

嵩明县政务服务管理局 2024 年部门整体支出 绩效评价报告



云南啟元管理咨询有限公司

Yunnan Qiyuan Management Consulting Co., Ltd.



嵩明县政务服务管理局 2024 年部门整体 支出绩效评价报告

委托单位名称：嵩明县财政局

评价机构名称：云南啟元管理咨询有限公司

报告编号：云啟咨字〔2025〕第188号

项目评价起止时间：2025年10月16日至2025年12月20日

评价报告出具时间：2025年12月25日

评价分值：91.21 评价等级：优

概 要 表

金额单位：元

项目名称	嵩明县政务服务管理局2024年部门整体支出绩效评价		开展评价年度	2025年		
评价类型	部门整体支出绩效评价		县财政局部门预算管理科	预算科		
县级预算部门（单位）	嵩明县政务服务管理局		联系人及联系方式	董友萍 13518760713		
评价机构	云南啟元管理咨询有限公司		项目负责人及联系方式	何平 13187808393		
自评方式	部门分级自评	自评分值	99	自评等级	优	
评价方式	聘请第三方中介机构评价	评价分值	91.21	评价等级	优	
子项目数	2	抽查子项目数	1	占比（%）	50.00%	
项目类数	2	抽查类数	1	占比（%）	50.00%	
资金情况	合计	中央资金	省级资金	州（市）资金	县（市、区）资金	其他资金
	5,635,530.66				5,635,530.66	
	抽查资金	1,750,300.00		抽查资金占比（%）	31.06%	
抽查区域	嵩明县政务服务管理局					
有效问卷数	回收有效问卷78份，其中：单位工作人员23份，社会公众55份。		满意度得分	综合满意度为98.09%，其中：单位工作人员满意度为100%，社会公众满意度为96.82%。		

目 录

摘 要	I
一、基本情况	1
(一) 部门概况	1
(二) 部门预算批复及资金使用情况	6
(三) 部门整体支出绩效目标设立情况	7
(四) 组织管理情况	12
二、绩效评价工作开展情况	12
(一) 绩效评价目的、对象和范围	12
(二) 绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准和评价 抽样	12
(三) 绩效评价工作过程	17
三、绩效评价结论	19
(一) 绩效评价综合结论	19
(二) 绩效目标实现情况	21
四、绩效评价情况分析	22
(一) 决策情况分析	22
(二) 过程情况分析	24
(三) 产出情况分析	27
(四) 效益情况分析	31
五、存在的问题及原因分析	36
(一) 固定资产管理规范化程度不足，存在明显管控漏洞	36
(二) 预算管理精准度不足，执行调控滞后	37
(三) 政府采购及“三公经费”统筹规划不足	37
(四) 绩效管理不到位	38
六、建议	39
(一) 规范固定资产管理，筑牢管控防线	39
(二) 提升预算管理精准度，强化执行调控	40
(三) 加强政府采购与“三公经费”统筹管控	40
(四) 完善绩效管理体系，提升评价实效	41

七、其它需说明的情况	42
------------------	----

摘 要

一、基本情况

嵩明县政务服务管理局（以下简称“县政务服务管理局”）是县政府工作部门，为正科级。内设 4 个机构，下设 2 家事业单位，核定编制 20 个，截至 2024 年 12 月 31 日，在职实有人员 19 人。

2024 年总收入 5,635,530.66 元，均为一般公共预算收入。2024 年总支出 5,635,530.66 元，其中：基本支出 4,255,355.87 元（含：人员经费 4,119,166.20 元、公用经费 136,189.67 元），项目支出 1,380,174.79 元。

二、绩效评价结论

县政务服务管理局 2024 年部门整体绩效评价得分 91.21 分，评价等级为“优”。

县政务服务管理局 2024 年度通过部门履职表现突出：产出与效益部分得分率均达 100%，政务服务、营商环境、公共资源交易、标准化与监管建设四大核心工作成效显著，事项承接准确、流程优化高效、线上服务覆盖率超 98%，公共资源交易电子化率、投诉办结率等关键指标均为 100%，“轻嵩办”品牌入选市级创新案例，营商环境竞赛获全市第一，重大项目落地保障有力，政务服务好评率 99.99%、综合满意度 98.09%，经

济社会效益显著；过程管理规范有序，管理制度健全、资金使用合规、预算执行率 100%，预决算信息公开透明，公用经费与“三公经费”控制有效，资产管理整体安全；预算配置合理可控，在职人员未超编，重点支出安排规范。同时仍存在不足：决策环节绩效指标明确性不足、绩效自评工作粗糙，管理细节上固定资产卡片信息更新不及时、部分资产未贴卡，政府采购预算执行率为 0%且预算调整率达 26.87%。总体来看，部门整体支出有效保障了“放管服”改革等重点工作推进，核心职能履行到位、资金使用合规高效，虽有薄弱环节但不影响整体绩效成果。

三、存在的主要问题

（一）固定资产管理规范化程度不足，存在明显管控漏洞

一是资产基础信息管理混乱，现场抽查发现固定资产卡片关键信息维护不及时、不完整，存放地信息未随资产变动同步更新，部分近年新购入资产未登记使用科室、资产管理人等核心信息，导致资产实际存放位置无法精准核实，资产归属模糊。

二是实物管控流于形式，部分固定资产未按制度要求粘贴标识卡片，资产身份识别缺乏直观依据，给资产的日常追溯、盘点核对带来极大不便，显著增加了资产流失、闲置或重复购置的风险，整体管控效率偏低。

造成上述的主要原因是固定资产管理责任体系不健全，未

明确资产从购入、登记、使用到处置全流程的责任主体，使得相关人员缺乏主动管理意识，加之日常核查与更新机制不完善，未定期开展资产清查盘点，对资产信息变动情况未能及时跟踪更新，且工作人员对固定资产管理规章制度执行不到位，缺乏规范化操作的自觉性，部门也未建立有效的监督检查机制，无法及时发现和纠正管理中的不规范行为，进一步加剧了管理漏洞。

（二）预算管理精准度不足，执行调控滞后

2024 年初预算 7,706,219.05 元，调整后预算 5,635,530.66 元，调整率达 26.87%，年初预算与实际执行偏差明显；公用经费年初预算 254,442 元，实际支出 136,189.67 元，控制率仅 53.52%，预算编制合理性亟待提升。深究其原因，一方面预算编制前期调研和需求预测不充分，未全面结合上年度预算执行数据、本年度工作任务增减变化及政策调整等关键因素开展科学测算，导致年初预算对实际需求的预判存在较大偏差；另一方面预算编制缺乏精细化考量，对公用经费的实际使用场景、合理需求分析不够深入，同时预算执行过程中动态监控与调控机制不完善，未能根据工作推进进度、资金使用情况及及时优化调整预算安排，进一步放大了预算与实际执行的差距。

（三）政府采购及“三公经费”统筹规划不足

一是政府采购方面，2024 年编制预算 27.20 万元、涉及 2 个采购项目，但实际支出为 0 元，执行率达 0%，采购计划未有效落地，核心原因是采购计划制定与实际工作衔接不畅，前期未充分论证项目紧迫性与可行性，导致采购预算与实际需求脱节，且缺乏明确的执行责任体系，未指定专人推进项目，过程监管缺失，未建立进度台账，无法对采购延误、搁置等情况及时预警处置。

二是“三公经费”方面，2024 年预算 1,800 元、实际支出 0 元，较 2023 年的 0 元出现无合理依据的变动，变动率大于 0，根源在于预算编制缺乏严格审批论证流程，对支出的必要性、合理性审核不细致，未充分说明预算变动的政策依据与工作需要，日常管控中缺乏常态化监督机制，对“三公经费”预算制定、执行全流程跟踪不足，且未将其变动与年度工作重点紧密结合，导致预算与实际支出脱节。

（四）绩效管理不到位

绩效指标方面存在多重缺陷：一是指标覆盖不全面，“七办”“应进必进整改”等部分关键任务未匹配量化或定性评价标准，少数年度核心任务也未被指标纳入；二是指标本身规范性不足，数量指标存在语病表述及“ $\geq 100\%$ ”等不符合逻辑的量化标准，效益指标则出现类型混淆（如将服务质量类内容归为经济效益）、无法量化（如“提升营商环境建设 $\geq 100\%$ ”缺

乏具体评判依据）、逻辑矛盾（同一指标同时归为生态效益与可持续影响指标）等问题；三是指标与预算资金衔接脱节，“提升政务服务能力”等需要资金支撑的任务，未明确资金投入与指标达成的对应关系。

绩效自评方面，未结合部门工作任务特点和项目实际，在通用指标体系基础上补充设计个性指标，导致自评针对性不强；提交的《绩效评价报告（自评）》内容粗糙简略，既未深入分析总结项目实施中的问题，也未将评价结果应用于后续工作改进、预算调整等环节，形成“评价与应用两张皮”的脱节局面。

四、建议

（一）规范固定资产管理，筑牢管控防线

一是健全全生命周期责任体系，明确资产购入、登记、使用、维护、处置各环节的责任部门、责任人和具体职责，将资产管理纳入科室及个人绩效考核，倒逼责任落实，提升主动管理意识。

二是建立常态化清查与信息更新机制，每年开展一次全面资产清查，及时同步更新固定资产卡片的存放地、使用科室、资产管理人等关键信息，确保资产信息与实际状况一致。

三是强化实物管控规范化，对未贴卡的固定资产限期补贴标识卡片，明确资产编号、名称、责任人等核心信息，提升资产追溯与盘点效率，降低流失、闲置及重复购置风险。

四是完善监督检查机制，定期开展资产管理专项督查，对信息漏填、更新不及时等不规范行为进行通报整改，推动管理制度落地见效。

（二）提升预算管理精准度，强化执行调控

一是优化预算编制流程，前期开展充分调研，全面整合上年度预算执行数据、本年度工作任务清单、政策调整文件等信息，由业务科室与财务科室联合测算，提高预算预判的合理性。

二是推进预算编制精细化，深入分析公用经费的实际使用场景与合理需求，制定差异化分配标准，避免预算与实际支出差距过大。

三是建立动态监控与调控机制，按月跟踪预算执行进度，实时分析偏差原因，及时优化调整预算安排，有效降低预算调整幅度，提升资金使用效率。

（三）加强政府采购与“三公经费”统筹管控

一是优化政府采购管理。强化采购计划前期论证，结合工作实际需求，全面评估项目的紧迫性与可行性，确保采购预算与实际需求精准衔接。健全执行责任与监管体系，指定专人负责采购项目推进，建立采购执行进度台账，对采购流程中的延误、搁置等情况及时预警并协调处置。严格按照采购制度规范流程，加强对采购全流程的监督检查，确保采购计划有效落地，提升采购执行率。

二是规范“三公经费”管理。完善预算审批论证流程，要求“三公经费”预算变动必须提供明确的政策依据、工作需求说明，经多部门联合审核后再上报，杜绝无依据变动。建立常态化监督机制，对“三公经费”预算制定、执行全流程进行跟踪管控，定期核查支出合理性，确保符合预算规定与政策要求。强化资源配置统筹，将“三公经费”变动与年度工作重点紧密结合，提升预算编制的科学性与针对性，避免预算与实际支出脱节。

（四）完善绩效管理体系，提升评价实效

一是优化绩效指标设计。补齐指标覆盖短板，针对“七办”“应进必进整改”等未匹配指标的关键任务，补充量化或定性评价标准，确保年度核心任务全覆盖。规范指标编制，修正数量指标中的语病表述及“ $\geq 100\%$ ”等逻辑矛盾，明确效益指标类型划分规则，将“提升营商环境建设”等模糊指标细化为“企业投诉办结率 $\geq 98\%$ ”“政策知晓度 $\geq 90\%$ ”等可量化、可操作的标准。建立指标与预算资金衔接机制，对“提升政务服务能力”等需资金支撑的任务，制定资金投入与指标达成的对应关系表，确保绩效评价与资金使用紧密挂钩。

