应具有针对性和可行性。

(2) 征求意见。评价报告初稿撰写完成后，评价组召开包括委托方、被评价项目相关单位、相关专家参加的征求意见会，对评价报告的完整性、合理性、充分性、逻辑性等征求意见。

(3) 提交报告。评价组根据各方意见，对评价报告进行修改和完善，在规定时间内将各单位书面反馈意见及评价报告终稿提交委托方。

4. 质量控制与档案管理阶段

(1) 我单位已健全内部评价质量控制机制，完善评价流程，评价组在评价过程中，将就评价工作的开展情况、发现的问题、工作进度等及时向委托方报告。力求使委托方在绩效评价的各个关键节点充分了解绩效评价工作进展情况。

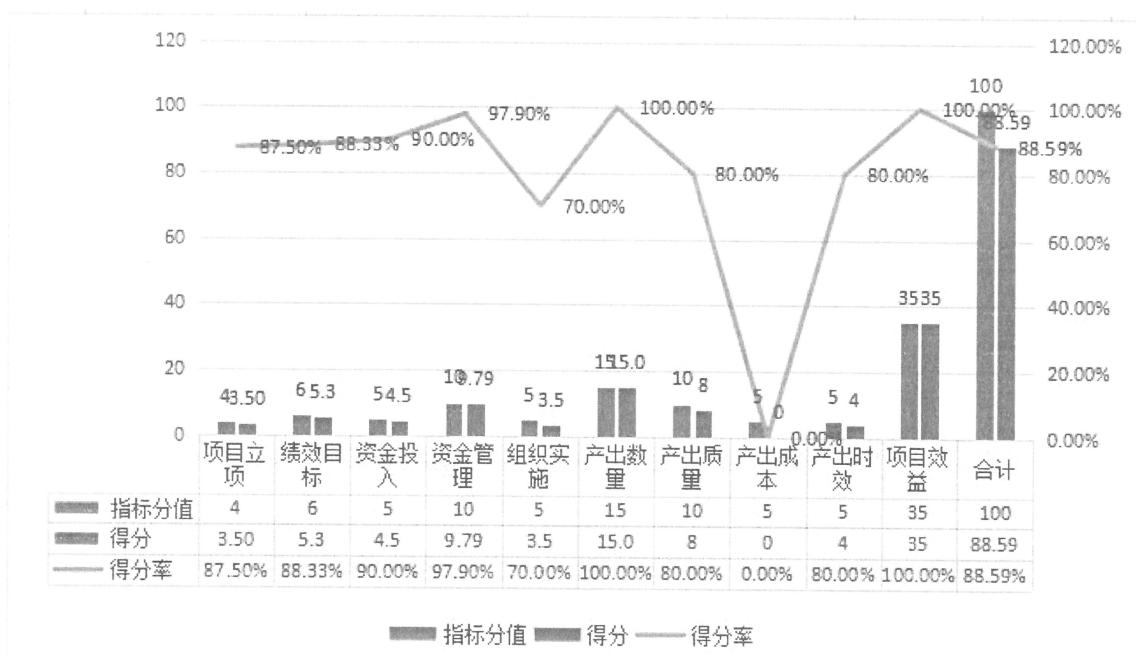
(2) 建立和落实档案管理制度。我单位已建立健全档案借阅、使用和销毁等制度，确保档案资料的原始、完整和安全。



(3) 文件归档。评价结束后，评价组根据档案管理制度将所有文件存档，需要存档的文件应包括但不限于评价项目基本情况和相关文件、评价实施方案、委托评价协议（合同）、基础数据报表、评价工作底稿及附件、调查问卷、调查问卷统计结果、绩效评价指标体系及评分表、绩效评价报告、问题清单所反映问题的佐证材料等。

四、评价结论及分析

评价组根据现场和非现场评价结果，综合整理分析项目综合评价得分为88.59分，评级为“良”。从十项二级指标评价得分情况来看，产出数量、项目效益表现较好，得分率100.00%；组织实施、产出质量、产出成本、产出时效表现相对一般，得分率不足85.00%。具体情况如下图所示：





五、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

该一级指标满分15.00分，得分13.30分，得分率为88.67%。包括项目立项、绩效目标和资金投入三项二级指标以及立项依据充分性、立项程序规范性、绩效目标合理性、绩效指标明确性和资金分配合理性五项三级指标，具体如下图所示：

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标分值	得分	得分率
决策 (15)	项目立项(4)	立项依据充分性(2)	2	2	100.00%
		立项程序规范性(2)	2	1.5	75.00%
		小计	4	3.50	87.50%
	绩效目标(6)	绩效目标合理性(3)	3	3	100.00%
		绩效指标明确性(3)	3	2.3	76.67%
		小计	6	5.30	88.33%
	资金投入(5)	资金分配合理性(5)	5	4.5	90.00%
		小计	5	4.5	90.00%
	合计		15	13.3	88.67%

1、项目立项

该指标分值4.00分，得分3.50分，得分率87.50%。

（1）立项依据充分性

峰城区行政审批服务局根据放管服等相关规定增加14个窗口，结合单位实际情况及人员配备要求招聘劳务人员，资金使用方向符合国家、省、市相关政策以及相关规划；符合与峰城区行政审批服务局政务服务范围、年度工作计划、中长期发展规划，综上所述，按照评分要求，该指标得分满分。



(2) 项目立项程序的规范性

经核查，劳务派遣和政务外包项目已根据绩效管理要求在2020年度末项目绩效目标申报并已批复，项目测算依据符合基本支出情况；项目政府采购备案完成。但评价过程中发现，2021年4月，服务单位由龙腾公司增加为龙腾公司和特发公司，未见集体决策会议相关资料。

