



鄂尔多斯高新技术产业开发区政务服务中心
2023 年度政务服务中心（党群服务中心）
提升改造项目

绩效评价报告

内蒙古东衡政同咨询管理有限公司

2024 年 8 月

摘 要

为深入贯彻《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》《鄂尔多斯市人民政府关于全面实施预算绩效管理的意见》（鄂府发〔2020〕52 号）和《鄂尔多斯高新技术产业开发区财政金融局关于开展 2023 年重点绩效评价工作的通知》（鄂高新财发〔2024〕51 号）等文件规定，根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号），受鄂尔多斯高新技术产业开发区财政金融局（以下简称“财政金融局”）委托，内蒙古东衡政同咨询管理有限公司对高新技术产业开发区政务服务中心（以下简称“政务服务中心”）**2023 年度高新技术产业开发区政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目**（以下简称“提升改造项目”）进行绩效评价，形成了项目总体评价结论。项目绩效评价得分 **85 分**，评价级别为“良”。

截至 2023 年底，提升改造项目已完成对政务服务中心（党群服务中心）装饰装修工程及设施设备采购工作，所有工程和设备验收合格，并正式投入使用。项目的实施提高了政务服务工作效率，保障了政务服务中心的正常运转，使政务服务更加规范化、标准化、便利化，节省群众及企业办理业务时间。但评价发现，项目存在以下问题：**一是**项目前期工作计划不够完善；**二是**项目绩效目标及绩效指标编制质量不高；**三是**项目单位业务管理制度不健全；**四是**未提供项目

监理日志，资料留存全面性有待加强。

针对上述问题，建议如下：**一是**细化项目前期工作计划，强化项目管理意识；**二是**加强预算绩效管理学习，完善项目目标编写；**三是**建立健全业务或内控相关管理制度，达到规范、科学的管理效果；**四是**加强项目档案资料管理工作，完善项目资料管理制度建设。

目 录

一、基本情况 2

 （一）项目概况 2

 （二）项目绩效目标 3

二、绩效评价工作开展情况 4

 （一）评价目的 4

 （二）评价对象和范围 4

 （三）评价原则、标准与方法 5

 （四）评价工作过程 5

三、综合评价情况及评价结论 6

四、绩效评价指标分析 7

 （一）决策指标分析 7

 （二）过程指标分析 10

 （三）产出指标分析 12

 （四）效益指标分析 14

五、存在问题和建议 17

 （一）存在问题 17

 （二）有关建议 18

附件 1 21

附件 2 22

附件 3 30

附件 4 32

附件 5 34

附件 6 36

附件 7 43

附件 8 46

高新技术产业开发区政务服务中心 2023 年度高新技术产业开发区政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目 绩效评价报告

为进一步提高财政支出管理水平和财政资金使用效益，根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10 号）、《鄂尔多斯市人民政府关于全面实施预算绩效管理的意见》（鄂府发〔2020〕52 号）和《鄂尔多斯高新技术产业开发区财政金融局关于开展 2023 年重点绩效评价工作的通知》（鄂高新财发〔2024〕51 号）等文件规定，内蒙古东衡政同咨询管理有限公司接受财政金融局委托，成立绩效评价工作组，于 2024 年 7 月 11 日至 2024 年 8 月 20 日，对政务服务中心负责的提升改造项目进行绩效评价。

截至 2024 年 8 月 20 日，评价工作组在查看、核实项目部门（单位）提供的项目立项、执行过程、成果、财务凭证等资料的基础上，对项目进行综合评价。政务服务中心对所提供的业务、财务资料和数据真实性、完整性负责。我们的责任是依法独立实施绩效评价并出具绩效评价报告，现将有关情况报告如下。

一、基本情况

（一）项目概况

1. 项目背景

优化政务服务是加快转变政府职能、深化“放管服”改革、持续优化营商环境的重要内容，是加快构建新发展格局、建设人民满意的服务型政府的重要支撑。近年来，在深入推进政务服务“一网、一门、一次”改革、“互联网+政务服务”的基础上，一些地区进一步加大改革创新力度，将多个部门相关联的“单项事”整合为企业和群众视角的“一件事”，推行集成化办理，实现“一件事一次办”，大幅减少办事环节、申请材料、办理时间和跑动次数，得到企业和群众的普遍认可。

为加快推进“一件事一次办”，打造政务服务升级版，提升政务服务标准化、规范化、便利化水平，更好满足企业和群众办事需求，鄂尔多斯高新技术产业开发区政务服务中心积极开展政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目，通过改善政务服务环境和增加设施设备，以提高政务服务工作效率，从而实现“一网通办”“秒批秒办”“一证通办”“接诉即办”的一流服务。

2. 主要内容及实施情况

2023 年，提升改造项目的主要内容为政务服务中心的装修装饰工程，以及购置办公设施设备、办公家具、监控设备

等工作，对政务服务中心（党群服务中心）的办公条件及办公环境进行全面的提升改造。截至 2023 年底，项目已全部完工，且已完成验收工作并交付使用。

3. 资金投入及使用情况

2023 年，提升改造项目总投资 225.35 万元，全部为财政资金。项目资金主要用于咨询造价费用、监理费用、装饰装修工程费用及购置设施设备费用等。

截至 2023 年底，项目资金已全部下达且已全部支出。具体项目资金支出情况见表 1。

表 1 项目资金支出情况表

		单位：万元
序号	支出方向	支付金额
1	咨询造价费用	3.81
2	装饰装修工程费用	125.28
3	监理费用	4.13
4	购置办公设施设备、办公家具、监控设备等费用	92.13
合计		225.35

（二）项目绩效目标

1. 绩效目标

政务服务中心负责实施的提升改造项目绩效目标为：2023 年上半年完成政务服务中心（党群服务中心）升级改造项目建设，并投入使用，全面提升项目投资便利度和企业服务满意度。

2. 绩效指标

政务服务中心就提升改造项目设定项目绩效指标，具体见表 2。

表 2 项目绩效指标表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
产出指标	数量指标	提升改造平米数	=512 平方米
		设置业务窗口数	≥8 个
	质量指标	顺利完成施工并验收合格	验收合格正常使用
		完成政务大厅软硬件设施安装调试	验收合格正常使用
	时效指标	年底前建设完成	工程正常完工
		年底前正常使用	大厅正常使用
	成本指标	支出资金总额	≤269.08 万元
		对社会影响	提升办事便利度
效益指标	社会效益指标	提升投资便利度和企业办事满意度	现场办事满意度
	可持续影响指标	实现审批便利化快捷化	审批效率提升
满意度指标	服务对象满意度指标	提升企业和群众办事满意度	≥90%