二是强化绩效自评与结果应用。提升自评针对性，结合部门工作任务特点和项目实际，在通用指标体系基础上补充设计个性指标，避免自评流于形式。规范自评报告编制，明确报告

需包含工作完成情况、存在问题、原因分析、改进措施等核心内容，杜绝粗糙简略。建立评价结果闭环应用机制，将绩效评价结果与下一年度预算安排、工作改进直接挂钩，对发现的问题建立整改台账，明确整改时限与责任主体，定期开展“回头看”，破解“评价与应用两张皮”问题。

嵩明县政务服务管理局 2024 年部门整体 支出绩效评价报告

根据《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）、《中共云南省委 云南省政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（云发〔2019〕11号）、《云南省财政厅关于印发〈云南省项目支出绩效评价管理办法〉的通知》（云财绩〔2020〕11号）、《中共昆明市委昆明市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（昆发〔2019〕12号）和《嵩明县财政局关于开展 2025 年财政重点绩效评价及召开相关工作会议的通知》的要求，云南啟元管理咨询有限公司接受嵩明县财政局（以下简称“县财政局”）委托，于 2025 年 10 月至 12 月对嵩明县政务服务管理局（以下简称“县政务服务管理局”）2024 年部门整体开展绩效评价。现将评价情况报告如下：

一、基本情况

（一）部门概况

1. 部门职能职责

县政务服务管理局是县政府工作部门，为正科级。主要职责如下：

（1）贯彻落实国家、省、市有关行政审批、政务服务管理和公共资源交易管理工作的法律法规及方针政策，深化“放

管服”改革，进一步优化营商环境。拟订有关政务服务、行政审批制度改革和公共资源交易管理的规范性文件，并组织实施和监督执行。

（2）负责牵头全县政务服务环境建设工作。牵头做好营商环境优化工作，制定工作措施，建立服务评价考评工作机制，组织督促检查考核。

（3）负责全县行政审批制度改革工作。牵头组织全县“放管服”改革、行政审批制度改革，拟订和组织实施有关制度措施。负责全县各级政府部门权责清单管理，依据权责清单，指导协调和督促各部门做好行政审批事项的清理、设立、进驻、办理及调整优化等工作，组织实施行政审批标准化工作。负责对全县政务服务事项的监督、管理、指导和服务。

（4）管理嵩明县政务服务中心（窗口平台），对涉及的人事、财物、党建以及工作中的重大事项进行管理，制定管理制度，优化办事程序。

（5）负责全县相对集中行政许可事项的行政审批工作，按照“谁审批、谁负责、谁主管、谁监督”的原则，建立健全行政审批运行机制，优化行政审批流程。

（6）牵头协调各进驻单位之间、进驻单位与综合窗口之间的工作关系，做好行政审批相关服务工作。负责县政务服务中心标准化、规范化建设工作。负责受理对各单位派驻政务服务

务中心服务人员的投诉举报，协助有关单位做好调查处理。做好对进驻单位工作人员的管理、培训、保障和考核等工作。指导基层为民服务中心（站）相关工作。

（7）负责全县政务服务中心窗口及单位后台行政审批电子政务的管理协调和运行维护工作。在上级部门的指导下，推进政务服务信息化建设、政务服务平台电子化系统建设，加强“互联网+政务服务”工作，推进政务服务“一张网”建设。负责政务服务平台、行政审批系统的建设和管理。指导基层为民服务中心（站）“互联网+政务服务”建设。

（8）贯彻执行国家、省、市公共资源交易监督管理相关法律、法规、规定及政策，对全县公共资源交易活动进行综合监管。

（9）受理公共资源交易活动的投诉举报（不含政府采购、PPP项目），对涉嫌违法违规行为进行调查处理。协助上级及县级有关部门推进公共资源交易和社会诚信体系建设。

（10）完成县委、县政府和上级机关交办的其他工作。

2. 机构设置

县政务服务管理局设置4个内设机构，包括：办公室、政务服务科、审批改革科、监管科；所属单位2个，分别是：嵩明县公共资源交易中心、嵩明县政务服务管理局机关。

3. 人员配备

2024 年末县政务服务管理局共有编制 20 个，在职实有人员 19 人。

4. 年度工作计划

（1）主要指标预测

对标对表认真做好 2024 年全市营商环境进位争先考核工作。

（2）重要工作

①创新工作机制，提升功能服务

努力探索以片区为中心的一窗通办工作机制，打破信息壁垒，连通纵向横向政务服务网络，按照省市要求加快推进嵩明县省级 16 项、市级 25 项“一件事一次办”主题事项实现能办、快办、易办。加强对镇（街道）便民服务中心指导，全力推进镇（街道）便民服务中心标准化、规范化、便利化建设，实现窗口设置、事项数量、办件要求、办理流程等统一标准、规范便利，持续打造具有特色亮点的镇（街道）（村）级便民服务中心（站）。持续完善县级政务服务中心进驻事项负面清单的动态调整工作，全面落实应进必进工作部署，深化落实电子证照扩大应用领域和跨地区互通互认，深入开展依托全国一体化政务服务平台开展的“我陪群众走流程”“政务服务体验员”等工作。

②健全监管体制，加强清单衔接

对照 255 项《嵩明县行政许可事项清单》，持续做好行政许可事项清单动态调整。依法依规梳理编制县级行政许可事项实施规范，不断提升行政许可标准化水平，完善事项实施规范，统一规范事项管理，严格实施行政许可，加强全链条全领域监管，全面做好行政许可事项清单管理工作。深入推进跨部门综合监管，确定跨部门综合监管事项清单，强化“互联网+监管”，统筹推进业务融合、数据融合、技术融合完善协同监管机制，提升监管的精准性和有效性，实现智能化监管，维护公平竞争的市场秩序，为推动高质量发展提供有力支撑。

③拓宽服务范围，推进标准建设

一是持续深化远程异地评标，推进公共资源交易服务发展高效化。深入推进公共资源全流程电子化交易。持续完善不见面开评标系统，实现全流程电子化率 100%。深化土地出让项目全流程电子化交易；依托全省公共资源交易平台，主动将嵩明县远程异地工位主场项目融入省、州（市）、县三级工位的“大循环”，助力推动招标投标营商环境跨上新台阶。二是推进公共资源交易平台标准化建设。根据上级有关公共资源交易平台标准化建设要求，深化公共资源交易平台整合共享，拓展公共资源交易平台功能，完成公共资源交易标准化平台的建设和升级。三是依法拓宽交易服务范围。除“应进必进”要求必须公开招投标的项目外，鼓励其他大额公共资源交易进场，拓宽项

目进场交易范围。

④秉持服务理念，做优营商环境

牢固树立“营商环境没有最好，只有更好”，充分争取和用好支持企业经济发展的系列政策措施，积极营造市场化、法治化发展环境。既要支持重点企业做大做强，更要帮助困难企业脱困发展，鼓励企业家敢闯、敢投、敢干，积极创造市场，引导和帮助企业破解难题，逢山开路、遇水架桥，追求更高质量发展，推动市场主体数量、企业数量、“个转企”数量、“四上”企业数量持续增长，以更大力度、更实举措、更优服务积极为企业发展排忧解难，围绕重商、亲商、扶商、安商、富商持续打造一流的营商环境。

（二）部门预算批复及资金使用情况

（1）年初预算批复情况

依据《嵩明县财政局关于批复 2024 年县本级部门预算的通知》（嵩财预〔2024〕1 号）文件，2024 年收入预算 7,706,219.05 元，均为一般公共预算收入。2024 年支出预算 7,706,219.05 元，其中：基本支出 3,986,219.05 元，含：人员经费 3,731,777.05 元、公用经费 254,442 元；项目支出 3,720,000 元。

（2）资金执行情况

2024 年实际收入 5,635,530.66 元，均为一般公共预算收

入。2024 年实际支出 5,635,530.66 元，其中：基本支出 4,255,355.87 元（含：人员经费 4,119,166.20 元、公用经费 136,189.67 元），项目支出 1,380,174.79 元。

（3）预、决算差异情况

2024 年部门预算 7,706,219.05 元，实际支出 5,635,530.66 元，实际支出比预算减少 2,070,688.39 元。差异主要原因是项目支出减少。

（三）部门整体支出绩效目标设立情况

1. 批复（下达）的绩效目标和绩效指标情况

（1）绩效目标：

①做好事项动态化管理

严格按照国务院取消行政许可事项相关要求，逐项核查嵩明县实施行政许可事项，全面清理国家、省已取消、合并实施和调整的事项，及时进行动态调整并对外公布。

②深化行政审批中介服务改革

建立横向到边、纵向到底的督办机制，县级审批部门及时、认真开展投资审批中介超市的审核工作，县政务服务局做好审核部门督促工作。

③持续抓好“互联网+政务服务”工作

一是进一步提升政务服务各项指标，为群众和企业提供方便快捷优质高效的政务服务；二是持续推动“跨省通办”，为

全国经济资源的有效配置和流转，人才的流动提供便利；三是持续做好“全市能办”“就近办”工作，让群众用最短路程、最短时间办事；四是进一步深化“七办”工作；五是做好全县政务实施部门“应进必进”督促整改工作；六是利用科技进步和通信大数据，提升政务服务能力。

（2）绩效指标：

产出指标：①数量指标“严格按照行政审批时限要求，加强行政审批服务事项办理率‘=100%’；更好在为投资者提供优质，高校，便捷在审批服务及投资者后期所需相关跟进服务‘≥100%’；在规定时间内完成‘≥100%’”。②质量指标“交易各环节服务工作严格按法规规定时限100%完成；本着办事不求人，审批不求人，最多跑一次‘=100%’”。

效益指标：①经济效益指标“本着办事不求人，审批不求人，最多跑一次‘=100%’”。②生态效益指标“提升营商环境建设‘≥100%’”。③可持续影响指标“提升营商环境建设‘=100%’”。

满意度：服务对象满意度指标“服务对象满意度‘≥90%’，群众满意度‘≥90%’”。

具体详见附件1-1《预算申报绩效目标表》

2.绩效评价调整后的绩效目标和绩效指标情况

通过对预算申报绩效目标的分析，年度绩效目标符合部门

职能职责，但存在编制的绩效目标主要为定性描述，未结合年度重点工作开展情况细化量化绩效目标，编制量化、可衡量的预期产出及效果目标。评价工作组通过前期实地调研，以及与县政务服务管理局充分沟通后，基于预算（批复）申报的绩效目标和指标，采取以下方式进行优化，一是采用原有部分指标；二是根据部门履职、年度重点工作任务内容、受益对象等，调整和优化绩效目标；三是以定性和定量相结合的方式确定部门所需实现的目标，并将其进行细化分解，从中总结提炼出了最能反映总体绩效目标实现程度的关键性指标，具体调整情况如下：

（1）绩效目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实“高效办成一件事”改革要求，聚焦政务服务标准化、规范化、便利化提升，以数字赋能和改革创新为双轮驱动，统筹推进政务服务提质、营商环境优化、公共资源交易规范三大重点任务，构建泛在可及、智慧便捷、公平普惠的政务服务体系，切实增强企业群众办事获得感与满意度，为全县经济社会高质量发展提供坚实政务服务保障。

①政务服务效能提升目标

事项管理规范高效：省政务平台指派事项承接发布率达100%，县、镇（街道）政务服务事项承接发布规范到位，行政

许可事项清单执行规范率 100%。

办理效率显著提升：政务服务事项承诺时限压缩比 $\geq 80\%$ ，全程网办和“零跑腿”比例 $\geq 85\%$ ，网上可办率 $\geq 99\%$ ，即办件比例 $\geq 40\%$ ，平均跑动次数 ≤ 0.05 。