峰城区行政审批局委托龙腾公司于2020年8月份招聘业务人员20名并签订协议，服务期限为2020年10月9日至2022年9月30日；于2020年11月招聘业务人员5人并签订协议，服务期限为2020年11月1日至2022年10月31日。由于业务需要，峰城区行政审批局与龙腾公司分别于2021年4月30日，2021年5月30日签订解除15人员协议、1人协议；峰城区行政审批局与特发公司签订16人员合同，服务期限为2021年4月6日至2024年4月7日，程序较为规范。但经评价发现特发公司合同服务期限为2021年4月6日至2024年4月7日，但合同签订日期为2021年5月1日，合同较为不规范。按照评分要求，该指标扣除0.50分，指标得分1.50分。

2、绩效目标

该指标分值6.00分，得分5.30分，得分率88.33%。

(1) 绩效目标合理性

项目的绩效目标合理性包含绩效目标的完整性、绩效目标的相关匹配度两个评价要点。

劳务派遣和政务外包项目设置了与其工作内容相关的长期目标和年度目标，目标预期的产出效益效果基本符合正常的业绩水



平，且与项目的投资额或资金量相匹配。按照评分要求，该指标得满分。

（2）绩效指标明确性

项目的绩效指标明确性包含绩效指标的完整性、绩效指标设置的适当性两个评价要点。

根据峰城区行政审批服务局提供的《绩效目标申报表》，针对2021年劳务派遣和政务外包项目设置了包含数量、质量、时效、成本、社会效益、可持续、满意度七个方面的绩效指标，绩效指标完整且与项目目标任务数及绩效数相对应。但评价发现，劳务派遣和政务外包项目绩效目标申报表中实施开始时间与实施结束时间与业务年度不符；绩效目标申报表中指标值不明确，如帮代办服务范围 ≥ 9000.00 平方米；绩效目标申报表中个别指标值不细化、量化比如时效指标、质量指标；满意度指标值 $\geq 100\%$ 不符合客观情况。按照评分要求，该指标扣除0.70分，指标得分2.30分。

3、资金投入

该指标分值5.00分，得分4.50分，得分率90.00%。

项目的资金分配合理性包含资金分配依据的充分性、资金分配额度的科学性两个评价要点。

通过招聘劳务派遣人员，实行绩效考核管理的方式，由招聘的劳务派遣人员从事综合窗口受理、精准帮代办、市民中心咨询引导、网办代办员工作，将现公务人员从窗口剥离，转移至后台专心办理审批业务和改革创新攻坚。2021年劳务派遣和政务外包项目预算资金108.00万，系按照峰城区行政审批服务局要求及实际人员配备需要进行招聘，按照市场价格确定人员费用后计算资



金投入，资金投入较为科学，但经评价发现，测算依据市场价格未见询价比较的资料。按照评分要求，该指标扣除0.50分，指标得分4.50分。

（二）项目过程情况

该一级指标满分15.00分，得分13.29分，得分率为88.60%。包括资金管理、组织实施二项二级指标以及资金到位情况、资金预算执行有效性、资金使用合规性、管理制度健全性和制度执行有效性五项三级指标，指标得分情况如下图所示：

一级指标及分值	二级指标及分值	三级指标及分值	指标分值	得分	得分率
过程 (15)	资金管理 (10)	资金到位情况(2)	2	2	100.00%
		资金预算执行有效性(5)	5	4.79	95.80%
		资金使用合规性(3)	3	3.00	100.00%
		小计	10	9.79	97.90%
	组织实施 (5)	管理制度健全性(2)	2	1.00	50.00%
		制度执行有效性(3)	3	2.50	83.33%
		小计	5	3.50	70.00%
合计			15	13.29	88.60%

1、资金管理

该指标分值10.00分，得分9.79分，得分率97.90%。

（1）资金到位情况

项目的资金到位情况包含资金到位率、资金到位及时率两个评价要点。

根据峰城区行政审批服务局提供相关资料，年初预算为



108.00万，已全部到位，资金到位率100.00%。指标得满分。

（2）资金预算执行有效性

项目的资金预算执行有效性包含预算执行率、年度资金结转结余率两个评价要点。

根据峰城区行政审批服务局提供相关资料，截至2021年12月31日，劳务派遣和政务外包项目资金实际支出99.86万元，预算执行率为92.46%。按照评分要求，该指标扣除0.21分，该指标得分4.79分。

（3）资金使用合规性

项目的资金预算执行有效性包含资金使用范围的合规性、资金支付程序的规范性两个评价要点。

根据峰城区行政审批服务局提供的财务资料及资金使用明细，项目资金使用分为两部分，一是龙腾公司于2021年1-4月份25名人员、5-6月份10名人员、6-12月份9名人员的工资及社保；二是特发公司于5-12月份16名人员的工资及社保。资金的适用范围符合各级财政法规和财务管理制度以及有关资金管理规定的规定；峰城区市民中心行政审批服务局政务服务辅助项目于2021年3月备案，4月进行招投标符合相关的招投标管理办法，资金拨付审批流程合规。按照评分要求，该指标得分满分。

2、组织实施

该指标分值5.00分，得分3.50分，得分率70.00%。

（1）管理制度健全性

项目的管理制度健全性包含管理制度内容完整性、管理职责分工明确性两个评价要点。



峰城区行政审批服务局部门内设《行政事业单位收支业务管理制度》《预算管理制度》《财务报销制度》，山东省特发商务服务有限公司于2019年10月发布的《品质管控制度》，但在评价过程中未见适用于项目的档案管理制度及项目管理制度、管理职责人员分工表；《行政事业单位收支业务管理制度》《预算管理制度》《财务报销制度》不健全。按照评分要求，该指标扣除1.00分，该指标得分1.00分。

