**伊金霍洛旗政务服务局**

**政务自助便民服务点项目**

**绩效评估简要报告**

**内蒙古东衡政同咨询管理有限公司**

**2023年1月**

**政务自助便民服务点项目绩效评估简要报告**

**一、基本情况**

**（一）****项目背景**

随着伊旗社会经济的发展，当前政务服务平台建设管理分散、办事系统繁杂、事项标准不一、数据共享不畅、业务协同不足等问题较为普遍，政务服务整体效能不强，办事难、办事慢、办事繁等问题不同程度存在，给全旗政务服务工作带来了新的挑战。

为贯彻落实中共中央国务院办公厅《关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》（国办发〔2018〕45 号）、内蒙古自治区党委办公厅自治区人民政府办公厅《关于深化苏木乡镇和街道改革推进基层整合审批服务执法力量的实施意见的通知》、鄂尔多斯市委办公室市人民政府办公室《关于深化“放管服”改革推进审批服务便民化实施方案的通知》（鄂党办字〔2019〕47号）、《鄂尔多斯市创建全国市域社会治理现代化试点城市评估任务分解方案》的重要指示和决策部署，以及为顺应广大群众需求，经伊旗第十八届人民代表大会第一次会议研究决定，伊旗将政务自助便民服务点项目纳入2022年民生工程，拟建设完善伊旗一体化政务服务平台功能，将网上政务服务延伸到嘎查村（社区），推动更多政务服务事项网上办理，实现24小时政务服务，满足群众“马上办、就近办”的政务需求，同时构建基层便民服务中心及便民服务代办点标准化体系，大幅提升标准制定水平，强化标准化工作的支撑作用，规范服务行为、提高办事效率。

**（二）主要内容及实施情况**

窗体顶端

**1.项目主要内容**

项目计划在伊旗阿勒腾席热镇（以下简称“阿镇”）打造6处政务自助便民服务点，并投放智慧政务服务工作台、营业执照自助打印机、人社自助一体机、身份证、自助办理一体机等27台自助设备试运行，为居民提供24小时政务服务和“15分钟便民服务圈”，让老百姓在家门口就可以办理需要办理的业务，项目建设周期为2022年。

政务自助便民服务点建设位置、配备设备及功能

| **序号** | **服务点建设位置** | **配备设备名称** | **数量（台）** | **功能** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 阿勒腾席热镇便民服务中心 | 阿镇人民政府党政大楼后侧 | 智能政务服务工作台 | 1 | 个体工商户变更登记、公共场所卫生许可申请、娱乐场所延续审批、民办非企业单位成立登记、互联网上网服务经营场所注销审批等业务 |
| 智能文件柜 | 1 | 存取纸质版材料 |
| 企业自助登记营业执照自助终端 | 1 | 营业执照自助打印、企业自助登记 |
| 交管自助体检 | 1 | 自助体检 |
| 社保自助服务一体机 | 1 | 养老资格认证遗嘱资格认证、缴费证明打印、个人权益单打印、社保卡激活、社保卡申领进度查询、社保卡统筹区域转移、信息查询等业务 |
| 2 | 阿勒腾席热镇恩可社区 | 阿镇泰康东街（水岸新城澄园北门） | 智能政务服务工作台 | 1 | 同上 |
| 智能文件柜 | 1 | 存取纸质版材料 |
| 社保自助服务一体机 | 1 | 同上 |
| 3 | 阿勒腾席热镇文明街社区 | 阿镇亿成大厦东侧 | 智能政务服务工作台 | 1 | 同上 |
| 智能文件柜 | 1 | 存取纸质版材料 |
| 企业自助登记营业执照自助终端 | 1 | 营业执照自助打印、企业自助登记 |
| 社保自助服务一体机 | 1 | 同上 |
| 身份证拍照申请一体机 | 1 | 可申请自治区范围内身份证，除首次申领。 |
| 居民身份证自助领证机 | 1 | 可自助取办结的身份证 |
| 4 | 阿勒腾席热镇乌兰淖尔社区 | 阿镇宏泰绿城西门 | 智能政务服务工作台 | 1 | 同上 |
| 智能文件柜 | 1 | 存取纸质版材料 |
| 社保自助服务一体机 | 1 | 同上 |
| 5 | 阿勒腾席热镇南苑社区 | 阿镇汽车城 | 智能政务服务工作台 | 1 | 同上 |
| 智能文件柜 | 1 | 存取纸质版材料上 |
| 企业自助登记营业执照自助业务终端 | 1 | 营业执照自助打印、企业自助登记 |
| 社保自助服务一体机 | 1 | 同上 |
| 交管自助体检 | 1 | 自助体检 |
| 6 | 阿勒腾席热镇新北社区 | 阿镇馨雅苑C区 | 智能政务服务工作台 | 1 | 同上 |
| 智能文件柜 | 1 | 同上 |
| 身份证拍照申请一体机 | 1 | 可申请自治区范围内身份证，除首次申领。 |
| 居民身份证自助领证机 | 1 | 可自助取办结的身份证 |
| 社保自助服务一体机 | 1 | 同上 |
|  | **合计** | **27** |  |