集成服务深度拓展：“高效办成一件事”集成事项稳步扩面，年度办件量持续提升；帮办代办服务提质增效，年度服务件数 ≥ 1000 件，重点保障重大项目审批服务。

② 营商环境优化目标

服务品牌持续创优：打造“轻嵩办”服务品牌，年度发布场景应用 ≥ 4 期，覆盖企业全生命周期高频需求。

诉求响应闭环高效：“局长坐诊接诉”常态化开展，企业诉求解决率 100%；营商环境投诉办结率 100%，政策宣传覆盖面显著扩大。

惠企服务精准直达：惠企政策对接渠道全面畅通，实现政策精准推送与高效兑现，助力市场主体活力持续释放。

③ 公共资源交易规范目标

交易电子化全覆盖：进场交易项目全流程电子化率达 100%，依法进场工程项目远程异地评标率 100%。

降本减负成效明显：全面推广保函（保险）替代投标保证金，1000 万元以下项目投标保证金免收取率 100%，年度减免金额稳步提升。

交易环境公平有序：公共资源交易隐性壁垒全面清理，整改率 100%，交易流程规范透明，保障交易活动公平公正。

④服务质量与效益目标

满意度持续攀升：政务服务“好差评”整改满意率 100%，政务服务好评率 $\geq 99\%$ ，企业对助企服务满意度 $\geq 95\%$ ，营商环境投诉满意度 100%。

改革创新形成示范：年度至少形成 1 个营商环境创新案例，典型经验争取在全市范围内推广，差评件数量较上年稳步下降。

社会价值充分彰显：通过流程优化、降本减负等举措，助力企业开办、项目审批等重点事项高效办理，为市场主体发展提供有力支撑，服务全县市场主体数量稳步增长。

（2）绩效指标

产出指标：删除了原有指标，新增了二级指标“职责履行”和三级指标“政务服务、营商环境、公共资源交易、标准化与监管建设”；

效益指标：删除了原有指标，新增了二级指标“履职效益、满意度”和三级指标“改革创新与示范、

经济社会价值、

政务服务‘好差评’整改满意率、营商环境投诉满意度、企业对助企服务满意度、政务服务好评率、综合满意度”。

详细内容见附件 1-2《绩效评价绩效目标表》

（四）组织管理情况

县政务服务管理局为更好履行部门职责职能，制定了《财务管理制度》《政府采购管理制度》《建设项目管理制度》《经济合同管理制度》《预算管理制度》《固定资产管理制度》等制度，规范了单位内部控制管理，健全内部控制机制，保证了单位经济业务安全稳健运行，提高了公共服务的效率和效果。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

1. 评价目的

针对县政务服务管理局 2024 年度部门整体支出开展绩效评价，是为了客观反映部门预算资金的使用情况，通过分析部门履职绩效目标完成情况，总结好的经验和做法，研究影响绩效的问题和原因，提出解决的措施和办法。同时，为进一步规范财政资金运行和预算绩效管理，完善政策制度，推动部门有效履职，优化资源配置和财政支出结构，强化支出责任，提高财政资金的导向作用提供支撑。

2. 评价对象和范围

本次绩效评价的对象是县政务服务管理局，范围为县政务服务管理局 2024 年内的全部支出，包括基本支出和项目支出。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准和评价抽样

1. 评价原则

（1）科学公正。绩效评价应当运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

（2）统筹兼顾。单位自评、部门评价和财政评价应职责明确，各有侧重，相互衔接。部门评价和财政评价应在单位自评的基础上开展，必要时可委托第三方机构实施。

（3）激励约束。绩效评价结果应与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

（4）公开透明。绩效评价结果应依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2. 评价指标体系

（1）绩效评价指标

本项目评价指标设置 4 个一级指标（决策、过程、产出、效益）；8 个二级指标（目标设定、预算配置、预算管理、预算执行、资产管理、职责履行、履职效益、满意度）；26 个三级指标。

（2）绩效评价指标分值权重

绩效评价指标体系从决策、过程、产出、效益四个方面进行构建，“决策”分值权重 15 分，“过程”分值权重 20 分，“产出”分值权重 35 分，“效益”分值权重 30 分。

（3）指标解释

绩效评价从“决策、过程、产出、效益”四个方面，对部门履职执行效果及各项绩效目标的实现程度进行全面绩效评价。

①“决策”主要考核绩效目标合理性、绩效指标明确性、在职人员控制率、“三公经费”变动率和重点支出安排率；

②“过程”主要围绕预算管理、预算执行和资产管理为主线展开，依据相关部门内部控制管理制度和资金管理办法设计考核点，评价管理制度健全性，资金使用的安全性、有效性，预决算信息公开性及绩效管理工作开展情况。在评价预算执行时关注预算执行率、预算调整率、结转结余变动率、经费控制率、采购规范性等事项。在评价资产管理时主要关注资产管理安全性和固定资产利用率。

③“产出”指标设置职责履行一个二级指标。职责履行设置“政务服务”“营商环境”“公共资源交易”“标准化与监管建设”4个三级指标考核部门履职具体完成情况。

④“效益”指标设置履职效益、满意度两个二级指标。履职效益指标设置“改革创新与示范”“经济社会价值”考核县政务服务管理局履职后产生的社会效益、经济效益及可持续影响；满意度指标设置“政务服务‘好差评’整改满意率”“营商环境投诉满意度”“企业对助企服务满意度”“政务服务好

评率”“综合满意度”反映企业、群众、工作人员的满意程度。

3. 绩效评价方法

本次评价采用资料审阅法、综合评价法、因素分析法、对比分析法、实地调查法、公众评判法等方法进行评价。

（1）资料审阅法

通过查阅县政务服务管理局相关的三定方案、内部管理制度、上级下达任务、目标责任书、部门工作总结、年度考核台账、部门绩效运行监控及自评报告等资料来了解部门履职情况。

通过查阅会计凭证、会计账簿、资金文件等，检查资金到位情况、拨付和支出情况以及相关财务管理制度执行情况，是否存在违规现象。

（2）综合评价法：从决策、过程、产出、效益四个维度出发，结合县政务服务管理局部门职能职责及履职成果设置评价指标体系，并设置相应的指标权重与评分标准，评价时根据评价标准对每一指标分别打分，最后累计算出总分。

（3）因素分析法：通过综合分析影响县政务服务管理局部门整体支出绩效目标实现、实施效果的内部、外部因素，综合评价对县政务服务管理局部门整体支出绩效目标实现程度的影响。

（4）对比分析法：依据部门预算申报文件、预算批复下达文件，对照部门实际完成内容，评价部门的完成情况；依据

县政务服务管理局相关政策制度文件，评价部门是否按照对应的管理办法等文件执行；依据部门资金计划文件和凭证，评价部门资金下拨、到位及使用情况；将部门绩效目标与实施结果对比分析，判断部门目标的实现情况；将部门预期效益与实施效果数据进行对比分析，结合开展的问卷调查，评价部门预期效果和效益实现程度。

（5）公众评判法：通过现场调查与座谈，发放电子调查问卷等方式，了解内部员工、社会公众对住房县政务服务管理局部门履职满意度情况，以及发现部门管理、实施过程中存在的问题。

4. 绩效评价标准

绩效评价标准有四大类，分别为国家标准、行业标准、地方标准、申报标准。本次绩效评价中主要使用两大标准进行评价：

（1）申报标准：县政务服务管理局在申报年度绩效时设置相应的绩效目标及绩效指标。因此，在评价中目标设定、预算配置、预算执行、资产管理、产出、效益等指标，均可按照申报标准进行评价。

（2）地方标准：对部分没有申报参考依据的指标，主要采用县政务服务管理局认可的地方标准进行评价。

本次评价采用百分制，各级指标依据其指标权重确定分值，

最终得分由各级评价指标得分加总形成。根据最终得分将评价标准分为四个等级：优（得分 ≥ 90 分）；良（ $80 \leq \text{得分} < 90$ 分）；中（ $60 \leq \text{得分} < 80$ 分）；差（得分 < 60 分）。

5. 绩效评价抽样

2024年度县政务服务管理局项目支出涉及2个项目，预算资金1,380,174.79元，绩效评价时抽取了1个项目涉及资金550,000.00元，抽样比例39.85%。

（三）绩效评价工作过程

1. 绩效评价指标编制

在受托对县政务服务管理局开展绩效评价前，评价工作组及时与县政务服务管理局进行沟通，了解部门的基本情况，包括部门的职能职责、机构编制、人员资产、预算安排、年度工作、资金拨付流程等，并收集相关文件资料。组织评价组人员对收集到的文件资料进行研读，并查阅与政务服务管理密切相关的法律法规及规章制度等，力求获取对县政务服务管理局全方位的了解。根据县财政局的要求，结合本部门年度重点工作实施情况，形成评价的总体思路，形成县政务服务管理局部门支出绩效评价指标体系，并就指标体系的可行性、合理性与行业专家进行请教，根据反馈意见修改后，在规定时间内提交县财政局征求意见，并根据县财政局反馈意见再次修改完善，形成了最终的项目绩效评价指标体系。

2. 数据填报和采集

评价工作组就所需采集的数据与县政务服务管理局进行沟通，并赴现场收集项目资金使用情况、部门履职目标完成情况、管理制度与执行情况及效果实现情况等相关资料。

3. 社会调查

本次问卷以县政务服务管理局相关工作人员、社会公众为调查对象，采用“问卷星”二维码随机抽样的方式抽取受访者作答。其中：县政务服务管理局相关工作人员实际收回调查问卷 23 份；社会公众实际收回调查问卷 55 份。

4. 综合分析评价及报告撰写

（1）数据整理

评价工作组在评价实施过程中，采用合理的方法对收集的基础资料进行分类整理、核实和全面分析，要求县政务服务管理局对缺失的资料及时补充，对存在疑问的重要基础数据资料进行解释说明。同时利用政府网站、微信小程序、微博等各类渠道获取相关数据信息，通过充分收集、分析和加工，形成对绩效评价宏观与微观层面的数据信息支撑。

（2）绩效分析与评分

按照评价实施方案确定的评价指标、评价标准和评价方法，根据评价基础数据，对评价对象的绩效情况进行全面的定量、定性分析和量化评分。一是绩效评价指标分析，结合评价指标

体系中决策、过程、产出、效益四个方面分别分析各指标的评价情况；二是对绩效目标实际完成情况进行量化、具体分析。完成绩效分析后运用既定的评价标准和评价方法，根据收集整理的数据和分析结果，对各项指标进行打分。根据各项指标权重，计算出综合绩效分值，根据绩效得分，确定绩效等级。

（3）综合评价

在对评价对象的绩效情况进行全面的定量、定性分析、量化评分的基础上，总结分析评价对象总体的绩效情况及相关经验与做法，形成初步评价结论。并以事实为依据，认真梳理评价过程中发现的问题，剖析影响绩效的主要问题，分析产生问题的原因。针对存在的问题，总结教训，提出对策建议。

（4）撰写报告

项目组根据绩效评价的原理和县财政局的要求，对采集的数据进行甄别、分析；同时，提炼结论、撰写报告，并与县政务服务管理局保持充分的沟通，确保每个观点均有理有据后，形成最终的绩效评价报告。

三、绩效评价结论

（一）绩效评价综合结论

县政务服务管理局 2024 年部门整体绩效评价得分 91.21 分，评价等级为“优”。一级指标具体得分情况详见下表 1：

表 1：绩效评价得分情况表

一级指标	指标分值	评价得分	得分率
决策	15	9.75	65%
过程	20	16.46	82.30%
产出	35	35.00	100%
效益	30	30.00	100%
合 计	100	91.21	91.21%