二、绩效评价工作开展情况

（一）评价目的

按照财政金融局绩效评价工作的要求，评价工作组对提升改造项目资金的分配、管理、使用、产出及效果等进行全面客观的分析和评判，为提高财政资金使用效益等提出建议。

（二）评价对象和范围

本次绩效评价对象为提升改造项目，绩效评价时间范围为 2023 年度，评价内容包括项目决策、资金管理和使用、相关管理制度办法的健全性及执行、产出、取得的效益等情

况。评价工作组按照全面覆盖和重点抽查相结合的方式，采用资料收集、线上沟通等多种方法进行评价。评价工作组通过了解项目组织实施情况，查阅并分析资料，对项目资金绩效情况进行实证，综合分析项目资金使用绩效。

（三）评价原则、标准与方法

评价工作组按照“科学公正，统筹兼顾，目标导向，问题改进”的原则，运用资料查看、数据分析等手段，综合采用成本效益分析法、比较法、因素分析法等多种评价方法，以现场评价为主，就关键事项与项目主管部门（单位）管理人员进行沟通为辅，全面评价与重点评价相结合的方式，对项目资金绩效情况进行实证，详细了解项目实施和资金使用情况，综合分析资金使用绩效。

本次评价依据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号），绩效评价结果分为4个等级（评分取整）：综合得分在90(含)-100分为优，80(含)-90分为良，60(含)-80分为中，60分以下为差。

（四）评价工作过程

本次绩效评价程序包括评价准备、评价实施和报告形成三个阶段，具体工作内容如下：

1. 评价准备阶段

内蒙古东衡政同咨询管理有限公司在明确财政金融局要求的前提下，成立项目评价工作组，项目主评人为牛海燕，

评价工作组成员为师美利、段帅、苗恒嘉。评价工作组明确本次绩效评价的重点和分工，通过网上查阅资料、案卷分析等方式，了解项目的情况、存在的问题，做好项目相关行业背景的调查工作，明确项目评价思路及下一步工作重点。

2. 评价实施阶段

评价工作组实施具体评价，完善绩效评价指标体系，分析形成初步评价结论，与相关部门（单位）交换意见，综合分析并形成最终评价结论。

3. 报告形成阶段

评价工作组结合前期情况，撰写绩效评价报告，与相关部门（单位）交换意见，形成正式绩效评价报告，报送财政金融局。

三、综合评价情况及评价结论

截至 2023 年底，提升改造项目已完成对政务服务中心（党群服务中心）装饰装修工程及设施设备采购工作，所有工程和设备验收合格，并正式投入使用。项目的实施提高了政务服务效能，保障了政务服务中心的正常运转，使政务服务更加规范化、标准化、便利化，节省群众及企业办理业务时间。但评价发现，项目存在前期工作计划制定科学性有待提高、绩效目标不够合理、绩效指标不够明确、管理制度有待完善、组织实施的有效性有待增强等问题。

项目绩效评价得分为 85 分，评价级别为“良”，具体

得分见表 3。

表 3 绩效评价得分总体情况表

一级指标	分值	得分	得分率
决策	15	9.70	71.33%
过程	25	21.40	88.00%
产出	30	30.00	100%
效益	30	23.73	79.10%
总分	100	84.93	84.93%
总分（取整）	100	85	85
综合评价等级		良	

四、绩效评价指标分析

（一）决策指标分析

项目立项程序规范，属于部门履职所需，但项目存在前期工作计划制定科学性、全面性有待提高，绩效目标设置合理性不足，且绩效指标明确性有待加强的问题。

该指标分值 15 分，下设 4 个二级指标和 5 个三级指标，评价得分 9.70 分，具体得分情况见表 4。

表 4 决策指标得分情况

一级指标		二级指标		三级指标		指标得分
名称	分值	名称	分值	名称	分值	
决策	15	项目立项	3	项目立项规范性	3	3.00
		项目计划	4	前期工作计划制定科学性	4	1.00
		绩效目标	6	绩效目标合理性	3	2.50
				绩效指标明确性	3	2.20
		资金投入	2	资金分配合理性	2	1.00
合计					15	9.70

1. 项目立项规范性

项目依据《国务院办公厅关于加快推进政务服务 标准化规范化便利化的指导意见》（国发〔2022〕5 号）、《国务院办公厅关于加快“一件事一次办”打造政务服务升级版的指导意见》（国办发〔2022〕32 号）等文件提出的“深入推进政务服务‘一网、一门、一次’改革，积极探索创新审批服务便民化措施”和“集成化办理，实现‘一件事一次办’”等政策要求。与政务服务中心“负责承接并履行赋予开发区的行政审批职责；负责优化营商环境建设相关工作”等职责相符，项目立项依据充分。同时，项目前期经过了鄂尔多斯市高新技术产业开发区管理委员会 2022 年第五次主任办公会议研究，会议决定由政务服务中心牵头组织实施政务服务中心（党群服务中心）改造提升项目，（2023 年提升改造项目为 2022 年提升改造项目的延续项目），项目立项程序规范。指标满分 3 分，得 3.00 分。

2. 前期工作计划制定科学性

根据《关于集中联动审批服务室改造提升项目建设机关办公设备购置有关事宜的会议纪要》，政务服务中心仅对集中联动审批服务室改造提升工作的采购部分进行了粗略的人员组织架构设定，未对整体项目建设内容、施工工序、时间进度安排、人员分工、监督管理等方面作出具体安排，不利于后期有效指导项目实施。指标满分 4 分，扣 3.00 分。

3. 绩效目标

（1）绩效目标合理性

政务服务中心针对 2023 年提升改造项目编制了《项目支出绩效目标申报表》，目标申报表中对项目的年度工作及项目实施的预期效益进行了阐述。但项目的具体工作内容和产出未明确，绩效目标合理性有待加强。指标满分 3 分，扣 0.50 分。

（2）绩效指标明确性

提升改造项目设置了绩效指标。但指标设置存在以下问题：**一是**提升改造项目的实际工作内容为政务服务大厅的装修装饰工程，以及办公设施设备、办公家具的采购工作，但数量指标的设置未涉及采购工作，指标设置的全面性有待加强；**二是**成本指标未将装修装饰部分和采购设施设备部分进行分项说明，对成本指标设置较为笼统；**三是**项目绩效目标表中年度目标的项目完成及投入使用时间为 2023 年上半年，而具体时效指标设置的完成及投入使用时间为 2023 年年底，项目完成时间设置不统一。指标满分 3 分，扣 0.80 分。