（2）制度执行有效性

通过峰城区行政审批服务局提供的资料，2021年度劳务派遣和政务外包项目基本能够按照已制定的相关管理制度的规定开展。但在评价过程中未见适用于项目的档案管理制度、管理制度及项目的实施方案。同时评价发现特发公司合同服务期限为2021年4月6日至2024年4月7日，但合同签订日期为2021年5月1日，合同签订时间晚于服务时间，流程不规范。按照评分要求，该指标扣除0.50分，该指标得分2.50分。

（三）项目产出情况

该一级指标满分35.00分，得分27.00分，得分率为77.14%。包括产出数量、产出质量、产出成本及产出时效四项二级指标以及实际完成率、质量达标率、成本节约率和完成及时性四项三级指标，指标得分情况如下图所示：



一级指标及 分值	二级指标 及分值	三级指标及分值	指标分值	得分	得分率
产出 (35)	产出数量 (15)	实际完成率 (15)	15	15.0	100.00%
	产出质量 (10)	质量达标率 (10)	10	8	80.00%
	产出成本 (5)	成本节约率 (5)	5	0	0.00%
	产出时效 (5)	完成及时性 (5)	5	4	80.00%
合计			35	27.0	77.14%

1. 产出数量

该指标分值15.00分，得分15.00分，得分率100.00%。

项目的实际完成率包含服务人员招聘完成率、服务窗口类型完成率两个评价要点。

龙腾公司于2021年1-4月份配备人员25人，服务范围为办事不顺兜底窗口、市场准入、工商注册登记变更注销、综合股业务、投资建设与管理、营业执照网上办理7个行政审批局业务类型及医保业务办理、不动产业务办理、政府业务办理三个其他业务类型；5-6月份配备人员10人、6-12月份配备人员9人，服务范围为其他三个业务窗口，特发公司于2021年5-12月份配备人员16人，其中15人负责窗口业务，1人为整体调控、负责，服务范围为行政审批局业务。绩效目标申报表人员为 ≥ 25 人。综上所述，服务人员招聘完成率为100.00%，服务窗口类型基本符合合同要求。按照评分标准，该指标得满分。



2. 产出质量

该指标分值10.00分，得分8.00分，得分率80.00%。

项目的质量达标率包含窗口人员到岗率、服务人员岗位职责达标率两个评价要点。

根据峰城区行政审批服务局提供的资料，龙腾公司1-4月份配备人员25人；5-6月份配备人员10人、6-12月份配备人员9人，特发公司5-12月份配备人员16人。综上所述，服务人员到岗率为100.00%。

根据大众日报对项目的描述，特发公司进驻以来，对窗口服务人员进行了工作制度、服务礼仪、沟通技巧等全方位的培训，实行统一身份、统一服务标准、统一服务形象、统一绩效考核的项目式管理模式，让政务服务管理更加规范化、专业化，并提供双休日预约服务、午间服务和延时服务，进一步提高了办事群众对政务服务的满意度。但经评价过程发现服务人员的考核资料不齐全。按照评分要求，该指标扣除2.00分，该指标得分8.00分。

3. 产出成本

该指标分值5.00分，得分0.00分，得分率0.00%。

项目的成本节约率包含成本节约率一个评价要点。

截止评价日，根据峰城区行政审批服务局提供的资料，计划所发生的费用为108.00万元，实际发生的费用为99.86万元。但经评价发现：

一是按照合同要求，特发公司第三季度人员工资及社保，发



生在2022年1月份，2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用，所以2021年度实际应发生的费用=99.86万元+13.12万元=112.98万元，超出预算4.98万。

二是根据龙腾公司工资表及特发公司中标清单，龙腾公司工资为3685.51元/人/月，特发公司人员工资4106.18元/人/月，故特发公司进驻后人员工资提高，增加成本。按照评分标准，该指标扣5.00分，得0.00分。

4. 产出时效

该指标分值5.00分，得分4.00分，得分率80.00%。

项目的完成及时性包含服务到岗及时率一个评价要点。

峰城区行政审批局委托龙腾公司于2020年8月份招聘业务人员20名并签订协议，服务期限为2020年10月9日至2022年9月30日；于2020年11月招聘业务人员5人并签订协议，服务期限为2020年11月1日至2022年10月31日。2021年4月份，通过招投标程序，同特发公司签订服务合同，合同期限自2021年4月7日起至2024年4月6日止。

但评价过程中未见龙腾公司劳务派遣人员、特发公司外包人员全年服务人员考勤表。按照评分要求，该指标扣除1.00分，该指标得分4.00分。

（四）项目效益情况

该一级指标满分35.00分，得分35.00分，得分率为100.00%。包括项目效益一项二指标以及社会效益、可持续影响和满意度三项三级指标，指标得分情况如下图所示：



一级指标及 分值	二级级指标 及分值	三级指标及分值	指标分值	得分	得分率
效益（35）	项目效益 （35）	社会效益(15)	15	15	100.00%
		可持续影响(10)	10	10	100.00%
		满意度(10)	10	10	100.00%
合计			35	35	100.00%

1. 社会效益

该指标分值15.00分，得分15.00分，得分率100.00%。

项目的社会效益包含群众办事效率提升率、行政审批大厅正常运转率、政务处理及时率三个评价要点。

经评价组并与峰城区行政审批服务局现场、电话访谈情况及相关网上搜索资料汇总得出，此次政务外包改革之后，峰城区行政审批服务局每周办件400余件，群众重复提交材料的现象减少了15.00%，窗口办事效率提高了30.00%，群众办理业务效率有明显提高，正常运转率达到100.00%；

根据人民日报相关资料，项目实施后，还提供“帮办代办替跑”服务，“企业开办1日办结”“拿证即开业”“拿地即开工”，政务处理及时有效。按综上所述，按照评分标准，该指标得满分。