县政务服务管理局 2024 年度通过部门履职表现突出：产出与效益部分得分率均达 100%，政务服务、营商环境、公共资源交易、标准化与监管建设四大核心工作成效显著，事项承接准确、流程优化高效、线上服务覆盖率超 98%，公共资源交易电子化率、投诉办结率等关键指标均为 100%，“轻嵩办”品牌入选市级创新案例，营商环境竞赛获全市第一，重大项目落地保障有力，政务服务好评率 99.99%、综合满意度 98.09%，经济社会效益显著；过程管理规范有序，管理制度健全、资金使用合规、预算执行率 100%，预决算信息公开透明，公用经费与“三公经费”控制有效，资产管理整体安全；预算配置合理可控，在职人员未超编，重点支出安排规范。同时仍存在不足：决策环节绩效指标明确性不足、绩效自评工作粗糙，管理细节上固定资产卡片信息更新不及时、部分资产未贴卡，政府采购预算执行率为 0%且预算调整率达 26.87%。总体来看，部门整体支出有效保障了“放管服”改革等重点工作推进，核心职能履行到位、资金使用合规高效，虽有薄弱环节但不影响整体绩效成果。

（二）绩效目标实现情况

根据实地评价情况，设置的 11 个绩效指标均已完成，具体详见下表 2：

表 2：绩效指标完成情况表

绩效指标名称			指标值	指标实现情况	完成情况说明
一级指标	二级指标	三级指标			
产出	职责履行	政务服务	按上级推送应接尽接、 $\geq 80\%$ 、 $\geq 85\%$ 、稳步提升、 ≥ 1000 件、 $\geq 40\%$ 、 $\geq 99\%$ 、 ≤ 0.05	已完成	承接省平台 1386 项事项，信息准确无遗漏；流程优化后承诺时限压缩 89.55%，超额完成目标。 全程网办及“零跑腿”比例 98.74%，网上可办率 100%，平均跑动次数 0.011。 146 个集成事项入驻综窗，即办件比例 82.8%，帮办代办服务超 1500 件，含 20 件重大项目代办
		营商环境	≥ 4 期、按需解决、100%、全覆盖、按需推广	已完成	推出 4 期 37 个主题应用场景，开展 6 期“局长坐诊”，解决 28 个企业诉求。 受理 37 件营商环境投诉，办结率、满意度均 100%；公布 92 名惠企政策联系人，制作 22 期政策解读短视频
		公共资源交易	100%、稳步提升、按需减免、力争 100%	已完成	全流程电子化率、远程异地评标率均 100%，完成 157 个跨区域评标项目。 为 885 家企业减免投标保证金 3.26 亿元，80 个进场项目节约资金 7471.83 万元，节约率 6.05%
		标准化与监管建设	100%	已完成	959 项依申请事项指南与权力清单 100%关联，县、镇、村三级 1497+4483 项事项规范发布。监管事项认领率、清单完善率等均 100%，专项整治 29 个问题全部整改到位
效益	履职效益	改革创新与	≥ 1 个、 $\geq$	已完成	“轻嵩办”品牌入选市级营商

绩效指标名称			指标值	指标实现情况	完成情况说明
一级指标	二级指标	三级指标			
		示范	1次、稳步下降、力争前列、争取荣誉		环境创新案例，相关模式全市推广。 上半年营商环境竞赛全市第一，差评件下降 57.14%，1 人获省级先进个人
		经济社会价值	100%、全力保障、持续增强	已完成	企业开办、施工许可等重点事项时限达标，重大项目落地保障成效显著。 市场主体数量稳步增长，为地方经济注入动力
	满意度	政务服务“好差评”整改满意率	100%	已完成	好差评整改满意率 100%
		营商环境投诉满意度	100%	已完成	营商环境投诉满意度 100%
		企业对助企服务满意度	≥95%	已完成	通过企业走访、座谈会等方式了解反馈，企业对政策兑现、帮办代办、诉求解决等助企服务的满意度超过 95%
		政务服务好评率	≥99%	已完成	政务服务好评率 99.99%
		综合满意度	≥90%	已完成	综合满意度 98.09%（工作人员 100%、社会公众 96.82%）

四、绩效评价情况分析

（一）决策情况分析

决策部分满分为 15 分，此次绩效评价得分 9.75 分，得分率为 65%，具体分析如下：

1. 目标设定

（1）绩效目标合理性：县政务服务管理局 2024 年度绩效目标中“清理取消行政许可事项”“深化中介服务改革”“‘互

‘互联网+政务服务’推进” “‘跨省通办’落地”等内容，是对国务院“放管服”改革、优化营商环境等国家政务服务领域政策导向与发展规划的具体落实；同时，“事项动态管理、中介服务改革、互联网+政务服务推进”等任务，与县政务服务局承担的政务服务管理、行政审批协调、营商环境优化等核心职责高度契合；而“‘互联网+政务服务’深化” “‘跨省通办’‘就近办’推进”等，本身就是政务服务领域中长期推进的重点方向，与部门中长期实施规划一致；此外，“行政许可事项动态调整、中介超市督办、政务服务指标提升”等内容，也均属于政务服务部门年度重点工作范畴。

（2）绩效指标明确性：绩效指标存在较多问题：一方面，指标虽对应了“行政审批办理、服务质量、营商环境”等任务，但“七办”“应进必进整改”等部分目标未匹配具体指标，且“行政审批事项办理率”等少数对应年度任务的指标外，仍有任务未覆盖；另一方面，指标本身缺陷突出，比如数量指标存在语病表述、“ $\geq 100\%$ ”这类不符合逻辑的量化标准，效益指标存在类型混淆（如将服务质量类内容归为经济效益）、无法量化（如“提升营商环境建设 $\geq 100\%$ ”无具体标准）、指标重复且逻辑不符（如“提升营商环境建设”同时归为生态效益与可持续影响指标，二者无关联）的问题，同时指标也未体现与预算资金的匹配关系，像“提升政务服务能力”所需资金对应

的具体指标并不明确。

2. 预算配置

（1）在职人员控制率：县政务服务管理局行政编制 20 名，2024 年末在职实有人员 19 人，在职人员控制率为 95%。

（2）“三公经费”变动率：“三公经费”2024 年和 2023 年分别为 1,800 元、0 元，“三公经费”变动率大于 0。

（3）重点支出安排率：县政务服务管理局重点项目资金分配程序的规范、资金安排合理，2024 年重点项目支出均在预算安排。

（二）过程情况分析

过程部分满分为 20 分，此次绩效评价得分 16.46 分，得分率为 82.30%，具体分析如下：

1. 预算管理

（1）管理制度健全性：县政务服务管理局以《中华人民共和国预算法》《中华人民共和国会计法》《会计基础工作规范》和其他有关法律法规为编制依据，制定了《财务管理制度》《政府采购管理制度》《建设项目管理制度》《经济合同管理制度》《预算管理制度》等制度文件。通过制定制度、实施措施和执行程序，对经济活动的风险进行防范和管控，逐步实现管理制度化，制度流程化，流程信息化，实现合理保证单位经济活动合法合规、资产安全和使用有效、财务信息真实完整、

有效防范舞弊和预防腐败、提高公共服务的效率和效果的目标。

（2）资金使用合规性：县政务服务管理局依据《财务管理制度》，对现金、银行存款及零余额账户用款额度和其他货币资金进行监管，实现保障货币资金的安全完整，使用合法有效，抽查样本中未发现资金使用不合规情况。

（3）预决算信息公开性：县政务服务管理局通过昆明市嵩明县人民政府网站进行公开，对2024年度的部门预算、重点领域财政项目支出等信息进行了对外公开，便于社会公众了解县政务服务管理局预算收入、支出、年度重点项目资金安排等事项。

（4）绩效管理工作：县政务服务管理局对2024年部门整体支出和项目支出开展预算绩效编制管理、预算执行管理、预算绩效监控、年度绩效自评工作，但开展绩效自评工作时，未结合部门工作任务和项目特点在绩效自评指标体系框架基础上补充设计个性指标，进行绩效自评，提交的《绩效评价报告（自评）》内容写的较为粗糙，过于简单，未对项目存在问题进行分析总结，且未对绩效评价结果进行应用。

2. 预算执行

（1）预算执行率：县政务服务管理局全年预算数5,635,530.66元，实际执行5,635,530.66元，预算执行率100%。

（2）预算调整率：年初预算数为7,706,219.05元，调整

后预算数为 5,635,530.66 元，调整金额 2,070,688.39 元，预算调整率 26.87%。

（3）经费控制率：2024 年公用经费年初预算数 254,442 元，实际支出 136,189.67 元，公用经费控制率 53.52%；“三公经费”年初预算数 1,800 元，实际支出 0 元，“三公经费”控制率为 0%。

（4）采购规范性：县政务服务管理局按照《中华人民共和国政府采购法》和《政府采购管理制度》执行采购，抽查样本中未发现不符合采购程序的情况。

根据《中华人民共和国政府采购法》的有关规定，编制了政府采购预算，共涉及采购项目 2 个，政府采购预算总额 27.2 万元，其中：政府采购货物预算 0.5 万元、政府采购服务预算 26.7 万元、政府采购工程预算 0 万元。2024 年度政府采购实际支出总额 0 元，其中：政府采购货物支出 0 元；政府采购工程支出 0 元；政府采购服务支出 0 元。政府采购执行率 0%。

3. 资产管理

（1）资产管理安全性：县政务服务管理局按照《固定资产管理制度》对资产进行管理，但现场抽查时存在固定资产卡片存放地未及时更新，部分近年购进固定资产未填写使用科室、资产管理人等信息，核实确定存放实际地点；部分固定资产未贴卡管理。

（2）固定资产利用率：本次抽查到的资产均在使用。

（三）产出情况分析

产出部分满分为 35 分，此次绩效评价得分 35 分，得分率为 100%，具体分析如下：

1. 政务服务：①全面承接上级下发任务，完成 1386 项省政务服务平台指派事项的承接、核对与发布，事项信息准确无误，无遗漏漏办情况。②对承接的政务服务事项全面优化办理流程，承诺时限压缩比达 89.55%，较目标值超额 9.55 个百分点，大幅提升办事效率。③深化“互联网+政务服务”建设，推动高频事项全流程线上办理，全程网办和“零跑腿”比例达 98.74%，超额 13.74 个百分点，企业群众足不出户即可办结绝大多数业务。④协调牵头部门印制事项材料清单并向社会公布，完善服务流程图和办事指南，在政务中心多部门片区设立专窗，146 个集成事项全部入驻综窗，累计办件 1500 余件，涵盖企业开办、项目审批等重点领域。⑤建立专业帮办代办队伍，提供全流程贴心服务，累计完成帮办代办服务 1500 余件，其中为投资建设项目帮办代办 39 件次，重大项目（如华润天合光伏项目、天合光能系列项目）帮办代办 20 件次，现场协调解决项目审批、工程进展等问题，加快项目落地投产。⑥梳理高频即办事项，优化受理审核流程，即办件比例达 82.8%，超额 42.8 个百分点，大量事项实现“当场受理、当场办结”。⑦推动所

有负面清单以外的政务服务事项入驻网上大厅，网上可办率达100%，超额1个百分点，实现政务服务“线上全覆盖”。⑧通过全程网办、邮寄送达等方式，减少企业群众跑动次数，平均跑动次数仅0.011，远低于目标值，基本实现“零跑动”办事。