4. 资金分配合理性

针对政务服务大厅的装修装饰工程，政务服务中心聘请鄂尔多斯市钧天工程项目管理有限公司对项目的装修装饰工程部分出具了工程概算，确定了工程所需的投入；针对办公设施设备、办公家具的采购工作，政务服务中心事前进行采购

备案计划。但未对提升改造项目开展年初预算编制工作，资金分配合理性有待加强。指标满分 2 分，扣 1.00 分。

（二）过程指标分析

提升改造项目资金及时、足额到位，预算执行率 100%，相关财务管理制度健全，资金使用相关审批程序完备，组织实施基本有效。但存在相关业务管理制度健全性不足等问题。

该指标分值 25.00 分，下设 2 个二级指标和 5 个三级指标，评价得分 21.40 分，具体得分情况见表 5。

表 5 过程指标得分情况

一级指标		二级指标		三级指标		指标得分
名称	分值	名称	分值	名称	分值	
过程	25	资金管理	13	资金到位率	3	3.00
				预算执行率	4	4.00
				资金使用合规性	6	6.00
		组织实施	12	管理制度健全性	6	3.00
				组织实施有效性	6	5.40
合计					25	21.40

1. 资金管理

（1）资金到位率

根据项目绩效目标表，项目年初预算为 225.35 万元，全部为财政资金。截至 2023 年底，实际到位财政资金 225.35 万元，资金到位率为 100%。指标满分 3 分，得 3.00 分。

（2）预算执行率

截至 2023 年底，项目实际到位资金 225.35 万元，实际支出资金 225.35 万元，预算执行率为 100%。指标满分 4 分，得 4.00 分。

（3）资金使用合规性

项目资金使用能够按照高新区财政金融局和政务服务中心的财务管理制度执行，资金入账有对应的经费申请请示，资金拨付经过内部过会审批，资金支出方向符合项目预算批复和合同规定的用途及付款要求，资金使用过程中不存在截留、挤占、虚列支出等情况，资金使用合规。指标满分 6 分，得 6.00 分。

2. 组织实施

（1）管理制度健全性

财务制度层面。政务服务中心制定了《机关财务管理制度》，明确了各项资金支付审批权限及审批程序，坚持预算管理、严格收支、依法使用、厉行节约的原则，实行“经费支出实行前置审批，先审批后支出，经费使用前由相关岗位申请，完成相关审签流程后出款”、“达到‘三重一大’限额的事项需提交局务会讨论通过后，履行相关审签流程”等资金使用流程。财务管理制度健全，能够较好地约束财务活动。

业务制度层面。截至评价日，政务服务中心未提供业务管理制度或内控制度，业务管理制度健全性不足。指标满分 6 分，得 3.00 分。

(2) 组织实施有效性

政务服务中心针对提升改造项目在年底开展了绩效自评工作，并相应形成了《项目绩效自评报告》及《项目支出绩效自评表》。且项目立项审批程序、采购手续基本完备，项目实施的人员条件、场地设备基本落实到位，项目整体推进较为顺畅。但在收取资料过程中发现，工作人员未提供监理日志、监理报告等资料，项目组织实施有效性有待加强。指标满分 6 分，扣 0.60 分。

(三) 产出指标分析

截至 2023 年底，项目的装修装饰工作及采购工作均已完成，验收全部合格且已投入使用。

该指标分值 30 分，下设 3 个二级指标和 5 个三级指标，评价得分 30.00 分，具体得分情况见表 6。

表 6 产出指标得分情况

一级指标		二级指标		三级指标		指标得分
名称	分值	名称	分值	名称	分值	
产出	30	产出数量	12	提升改造工程完成率	6	6.00
				设施设备采购完成率	6	6.00
		产出质量	12	提升改造工程质量达标率	6	6.00
				采购设施设备合格率	6	6.00
		产出时效	6	项目完成及时率	6	6.00
合计					30	30.00

1. 提升改造工程完成率

2023 年，项目计划对政务服务中心一楼大厅实施提升改造工程，具体施工内容对政务服务大厅进行重新装修装饰，

面积约为 512 平方米。截至 2023 年底，实际完成政务服务中心一楼大厅 512 平方米装修装饰工程，提升改造工程完成率为 100%。指标满分 6 分，得 6.00 分。

2. 设施设备采购完成情况

截至 2023 年底，政务服务中心已完成采购多功能一体机、不间断电源（ups）、台式计算机、触控一体机等办公设备共 24 件；LED 屏幕数量为 1 块；办公桌椅、沙发、会议室桌椅等办公家具共 96 件；枪型监控摄像机、半球监控摄像机等监控设备共 31 件；音频扩音系统 1 套。设施设备采购完成情况良好。指标满分 6 分，得 6.00 分。

3. 提升改造工程质量达标率

根据政务服务中心提供的验收资料，对装修装饰工程的质量、安全和功能、观感质量等进行验收工作，均满足要求，提升改造工程质量达标率为 100%。指标满分 6 分，得 6.00 分。

4. 采购设施设备合格率

根据政务服务中心提供的采购商品验收单及其它验收材料显示，已完成采购的设施设备均符合政务服务中心的要求，则采购设施设备合格率为 100%。指标满分 6 分，得 6.00 分。

5. 项目完成及时率

根据项目年初计划，项目在 2023 年底前完成提升改造，并投入使用。项目验收报告显示，装修装饰工程及设施设备

采购工作均在计划时间内完成，项目完成及时率为 100%。指标满分 6 分，得 6.00 分。

（四）效益指标分析

提升改造项目实施效益良好，将有效提升政务服务中心的整体工作环境，保障政务服务中心正常运转。

该指标分值 30 分，下设 3 个二级指标和 4 个三级指标，评价得分 23.73 分，具体得分情况见表 7。

表 7 效益指标得分情况

一级指标		二级指标		三级指标		指标得分
名称	分值	名称	分值	名称	分值	
效益	30	社会效益	10	提高政务服务效能	10	7.00
		可持续效益	10	持续保障政务服务中心正常运转	10	7.00
		服务对象满意度	10	工作人员满意度	4	3.73
				群众满意度	6	6.00
合计					30	23.73

1. 提高政务服务效能

项目通过对政务服务中心进行整体装修装饰改造和软硬件设施设备升级，改善了政务服务中心的工作环境，提高了业务办理效能。改造后，政务服务中心将大厅划分为六个服务专区，包括窗口服务区、帮办代办咨询服务区、政务公开区、24 小时自助服务区、休息等候区党群服务区，服务窗口由原来的 4 个增设为 11 个。同时，将公安、税务、供水，党群服务整合进大厅，统一提供服务并进行管理。政务服务中心的提升改造实质上提高了政务服务的效能。一方面，通

