

---

## 项目支出绩效简易评价报告

项目名称：办事大厅管理

项目单位：上海市商务委员会

主管部门：上海市商务委员会

评价机构：

2019年06月

---

## 目录

一、基本情况 .....	3
(一) 项目基本背景及绩效目标.....	3
(二) 预算资金规模、来源及使用情况.....	3
(三) 项目组织实施管理情况.....	3
二、评价结论和绩效分析 .....	5
(一) 评价结果(包括分值、等级、具体评分表) .....	5
三、主要绩效及分析: 说明项目绩效目标的完成情况 .....	7
四、存在问题和改进措施建议 .....	8
(一) 存在的问题.....	8
(二) 改进措施和建议.....	8

---

## 一、基本情况

### （一）项目基本背景及绩效目标

#### 1. 项目立项背景和目的

为进一步改善上海投资环境，积极落实《行政许可法》，转变政府职能，推进政务公开，提高办事效率，上海市商务委员会于 2005 年 4 月设立办事大厅，2011 年 9 月进行改建，通过公开审批程序和办事流程，确保市商务委行政审批事项公开透明运行，并以“优质高效、公开透明、清正廉洁”的窗口形象，切实履行好服务职能。

#### 2. 项目绩效目标

持续深化行政服务窗口标准化建设，规范服务行为，优化服务流程，强化服务监督，做好服务保障，确保提升群众满意度，不断提升公共服务的透明性和满意度。

1. 服务对象满意率达 95% 以上。
2. 对服务对象投诉问题的及时处理率达 100%。
3. 服务对象投诉率低于万分之一。

### （二）预算资金规模、来源及使用情况

该项目 2018 年预算为 30 万元，资金来源为财政拨款收入，实际执行为 30 万元，主要用于人员经费、办公费、管理费、税金等。

### （三）项目组织实施管理情况

#### 1. 项目内容

根据上海市商务委员会《关于部分行政审批和行政许可事项进驻上海市商务委员会办事大厅集中办理的通知》，将上海市商务委员会办事大厅交由上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）负责日常管理，承担行政审批、行政许可项目的材料受理、发证（函）和一般咨询职责。

#### 2. 项目组织

---

### （1）上海市商务委员会

- ①负责本项目的预算编制；
- ②对本项目服务情况进行考核监督；

### （2）上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）

- ①负责本项目的具体实施；
- ②承担市商务委行政许可事项“一门式办理”服务；负责办理市商务委有关业务处室委托的具体业务；负责办事大厅的日常管理。

③有效使用和管理市商务委办事大厅的公共资产；加强窗口工作人员队伍建设，提高人员服务素养和业务能力；对工作人员在职责范围内开展的业务咨询、业务受理、协调办理、制证、送达等服务事项进行监督管理工作；组织相关职能部门以定期内部检查和外部访查方式，对工作人员的履行职责、行使职权和遵守纪律等进行考核、监督和评议。

## 3. 项目管理

### （1）政府采购程序

根据《政府采购法》有关规定，市商务委采用单一来源采购的方式，确定上海市商务行政事务中心（上海市会展业促进中心）为该项目的实施单位，并签订上海市商务委员会办事大厅管理项目的合同。

### （2）工作人员委派

中心为办事大厅管理配备 2 名管理人员。管理人员具备较强的综合协调能力和组织能力，熟悉掌握各服务窗口的服务事项。了解标准化工作，具有一定的计算机应用及文字表达能力。

### （3）服务质量控制

推进和实施标准化工作，使业务受理各工作环节都能按既定的程序进行，在事前、事中、事后进行全程监控，经发布执行的标准

也在一定时期内实现信息技术、服务秩序、服务行为的规范传承。

## 二、评价结论和绩效分析

### (一) 评价结果 (包括分值、等级、具体评分表)

综合考虑投入、产出、效果、影响力等各方面因素，通过数据采集及分析，最终评分结果：项目绩效自我评价结果为：总得分 94.00分，属于“优秀”。具体得分情况见指标评分表。