2. 营商环境：①围绕企业全生命周期需求，推出“企业安静期”“高效办成一件事”“降本增效”“交地即交证”等4期主题应用场景，共37个具体场景，涵盖智慧办税、多元解纷、税费红利核算等高频需求，形成可复制推广的经验。②开展6期“局长坐诊接诉”活动，通过线上留言、线下座谈等方式，收集企业在文化市场执法、创业贷款、政策兑现等方面的诉求，建立诉求台账并跟踪督办，累计解决28个具体问题，实现“解决一个问题、化解一类事项”。③畅通线上线下投诉渠道，1-11月共受理云南省营商环境投诉件37件，涉及市场监管、房地产、购物消费等领域，安排专人跟进办理，按时限要求完成全部投诉件的核查、处置与反馈，办结率和企业群众满意度均达100%。④全面梳理县级各部门惠企政策相关负责人信息，确定49个部门92名惠企政策联系人，统一公布姓名及联系方式，打通惠企政策对接“最后一公里”。⑤与融媒体中心深度合作，制作“我是政策讲解官”系列宣传短视频9期、“您的政策讲解官”系列13期，通过政府网站、微信公众号等平台广泛传播，详细解读“高效办成一件事”“惠企政策申

报”等内容，大幅提升政策知晓度。

3. 公共资源交易：①巩固拓展“全省一张网”建设成果，常态化开展“不见面开标+远程异地评标”，所有进场交易项目均实现全流程电子化，电子化率达100%，交易过程透明高效。②落实远程异地工位制，融入全省“大循环”，完成157个远程异地评标项目，累计使用工位205次，与昆明、玉溪等地开展跨区域评标合作，保障评审公平公正。③完善远程异地评标服务保障机制，加强与主客场单位对接协调，依法进场的工程建设项目全部采用远程异地评标模式，评标率达100%，实现资源共享、效率提升。④全面推广保函（保险）替代投标保证金，对1000万元以下无失信记录企业免于收取投标保证金，1000万元以上项目推广保函保单，共为885家投标企业减免投标保证金3.26亿元，有效减轻企业资金压力。⑤严格执行投标保证金减免政策，对符合条件的1000万元以下招标项目，无失信记录企业投标保证金免收取率达100%，政策落实到位。⑥加强政策宣传引导，推动1000万元以上招标项目投标企业采用保函（保险）方式缴纳保证金，推广率达100%，实现“应推尽推”。⑦规范公共资源交易流程，优化评标评审机制，全年进场登记交易项目80个，成功交易67个，投标限价/估算价12.36亿元，中标金额11.61亿元，累计节约资金7471.83万元，节约率6.05%。

4. 标准化与监管建设：①实施政务服务事项权责清单动态管理，依托省政务服务平台推进线上线下融合，959项依申请类政务服务事项（含行政许可、行政裁决、行政给付等6类）办事指南与权力清单实现100%精准关联，确保事项管理规范统一。②建立监管事项动态调整机制，27家监管单位部门认领监管事项总数826项、子项3325项，目录清单认领率100%；完善部门协同推进机制，部门检查实施清单完善总数808项，完善率100%，录入执法人员1206名，风险预警线索核查处置反馈率达100%，无监管投诉记录。③严格执行《嵩明县行政许可事项清单（2023版）》，规范255项行政许可事项的审批前置条件和审批标准，对外公布各部门行政许可事项实施规范，未出现将政务服务事项转为中介服务事项的情况，依托全省行政许可事项管理系统实现动态管理，线上线下办事指南内容一致。④严格落实“五级十九同”标准，完成1497项县级政务服务事项、4483项镇（街道）及村（社区）政务服务事项的承接、实施与发布，确保事项办事指南本地化要素准确无误，线上线下同源发布、同步更新。⑤开展公共资源交易领域清除隐性壁垒专项整治，排查出19个项目29个问题，涉及13家招标人（代理机构），对相关单位进行集中约谈警示，逐一通报问题并督促整改，后续跟踪检查确认29个问题全部整改到位，整改率100%，常态化开展工程建设领域突出问题专项整治，上报

整治月报 12 次。

（四）效益情况分析

效益部分满分为 30 分，此次绩效评价得分 30 分，得分率为 100%，具体分析如下：

1. 改革创新与示范：①创优“轻嵩办”服务品牌提升经营主体获得感案例，成功入选昆明市 2024 年上半年营商环境创新案例，为全市营商环境建设提供可借鉴的嵩明经验。②以“高效办成一件事”“轻嵩办”品牌为主题，成功举办昆明市营商环境监督行第八期活动，其惠企服务专区建设模式在全市范围内推广，发挥示范引领作用。③2024 年差评下降 57.14%，服务质量持续改善。④在昆明市 2024 年“当好排头兵”高质量发展大竞赛中，上半年“营商环境进位争先”位列全市第一，取得优异成绩。⑤1 名工作人员因在优化营商环境工作中表现突出，荣获省级营商环境奖先进个人称号，树立先进典型。

2. 经济社会价值：①持续压缩企业开办、施工许可等重点事项办理时限，企业开办耗时压减至 0.5 个工作日、“一业一证”办理压缩至 0.5 小时，施工许可办理压缩至 1 个工作日等，所有承诺时限均达标，100%完成压缩目标。②建立重大项目帮办代办机制，深入华润天合光伏、天合光能、阿里塘光伏发电、北汽云南瑞丽汽车昆明汽车厂分布式光伏等重大项目现场，听取困难诉求，协调解决项目审批、要素保障等问题，推动项目

加快落地建成投产，重大项目落地保障成效显著。③通过优化营商环境、落实惠企政策、提升政务服务效能等系列举措，为市场主体发展营造良好环境，推动市场主体数量、企业数量、“个转企”数量、“四上”企业数量持续增长，为地方经济发展注入强劲动力。

3. 满意度

（1）政务服务“好差评”整改满意率：建立“好差评”闭环管理机制，专人负责大厅日常巡查和投诉处置，2024年好差评系统共收到差评件3件，均第一时间核实情况、督促责任单位整改，整改完成后及时回访，整改满意率、按时整改率、随机回访率均达100%。

（2）营商环境投诉满意度：对所有营商环境投诉件实行“一案一跟进”，及时向投诉人反馈办理进展和结果，通过电话回访、问卷调查等方式收集满意度评价，所有投诉人对办理结果均表示认可，满意度达100%。

（3）企业对助企服务满意度 以“轻嵩办”服务品牌为核心，推出系列助企惠民举措，相关经验入选昆明市2024年上半年营商环境创新案例，通过企业走访、座谈会等方式了解反馈，企业对政策兑现、帮办代办、诉求解决等助企服务的满意度超过95%，经营主体获得感显著提升。

（4）政务服务好评率：政务服务中心全年总办件348874

件次，企业群众通过评价器、PC端、电话等多种渠道进行评价，好评率达99.99%，仅3件差评，整体服务质量获得广泛认可。

(5)综合满意度：收到调查问卷78份，综合满意度98.09%，其中收到工作人员调查23份，满意度100%；社会公众55份，满意度96.82%。

注：调查问卷分析报告

(1) 调查基本情况

本次调查以嵩明县政务服务管理局工作人员及社会公众为对象，共回收有效问卷78份，其中内部工作人员23份（占比29.49%）、社会公众55份（占比70.51%）。调查围绕部门职能履行、协作效率、服务质量、满意度等核心维度设计21项问题，全面收集了不同群体对政务服务工作的评价与反馈，为部门整体支出绩效评价提供了坚实的民意支撑。

(2) 核心调查结果分析

①内部工作人员评价：职能履行高效，管理执行规范

核心职能完成度满分：100%的工作人员认为2024年部门核心职能（如“一网通办”推进、审批时限压缩）完成率 $\geq 95\%$ ，全部达标且部分超额完成，体现了部门工作目标的高效落地。

协作与管理表现优异：95.65%的工作人员评价跨科室/跨部门协作高效，1-3天即可办结联动业务；100%反馈内部管理制度（考勤、服务规范等）严格执行，违规率低于5%，展现了

良好的内部运营机制。

预算与培训保障到位：91.3%的工作人员表示部门预算执行率 $\geq 90\%$ 且100%合规，86.96%反映人员培训实现100%覆盖（每人每年 ≥ 4 次），资金与人力保障为业务开展奠定了坚实基础。

工作满意度极高：所有参与调查的工作人员均对部门2024年整体工作绩效表示“非常满意”，无负面评价。

②社会公众评价：服务质量优质，便民成效显著

职能知晓度与服务时效性良好：60%的公众对部门核心职能“非常了解”，30.91%“比较了解”；89.09%表示业务办理平均办结时长完全符合承诺时限，100%实现按时办结率 $\geq 80\%$ 。

服务态度与信息获取便捷性突出：89.09%的公众评价窗口工作人员服务态度“非常好”，89.09%认为通过政务平台（官网、公众号）获取政策解读、办事指南“非常便捷”，服务体验获得广泛认可。

问题整改与信息化推进有效：85.45%的公众反馈问题能在3天内完全解决，14.55%基本解决；80%认为“一网通办”“跨省通办”等信息化服务“效果极佳”，仅3.64%评价“效果一般”，数字化转型成效明显。

整体满意度处于高位：89.09%的公众对部门整体工作“非常满意”，9.09%“满意”，综合满意度达98.18%，政务服务获得感较强。

③存在的主要问题与诉求

内部工作人员反映的难点：52.17%认为“跨部门协作机制不健全”是最突出难点，39.13%提及“信息化系统功能不完善”和“部分政策落地执行难度大”，30.43%反映“人员配备不足与业务量矛盾”，21.74%指出“预算资金与实际需求不匹配”。

社会公众提出的诉求：45.45%的公众认为“线上服务功能不完善”是主要问题，27.27%希望简化业务办理流程，18.18%建议提升工作人员服务专业性，16.36%提出需优化政策解读清晰度。

（3）结论与建议

①主要结论

2024年嵩明县政务服务管理局整体工作成效显著，核心职能履行到位、内部管理规范有序、服务质量与公众满意度处于高位，预算执行合规高效，信息化服务与问题整改机制运行良好，整体支出绩效成果得到内部工作人员与社会公众的双重认可。

②优化建议

健全跨部门协作机制：建立跨部门联动工作台账，明确协作流程、责任分工与办结时限，定期召开协作推进会，破解跨部门沟通壁垒。

升级信息化服务功能：针对公众反馈的线上服务短板，优

化政务平台操作界面，拓展高频业务线上办理范围，提升系统稳定性与响应速度。

强化人员配置与培训：结合业务量增长需求，合理补充工作人员；聚焦政策落地与服务专业性，针对性开展专项培训，提升解决复杂问题的能力。

精准优化预算与流程：加强预算编制的前期调研，确保资金分配与实际需求匹配；梳理高频业务办理流程，精简冗余环节，进一步压缩办理时限，提升便民度。

五、存在的问题及原因分析

（一）固定资产管理规范化程度不足，存在明显管控漏洞

一是资产基础信息管理混乱，现场抽查发现固定资产卡片关键信息维护不及时、不完整，存放地信息未随资产变动同步更新，部分近年新购入资产未登记使用科室、资产管理人等核心信息，导致资产实际存放位置无法精准核实，资产归属模糊。

二是实物管控流于形式，部分固定资产未按制度要求粘贴标识卡片，资产身份识别缺乏直观依据，给资产的日常追溯、盘点核对带来极大不便，显著增加了资产流失、闲置或重复购置的风险，整体管控效率偏低。

造成上述的主要原因是固定资产管理责任体系不健全，未明确资产从购入、登记、使用到处置全流程的责任主体，使得相关人员缺乏主动管理意识，加之日常核查与更新机制不完善，

未定期开展资产清查盘点，对资产信息变动情况未能及时跟踪更新，且工作人员对固定资产管理规章制度执行不到位，缺乏规范化操作的自觉性，部门也未建立有效的监督检查机制，无法及时发现和纠正管理中的不规范行为，进一步加剧了管理漏洞。