**2.项目实施情况**

旗政务局负责项目牵头实施建设，统筹协调阿镇政务自助便民服务点建设工作。项目具体组织实施单位包括阿镇人民政府、旗人社局、旗医保局、旗税务局、旗公安局、旗市场监管局、旗就业和社会保险事业局、旗交管大队、旗金融办、旗大数据中心10个旗级单位，以及阿镇恩可社区、阿镇文明街社区、阿镇乌兰淖尔社区、阿镇南苑社区、阿镇新北社区5个社区，其中阿镇人民政府负责项目统一设计，完成场地改造，以及制定工作制度，完成人员培训；旗政务服务局、旗公安局、旗市场监管局、旗就业和社会保险事业局负责自助设备采购；旗大数据中心负责配合阿镇人民政府完成场地网络部署、设备有效对接及验收；旗人社局、旗医保局、旗税务局、旗公安局、旗市场监管局、旗就业和社会保险事业局、旗交管大队、旗金融办负责梳理自助便民服务点可办理事项清单；各社区负责自助便民服务点站内自助设备清洁、日常维护等。

截至评估日，项目打造的政务自助便民服务点已完成5处，并配备相应自助设备。位于阿勒腾席热镇便民服务中心的服务点正在施工，预计2023年1月投入使用。

**二、综合评估情况及评估结论**

旗政务局本年度已完成5处政务自助便民服务点改造，采购自助设备27台，验收合格率77.78%，设备投入使用率81.48%，项目的实施为群众提供了智能、便民、高效的“一条龙”政务服务。但评估发现，项目还存在资金分配合理性不足、组织实施有效性不足、完成进度相比计划滞后等问题。**项目绩效评估得分为85分，评估级别为“良”**。

绩效评估得分总体情况表

| **一级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- |
| 决策 | 15 | 11.55  | 77.00% |
| 过程 | 20 | 18.48  | 92.40% |
| 产出 | 30 | 24.34  | 81.12% |
| 效益 | 35 | 30.90  | 88.29% |
| **总分** | **100** | **85.27**  | **85.27%** |
| **总分（取整）** | **100** | **85** | **85%** |
| **综合评估等级** | **良** |

**三、存在问题和建议**

**（一）存在问题**

**1.项目前期调研准备工作未夯实，场所改造设计（含设备需求）和资金分配均存在不足。**

一是场所改造设计工作未有效落实。南苑社区未做设计，无设计效果图，实际施工仿其他社区改造；新北社区设计有设备隔断，实际改造中未做设备隔断，在一定程度上说明设计初期对场所改造需求和设备安放的调研准备工作未充分落实到位。

二是资金分配合理性不足。项目在编制设备采购所需预算资金额度时，未采取市场询价、多方比价的方式进行，仅参考鄂尔多斯市政务服务局往年同类设备实际采购支出金额，总预算投资额测算过程不充分，影响资金整体分配合理性。从实际采购结果看，也能在一定程度上反映上述测算过程存在的不足，如旗公安局计划投入94万元采购身份证拍照一体机、身份证自助领证机各2台，实际投入94.55万元完成了2台身份证拍照一体机、5台身份证自助领证机、5台黑白专用针式打印机的采购，也在一定程度上说明前期对设备性能和需求数量的调研不充分。

