



明博  
MINGBO

做用户心中**最具**活力的公司

# “一网通办”及信息化建设经费 项目绩效评价报告

委托单位：昆明市呈贡区财政局

评价机构：云南明博会计师事务所（普通合伙）

报告编号：云明博咨字〔2024〕第 037-05 号

项目评价起止时间：2024 年 6 月 18 日-2024 年 12 月 2 日

评价报告出具时间：2024 年 12 月 2 日

地址：昆明市五华区人民中路右弼大厦 16 楼

邮编：650000

电话：13769111640



评价分值： 84.94 评价等级： 良

## 概要表

金额单位：万元

项目名称	“一网通办”及信息化建设经费项目		开展评价年度	2023年		
评价类型	项目支出绩效评价		区级财政部门(单位)预算管理处	昆明市呈贡区财政局行政文教科		
区级预算部门(单位)	昆明市呈贡区政务服务管理局		联系人及联系方式	陈柯颖 15808871255		
评价机构	云南明博会计师事务所(普通合伙)		项目负责人及联系方式	张青 18087425095		
自评方式	部门分级自评	自评分值	100	自评等级	优	
评价方式	政府采购第三方机构	评价分值	84.94	评价等级	良	
子项目数	1	抽查子项目数	1	占比(%)	100%	
项目类数	1	抽查类数	1	占比(%)	100%	
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
	41.36				41.36	
	抽查资金	41.36		抽查资金占比(%)	100%	
抽查区域	呈贡区					
有效问卷数	发放问卷70份,回收有效问卷70份,工作人员20份,其中社会公众50份。	达到满意以上份数	工作人员调查问卷达到满意以上18份,受益群众调查问卷达到满意以上39份。	满意度得分	工作人员满意度88%,社会公众满意度85.20%,综合满意度=工作人员满意度88%*30%+社会公众满意度85.20%*70%=86.04%	



# 目 录

摘 要 .....	1
一、基本情况 .....	1
(一) 项目概况 .....	1
(二) 项目资金安排情况 .....	2
(三) 项目实施内容 .....	3
(四) 项目绩效目标设立情况 .....	3
(五) 组织管理情况 .....	5
二、绩效评价工作开展情况 .....	6
(一) 绩效评价目的、对象和范围 .....	6
(二) 绩效评价原则、指标体系、方法、标准和抽样 .....	7
(三) 绩效评价工作过程 .....	10
三、绩效评价结论 .....	13
(一) 绩效评价综合结论 .....	13
(二) 绩效目标实现情况 .....	13
四、绩效评价情况分析 .....	15
(一) 决策情况分析 .....	15
(二) 过程情况分析 .....	17
(三) 产出情况分析 .....	18
(四) 效益情况分析 .....	20
五、存在问题 .....	21
(一) 预算编制质量不高，缺乏合理性 .....	21
(二) 预算绩效管理工作的开展不到位 .....	22
六、建议 .....	23
(一) 增强预算编制科学性，提升预算管理水平 .....	23
(二) 增强预算绩效管理意识，强化预算管理工作 .....	23
七、其他需说明的情况 .....	24



# 摘 要

## 一、基本情况

为贯彻落实中央关于深化“放管服”改革优化营商环境的决策部署和《国务院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）精神，通过数字化手段，推动政务服务事项的在线办理与信息共享，实现政务服务“一网通办”，昆明市呈贡区政务服务管理局（以下简称“政务服务管理局”）开展“一网通办”及信息化建设经费项目，在呈贡区打造24小时政务自助服务专区，为群众提供高效快捷服务，实现业务申请从“窗口固定时间办”变为“群众随时自助办”。

政务服务管理局根据《昆明市人民政府办公室关于印发<进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知 云南省政务服务平台移动端建设工作方案>重点工作任务清单的通知》《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》等文件，规范了项目申报、组织流程和工作要求，严格按合同约定付款。

## 二、绩效评价结论

政务服务管理局“一网通办”及信息化建设经费项目绩效评价得分84.94分，评价等级为“良”。

经评价，“一网通办”及信息化建设经费立项依据充分、立项程序规范，组织保障到位，采购程序规范，资金使用合规。项目的实施，提高了工作人员的办事效率和社会公众办事的便利性，发挥了项目效益。社会公众和工作人员满意度较高。但项目实施过程中，仍存在项目自评工作不规范，预算编制质量不高，项目绩效目标设置不全面、绩效指标未细化等问题。