（二）预算管理精准度不足，执行调控滞后

2024 年 初 预 算 7,706,219.05 元，调整后预算 5,635,530.66 元，调整率达 26.87%，年初预算与实际执行偏差明显；公用经费年初预算 254,442 元，实际支出 136,189.67 元，控制率仅 53.52%，预算编制合理性亟待提升。深究其原因，一方面预算编制前期调研和需求预测不充分，未全面结合上年度预算执行数据、本年度工作任务增减变化及政策调整等关键因素开展科学测算，导致年初预算对实际需求的预判存在较大偏差；另一方面预算编制缺乏精细化考量，对公用经费的实际使用场景、合理需求分析不够深入，同时预算执行过程中动态监控与调控机制不完善，未能根据工作推进进度、资金使用情况及时优化调整预算安排，进一步放大了预算与实际执行的差距。

（三）政府采购及“三公经费”统筹规划不足

一是政府采购方面，2024 年编制预算 27.20 万元、涉及 2 个采购项目，但实际支出为 0 元，执行率达 0%，采购计划未有

效落地，核心原因是采购计划制定与实际工作衔接不畅，前期未充分论证项目紧迫性与可行性，导致采购预算与实际需求脱节，且缺乏明确的执行责任体系，未指定专人推进项目，过程监管缺失，未建立进度台账，无法对采购延误、搁置等情况及时预警处置。

二是“三公经费”方面，2024年预算1,800元、实际支出0元，较2023年的0元出现无合理依据的变动，变动率大于0，根源在于预算编制缺乏严格审批论证流程，对支出的必要性、合理性审核不细致，未充分说明预算变动的政策依据与工作需要，日常管控中缺乏常态化监督机制，对“三公经费”预算制定、执行全流程跟踪不足，且未将其变动与年度工作重点紧密结合，导致预算与实际支出脱节。

（四）绩效管理不到位

绩效指标方面存在多重缺陷：一是指标覆盖不全面，“七办”“应进必进整改”等部分关键任务未匹配量化或定性评价标准，少数年度核心任务也未被指标纳入；二是指标本身规范性不足，数量指标存在语病表述及“ $\geq 100\%$ ”等不符合逻辑的量化标准，效益指标则出现类型混淆（如将服务质量类内容归为经济效益）、无法量化（如“提升营商环境建设 $\geq 100\%$ ”缺乏具体评判依据）、逻辑矛盾（同一指标同时归为生态效益与可持续影响指标）等问题；三是指标与预算资金衔接脱节，“提

升政务服务能力”等需要资金支撑的任务，未明确资金投入与指标达成的对应关系。

绩效自评方面，未结合部门工作任务特点和项目实际，在通用指标体系基础上补充设计个性指标，导致自评针对性不强；提交的《绩效评价报告（自评）》内容粗糙简略，既未深入分析总结项目实施中的问题，也未将评价结果应用于后续工作改进、预算调整等环节，形成“评价与应用两张皮”的脱节局面。

六、建议

（一）规范固定资产管理，筑牢管控防线

一是健全全生命周期责任体系，明确资产购入、登记、使用、维护、处置各环节的责任部门、责任人和具体职责，将资产管理纳入科室及个人绩效考核，倒逼责任落实，提升主动管理意识。

二是建立常态化清查与信息更新机制，每年开展一次全面资产清查，及时同步更新固定资产卡片的存放地、使用科室、资产管理人等关键信息，确保资产信息与实际状况一致。

三是强化实物管控规范化，对未贴卡的固定资产限期补贴标识卡片，明确资产编号、名称、责任人等核心信息，提升资产追溯与盘点效率，降低流失、闲置及重复购置风险。

四是完善监督检查机制，定期开展资产管理专项督查，对信息漏填、更新不及时等不规范行为进行通报整改，推动管理

制度落地见效。

（二）提升预算管理精准度，强化执行调控

一是优化预算编制流程，前期开展充分调研，全面整合上年度预算执行数据、本年度工作任务清单、政策调整文件等信息，由业务科室与财务科室联合测算，提高预算预判的合理性。

二是推进预算编制精细化，深入分析公用经费的实际使用场景与合理需求，制定差异化分配标准，避免预算与实际支出差距过大。

三是建立动态监控与调控机制，按月跟踪预算执行进度，实时分析偏差原因，及时优化调整预算安排，有效降低预算调整幅度，提升资金使用效率。

（三）加强政府采购与“三公经费”统筹管控

一是优化政府采购管理。强化采购计划前期论证，结合工作实际需求，全面评估项目的紧迫性与可行性，确保采购预算与实际需求精准衔接。健全执行责任与监管体系，指定专人负责采购项目推进，建立采购执行进度台账，对采购流程中的延误、搁置等情况及时预警并协调处置。严格按照采购制度规范流程，加强对采购全流程的监督检查，确保采购计划有效落地，提升采购执行率。

二是规范“三公经费”管理。完善预算审批论证流程，要求“三公经费”预算变动必须提供明确的政策依据、工作需求

说明，经多部门联合审核后再上报，杜绝无依据变动。建立常态化监督机制，对“三公经费”预算制定、执行全流程进行跟踪管控，定期核查支出合理性，确保符合预算规定与政策要求。强化资源配置统筹，将“三公经费”变动与年度工作重点紧密结合，提升预算编制的科学性与针对性，避免预算与实际支出脱节。

（四）完善绩效管理体系，提升评价实效

一是优化绩效指标设计。补齐指标覆盖短板，针对“七办”“应进必进整改”等未匹配指标的关键任务，补充量化或定性评价标准，确保年度核心任务全覆盖。规范指标编制，修正数量指标中的语病表述及“ $\geq 100\%$ ”等逻辑矛盾，明确效益指标类型划分规则，将“提升营商环境建设”等模糊指标细化为“企业投诉办结率 $\geq 98\%$ ”“政策知晓度 $\geq 90\%$ ”等可量化、可操作的标准。建立指标与预算资金衔接机制，对“提升政务服务能力”等需资金支撑的任务，制定资金投入与指标达成的对应关系表，确保绩效评价与资金使用紧密挂钩。

二是强化绩效自评与结果应用。提升自评针对性，结合部门工作任务特点和项目实际，在通用指标体系基础上补充设计个性指标，避免自评流于形式。规范自评报告编制，明确报告需包含工作完成情况、存在问题、原因分析、改进措施等核心内容，杜绝粗糙简略。建立评价结果闭环应用机制，将绩效评

价结果与下一年度预算安排、工作改进直接挂钩，对发现的问题建立整改台账，明确整改时限与责任主体，定期开展“回头看”，破解“评价与应用两张皮”问题。

七、其它需说明的情况

无。

附件：1. 绩效目标表

2. 绩效评价指标体系及评分表

3. 1. 部门整体支出情况表

3. 2. 抽样点资金使用情况表

4. 抽样点发现问题汇总表

5. 调查问卷

6. 绩效评价报告意见反馈表（部门）

7. 绩效评价报告意见反馈采纳情况表（部门）

8. 绩效评价报告意见反馈表（科室）

9. 绩效评价报告意见反馈采纳情况表（科室）

云南啟元管理咨询有限公司
二〇二五年十二月二十五日



**嵩明县政务服务管理局 2024 年部门
整体支出绩效评价报告附件**

预算申报绩效目标表
(2024年度)

项目名称：嵩明县政务服务管理局2024年部门整体支出绩效评价

年度目标				(一) 做好事项动态化管理 严格按照国务院取消行政许可事项相关要求，逐项核查嵩明县实施行政许可事项，全面清理国家、省已取消、合并实施和调整的事项，及时进行动态调整并对外公布。 (二) 深化行政审批中介服务改革 建立横向到边、纵向到底的督办机制，县级审批部门及时、认真开展投资审批中介超市的审核工作，县政务服务局做好审核部门督促工作。 (三) 持续抓好“互联网+政务服务”工作 一是进一步提升政务服务各项指标，为群众和企业提供方便快捷优质高效的政务服务；二是持续推动“跨省通办”，为全国经济资源的有效配置和流转，人才的流动提供便利；三是持续做好“全市能办”“就近办”“就办办”工作，让群众用最短路程、最短时间办事；四是进一步深化“七办”工作；五是做好全县政务实施部门“应进必进”督促整改工作；六是提升政务服务能力。					
绩效指标				指标值		指标说明		指标设定依据及指标值数据来源	
一级指标	二级指标		三级指标						
	数量指标	严格按照行政许可审批时限要求，加强行政审批服务事项办理率			=100%				
		更好在为投资者提供优质、高效、便捷的审批服务及投资者后期所需相关跟进服务			≥100%				
产出指标	在规定时间内完成			≥100%					
	质量指标	交易各环节服务工作严格按照法规规定时限100%完成			=100%				
		本着办事不求人，审批不求人，最多跑一次			=100%				
效益指标	经济效益指标			≥100%					
	生态效益指标			≥100%					
	可持续影响指标			=100%					
满意度指标	服务对象满意度			≥90%					
	调查户满意度			≥90%					

绩效评价绩效目标表
(2024年度)

项目名称：嵩明县政务服务管理局2024年部门整体支出绩效评价

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实现“高效办成一件事”改革要求，聚焦政务服务标准化、规范化、便利化提升，以数字赋能和改革创新为双轮驱动，统筹推进政务服务提质、营商环境优化、公共资源交易规范三大重点任务，构建泛在可及、智慧便捷、公平普惠的政务服务体系，切实增强企业群众办事获得感与满意度。为全县经济社会高质量发展提供坚实政务服务保障。				以近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实现“高效办成一件事”改革要求，聚焦政务服务标准化、规范化、便利化提升，以数字赋能和改革创新为双轮驱动，统筹推进政务服务提质、营商环境优化、公共资源交易规范三大重点任务，构建泛在可及、智慧便捷、公平普惠的政务服务体系，切实增强企业群众办事获得感与满意度。为全县经济社会高质量发展提供坚实政务服务保障。			
年度目标				以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实现“高效办成一件事”改革要求，聚焦政务服务标准化、规范化、便利化提升，以数字赋能和改革创新为双轮驱动，统筹推进政务服务提质、营商环境优化、公共资源交易规范三大重点任务，构建泛在可及、智慧便捷、公平普惠的政务服务体系，切实增强企业群众办事获得感与满意度。为全县经济社会高质量发展提供坚实政务服务保障。			
一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标说明	指标设定依据及指标值数据来源		
		政务服务	按上级推送应接尽接、≥80%、≥85%、稳步提升、≥1000件、≥40%、≥99%、≤0.05	①省政务服务平台指派事项承接发布数“按上级推送应接尽接”； ②承诺时限压缩比≥80%； ③全程网办和“零跑腿”比例≥85%； ④“高效办成一件事”办件量“稳步提升”； ⑤帮办代办服务件数≥1000件； ⑥即办件比例≥40%； ⑦网上可办率≥99%； ⑧平均跑动次数≤0.05	年初工作计划		