过对政务服务事项进行流程再造，力求实现“材料最简、流程最优、环节最少、时限最短”。另一方面，结合“实体大厅端、网端、自助端、移动端”等便民利企方式，推动更多政务服务事项实现“马上办”“一次办”“网上办”。综上，提升改造项目的实施大大提高了政务服务工作的效能。指标满分 10 分，得 7.00 分。

2. 持续保障政务服务中心正常运转

首先，为规范政务服务行为，加快转变政府职能，保障依法行政，确保各项行政审批和公共服务规范、高效、有序运行，政务服务局根据相关法律法规、政务服务标准规范和相关文件，结合实际工作，制定了《鄂尔多斯高新技术产业开发区政务服务中心运行管理办法及制度汇编》，对政务服务中心的工作职责、管理和监督、考评和奖惩等方面进行了详细严格的规定。其次，政务服务中心制定的制度汇编中对“窗口制度”“首问负责制度”“咨询导引制度”“一窗受理制度”等工作服务方式、服务标准以及服务结果做了严格的规定，从而保证了政务服务工作质量。其中“政务服务中心 24 小时自助办理工作制度”对服务大厅的设施设备的维修维护做了以下规定：自助设备的日常维护由提供部门承担，由管理人员每日检查设备是否正常运行，发现问题及时上报部门，部门负责寻找专业维修人员及时进行维修维护，从而

保障政务服务中心的设施设备正常运行。指标满分 10 分，得 7.00 分。

3. 工作人员满意度

评价工作组共获取提升改造项目工作人员有效调查问卷 15 份，“您认为政务服务大厅改造后是否能够满足工作需求”选择“是”的比率为 93.33%，工作人员满意度为 93.33%。指标满分 4 分，得 3.73 分。

4. 群众满意度

评价工作组共获取提升改造项目群众满意度调查有效问卷 26 份，“您对政务服务中心（党群服务中心）的提升改造结果是否满意”、“政务服务中心设置的窗口是否能满足您的业务需求”、“相比提升改造前，您认为现在是否节省了办理业务的时间”等问题，选择“非常满意”、“是”、“是”的比例为 100%。

同时，政务服务中心业务窗口针对办理业务企业和群众设置了满意度调查问卷，从 2024 年 11 月至 12 月的调查问卷统计来看，就“您对高新区政务服务中心办事效率感觉如何？”、“您觉得高新区政务服务中心窗口的办事程序是否规范？”、“您对高新区政务服务中心推行的‘最多跑一趟’是否满意？”等问题，选择“较好、很好”、“规范”、“满意、很满意”的比率为 100%。综上，群众满意度为 100%。指标满分 6 分，得 6.00 分。

五、存在问题和建议

（一）存在问题

1. 项目前期工作计划不够完善

一是政务服务局未对提升改造项目的年初预算制定详细计划，不利于保障后续费用审批及支出平衡。

二是政务服务局仅对提升改造项目的采购设施设备工作方面进行了简单的组织架构划分，未对项目的整体实施内容、进度安排、人员分工、监督管理等方面作出个性化的详细安排，实施方案不够全面完善，不利于保障项目顺利实施。

2. 项目绩效目标及绩效指标编制质量不高

政务服务局设置了项目绩效目标、绩效指标，但存在以下问题：一是项目年度目标中的项目完成时间与时效指标中的项目完成时间不统一；二是数量指标设置不够全面，未根据项目具体实施内容进行分项说明；三是质量指标设置不够清晰，未能做到细化、量化。项目整体的绩效目标编制质量不高，有待优化。

3. 项目单位业务管理制度不健全

经与政务服务局工作人员沟通，目前未制定相关的业务或内控管理制度。业务或内控管理制度的缺乏，将导致组织混乱工作效率低下等问题。

4. 未提供项目监理日志，资料留存全面性有待加强

在收取资料过程中发现，政务服务中心对工程档案管理工作有待加强。如监理日志及监理报告未提供。对档案工作的粗略管理可能导致档案资料质量差，准确性、真实性、完整性无法达到规范要求，无法及时移交档案，直接影响到日后的工作。

（二）有关建议

1. 细化项目前期工作计划，强化项目管理意识

建议政务服务中心根据项目的预期目标及实际工作内容，编制详细的年初预算，并制定全面合理的项目实施方案。精细化的年初预算编制，将提高预算的准确性和执行预算的响应速度。项目实施方案应明确项目阶段的工作内容、阶段工作进度、人员分工与职责、监督检查工作等，以确保项目在实施过程中有据可依，从而保证项目如期完成并实现效益最大化。

2. 加强预算绩效管理学习，完善项目目标及指标编写

建议政务服务中心根据项目立项和工作任务要求，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. 建立健全业务或内控相关管理制度，达到规范、科学的管理效果

建议项目单位尽快制定一套完整的业务或内控管理制度，统一和规范业务操作流程、明确责任和权限、提高管理效能、提高业务质量和工作人员满意度、降低风险和错误率等。

4. 加强项目档案资料管理工作，完善项目资料管理制度建设

从项目立项到项目建设完成、验收交付使用，在各个阶段、各个工作环节，都有相关的文字、图件、表格及必要的影像等资料。项目资料不仅是项目工程竣工验收、合理使用、维修、改建、扩建以及鉴别工程质量的重要依据，同时也是管理部门技术资料储备、开展技术交流、提高项目管理水平的重要手段，更是工作职责的体现。因此，应树立项目资料管理意识，加强项目档案资料管理工作，以端正的态度和完整的档案管理流程，做好项目资料的收集、整理和归档工作。

六、其他需要说明的事项

无。

附件：

1. 政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目绩效评价得分情况表
2. 政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目绩效评价指标体系及评价情况表
3. 政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目相关照片
4. 政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目绩效目标表
5. 政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目自评表
6. 政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目自评报告
7. 政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目满意度调查问卷
8. 专家组评价意见表