2. 可持续影响

该指标分值10.00分，得分10.00分，得分率100.00%。

项目的可持续影响包含服务质量保障率和服务人员稳定性两个评价要点。



经评价组并与峰城区行政审批服务局现场、电话访谈情况及大众日报资料，特发公司，进驻以来，就对窗口服务人员进行了工作制度、服务礼仪、沟通技巧等全方位的培训，实行统一身份、统一服务标准、统一服务形象、统一绩效考核的项目式管理模式，让政务服务管理更加规范化、专业化，并提供双休日预约服务、午间服务和延时服务，进一步提高了办事群众对政务服务的满意度，窗口服务质量得到保障。

根据峰城区行政审批服务局提供的资料，特发公司签订合同服务期限为自2021年4月7日起至2024年4月6日止，服务人员比较稳定。按综上所述，按照评分标准，该指标得满分。

3. 满意度

该指标分值10.00分，得分10.00分，得分率100.00%。

在有关劳务派遣和政务外包项目满意度的调查中，有效问卷149份，最终满意度为95.44%。问卷中窗口办事人员的精神面貌、服务人员的服务态度、服务质量、业务能力、行政审批办事效率及办理行政审批的满意度较高，而行政审批中心政务外包和劳务派遣项目的认知度相对较低，认知度较低的原因是办事群众关注的重点都在服务人员服务上，从而忽略了项目本身。按照评分要求，该指标得满分。

六、项目主要经验及做法

（一）提高行政审批效率、降低服务成本

通过劳务派遣和政务外包项目，实行绩效考核的方式，由招聘的劳务派遣和政务外包人员从事综合窗口受理、精准帮代办、市民中心咨询引导、网办代办员工作，将现有公务人员从窗口剥



离，转移至后台专心办理审批业务和改革创新攻坚达到提高办事效率和审批效率的目的。不仅人工成本下降、大大缩短了办事等待时间，让服务更加透明有质量，还涵养良好政务服务生态。

政务服务外包这项新的实践创新，既是提升政务服务专业化、标准化水平，增强企业、群众获得感、幸福感的具体体现，也是刀刃向内，根除窗口人员不稳定、效率不高、服务不优等弊端的破冰尝试。

（二）改善行政审批中心秩序和服务品质

通过招聘劳务派遣和政务外包项目实施，从而改善因大厅面积大，相比之前人员缺少，秩序维护难度较大的问题。通过劳务派遣和政务外包之后，行政审批大厅的办事秩序和环境有很大改善，建设咨询引导窗口指引办事人群直达办事窗口，减少办事大厅秩序混乱的问题。

政务外包服务模式提供“端”到“端”的服务，提供专业管理团队，承担劳务风险，让干部专心审批，减轻非职能负担；服务人员专心做好审批前端帮办服务，改变和提升服务品质、体验。

七、存在的问题及原因分析

（一）项目立项、合同管理程序不规范

2021年4月，服务单位由龙腾公司增加为龙腾公司和特发公司两家服务单位，但在评价过程中未见关于服务单位增加的申请及集体决策会议的相关资料。

同时评价发现特发公司合同服务期限为2021年4月6日至2024年4月7日，但合同签订日期为2021年5月1日，合同签订时间晚于服务时间，流程不规范。



(二) 预算管理科学化、精细化水平仍有提升空间

预算与绩效管理过程中部分预算约束力不强，计划性不足，部分项目预算编制不够细化。比如项目预算108万的测算依据未经过市场价格询价比较、增加服务单位没有合理计划，2021年度实际应发生的费用=99.86万元+13.12万元=112.98万元，超出预算4.98万。

(三) 项目制度体系不健全

在评价过程中未见适用于项目的档案管理制度、项目管理制度及管理职责人员分工表，《行政事业单位收支业务管理制度》《预算管理制度》《财务报销制度》不健全，有待于进一步优化完善。

八、意见建议

(一) 规范立项、合同管理程序

建议在增加服务单位时，关于增加服务单位的申请及集体决策会议的相关资料要完整有效。

合同是本单位与外部发生经济业务往来的重要依据，合同管理已成为单位内部管理的一项重要内容。为了维护单位合法权益，需要进一步加强和规范合同管理工作，加强合同的重点内容审核。建议签署合同时，认真审核合同条款，明确各类合同必有条款，注意合同内容的前后一致性，注意时间的闭环管理。

(二) 加强预算管理，提高计划性

加强预算编报管理，提高资金使用效益。加强项目预算编报管理，根据项目年度计划合理编制预算，对预算执行的效果进行



深入分析，找到预算与实际的差异并深究其原因，为下一年度预算的编制提供参考依据，提高预算编制的准确性，对预算的测算依据进行市场询价，选取合理的市场价，以提高财政资金的使用效益。