绩效指标			指标值	指标说明	指标设定依据及指标值数据来源
一级指标	二级指标	三级指标			
产出指标	职责履行	营商环境	≥4期、按需解决、100%、全覆盖、按需推广	①“轻简办”场景应用发布期数≥4期； ②企业诉求解决数（“局长坐诊接诉”）“按需解决”； ③营商环境投诉办结率100%； ④惠企政策联系人公布数“全覆盖”； ⑤政策宣传短视频制作期数“按需推广”	年初工作计划
		公共资源交易	100%、稳步提升、按需减免、力争100%	①进场交易项目电子化率100%； ②远程异地评标项目数“稳步提升”； ③依法进场工程建设项目远程异地评标率100%； ④投标保证金减免金额“按需减免”； ⑤1,000万元以下项目投标保证金免收取率100%； ⑥1,000万元以上项目保函保单推广率“力争100%”； ⑦进场交易项目节约资金率“稳步提升”	年初工作计划
		标准化与监管建设	100%	①政务服务事项办事指南与权力清单关联率100%； ②“互联网+监管”实施清单完善率100%； ③行政许可事项清单执行规范率100%； ④县、镇（街道）政务服务事项承接发布率100%； ⑤公共资源交易隐性壁垒整改率100%	年初工作计划
		改革创新与示范	≥1个、≥1次、稳步下降、力争前列、争取荣誉	①营商环境创新案例入选数≥1个； ②典型经验推广次数≥1次； ③差评件下降率“稳步下降”； ④市级竞赛排名“力争前列”； ⑤表彰奖励情况“争取荣誉”	年初工作计划
效益指标	满意度	经济社会价值	100%、全力保障、持续增强	①企业开办、审批时限压缩达标率100%； ②重大项目落地保障率“全力保障”； ③市场主体发展支撑力“持续增强”	年初工作计划
		政务服务“好差评”整改满意率	100%	政务服务“好差评”整改满意率100%	项目台账
		营商环境投诉满意度	100%	营商环境投诉满意度100%	项目台账
		企业对助企服务满意度	≥95%	企业对助企服务满意度≥95%	项目台账
		政务服务好评率	≥99%	政务服务好评率≥99%	项目台账
		综合满意度	≥90%	用于反映和考核县政务服务管理局相关工作人员及社会公众对单位履职满意度情况。	问卷调查

绩效评价指标体系及评分表

项目名称: 嵩明县政务服务管理局 2024 年部门整体支出绩效评价

一级 指标	二级 指标	三级 指标	指标解释	指标解释	评分标准	得分	扣分原因及备注
决策 (15分)	目标设定 (6分)	绩效目标合理性	3	评价要点: ①是否符合部门“三定”方案确定的职责; ②是否符合部门制定的中长期发展规划; ③是否符合部门年度工作任务。	①符合国家和法律法规、国民经济和社会发展规划, 得0.75分; ②完整准确反映部门确定的中长期发展规划, 得0.75分; ③完整准确反映部门年度工作任务, 得0.75分。	3	
		绩效目标明确性	3	评价要点: ①是否清晰明确, 符合国家法律法规; ②是否清晰明确, 符合国家法律法规; ③是否清晰明确, 符合国家法律法规; ④是否清晰明确, 符合国家法律法规。	①部门整体绩效目标可细化分解为具体的工作任务, 得0.75分; ②绩效目标清晰明确, 完整, 数据量化并可考核, 得0.75分; ③与部门年度工作任务相对应, 得0.75分; ④与本年度部门预算资金相匹配, 得0.75分。	0.75	绩效目标存在较多问题: 一方面, 指标过于笼统, 未能体现部门年度工作任务, 且“行政事业性支出”等少数指标未体现部门年度工作任务, 仍存在与年度工作任务不匹配、部分指标未体现部门年度工作任务、部分指标未体现部门年度工作任务等问题。
	预算配置 (9分)	在取人员控制数	3	评价要点: ①是否按照《公务员法》(公务员录用/编制) ×100% ②是否按照《公务员法》(公务员录用/编制) ×100% ③是否按照《公务员法》(公务员录用/编制) ×100% ④是否按照《公务员法》(公务员录用/编制) ×100%。	①在取人员控制数为≤100%时, 得3分; ②在取人员控制数为>100%时, 每超过一个百分点扣0.5分, 扣完为止。	3	
		“三公经费”变动率	3	评价要点: ①“三公经费”变动率=[(本年度“三公经费”总额/上年度“三公经费”总额) ×100%] ②“三公经费”变动率=[(本年度“三公经费”总额/上年度“三公经费”总额) ×100%] ③“三公经费”变动率=[(本年度“三公经费”总额/上年度“三公经费”总额) ×100%] ④“三公经费”变动率=[(本年度“三公经费”总额/上年度“三公经费”总额) ×100%]。	“三公经费”变动率=[(本年度“三公经费”总额/上年度“三公经费”总额) ×100%] “三公经费”变动率=[(本年度“三公经费”总额/上年度“三公经费”总额) ×100%] “三公经费”变动率=[(本年度“三公经费”总额/上年度“三公经费”总额) ×100%] “三公经费”变动率=[(本年度“三公经费”总额/上年度“三公经费”总额) ×100%]。	0	“三公经费”2024年和2023年分别为1.800元、0元, “三公经费”变动率大于0, 扣3分。
管理 (8分)	管理制度健全性	制度使用合规性	2	评价要点: ①是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ②是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ③是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ④是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定。	①重点事项项目资金分配使用符合规定, 包括预算1分, 否则0分; ②80%及以上计划2分, 60%及以上计划1分, 40%及以上计划0.5分, 40%以下的计划0分。	3	
		资金使用合规性	2	评价要点: ①是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ②是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ③是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ④是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定。	①制定或具有预算资金管理、项目管理办法、内部控制管理制度、会计核算管理制度等管理制度, 得1分; ②相关管理制度合法、合规、完整, 得1分; ③管理制度得到有效执行, 得1分。	3.00	
	预算执行	预算执行率	1	评价要点: ①是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ②是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ③是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ④是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定。	出现①-④在考核事项, 未扣除0分。	2	
		预算执行率	1	评价要点: ①是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ②是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ③是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定; ④是否按照国家和地方相关法律法规以及有关专项资金管理办法的规定。	①按照预算内部分公开预算决算, 得0.5分; ②按照预算内部分公开预算决算, 得0.5分。	1	

绩效评价指标体系及评分表

项目名称：黄明县政务服务管理局 2024 年部门整体支出绩效评价

一级指标	二级指标	三级指标	指标分值	指标解释	指标说明	评分标准	得分	扣分原因及备注
效益指标 (30分)	社会效益	公共管理交易	9	反映单位公共管理交易工作完成情况	①进场交易项目电子化率 100%； ②受理并办结项目受理申请中标率 100%； ③依法建设工程建设项目受理中标率 100%； ④依法建设工程建设项目受理中标率 100%； ⑤1,000 元以下项目投标保证金收取率 100%； ⑥1,000 元以上项目投标保证金收取率 100%； ⑦进场交易项目节约资金率“稳步提升”；	全部完成得满分，否则按完成比例得分	9	
		改革创新与监管建设	8	反映单位深化改革与监管建设工作完成情况	①成本服务事项办事指南与权力清单关联率 100%； ②“互联网+监管”系统覆盖率 100%； ③行政决策事项项目决策流程规范率 100%； ④县、镇（街道）政务服务事项项目决策发布率 100%； ⑤公共数据资源目录隐性壁垒整改率 100%；	全部完成得满分，否则按完成比例得分	8	
		改革创新与示范	9	衡量工作创新性、可复制性及行业影响力，核心体现、项目创新、模式优化、服务开发创新的标杆效应与辐射价值	①营商环境创新案例入选数 ≥1 个； ②典型经验推广次数 ≥1 次； ③县、镇（街道）“放管服”改革案例； ④市、镇（街道）“放管服”改革案例； ⑤市、镇（街道）“放管服”改革案例；	①营商环境创新案例入选数 ≥1 个，得 2 分，否则不得分； ②典型经验推广次数 ≥1 次，得 2 分，否则不得分； ③县、镇（街道）“放管服”改革案例，得 2 分，否则不得分； ④市、镇（街道）“放管服”改革案例，得 1.5 分，否则不得分； ⑤市、镇（街道）“放管服”改革案例，得 1.5 分，否则不得分；	9	
		经济社会价值	9	衡量政务服务工作中以解决经济问题、市场活力激发、社会民生改善的成效和贡献，综合衡量服务效能、社会效益、社会性、社会性与可持续性	①企业开办、审批时限压缩达标率 100%； ②重大项目建设保障率“全力保障”； ③市场主体发展支持率“持续增强”；	①企业开办、审批时限压缩达标率 100%，得 3 分，否则不得分； ②重大项目建设保障率“全力保障”，得 3 分，否则不得分； ③市场主体发展支持率“持续增强”，得 3 分，否则不得分；	9	
	环境效益	政务服务“好差评”整改落实情况	2	反映评价问题整改的实效与公众认可程度	政务服务“好差评”整改完成率 100%	整改率“好差评”整改完成率 100%，得 2 分，否则按完成比例得分	2	
		营商环境投诉满意度	2	体现营商环境投诉响应与问题解决的质量	营商环境投诉满意度 100%	营商环境投诉满意度 100%，得 2 分，否则按完成比例得分	2	
		企业对政务服务满意度	2	反映对政务服务的评价、满意度与企业的关联度	企业对政务服务满意度 ≥95%	企业对政务服务满意度 ≥95%，得 2 分，否则按完成比例得分	2	
		政务服务好评率	2	反映政务服务质量与企业群众的主观感受体验	政务服务好评率 ≥99%	政务服务好评率 ≥99%，得 2 分，否则按完成比例得分	2	
		综合满意度	4	用于反映和考核政务服务管理局相关工作、社会公共对公共管理交易工作满意度情况。	①群众满意度 ≥90%，得 4 分； ②60% ≤ 群众满意度 < 90%，按群众满意度 = 群众满意度 / 标准分（4 分）； ③群众满意度 < 60%，不得分。	①群众满意度 ≥90%，得 4 分； ②60% ≤ 群众满意度 < 90%，按群众满意度 = 群众满意度 / 标准分（4 分）； ③群众满意度 < 60%，不得分。	4	
		合计	100					91.21

部门整体支出情况表

项目名称：嵩明县政务服务管理局2024年部门整体支出绩效评价

整体支出	上年结转	调整预算数			到位数	支出数	结余
		年初预算数	追加/调减 (+/-)	小计			
合计	0.00	7,706,219.05	-2,070,688.39	5,635,530.66	5,635,530.66	5,635,530.66	0.00
一、基本支出	0.00	3,986,219.05	269,136.82	4,255,355.87	4,255,355.87	4,255,355.87	0.00
1.人员经费		3,731,777.05	387,389.15	4,119,166.20	4,119,166.20	4,119,166.20	
2.公用经费		254,442.00	-118,252.33	136,189.67	136,189.67	136,189.67	
二、项目支出	0.00	3,720,000.00	-2,339,825.21	1,380,174.79	1,380,174.79	1,380,174.79	0.00
农村基础设施建设支出			550,000.00	550,000.00	550,000.00	550,000.00	
优化提升营商环境专项经费		1,000,000.00	-169,825.21	830,174.79	830,174.79	830,174.79	
政务大厅、交易大厅服务能力提升（采购人力资源服务）专项经费		200,000.00	-200,000.00				
2021年房屋租赁、一网四中心政务服务平台暨政务服务中心建设项目尾款专项经费		2,200,000.00	-2,200,000.00				
政务服务中心实体大厅标准化建设专项经费		320,000.00	-320,000.00				

单位：元

附件3-2

抽样点资金使用情况表

项目名称：嵩明县政务服务管理局2024年部门整体支出绩效评价

单位：元

序号	抽样点	上年结转	到位资金	已使用资金	结余资金	备注
	抽样合计	0.00	550,000.00	550,000.00	0.00	
1	农村基础设施建设支出	-	550,000.00	550,000.00		