### 三、存在的主要问题

#### （一）预算编制质量不高，缺乏合理性

年初预算编制不全面。政务服务管理局年初申报预算 17 万元，后又追加预算 24.36 万元。预算资金调整过大，资金量与工作任务未完全合理匹配，致使预算编制质量不高。

#### （二）预算绩效管理工作开展不到位

##### 1. 项目绩效目标不全面、未完整细化绩效指标

一是政务服务管理局开展的“一网通办”及信息化建设经费项目，预算申报时设定的总体目标与年度目标未作明确；项目预期产出效益和效果与正常的业绩水平不相符，如满意度指标中“服务对象满意度=80%”低于正常预期效果。

二是政务服务管理局根据项目绩效目标设置的产出、效益指标细化分解不足，未能全面反映项目的实施内容。如产出指标仅设置两个三级指标，效益指标仅设置一个三级指标；部分绩效目标的三级指标评（扣）分指标值设置不合理，如数量指

标“保障 3 个 24 小时政务服务自助服务专区的运转”的评(扣)分标准为“故障率超 50%扣 100 分”未结合实际情况设置。

## 2. 项目支出绩效自评不规范

政务服务管理局按照规定开展了“一网通办”及信息化建设经费项目的自评工作，但自评过程中未结合项目特点补充设计个性指标，自评依据不充分，自评得分不合理，如“一网通办”及信息化建设经费实施不涉及生态环境方面效益，但自评表中此项评分得满分 8 分的评价不够客观合理。自评报告质量方面，绩效评价指标分析情况阐述不清晰，未能切实反映资金使用取得的效益。

## 四、建议

### (一) 增强预算编制科学性，提升预算管理水平

政务服务管理局编制预算时按照新《预算法》及其实施条例的相关规定，结合项目实际情况，综合考虑上一年度预算执行情况和本年度预算收支变化因素，科学、合理地编制本年度项目预算表，避免项目实际执行与预算申请出现较大偏差的情况。

### (二) 增强预算绩效管理意识，强化预算管理工作

一是申报年初预算时应认真分析项目年度实施的重点内容，梳理项目绩效目标，以“做什么事，解决什么问题，达到什么目的”为框架，根据项目绩效目标和特点，对设定的绩效

指标开展充分调查研究和合理测算，考虑历史、行业水平，定量和定性结合、科学合理地设定绩效指标值。绩效指标应具体、可衡量，全面反映项目绩效。强化绩效目标对项目实施的引导、约束作用，提升绩效管理水平。

二是规范项目自评工作，提高项目自评工作的重视程度，按照上级要求运用科学合理的绩效评价指标和方法开展绩效自评工作；加强绩效自评业务培训，提高自评报告水平；建立健全部门内部绩效管理协调机制，明确责任分工，谁自评，谁负责；根据项目特点和项目实际情况，制定清晰、细化、可衡量的绩效指标后，根据绩效指标、实施情况和绩效情况，进行客观的评价，提高评价质量。

# “一网通办”及信息化建设经费项目 绩效评价报告项目

根据《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）、《云南省省级财政支出预算绩效评价操作规程（试行）》（云财评审〔2016〕39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）、《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）、《昆明市呈贡区人民政府办公室关于印发〈昆明市呈贡区全面实施预算绩效管理实施细则〉的通知》（呈政办发〔2019〕31号），云南明博会计师事务所（普通合伙）接受昆明市呈贡区财政局（以下简称“呈贡区财政局”）委托，于2024年6月至2024年8月对昆明市呈贡区政务服务管理局（以下简称“政务服务管理局”）“一网通办”及信息化建设经费项目开展绩效评价。评价以项目实施单位提供资料和相关制度为基础，结合对项目管理、财务管理等资料的检查，形成绩效评价报告。现将评价情况报告如下：

## 一、基本情况

### （一）项目概况

为贯彻落实中央关于深化“放管服”改革优化营商环境的

决策部署和《国务院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）精神，通过数字化手段，推动政务服务事项的在线办理与信息共享，实现政务服务“一网通办”，政务服务管理局开展“一网通办”及信息化建设经费项目，在呈贡区打造24小时政务自助服务专区，为群众提供高效快捷服务，实现业务申请从“窗口固定时间办”变为“群众随时自助办”。

政务服务管理局根据《昆明市人民政府办公室关于印发落

实

<进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知 云南省政务服务平台移动端建设工作方案>重点工作任务清单的通知》、《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》等文件，规范了项目申报、组织流程和工作要求，严格按合同约定付款。