（三）健全项目管理制度体系

进一步建立健全项目管理制度体系，加强项目制度建设，保障组织权利规范有序。

九、附件

1. 调查问卷及统计分析表
2. 绩效评价指标体系及得分表
3. 问题清单

山东新项管项目管理有限公司

二〇二二年十月二十四日



劳务派遣和政务外包项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评价要点	要点分值	评价标准	评价内容	评价依据	数据来源
决策 (15)	项目立项(4)	立项依据充分性(2)	项目立项是否符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责,用以反映和考核项目立项依据情况。	2	立项依据是否充分	2	该要点2分,从①资金的使用是否符合国家、省、市相关政策、相关规划;②是否符合与峰城区行政审批服务局政务服务范围、年度工作计划、中长期发展规划两方面进行评价,每发现一项不符合扣除1.5分,扣完为止	峰城区行政审批服务局招聘劳务派遣人员一批,合计25人,每人每月工资2400元,社保1200元,合计3600元,年度合计108万元,其使用方向符合国家、省、市相关政策以及相关规划;符合与峰城区行政审批服务局政务服务范围、年度工作计划、中长期发展规划,但评价过程中发现,2021年4月,服务单位由龙腾公司变更为龙腾公司和特发公司,未见集体决策会议相关资料,综上所述,按照评分要求,该指标扣除0.3分,指标得分4.2分。	《区行政审批服务局政务服务标准化规范化提升专家交流筹备方案》《2021年03月计划备案表》《项目绩效目标申报表》《项目绩效目标批复表》	峰城区行政审批服务局提供相关资料
		立项程序规范性(2)	项目申请、设立过程是否符合相关要求,用以反映和考核项目立项的规范情况。	2	项目申请设立流程规范性	2	该要点2分,从①劳务派遣和政务外包项目是否已立项;②是否按规定进行项目审批;③是否按规定进行项目政府采购备案;三方面进行评价,每发现一项不符合扣除1分,扣完为止	经核查,劳务派遣和政务外包项目已根据绩效管理要求在2020年度末项目绩效目标申报并已批复,项目测算依据符合基本支出情况;项目政府采购备案完成。按照评分要求,该指标得满分。	《区行政审批服务局政务服务标准化规范化提升专家交流筹备方案》《2021年03月计划备案表》《项目绩效目标申报表》《项目绩效目标批复表》	峰城区行政审批服务局提供相关资料
		绩效目标合理性(3)	绩效目标是否依据充分,是否符合客观实际,用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的情况。	1.5	绩效目标的完整性	1.5	该要点1.5分,从是否设置了完整的绩效目标,包括长期目标及年度目标两方面进行评价,满足评价标准得满分,否则每发现一项不符合扣0.5分,扣完为止	劳务派遣和政务外包项目设置了与其工作内容相关的长期目标和年度目标,目标预期的产出效益效果基本符合正常的业绩水平,且与项目的投资额或资金量相匹配。按照评分要求,该指标得满分。	项目绩效目标申报表、项目绩效目标自评表或其他相关绩效目标相关资料	峰城区行政审批服务局提供相关资料
			依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、可衡量等,用以反映和考核项目绩效目标的明确化情况。	1.5	绩效指标的完整性	1.5	该要点1.5分,从是否设置了数量、质量、时效、成本、社会效益、可持续、满意度七个方面的绩效指标进行评价,均设置对应指标得满分,否则每发现一项不符合扣除0.2分,扣完为止			
	绩效目标(6)	绩效指标明确性(3)		3	绩效指标设置的适当性	1.5	该要点1.5分,从是否设置了清晰、可衡量的指标值,指标值设置是否符合SMART原则,满足评价标准得满分,否则每发现一项不符合扣除0.1分,扣完为止	根据峰城区行政审批服务局提供的《绩效目标申报表》,针对2021年劳务派遣和政务外包项目设置了包含数量、质量、时效、成本、社会效益、可持续、满意度七个方面的绩效指标,绩效指标完整且与项目目标任务数及绩效数相对应。但评价发现,劳务派遣和政务外包项目绩效目标申报表中实施开始时间与实施结束时间与业务年度不符;绩效目标申报表中指标值不明确,如帮代办服务范围≥9000平方米;绩效目标申报表中个别指标值不细化、量化比如时效指标、质量指标;满意度指标值≥100%不符合客观情况。按照评分要求,该指标扣除0.6分,指标得分2.4分。	项目绩效目标申报表、项目绩效目标自评表或其他相关绩效目标相关资料	峰城区行政审批服务局提供相关资料
				5	资金分配依据的充分性	3	该要点3分,从预算资金分配依据是否充分,投入的资金是否与当年劳务派遣和政务外包项目任务相适应,资金分配是否与当年劳务派遣和政务外包项目工作重点三个方面进行评价,满足评价标准得满分,否则每发现一项不符合扣除1分,扣完为止	通过招聘劳务派遣人员,实行绩效考核管理的方式,由招聘的劳务派遣人员从事综合窗口受理、精准帮代办、市民中心咨询引导、网办代办员工作,将现公业务人员从窗口剥离,转移至后台专办受理审批业务和改革创新攻坚。2021年劳务派遣和政务外包项目预算资金108.00万,系按照峰城区行政审批服务局要求及实际人员配备需要进行招聘,按照市场价格确定人员费用后计算资金投入,资金投入较为科学,但经评价发现,测算依据市场价格未见询价比较的资料。按照评分要求,该指标扣除0.4分,指标得分4.5分。	项目绩效目标申报表、项目绩效目标自评表或其他相关绩效目标相关资料、财务相关资料	峰城区行政审批服务局提供相关资料
	资金投入(5)	资金分配合理性(5)	项目预算资金分配是否有测算依据,与补助单位或地方实际是否相适应,用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。	2	资金分配额度的科学性	2	该要点2分,对资金拨付额度的合理性,是否根据劳务派遣人员工资、社保缴纳情况等因素按进行分配,满足评价标准得满分,否则不得分			