抽样点发现问题汇总表

项目名称：嵩明县政务服务管理局2024年部门整体支出绩效评价

序号	抽样点	问题分类	问题明细分类	具体问题描述	涉及金额 (元)	备注
1	嵩明县政务服务管理局	预算执行	预算调整	年初预算数为7,706,219.05元，调整后预算数为5,635,530.66元，调整金额2,070,688.39元，预算调整率26.87%	-	
		预算配置	“三公经费”变动率	“三公经费”2024年和2023年分别为1,800元、0元，“三公经费”变动率大于0		
		绩效管理问题	绩效指标	绩效指标存在较多问题：一方面，指标虽对应了“行政审批办理、服务质量、营商环境”等任务，但“七办”“应进必进整改”等部分目标未匹配具体指标，且“行政审批事项办理率”等少数对应年度任务的指标外，仍有任务未覆盖；另一方面，指标本身缺陷突出，比如数量指标存在语病表述、“≥100%”这类不符合逻辑的量化标准，效益指标存在类型混淆（如将服务质量类内容归为经济效益）、无法量化（如“提升营商环境建设≥100%”无具体标准）、指标重复且逻辑不符（如“提升营商环境建设”同时归为生态效益与可持续影响指标，二者无关联）的问题，同时指标也未体现与预算资金的匹配关系，像“提升政务服务能力”所需资金对应的具体指标并不明确	-	
				开展绩效自评工作时，未结合部门工作任务和项目特点在绩效自评指标体系框架基础上补充设计个性指标，进行绩效自评，提交的《绩效评价报告（自评）》内容写的较为粗糙，过于简单，未对项目存在问题进行分析总结，且未对绩效评价结果进行应用		
		资产管理问题	现场盘点	县政务服务管理局按照《固定资产管理制度》对资产进行管理，但现场抽查时存在固定资产卡片存放地未及时更新，部分近年购进固定资产未填写使用科室、资产管理人等信息，核实确定存放实际地点；部分固定资产未贴卡管理	-	

附件 5

嵩明县政务服务管理局 2024 年部门整体支出
绩效评价调查问卷

1. 您的身份是？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 政务服务管理局工作人员（含行政、窗口服务、财务、运维等岗位）	23	29.49%
B. 社会公众（跳转至 12 题）	55	70.51%
本题有效填写人次	78	

2. 您所在岗位主要负责的部门核心工作是？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 审批服务管理（流程优化、业务指导）	17	73.91%
B. 政务公开与政策解读	4	17.39%
C. 部门预算执行与资金管理	1	4.35%
D. 信息化建设与大厅运维	1	4.35%
本题有效填写人次	23	

3. 2024 年部门核心职能（如“一网通办”推进、审批时限压缩）完成率约为？ [单选题]

选项	小计	比例
A. ≥95%（全部达标，部分超额完成）	23	100%
B. 80%-94%（大部分达标，少数待完善）	0	0%
C. 60%-79%（半数达标，部分未推进）	0	0%
D. <60%（多数未达标，职能履行不足）	0	0%
本题有效填写人次	23	

4. 部门跨科室/跨部门协作效率如何？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 高效（协作流程清晰，1-3天办结联动业务）	22	95.65%
B. 较高效（偶有协调延迟，不影响业务）	1	4.35%
C. 一般（多次协调，5-7天办结）	0	0%
D. 低效（协调困难，超7天未办结）	0	0%
本题有效填写人次	23	

5. 部门人员培训（含业务技能、服务礼仪、政策法规）覆盖情况？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 100%覆盖（每人每年≥4次培	20	86.96%

训)		
B. 80%-99%覆盖 (每人每年 2-3 次培训)	1	4.35%
C. 60%-79%覆盖 (部分人每年 1 次培训)	2	8.7%
D. < 60%覆盖 (多数人全年无培训)	0	0%
本题有效填写人次	23	

6. 部门预算执行率 (实际支出/年度预算) 及合规性如何? [单选题]

选项	小计	比例
A. 执行率 $\geq 90\%$ 且 100% 合规	21	91.3%
B. 执行率 80%-89% 且合规率 $\geq 90\%$	2	8.7%
C. 执行率 60%-79% 或合规率 80%-89%	0	0%
D. 执行率 < 60% 或合规率 < 80%	0	0%
本题有效填写人次	23	

7. 部门对群众反馈问题 (如投诉、建议) 的整改闭环率如何? [单选题]

选项	小计	比例
A. $\geq 95\%$ (整改后 100% 回访)	23	100%
B. 80%-94% (整改后 80% 以上回访)	0	0%

C. 60%-79%（部分整改，回访不足）	0	0%
D. < 60%（多数未整改或无回访）	0	0%
本题有效填写人次	23	

8. 您认为部门整体工作中最突出的难点是？（多选题） [多选题]

选项	小计	比例
A. 跨部门协作机制不健全	12	52.17%
B. 人员配备不足与业务量矛盾	7	30.43%
C. 信息化系统功能不完善	9	39.13%
D. 部分政策落地执行难度大	9	39.13%
E. 预算资金与实际需求不匹配	5	21.74%
本题有效填写人次	23	

9. 部门内部管理制度（如考勤、服务规范）的执行力度？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 严格执行（违规率< 5%）	23	100%
B. 较严格执行（违规率 5%-10%）	0	0%
C. 一般执行（违规率 10%-20%）	0	0%
D. 松散执行（违规率> 20%）	0	0%
本题有效填写人次	23	

10. 结合工作实际，您对优化部门整体工作有哪些具体建议？ [填空题]
无。

11. 您对部门 2024 年整体工作绩效的满意度？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 非常满意	23	100%
B. 满意	0	0%
C. 一般	0	0%
D. 不满意	0	0%
E. 非常不满意	0	0%
本题有效填写人次	23	

12. 您对政务服务管理局的核心职能（如审批服务、政务公开、投诉处理）的知晓程度？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 非常了解（清楚所有核心职能）	33	60%
B. 比较了解（知道主要职能）	17	30.91%
C. 不太了解（仅知道部分职能）	5	9.09%
D. 完全不了解	0	0%
本题有效填写人次	55	

13. 您通过政务服务管理局办理业务时，平均办结时长是否符合承诺时限？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 完全符合（100%按时办结）	49	 89.09%
B. 基本符合（80%以上按时办结）	5	 9.09%
C. 不太符合（50%-80%按时办结）	1	 1.82%
D. 完全不符合（<50%按时办结）	0	 0%
本题有效填写人次	55	

14. 您对政务服务窗口工作人员的服务态度（耐心、专业、礼仪）评价？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 非常好（全程耐心专业）	49	 89.09%
B. 较好（偶尔不够耐心，不影响办理）	6	 10.91%
C. 一般（态度敷衍，需反复询问）	0	 0%
D. 差（态度恶劣，故意刁难）	0	 0%
本题有效填写人次	55	

15. 您通过政务平台（官网、公众号）获取政策解读、办事指南的便捷性？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 非常便捷（快速找到所需信息）	49	 89.09%
B. 较便捷（需简单检索，能找	6	 10.91%

到)		
C. 不太便捷 (多次检索, 勉强找到)	0	0%
D. 不便捷 (无法找到或信息无效)	0	0%
本题有效填写人次	55	

16. 您反馈的政务服务问题 (如流程繁琐、信息错误) 是否得到有效解决? [单选题]

选项	小计	比例
A. 完全解决 (反馈后 3 天内处理到位)	47	85.45%
B. 基本解决 (反馈后 4-7 天处理)	8	14.55%
C. 部分解决 (反馈后有回应但未落地)	0	0%
D. 未解决 (反馈后无回应)	0	0%
本题有效填写人次	55	

17. 您认为政务服务管理局在 “一网通办” “跨省通办” 等信息化服务推进效果如何? [单选题]

选项	小计	比例
A. 效果极佳 (大部分业务可线上办)	44	80%
B. 效果较好 (部分业务可线上办)	9	16.36%
C. 效果一般 (仅少数业务可线上办)	2	3.64%

办)		
D. 无效果（无法线上办理）	0	0%
本题有效填写人次	55	

18. 您认为政务服务管理局整体工作中存在的主要问题是？（多选题） [多选题]

选项	小计	比例
A. 业务办理流程繁琐	15	27.27%
B. 工作人员服务不专业	10	18.18%
C. 线上服务功能不完善	25	45.45%
D. 政策解读不清晰	9	16.36%
E. 不清楚具体问题	17	30.91%
本题有效填写人次	55	

19. 您对政务服务管理局的政务公开工作（如预算、职能、办事结果公示）满意度？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 非常满意（信息全面、及时）	50	90.91%
B. 满意（信息较全面）	3	5.45%
C. 基本满意（信息不全面但关键信息有）	2	3.64%
D. 不满意（信息缺失、不及时）	0	0%
本题有效填写人次	55	

20. 为让政务服务管理局更好履行职能、提升服务，您有哪些建议？
[填空题]

序号	答案文本
26	加强管理，改进工作。
34	简化办事流程

21. 您对政务服务管理局 2024 年整体工作的满意度？ [单选题]

选项	小计	比例
A. 非常满意	49	89. 09%
B. 满意	5	9. 09%
C. 一般	1	1. 82%
D. 不满意	0	0%
E. 非常不满意	0	0%
本题有效填写人次	55	

附件 6

绩效评价报告意见反馈表

报告名称	《嵩明县政务服务管理局 2024 年部门整体支出绩效评价报告》 (征求意见稿)		
评价实施 中介机构	云南啟元管理咨询有限公司	联系人 及电话	张兴婷 15398556931
县级预算 部门 (单位)	嵩明县政务服务管理局	联系人 及电话	董友萍 13518760713
县级预算部门 (单位) 意见	无意见		
县级预算部门 (单位) 签章 确认	县级预算部门 (单位) (签章): 负责人签字: 陈博  2025 年 12 月 31 日		

注：具体意见不够填写时可单独另附纸。

绩效评价报告意见反馈采纳情况表(部门)

报告名称	嵩明县政务服务管理局2021年部门整体支出绩效评价报告		
县级预算部门 (单位)	嵩明县政务服务管理局	中介机构	云南啟元管理咨询有限公司
	部门(单位)意见	中介机构采纳意见	
	无意见。		

附件 8

绩效评价报告意见反馈表

报告名称	《嵩明县政务服务管理局 2024 年部门整体支出绩效评价报告》 (征求意见稿)		
评价实施 中介机构	云南啟元管理咨询有限公司	联系人 及电话	何平 13187808393
县财政局部门(单 位) 预算管理科	预算科	联系人 及电话	喻梦圆 67921403
科室意见			
科室签章确认	科室(签章): 负责人签字: 年 月 日		

注：具体意见不够填写时可单独另附纸。

绩效评价报告意见反馈采纳情况表 (科室)

高明县政务服务管理局2024年部门整体支出绩效评价报告

[illegible]



营业执照

统一社会信用代码

91530111MADCWMT35X



扫描二维码
“国家企业信用
信息公示系统”
了解更多登记、
备案、许可、监
管信息。

(副本)

副本编号: 1-1

名称 云南盛元管理咨询有限公司

类型 有限责任公司(自然人投资或控股)

法定代表人 李建兵

经营范围

一般项目: 企业管理咨询; 财务咨询; 税务服务; 财务资金
管理; 工程造价咨询业务; 工程造价咨询服务; 社会经济咨询服务; 融资咨询服务
含许可类信息咨询服务; 社会法规课题研究; 社会风险评估; 业务
培训(不含教育培训、职业技能培训等需取得许可的培训);
(除依法须经批准的项目外, 凭营业执照依法自主开展经营活动)



注册资本 壹佰万元整

成立日期 2024年03月06日

住所

云南省昆明市官渡区矣六街道办事处矣六
社区居委会昆翔路315号永水清华G1栋4单
元1001



登记机关

2024

年3月6日

国家企业信用信息公示系统网址: <http://yn.gsxt.gov.cn>

请于每年1月1日至6月30日在国家企业信用信息公示系统(云南)报送上一年度年报并公示, 当年设立登记的, 自下一年起报送并公示。逾期未年报的, 将依法处理。

国家市场监督管理总局监制