#### 1. 指标评分表

一级指标	指标名称	指标解释	权重	评分规则	自评分	备注
投入目标			36		33	
	项目设立的规范性	项目的申请、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。	5	①是否与项目本部门(单位)职责密切相关；(1分)②是否符合部门(单位)中期规划、年度目标和计划；(1分)③项目是否按照规定的程序申请设立；(1分)④项目是否经过本部门(单位)预算评审；(1分)⑤事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、集体决策等。(1分)	5	
	绩效目标合理性	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，绩效目标与预算是否匹配。	8	①是否随同项目预算同时设置和报送绩效目标(1分)②绩效目标是否与项目预算或资金量相匹配；(2分)③是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标和指标值；(1分)④项目预算编制是否细化和量化(主要体现为依据充分、流程合规、数量合适、单价合理、)(4分)其中：科学细化量化的得4分，基本细化量化的得2分，未细化量化的不得分。	7	
	预算执行率	反映项目预算执行的进度	8	(参考分值区间，按实际完成情况打分)①预算执行率在90%及以上得8分；②预算执	8	

				行率大于 80%以上不到 90%得 6-8 分；③预算执行率 70%以上不到 80%得 4-6 分；④预算执行率 70 以下，不得分。		
	资金使用的合规性	项目资金使用是否符合相关法律法规、制度和规定，项目资金使用是否规范和安全。	6	①资金使用是否符合国家财经法规、财政管理改革要求、财务管理制度，以及有关专项资金管理办法的规定。（包括公务卡、“三公”经费、政府采购等）；（3分）②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；（1分）③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；（1分）④资金使用是否执行预算管理改革的相关要求（1分）	6	
	财务（资产）管理制度的健全性和执行的有效性	项目的财务制度是否健全、完善、有效，用以反映和考核财务管理制度对资金规范、安全运行的保障情况，以及反映和考核项目实施单位对资金运行的控制情况。	5	①是否已制定或具有相应的项目资金（资产）管理办法；（1分）②项目资金管理办法是否符合相关财务会计制度的规定。（1分）③是否已制定或具有相应的监控机制；（1分）④是否采取了相应的财务检查等必要的监控措施或手段；（1分）⑤是否按项目进行成本核算，开展必要的项目成本控制。（1分）	4	
	项目管理制度的健全性和执行的有效性	与项目直接相关的业务管理制度是否健全、完善和有效，项目实施是否符合相关业务管理规定，是否为达到项目质量要求而采取了必需的措施。	4	①是否已制定或具有科学合理的业务管理制度；（1分）②项目调整及支出调整手续是否完备；（1分）③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全；（1分）④是否采取了有效的推进、质量检查、验收等必需的控制措施或手段。（1分）	3	
产出目标		项目实施的实际产出与计划产出的比率，用以反映和考核项目产出目标的实现程度。（对照项目具体绩效目标和指标）	34	各项指标按实际完成情况打分，自评分不能超过权重分。	33	

	工作人员服务素养和业务能力培训计划执行率		12		12	
	固定资产流失率		11		11	
	内部检查和外部访谈计划执行率		11		10	
效果目标		项目实施是否解决了项目设立时要解决的问题和要达到的效果 (含社会效益、生态效益、经济效益等,属于政府购买服务项目的,应结合实际收集社会公众满意度信息)。(对照项目具体绩效目标和指标)	30	各项指标按实际完成情况打分,自评分不能超过权重分。	28	
	对服务对象投诉问题的响应时间		6		6	
	投诉处理率		6		6	
	服务对象投诉率		6		6	
	服务对象满意率		6		6	
	长效管理制度建设		6		4	
合计			100		94	

### 三、主要绩效及分析：说明项目绩效目标的完成情况

本项目本着以人为本、公正透明、运转协调、规范高效的原则，制定了一套内部管理有序、岗位职责明确、服务行为规范、服务质量优秀的标准化工作实施方案，并得到很好落实执行。2018年

---

大厅窗口受理材料 12.2 余万件、现场及电话接待咨询 9.8 余万人次，外派服务事项共办理 1.63 余万次。通过第三方调查，服务对象满意率达到 98.75%，较上年有所提升，项目整体实施效果较好。

#### **四、存在问题和改进措施建议**

##### **（一）存在的问题**

1. 部分绩效指标未细化分解为具体的绩效指标和指标值。
2. 项目受委托单位的长效管理建设还有待强化，对管理中发现的问题分析上不够透彻。

##### **（二）改进措施和建议**

1. 完善并细化绩效指标的评价标准。
2. 项目受委托单位应进行逐个分析形成问题的具体原因，并持续强化长效管理。