劳务派遣和政务外包项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评价要点	要点分值	评价标准	评价内容	评价依据	数据来源
过程 (15)	资金管理 (10)	资金到位情况 (2)	项目资金到位是否及时、充分,用以反映和考核资金落实情况和项目实施的总体保障程度。	2	资金到位率	1	该要点1分,根据2021年度劳务派遣和政务外包项目资金到位情况进行评分,资金到位率=(实际到位资金/预算资金)×100%,要点得分=资金到位率*1	根据峰城区行政审批服务局提供相关资料,预算为108万,2021年01—12月项目明细账,2021年度实际资金使用99.86万元,资金到位率为100%。按照评分要求,按照评分要求,该指标得满分。	资金到位凭证、资金拨付凭证等相关财务资料	峰城区行政审批服务局提供相关资料
					资金到位及时率	1	该要点1分,根据2021年度劳务派遣和政务外包项目资金到位及时情况进行评分,资金到位及时率=(及时到位资金/应及时到位资金)×100%,要点得分=资金到位及时率*1			
		资金预算执行有效性 (5)	项目预算资金是否按照计划执行,用以反映或考核项目预算执行情况。	5	预算执行率	3	该要点3分,根据2021年度劳务派遣和政务外包项目资金使用情况进行评价,满足评价标准得满分,否则要点得分=实际资金使用金额/预算资金金额*100%*3	截至2021年12月31日,2021年度劳务派遣和政务外包项目资金实际支出99.86万元,财政实际拨付99.86万元,预算执行率为92.46%。资金结余为0%,按照评分要求,该指标扣除0.21分,该指标得分4.79分。	资金支出明细表、记账凭证及后附单据等相关财务资料	峰城区行政审批服务局提供相关资料
					年度资金结转结余率	2	该要点2分,2021年度劳务派遣和政务外包项目资金结转结余低于8%得满分,大于等于20%不得分,8%-20%之间按比例得分			
		资金使用合规性 (3)	项目资金使用是否符合相关财务管理制度的规定,用以反映和考核项目资金管理的规范性、运行情况。	3	资金使用范围的合规性	2	该要点2分,从项目资金使用是否符合各级财政法规和财务管理制度的规定以及有关资金管理规定的规定进行评价,满足评价标准得满分,每发现一处未按照规定范围使用资金扣除0.5分,扣完为止	根据峰城区行政审批服务局提供的财务资料及资金使用明细,项目资金使用分为两部分,一是枣庄龙腾人力资源有限公司是2021年1—4月份25名招聘人员的工资,5—12月份10名招聘人员的工资及社保;二是深圳市特发服务股份有限公司5—12月份16名招聘人员的工资及社保。资金的适用范围符合各级财政法规和财务管理制度的规定;资金的适用范围符合《招标投标法》和《招标投标法实施条例》以及有关资金管理规定的规定;峰城区市民中心行政审批服务局政务辅助项目于2021年3月备案,4月进行招标投标符合相关的招标投标管理办法,资金拨付审批流程合规。按照评分要求,该指标得分满分。	资金支出明细表、记账凭证及后附单据等相关财务资料	峰城区行政审批服务局提供相关资料
		管理制度健全性 (2)	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全,用以反映和考核财务和业务管理制度对项目实施的保障情况。	2	管理制度内容完整性	1.5	该要点1.5分,从①是否制定了适用于该项目的专项资金管理办法或相关专项资金管理制度;②是否制定了适用于该项目的档案管理制度;③是否制定了适用于该项目的档案管理制度;等方面进行评价,符合评价标准得满分,每发现一项不符合扣除0.2分,扣完为止			
	组织实施 (5)	制度执行有效性 (3)	项目实施是否符合相关管理规定,用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	3	管理职责分工明确性	0.5	该要点0.5分,根据各级职责分工是否明确,管理职责是否明晰进行评价,满足评价标准得满分,否则不得分	峰城区行政审批服务局部门内设《行政事业单位收支业务管理制度》《预算管理制度》《财务报销制度》,山东省特发商务服务有限公司于2019年10月发布的《品质管控制度》,按照评分要求,该指标扣除1分,该指标得分1分。	《行政事业单位收支业务管理制度》《预算管理制度》《财务报销制度》,山东省特发商务服务有限公司于2019年10月发布的《品质管控制度》	峰城区行政审批服务局提供相关资料
					制度执行是否有效		该要点3分,从①是否严格按照已制定的健全的管理体系和工作程序进行实施;②项目是否按照政府采购程序、项目实施情况是否按照计划开展;每发现一项不符合扣0.4分,扣完为止。			

劳务派遣和政务外包项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评价要点	要点分值	评价标准	评价内容	评价依据	数据来源
产出 (35)	产出数量(15)	实际完成率 (15)	项目实施的 实际产出数与计 划产出数量的比 率,用以反映 和考核项目产 出数量目标的 实现程度。	15	服务人员招聘完成率	8.0	该要点6分, 要点得分=实际招聘服务人员数量/计划招聘服务人员数量*要点分值*100%*8	①2021年1-4月份龙腾公司人员配备25人, 服务范围为办事不顺兜底窗口、市场准入、工商注册登记变更注销、综合股业务、投资建设与管理、营业执照网上办理7个行政审批局业务类型及医保业务办理、不动产业务办理、政府业务办理三个其他业务类型; ②2021年5-6月、6-12月份龙腾公司人员配备10人、9人, 其中人员配备10人, 服务范围为其他三个业务窗口, 特发公司, 其中人员配备16人, 服务范围为行政审批局业务, 合计人员配备26人。综上所述, 服务人员招聘完成率为100%, 服务窗口类型基本符合合同要求。按照评分标准, 该指标得满分。	绩效目标申报表, 服务合同、2021年度项目明细账	峰城区行政审批服务局提供相关资料
					服务窗口类型完成率	7.0	该要点5分, 要点得分=实际服务窗口类型数量/计划服务窗口类型数量*要点分值*100%*7			
	产出质量(10)	质量达标率 (10)	项目完成的质 量达标产出数 与实际产出数 的比率,用以 反映和考核项 目产出质量目 标的实现程度。	10	窗口人员到岗率(%)	5	该要点2分, 根据窗口人员配备情况进行评价, 要点得分=实际服务窗口人员/合同中要求服务窗口人员*100%*5	①2021年1-4月份龙腾公司人员配备25人; ②2021年5-6月、6-12月份龙腾公司人员配备10人、9人, 特发公司人员配备16人; 综上所述, 服务人员到岗率为100%; ③通过大众日报对项目描述, 进驻以来, 就对窗口服务人员进行了工作制度、服务礼仪、沟通技巧等全方位的培训, 实行统一身份、统一服务标准、统一服务形象、统一绩效考核的项目式管理模式, 让政务服务管理更加规范化、专业化, 并提供双休日预约服务、午间服务和延时服务, 进一步提高了办事群众对政务服务的满意度。但经评价过程中未见服务人员的考核资料。按照评分要求, 该指标扣除2分, 该指标得分8分。		
					服务人员岗位职责达标率(%)	5	该要点2分, 要点得分=服务人员实际具备基本能力/服务人员合同要求具备基本能力*要点得分*100%*5			
	产出成本 (5)	成本节约率 (5)	完成项目计划 工作目标的实 际节约成本与 计划成本的比 率,用以反映 和考核项目的 成本节约率	5	成本节约率	5	该要点5分, 要点得分=实际发生费用≤计划发生费用, 该要点得满分, 否则不得分。	根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 计划所发生的费用为108万元, 实际发生的费用为99.86万元。		
					产出时效(5)	5	该要点5分, 要点得分=服务人员按合同要求服务及时率*100%*5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托枣庄龙腾人力资源有限公司招聘业务人员分别为20人、5人服务期限均为2020年10月9日至2022年9月30日。②2021年4月份, 通过招投标程序, 同深圳市特发服务股份有限公司枣庄分公司签订服务合同, 合同期限自2021年4月7日起至2024年4月6日止。④但评价过程中未见枣庄龙腾人力资源有限公司劳务派遣人员、深圳市特发服务股份有限公司枣庄分公司外包人员全年服务人员考勤表。按照评分要求, 该指标扣除1分, 该指标得分4分。		