主评人签字：

附件 1

政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目绩效评价得分情况表

一级指标		二级指标		三级指标		得分
名称	分值	名称	分值	名称	分值	
决策	15	项目立项	3	项目立项规范性	3	3.00
		项目计划	4	前期工作计划制定科学性	4	1.00
		绩效目标	6	绩效目标合理性	3	2.50
				绩效指标明确性	3	2.20
		资金投入	2	资金分配合理性	2	1.00
过程	25	资金管理	13	资金到位率	3	3.00
				预算执行率	4	4.00
				资金使用合规性	6	6.00
		组织实施	12	管理制度健全性	6	3.00
				组织实施有效性	6	5.40
产出	30	产出数量	12	提升改造工程完成率	6	6.00
				设施设备采购完成率	6	6.00
		产出质量	12	提升改造工程质量达标率	6	6.00
				采购设施设备合格率	6	6.00
		产出时效	6	项目完成及时率	6	6.00
效益	30	社会效益	10	提高政务服务效能	10	7.00
		可持续效益	10	持续保障政务服务中心正常运转	10	7.00
		服务对象满意度	10	工作人员满意度	4	3.73
				群众满意度	6	6.00
总分						84.53
总分（取整）						85

附件 2

政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目绩效评价指标体系及评价情况表

一级指标		二级指标		三级指标		评分项说明	评分标准	得分	扣分原因
名称	分值	名称	分值	名称	分值				
决策	15	项目立项	3	项目立项规范性	3	评价要点： ①项目立项是否符合国家、内蒙古自治区、鄂尔多斯市及鄂尔多斯高新技术产业开发区相关法律法规、政策和规划的要求； ②项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ③项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则； ④项目前期准备手续是否完整规范。	评价要点①②标准分各 0.5 分，③④标准分各 1 分。 符合评价要点要求的，得分= $[90\%-100\%] \times \text{标准分}$ ； 较符合评价要点要求的，得分= $[80\%-90\%) \times \text{标准分}$ ； 与评价要点符合程度一般的，得分= $[60\%-80\%) \times \text{标准分}$ ； 不符合评价要点要求的，得分= $[0-60\%) \times \text{标准分}$ 。	3.00	
		项目计划	4	前期工作计划制定科学性	4	评价要点： ①政务服务中心是否编制项目前期工作计划； ②前期工作计划是否全面、科学、合理，并能有效指导项目实施并保障后期运行。	评价①②标准分各 2 分。 符合评价要点要求的，得分= $[90\%-100\%] \times \text{标准分}$ ； 较符合评价要点要求的，得分= $[80\%-90\%) \times \text{标准分}$ ； 与评价要点符合程度一般的，得分= $[60\%-80\%) \times \text{标准分}$ ； 不符合评价要点要求的，得分= $[0-60\%) \times \text{标准分}$ 。	1.00	会议纪要中仅有简单计划，未制定前期工作计划，工作计划全面性有待加强。扣 3 分。

一级指标		二级指标		三级指标		评分项说明	评分标准	得分	扣分原因
名称	分值	名称	分值	名称	分值				
							×标准分。		
		绩效目标	6	绩效目标合理性	3	评价要点： ①项目是否有绩效目标； ②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性； ③项目预期产出、效益和效果是否符合正常的业绩水平； ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	评价要点①1.5分，项目设置了绩效目标，得1.5分，否则不得分。 评价要点②-④标准分各0.5分。 符合评价要点要求的，得分=[90%-100%]×标准分； 较符合评价要点要求的，得分=[80%-90%]×标准分； 与评价要点符合程度一般的，得分=[60%-80%]×标准分； 不符合评价要点要求的，得分=[0-60%]×标准分。	2.50	年度目标中未明确具体工作内容及具体产出。扣0.5分。
				绩效指标明确性	3	评价要点： ①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现； ③是否与项目目标任务数或计划数相对应。	评价要点①②③标准分各1分。 符合评价要点要求的，得分=[90%-100%]×标准分； 较符合评价要点要求的，得分=[80%-90%]×标准分； 与评价要点符合程度一般的，得分=[60%-80%]×标准分； 不符合评价要点要求的，得分=[0-60%]×标准分。	2.20	1. 实际工作为装修装饰工程及采购设施设备，目标表中未体现采购设施设备； 2. 成本指标未将装修装饰部分和采购设施设备分项说明，设置较为笼统； 3. 年度目标的项目完成及投入使用时间与具体指标设置的时间不统一。 评价要点②③各按60%给分，

一级指标		二级指标		三级指标		评分项说明	评分标准	得分	扣分原因
名称	分值	名称	分值	名称	分值				
									共扣 0.8 分。
		资金投入	2	资金分配合理性	2	评价要点： ①预算资金分配依据是否充分； ②资金分配额度是否合理，与政务服务中心或地方实际是否相适应。	评价要点①②标准分各 1 分。 符合评价要点要求的，得分 $= [90\% - 100\%] \times \text{标准分}$ ； 较符合评价要点要求的，得分 $= [80\% - 90\%] \times \text{标准分}$ ； 与评价要点符合程度一般的，得分 $= [60\% - 80\%] \times \text{标准分}$ ； 不符合评价要点要求的，得分 $= [0 - 60\%] \times \text{标准分}$ 。	1.00	未对项目开展年初预算编制工作。扣 1 分。
过程	25	资金管理	13	资金到位率	3	资金到位率 $= (\text{实际到位资金} / \text{预算资金}) \times 100\%$ 。 实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。 预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。	得分=资金到位率 $\times$ 标准分，超过标准分按照标准分计。	3.00	
				预算执行率	4	预算执行率 $= (\text{实际支出资金} \div \text{实际到位资金}) \times 100\%$ 。 实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。	得分=预算执行率 $\times$ 标准分，超过标准分按照标准分计。	4.00	
				资金使用合规	6	评价要点： ①是否符合国家财经法规和财务管理	评价要点①-④类问题中，每出现 1 类问题扣 1.5 分，同类问题不重复扣分，扣	6.00	

一级指标		二级指标		三级指标		评分项说明	评分标准	得分	扣分原因
名称	分值	名称	分值	名称	分值				
				性		制度以及有关专项资金管理办法的规定； ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续； ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。	完为止。		
		组织实施	12	管理制度健全性	6	评价要点： ①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度； ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。	评价要点①标准分 2 分：项目实施单位制定或具有相应的财务和业务管理制度，得 2 分；制定或具备财务或业务管理制度其中一种的得 1 分；业务和财务制度都没有的不得分。 评价要点②标准分 4 分。 符合评价要点要求的，得分=[90%-100%]×标准分； 较符合评价要点要求的，得分=[80%-90%]×标准分； 与评价要点符合程度一般的，得分=[60%-80%]×标准分； 不符合评价要点要求的，得分=[0-60%]×标准分。	3.00	政务服务中心未提供业务管理制度或者内控制度。扣 3 分。