**2.缺乏预算绩效管理系统学习，目标表编制质量不高。**

旗政务局根据项目实施内容设置了绩效目标、绩效指标，但项目绩效目标中未明确计划建设内容，项目绩效目标与实际工作内容相关性不足。绩效指标中数量指标设置内容不全面，未体现服务点数量，成本指标设置不清晰。

**3.财务制度不够完善，部分合同管理的规范性有待提升。**

一是财务管理制度不够完善。根据《中华人民共和国会计法》规定，财务制度应对招投标、合同签订、固定资产移交等进行相关约束，旗政务局提供的《伊金霍洛旗政务服务局内部管理制度》中未对招投标、合同签订、固定资产移交等进行规定。

二是合同管理规范性不足。阿镇人民政府与阿镇便民服务中心施工方未在正式施工前签订施工合同，而是计划待改造结束，由审计部门出具结算金额后再签订。旗政务局与上海卓繁信息技术股份有限公司签订的《阿镇社区打造自助服务15分钟便民圈设备采购项目合同》未明确签订日期。

**4.项目过程管控不到位，项目进度缓慢。**

一是项目未履行变更手续。旗公安局计划投入94万元采购身份证拍照一体机、身份证自助领证机各2台，实际投入94.55万元完成了2台身份证拍照一体机、5台身份证自助领证机、5台黑白专用针式打印机的采购，项目内容及总投资变更未向人大履行报备审批手续。

二是项目实施及时性不足。除阿镇便民服务中心因原场所使用方的腾挪搬迁工作未按照其与鄂尔多斯市雅轩装饰工程有限公司当初的口头约定如期开展，导致该服务中心无法按计划推进设计、施工等工作外，项目其余工作内容实际完成时间均晚于实施方案要求节点，如走访调研确定打造点工作计划于2022年3月1日前完成，实际于5月16日前完成。经了解，主要原因为受疫情影响，导致项目实施不及时。

三是自助设备未按合同约定流程开展验收。旗社保局于2022年7月14日采购6台社保自助服务一体机，按《硬件设备及软件产品购置合同》规定，设备上线试运行一个月后，由供货方提出验收申请，并在15个工作日内完成验收，验收合格后一次性支付设备款。截至评估日，设备已运行两个月，设备款已全部支付，但设备未验收。同时，大数据中心未按实施方案要求履行“旗政务局协调大数据中心及各部门审批系统与自助机进行有效对接，完成设备验收工作”的职责，在27台设备验收资料中未签署设备联网验收意见。

**（二）有关建议**

**1.强化项目全局管理意识，科学制定项目统筹实施方案。**

一是建议项目立项前期对项目总投资、实施位置、服务点打造标准、可行性研究等进行充分调研，让项目实施有据可依，有效引导各单位实施。二是建议项目实施前多注意流行市场行情动态，多渠道、多方面做好市场调查才能真正做好总投资控制工作。

**2.加强预算绩效管理学习，完善项目目标编写。**

建议旗政务局根据项目立项批复和工作任务要求全面精细设置绩效目标，绩效指标应当在充分体现项目计划任务的基础上进行细化、量化，难以量化的定性描述应当充分、具体，确保项目重点工作通过清晰、可衡量的绩效目标及指标有所体现。

**3.完善项目制度建设，提高项目精细化管理水平。**

建议旗政务局完善财务管理制度，对招投标、合同签订、固定资产移交等做出明确规定，细化各方职责，并完善合同签订规范性。

建议阿镇人民政府完善建设项目管理体系，施工方签订合同后进行施工，避免权责不明，引起法律纠纷。

**4.规范项目调整程序，建立健全沟通协调机制和规范验收流程。**

建议旗公安局在项目执行过程中，发现确需进行变更或调整的，需及时向人大提交项目变更调整申请，规范项目调整变更审批程序。

建议旗政务局建立健全项目沟通协调机制，建立阿镇人民政府、旗公安局、旗市场监管局、旗就业和社会事业保险局、大数据中心等相关方沟通协调渠道，及时了解和平衡项目使用者需求，有效解决项目需求与计划不符问题，减少项目调整频率，加快推进项目进度。

建议旗就业和社会保险事业局按照采购合同要求，尽快安排验收。旗政务局、阿镇人民政府配合大数据中心检查27台设备是否有效对接，并签署设备验收联网意见。