劳务派遣和政务外包项目绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评价要点	要点分值	评价标准	评价内容	评价依据	数据来源	
效益 (35)	社会效益(15)		项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响情况。	15	群众办事效率提升率	5	该要点5分，该要点需结合产出指标完成情况进行评价。群众办理业务的效率提升情况进行评价，办理业务效率得到提升，该指标得满分，否则该要点不得分	①经评价组并与峰城区行政审批服务局现场、电话访谈情况及相关网上搜索资料汇总得出，此次政务外包改革之后，峰城区行政审批服务局每周办件400余件，群众重复提交材料的现象减少了15%，窗口办事效率提高了30%，群众办理业务效率有明显提高，正常运转率达到100%；②根据人民日报相关资料，项目实施后，还提供“帮办代办替跑”服务，“企业开办1日办结”“拿证即开业”“拿地即开工”，政务处理及时有效。按综上所述，按照评分标准，该指标得满分。	服务合同、2021年度项目明细账及相关支出凭证	峰城区行政审批服务局提供相关资料	
					行政审批大厅正常运转率	5	该要点5分，该要点需结合产出指标完成情况进行评价。行政审批大厅正常运转情况进行评价，该指标得满分，否则该要点不得分				
					政务处理及时率	5	该要点5分，通过服务人员政务处理及时情况进行评价，处理及时得满分，否则不得分				
	项目效益(35)	可持续影响(10)	是否能够持续保障项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响	10	服务质量保障率	5	该要点5分，项目实施后，对窗口服务质量保障情况进行评价，服务质量得到有效保障，得满分，否则不得分	①经评价组并与峰城区行政审批服务局现场、电话访谈情况及大众日报资料，特发公司，进驻以来，就对窗口服务人员进行了工作制度、服务礼仪、沟通技巧等全方位的培训，实行统一身份、统一服务标准、统一服务形象、统一绩效考核的项目式管理模式，让政务服务管理更加规范化、专业化，并提供双休日预约服务、午间服务和延时服务，进一步提高了办事群众对政务服务的满意度，窗口服务质量得到保障。②根据峰城区行政审批服务局提供的资料，特发公司签订合同服务期限为自2021年4月7日起至2024年4月6日止，服务人员比较稳定。按综上所述，按照评分标准，该指标得满分。	服务合同、电话访谈等	峰城区行政审批服务局提供相关资料	
					服务人员稳定性	5	该要点5分，项目实施后，行政审批大厅服务人员稳定情况进行评价，人员稳定得满分，否则不得分。				
								该要点10分，从①您对行政审批中心集中审批运作总体印象如何？；②您对办事窗口工作人员精神风貌的评价；③请问您对窗口工作人员服务态度、服务质量、业务能力等满意程度如何；④您认为办理行政审批的效率如何；⑤您认为哪些方面需要加强和改进；五方面进行评价，各项满意度达到90%以上得满分，低于70%以下不得分，否则每下降1个百分点，扣除0.15分，扣完为止	在有关劳务派遣和政务外包项目满意度的调查中，对窗口办事人员的精神面貌、服务人员的服务态度、服务质量、业务能力、行政审批办事效率及办理行政审批的满意度较高，而对行政审批中心政务外包和劳务派遣项目的认知度相对较低，认知度较低的原因是办事群众关注的重点都在服务人员服务上，从而忽略了项目本身，按照评分要求，该指标得满分。	满意度调查问卷	二维码、调查问卷
	总计				100		100				