一级指标		二级指标		三级指标		评分项说明	评分标准	得分	扣分原因
名称	分值	名称	分值	名称	分值				
				组织实施有效性	6	评价要点： ①项目实施是否遵循项目前期计划、组织职责分工等的规定； ②项目招标投标采购手续是否完备，符合采购要求； ③项目合同书、验收报告、绩效自评等资料是否齐全并及时归档； ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。	评价要点①-④标准分各 1.5 分。 符合评价要点要求的，得分=[90%-100%]×标准分； 较符合评价要点要求的，得分=[80%-90%)×标准分； 与评价要点符合程度一般的，得分=[60%-80%)×标准分； 不符合评价要点要求的，得分=[0-60%)×标准分。	5.40	未提供监理日志、监理报告及时归档保存。评价要点③按 60%给分，扣 0.6 分。
产出	30	产出数量	12	提升改造工程完成率	6	评价要点： 提升改造工程完成率=（实际完成提升改造工程平米数/计划提升改造工程平米数）×100%，计划数 512 平方米。	得分=工程完成率×标准分，超过标准分按照标准分计。	6.00	
				设施设备采购完成情况	6	评价要点： 评价办公设施设备采购完成情况。	根据实际完成情况评分，若存在完成情况不好的，酌情扣分。	6.00	
		产出质量	12	提升改造工程质量达标率	6	评价要点： 提升改造工程质量达标率=（实际工程质量达标平米数/完成提升改造工程平米数）×100%，完成提升改造工程层数 510 平方米。	得分=工程质量达标率×标准分，超过标准分按照标准分计。	6.00	

一级指标		二级指标		三级指标		评分项说明	评分标准	得分	扣分原因
名称	分值	名称	分值	名称	分值				
				采购设施设备合格率	6	评价要点： ①采购办公设备合格率=（实际采购办公设备合格数量/完成采购办公设备数量），完成采购多功能一体机、不间断电源（ups）、台式计算机等办公设备共 23 件； ②LED 屏幕采购合格率=（实际采购 LED 屏幕合格数量/完成采购 LED 屏幕数量），完成采购 LED 屏幕数量为 1 块； ③采购办公家具合格率=（实际采购办公家具合格数量/完成采购办公家具数量），完成采购办公桌椅、沙发、会议室桌椅等办公家具共 96 件； ④采购监控设备合格率=（实际采购监控设备合格数量/完成采购监控设备数量），完成采购枪型监控摄像机、半球监控摄像机等监控设备共 31 件。⑤音频扩音系统采购完成率=（实际采购音频扩音系统数量/计划采购音频扩音系统数量），计划采购音频扩音系统 1 套。	评分要点①-⑤标准分各 1.2 分： 得分=采购合格率×标准分，超过标准分按照标准分计。	6.00	
		产出时效	6	项目完成及时率	6	评价要点： 项目是否按计划及时完成。	评价要点标准分 6 分，根据项目各阶段工作任务完成及时性程度赋分： 完成及时，得分=[90%-100%]*标准分；	6.00	

一级指标		二级指标		三级指标		评分项说明	评分标准	得分	扣分原因
名称	分值	名称	分值	名称	分值				
							完成有一定滞后，对效益发挥没有负面影响，得分=[80%-90%]*标准分； 完成滞后，对效益发挥有一定负面影响，得分=[60%-80%]*标准分； 完成严重滞后，对效益发挥有较大影响，不得分。		
效益	30	社会效益	10	提高政务服务效能	10	评价要点： ①政务服务工作环境是否改善； ②政务服务窗口是否满足办理业务需求。	评价要点①②标准分各 5 分。 根据效益的显著程度定性评分： 效益良好，得分=[90%-100%]×标准分； 效益较好，得分=[80%-90%]×标准分； 效益一般，得分=[60%-80%]×标准分； 效益较差，得分=[0-60%]×标准分。	7.00	综合项目实施情况，项目效益效果还需进一步提升。
		可持续效益	10	持续保障政务服务中心正常运转	10	评价要点： ①政务服务中心是否制定了完善的运营制度； ②政务服务中心是否对设施设备制定了完善的维修维护制度。	评价要点①②标准分各 5 分。 根据效益的显著程度定性评分： 效益良好，得分=[90%-100%]×标准分； 效益较好，得分=[80%-90%]×标准分； 效益一般，得分=[60%-80%]×标准分； 效益较差，得分=[0-60%]×标准分。	7.00	综合项目实施情况，项目效益效果还需进一步提升。
		服务对象满意度	10	工作人员满意度	4	评价要点： 通过开展问卷调查，获取工作人员对项目实施效果的满意度。	得分=工作人员满意度×标准分。	3.73	满意度=14÷15×100%=93.33%，项目根据实际情况进一步提升。

一级指标		二级指标		三级指标		评分项说明	评分标准	得分	扣分原因
名称	分值	名称	分值	名称	分值				
				群众满意度	6	评价要点： 通过开展问卷调查，获取群众对项目实施效果的满意度。	得分=群众满意度×标准分。	6.00	满意度 100%
总分								84.53	
总分（取整）								85	

附件 3

政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目相关照片



图 1 自助服务机器人



图 2 办理业务窗口



图 3 自助服务设备

附件 4

政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目绩效目标表

2023 年

项目编码	150631231113210000002								
项目名称	政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目								
主管部门	鄂尔多斯市高新技术产业开发区政务服务局（部门）								
实施单位	鄂尔多斯市高新技术产业开发区政务服务局								
投入目标 （万元）	资金来源	年初安排金额（万元）							
	资金总额	269.08							
	其中：财政拨款数	269.08							
	其他资金	0							
年度目标	2023 年上半年完成政务服务中心（党群服务中心）升级改造项目建设，并投入使用，全面提升项目投资便利度和企业服务满意度。								
绩效指标（权重分值 90 分，其中产出指标权重分值 50 分，效益指标权重分值 30 分，满意度指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标方向	目标值	计量单位	分值	备注
	产出指标	数量指标	提升改造平米数	正向	等于	512	平方米	8	
		数量指标	设置业务窗口数	正向	大于等于	8	个	7	
		质量指标	顺利完成施工并验收合格	定性		验收合格正常使用		10	
		质量指标	完成政务大厅软硬件设施安装调试	定性		验收合格正常使用		5	

权重分值 10 分)		时效指标	年底前建设完成	定性		工程正常完工		5	
		时效指标	年底前正常使用	定性	等于	大厅正常使用		5	
		成本指标	支出资金总金额	反向	小于等于	269.08	万元	5	
		成本指标	对社会影响	定性		提升办事便利度		5	
	效益指标	社会效益	提升投资便利度和企业办事满意度	定性		现场办事满意度		20	
		可持续影响	实现审批便利化快捷化	定性		审批效率提升		10	
	满意度指标	服务对象满意度	提升企业和群众办事满意度	正向	大于等于	95	%	10	

附件 5

政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目自评表

项目名称		政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目工程								
主管部门		鄂尔多斯高新技术产业开发区政务服务局				实施单位	鄂尔多斯高新技术产业开发区政务服务局			
项目资金（万元）			年初预算数			全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额：	269.08			225.35	225.35	10	100.00	10
		其中：财政拨款	269.08			225.35	225.35	--	100	--
		上年结转资金	0.00			0	0	--	0	--
		其他资金	0.00			0	0	--	0	--
年度总体目标	预期目标						实际完成情况			
	2023 年上半年完成政务服务中心（党群服务中心）升级改造项目建设，并投入使用，全面提升项目投资便利度和企业服务满意度。						有效改善政务大厅条件，持续保障政务服务工作，全面提升项目投资便利度和企业服务满意度。			
	一级指标	二级指标	三级指标	指标性质	指标方向	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
绩效指标	产出指标	数量指标	提升改造平米数	正向	等于	512	510	8	7.97	
			设置业务窗口数	正向	大于等于	8	11	7	7	
		质量指标	顺利完成施工并验收合格	定性		验收合格正常使用	验收合格正常使用	10	10	
			完成政务大厅软硬件设施安装调试	定性		验收合格正常使用	验收合格正常使用	5	5	

		时效指标	年底前建设完成	定性		工程正常完工	工程正常完工	5	5	
			年底前正常使用	定性	等于	大厅正常使用	大厅正常使用	5	5	
		成本指标	支出资金总金额	反向	小于等于	269.08	225.35	5	5	
			对社会影响	定性		提升办事便利度	提升办事便利度	5	5	
	效益指标	社会效益指标	提升投资便利度和企业办事满意度	定性		现场办事满意度	显著提高	20	20	
		可持续影响指标	实现审批便利化快捷化	定性		审批效率提升	审批效率显著提升	10	10	
	满意度指标	服务对象满意度指标	提升企业和群众办事满意度	正向	大于等于	95		10	10	

附件 6

政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目自评报告

项目绩效自评报告

（2023 年度）

项目名称：政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目工程

主管部门：鄂尔多斯高新技术产业开发区政务服务中心（部门）

2024 年 4 月 7 日

（盖章）

2023 年政务服务中心（党群服务中心） 提升改造项目工程项目 绩效自评报告

一、项目基本情况

（一）项目基本情况简介。

为深入推动开发区行政审批制度改革，提升项目投资建设便利度和企业群众办事满意度，由管委会投资，利用鄂尔多斯市三年提质进位资金对原高新区政务服务大厅进行升级改造。改造完成后，大厅设置前台受理、后台审批、统一出件等功能区和咨询引导、政务公开、帮办代办、自助服务等配套服务区，全力提升高新区政务服务和营商环境水平。

（二）绩效目标设定及指标完成情况。

预期目标：2023 年上半年完成政务服务中心（党群服务中心）升级改造项目建设，并投入使用，全面提升项目投资便利度和企业服务满意度。

绩效目标实际完成情况：有效改善政务大厅条件，持续保障政务服务工作，全面提升项目投资便利度和企业服务满意度。

二、 绩效自评工作情况

（一）绩效自评目的。

评价范围包括项目立项、项目管理、资金管理、目标完成等过程。通过本次绩效评价，在全面了解项目实施情况的基础上，依据绩效评价相关管理办法并结合项目的特点，对“政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目工程”财政资金使用合规性，支出管理过程中的规范性、预定绩效目标完成情况等进行梳理，对项目产出和项目效果等进行评价，总结项目取得的成效和经验，指出存在问题和不足之处，提出合理化建议，为后续类似项目的实施提供借鉴和参考，以不断提高财政资金使用的质量和效益。

（二）项目资金投入情况。

本年度资金年初预算数269.08万元，其中：财政拨款269.08万元，其他资金0.00万元。

本年度资金全年预算数225.35万元，其中：财政拨款225.35万元，其他资金0万元。

本年度资金全年执行数225.35万元，其中：财政拨款225.35万元，其他资金0.00万元。

（二）项目资金产出情况。

通过对高新区政务服务中心整体装修改造、软硬件设施升级，目前政务服务中心已顺利完成施工并验收合格，完成政务大厅软硬件设施安装调试，总建筑面积 510 平方米，共设置 11 个服务窗口，同时把公安、税务、供水，党群服务纳入大厅，统一提供服务并进行管理；六个服务专区包括窗口服务区、帮办代办咨询服务区、政务公开区、24 小时自助服务区、休息等候区、党群服务区，具备接受进驻单位及办事企业群众，开展审批业务的功能。升级改造施工费用按时支付，有效控制在成本内，项目成果效益达到预期目标。政务大厅升级改造的完成有效改善了投资便利度，实现审批便利化，进一步提升企业和群众办事满意度。

（三）项目资金管理情况。

政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目工程，年初预算 269.08 万，全年预算 225.35 万，实际执行 225.35 万，执行率 100%。政务局项目资金管理按照市级、高新区项目管理的政策规定及财务会计制度的要求，规范化使用和监管资金，保证资金专款专用。按照合同约定时限及时准备资金支付相关原始凭证，办理资金拨付审批手续，有效保证资金支付及时性。