劳务派遣和政务外包项目绩效评价打分表

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	分值	评价要点	重点分值	评价标准	扣分	得分	得分小计	扣分原因	评价内容	评价依据	数据来源
产出类(15)	产出数量(15)	项目实施的计划产出数量与实际产出数量的比率,用以反映和考核项目产出数量指标的实现程度。	15	服务人员招聘完成率	8.0	该要点6分, 重点得分=实际招聘服务人员人数/计划招聘服务人员人数*要点分值*100%+8	8.0	5	8.0	15	①2021年1-4月份龙骧公司人员配备25人, 服务范围分为办事不顺畅窗口、市场推广、工商办照登记受理窗口三个业务类型, 按照建设与管理、商业快照网上办理三个行业标准和业务类型及医保业务、不动产业务办理、政府业务办理三个其他业务类型。②2021年5-6月、6-12月份龙骧公司人员配备10人、9人, 其中人员配备10人、服务范围分为其他三个业务窗口, 特发公司, 其中人员配备25人。综上所述, 服务人员的招聘完成率符合100%, 服务窗口类型基本符合合同要求, 按照得分标准, 该指标得满分。	峰城区行政审批服务局提供相关资料		
		产出质量(10)	质量达标率	10	窗口人员到岗率(%)	5	该要点2分, 根据窗口人员的配备情况加分评价, 要点得分=实际服务窗口人员/合同要求服务窗口人员*100%+5	5	6-12月份龙骧公司人员配备10人、9人, 特发公司人员配备16人; 综上所述, 就对窗口服务人员进行了工作制度、服务礼仪、沟通技巧等全方位的培训, 实行统一身份、统一服务标准、统一绩效考核的项目式管理模式, 让政务服务更加规范化、专业化, 并提供了群众对政务服务的需求, 但经评价过程中发现服务人员的考核资料不全, 按照扣分要求, 该指标扣2分, 该指标得分8分。					
	成本节约率(5)	成本节约率	5	服务人员岗位职责任务达标率(%)	5	该要点2分, 重点得分=服务人员实际具备基本能力/服务人员岗位要求具备基本能力*要点得分*100%+5	3	一是根据合同要求, 深圳市特发服务股份有限公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。						
	产出时效(5)	完成及时性	5	服务及时率	5	该要点5分, 重点得分=实际发生费用≤计划发生费用, 该要点得满分, 否则不得分。	0	二是根据龙骧公司工资表及特发公司中标清单, 龙骧公司工资表为3685.51元/人/月, 特发公司工资为1106.15元/人/月, 故特发公司进驻后人员工资增加, 增加成本, 按照得分标准, 该指标扣5分, 得0分。						
	社会效益(5)	完成及时性	5	服务及时率	5	该要点5分, 重点得分=实际发生费用≤计划发生费用, 该要点得满分, 否则不得分。	1	1	1	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。				
效益类(35)	社会效益(15)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	15	群众办事效率提升率	5	该要点5分, 该要点得分=群众办事效率提升率/群众办事效率提升率目标*要点分值*100%+5	5	5	15	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。				
		社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	行政事项批办正常流转率	5	该要点5分, 该要点得分=行政事项批办正常流转率/行政事项批办正常流转率目标*要点分值*100%+5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。				
	社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	政务处理及时率	5	该要点5分, 通过服务人员群众业务处理及时情况加分评价, 处理及时得满分, 否则不得分	5	5	①经评价组并与峰城区行政审批服务局现场、电话访谈情况, 峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
效益类(35)	项目效益(35)	是否保持持续保障群众所需, 对社会发展带来的直接或间接影响。	10	服务总量保障率	5	该要点5分, 项目实施后, 对窗口服务量保障情况加分评价, 服务量得到有效保障, 得满分, 否则不得分	5	5	10	①经评价组并与峰城区行政审批服务局现场、电话访谈情况, 峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。				
		社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。				
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度	10	该要点5分, 项目实施后, 行政事项批办正常流转率加分评价, 人员稳定得满分, 否则不得分	5	5	5	①根据峰城区行政审批服务局提供的资料, 2020年8月份、2020年11月峰城区行政审批局委托龙骧公司派遣分公司第三季度人员工资及社保, 发生在2022年1月份, 2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用, 所以2021年度实际发生的费用-99.86万元-13.12万元-112.98万元, 超出预算108.7万。					
社会效益(10)	项目社会效益实现程度, 用以反映和考核项目社会效益指标的实现程度。	10	群众对窗口服务的满意度</											

劳务派遣和政务外包项目问题清单

序号	问题分类	问题描述	备注
1	立项程序不规范	2021年4月，服务单位由龙腾公司增加为龙腾公司和特发公司，未见集体决策会议相关资料。	
2	绩效指标不够明确	劳务派遣和政务外包项目绩效目标申报表中实施开始时间与实施结束时间与业务年度不符；绩效目标申报表中指标值不明确，如帮代办服务范围≥9000平方米；绩效目标申报表中个别指标值不细化、量化比如时效指标、质量指标；满意度指标值≥100%不符合客观情况。	
3	资金投入缺少依据性资料	测算依据市场价格未见询价比较的资料。	
4	资金预算执行力不足	2021年度劳务派遣和政务外包项目预算资金108万元，财政实际拨付99.86万元，预算执行率为92.46%。	
5	管理制度不健全，执行力不够	(1) 未见适用于项目的档案管理制度及项目管理制度、管理职责人员分工表、服务人员的考核资料、外包人员全年服务人员考勤表。 (2) 并《行政事业单位收支业务管理制度》《预算管理制度》《财务报销制度》不健全。 (3) 经评价过程中发现服务人员的考核资料不齐全。 (4) 评价发现特发公司合同服务期限为2021年4月6日至2024年4月7日，但合同签订日期为2021年5月1日，合同签订时间晚于服务时间，流程不规范。	
6	成本节约率有待提高	(1) 是按照合同要求，深圳市特发服务股份有限公司枣庄分公司第三季度人员工资及社保，发生在2022年1月份，2021年实际发生费用99.86万元不包括2021年11月份、12月份人员工资及社保费用，所以2021年度实际应发生的费用=99.86万元+13.12万元=112.98万元，超出预算108万。 (2) 根据龙腾公司工资表及特发公司中标清单，龙腾公司工资为3685.51元/人/月，特发公司人员工资4106.18元/人/月，故特发公司进驻后人员工资增加，增加成本。	
备注：			