三、项目绩效情况

（一）产出指标完成情况

1、数量指标

（1）提升改造平米数，目标值等于 512 平方米，实际完成 510 平方米，分值 8，得分 7.97。

原因：

（2）设置业务窗口数，目标值大于等于 8 个，实际完成 11 个，分值 7，得分 7。

2、质量指标

（3）顺利完成施工并验收合格，目标值验收合格正常使用，实际完成验收合格正常使用，分值 10，得分 10。

（4）完成政务大厅软硬件设施安装调试，目标值验收合格正常使用，实际完成验收合格正常使用，分值 5，得分 5。

3、时效指标

（5）年底前建设完成，目标值工程正常完工，实际完成工程正常完工，分值 5，得分 5。

（6）年底前正常使用，目标值大厅正常使用，实际完成大厅正常使用，分值 5，得分 5。

4、成本指标

（7）支出资金总额，目标值小于等于 269.08 万元，实际完成 225.35 万元，分值 5，得分 5。

（8）对社会影响，目标值提升办事便利度，实际完成提升办事便利度，分值 5，得分 5。

（二）效益指标完成情况

5、经济效益

6、社会效益

（9）提升投资便利度和企业办事满意度，目标值现场

办事满意度，实际完成显著提高，分值 20，得分 20。

7、生态效益

8、可持续影响

（10）实现审批便利化快捷化，目标值审批效率提升，实际完成审批效率显著提升，分值 10，得分 10。

（三）满意度指标完成情况

9、服务对象满意度

（11）提升企业和群众办事满意度，目标值大于等于 90%，实际完成 97.6%，分值 10，得分 10。

（四）自评得分情况

本项目绩效自评得分 99.97 分，等级为 A。

四、 存在问题

（一）项目立项、实施存在问题。

1. 通过开展绩效自评工作从中发现工作人员对绩效管理理念不足。

五、其他需要说明的问题

（一）后续工作计划。

目前该项目已经完工。在下一步工作中要深入推进，提升绩效管理理念。加大宣传培训，充分利用多种渠道加强宣传引导，进一步提升工作人员对预算绩效管理科学性，以及预算绩效管理对优化财政资源配置、提高公共产品和公共服务质量重大意义的

认识,加强预算绩效管理培训,提升业务人员预算绩效管理能力,增强绩效评价分析能力,全面提升预算绩效管理水平。

（二）措施及办法。

1. 加大宣传培训,充分利用多种渠道加强宣传引导,进一步提升工作人员对预算绩效管理科学性,提高公共产品和公共服务质量重大意义的认识。

附件 7

政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目工作人员满意度调查问卷

序号	1、您是否知晓我单位去年进行的政务服务大厅提升改造项目？	2、您认为单位新增的设施设备是否提高了工作效能？	3、您在工作中是否觉得业务的审批更便捷了？	4、您认为政务服务大厅的提升改造是否改善了大厅的服务环境？	5、您认为政务服务大厅改造后是否能够满足工作需求？	6、您对提升改造后的政务服务大厅及工作有何意见或建议？
1	是	是	是	是	是	无
2	是	是	是	是	是	好
3	是	是	是	是	是	无
4	是	是	是	是	是	没有
5	是	是	是	是	是	没有
6	否	否	否	否	否	无
7	是	是	是	是	是	满意
8	是	是	是	是	是	无
9	是	是	是	是	是	无
10	是	是	是	是	是	无
11	是	是	是	是	是	非常满意
12	是	是	是	是	是	无
13	是	是	是	是	是	无
14	是	是	是	是	是	服务很完善，态度好
15	是	是	是	是	是	无

政务服务中心（党群服务中心）提升改造项目群众满意度调查问卷

序号	1、您是否知道政务服务中心（党群服务中心）进行了提升改造工程？	2、您对政务服务中心（党群服务中心）的提升改造结果是否满意？	3、您认为大厅的装饰装修及新增的设施设备是否改善政务服务大厅的服务环境？	4、现在设置的服务窗口是否能满足您的业务需求？	5、相比提升改造前，您认为现在是否节省了办理业务的时间？	6、您对提升改造后的政务服务大厅有什么意见或建议？
1	是	非常满意	是	是	是	无
2	是	非常满意	是	是	是	无
3	是	非常满意	是	是	是	无
4	是	非常满意	是	是	是	无
5	是	非常满意	是	是	是	很满意
6	是	非常满意	是	是	是	无
7	是	非常满意	是	是	是	好
8	是	非常满意	是	是	是	无
9	是	非常满意	是	是	是	无
10	是	非常满意	是	是	是	无
11	是	非常满意	是	是	是	无
12	是	非常满意	是	是	是	无
13	是	非常满意	是	是	是	好
14	是	非常满意	是	是	是	无
15	是	非常满意	是	是	是	无
16	是	非常满意	是	是	是	无
17	是	非常满意	是	是	是	无

序号	1、您是否知道政务服务大厅（党群服务中心）进行了提升改造工程？	2、您对政务服务中心（党群服务中心）的提升改造结果是否满意？	3、您认为大厅的装饰装修及新增的设施设备是否改善政务服务大厅的服务环境？	4、现在设置的服务窗口是否能满足您的业务需求？	5、相比提升改造前，您认为现在是否节省了办理业务的时间？	6、您对提升改造后的政务服务大厅有什么意见或建议？
18	是	非常满意	是	是	是	无意见
19	是	非常满意	是	是	是	无
20	是	非常满意	是	是	是	无意见
21	是	非常满意	是	是	是	高新事，高兴办
22	是	非常满意	是	是	是	无
23	是	非常满意	是	是	是	无
24	是	非常满意	是	是	是	无
25	是	非常满意	是	是	是	无
26	是	非常满意	是	是	是	无
27	是	非常满意	是	是	是	根据实际情况进一步提升。
28	是	非常满意	是	是	是	无

附件 8

专家组评价意见表

项目名称	提升改造项目
项目实施（部门）单位	鄂尔多斯高新技术产业开发区政务服务中心
主管部门（单位）	鄂尔多斯高新技术产业开发区政务服务中心
中介机构	内蒙古东衡政同咨询管理有限公司
评价时间	2024 年 7 月 11 日至 2024 年 8 月 20 日
综合评价结论	2023 年，提升改造项目已完成对政务服务中心（党群服务中心）装饰装修工程及设施设备采购工作，所有工程和设备验收合格，并正式投入使用。项目的实施提高了政务服务工作效能，保障了政务服务中心的正常运转，使政务服务更加规范化、标准化、便利化，节省群众及企业办理业务时间。但评价发现，项目存在前期工作计划制定科学性有待提高、绩效目标不够合理、绩效指标不够明确、管理制度有待完善、组织实施的有效性有待增强等问题。综上，项目绩效评价得分为 85 分，评价级别为“良”。
评价等级	☐ 优 ☒ 良 ☐ 中 ☐ 差
评价意见	存在问题： 1. 项目前期工作计划不够完善； 2. 项目绩效目标及绩效指标编制质量不高； 3. 项目单位业务管理制度不健全； 4. 未提供监理日志，资料留存全面性有待加强。 有关建议： 1. 细化项目前期工作计划，强化项目管理意识； 2. 加强预算绩效管理学习，完善项目目标及指标编写； 3. 建立健全业务或内控相关管理制度，达到规范、科学的管理效果； 4. 加强项目档案资料管理工作，完善项目资料管理制度建设。 专家组长： 专家组员：

附：专家组人员清单

专家组人员清单

序号	专家姓名	专家类别
1	胡颖	预算绩效专家
2	辛彤	经济类专家
3	李淑萍	经济类专家