## （二）项目资金安排情况

### 1. 预算批复和下达情况

根据《昆明市呈贡区财政局关于批复2023年部门预算的通知》（呈财行〔2023〕31号）、《昆明市呈贡区政务服务管理局关于追加2023年预算的请示》（呈政务请〔2023〕7号）、《呈贡区政府办收文处理笺》，“一网通办”及信息化建设经费2023年年初申报预算17万元，后又追加预算24.36万元，共计41.36万元。年初预算资金实际到位17万元，追加资金

实际到位 24.36 万元，合计 41.36 万元，资金到位率 100%。

## 2. 资金使用情况

截至 2023 年 12 月 31 日，“一网通办”及信息化建设经费应到位资金 41.36 万元，实际到位 41.36 万元，资金到位率 100%；实际支付 41.36 万元，预算执行率为 100%。

### （三）项目实施内容

“一网通办”及信息化建设项目实施内容为：统筹推进呈贡区政务服务中心信息化建设，加快打通信息壁垒，保证网络信息的流畅、自助终端设备正常运行，逐步实现政务服务信息共享共用，打造智慧化、便利化政务服务工作平台，为政务服务工作提供支持和保障。同时，通过“e 办通”政务服务自助终端，推动昆明市高频政务服务事项“自助办”“就近办”和“跨省通办”，提高办事效率，增加民众办事的便利性。

### （四）项目绩效目标设立情况

#### 1. 预算批复（申报）绩效目标和绩效指标情况

##### （1）预算批复（申报）绩效目标

为统筹推进呈贡区政务服务中心信息化建设，加快打通信息壁垒，逐步实现政务服务信息共享共用，打造智慧化、便利化的政务服务工作平台，为政务服务工作提供支持和保障。在呈贡区打造 24 小时政务自助服务专区，为群众提供高效快捷服务，实现业务申请从“窗口固定时间办”变为“群众随时自助办”。

## （2）批复（下达）的绩效指标

根据政务服务管理局“一网通办”及信息化建设项目绩效目标表，该项目绩效目标有产出指标、效益指标、满意度指标3个一级指标，细化分解成4个绩效指标：数量指标、质量指标、社会效益指标和服务对象满意度指标。

详见附件2-1：《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

政务服务管理局预算申报的绩效目标基本符合项目预期要达到的目标。绩效指标的设置与项目实施方案规划的内容相符，但绩效目标分解的细化、量化不足，未能全面、清晰反映项目产出和效益情况。通过前期实地调研，调查组与被评价单位进行有效沟通，依据项目的实施进度、功能特性，明确项目在一定时期内的总体产出和效益，以定性和定量相结合的方式确定项目所需实现的目标，在政务服务管理局绩效目标表的基础上对部分绩效指标进行了补充，调整后的绩效指标如下：

产出指标：数量指标更改为“呈贡区政务服务中心大厅、局办公室网络、大屏、统一信息发布终端业务内容维护率”、“呈贡区好差评业务维护率”和“业务办理量达标率”；质量指标更改为“设备或网络运转情况”和“验收合格率”；增加时效指标更改为“差评事项的整改、反馈及时性”和“设备故障维护及时性”。

效益指标：社会效益指标更改为“推动呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化”和“保障公众信息安全防护”；增加可持续影响指标“项目可持续性”，满意度指标由“服务对象满意度指标”更改为“综合满意度”。

详见附件 2-2：《本次绩效评价绩效目标表》。

## （五）组织管理情况

### 1. 职责分工

“一网通办”及信息化建设经费项目涉及财政部门和项目具体实施单位，其主要职责分工如下：

政务服务管理局：建立项目工作领导小组，开展前期调研和规划，组织实施招投标事项，确保招投标的公开透明性，监督实施网络和设备维护单位的工作完成的及时有效性，在保证质量的前提下使得资金的效益发挥最大。

财政部门：主要职责是资金的拨付及绩效管理。呈贡区财政局根据预算申报资料下达财政资金预算批复，后期组织开展专项资金的绩效评价管理工作。

### 2. 管理制度

按照《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨 2022 年营商环境“政务服务”指标攻坚工作方案〉的通知》《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知 云

南省政务服务平台移动端建设工作方案>重点工作任务清单的通知》《国务院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）、《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》、《昆明市呈贡区政务服务管理局关于印发<昆明市呈贡区政务服务管理局财务管理制度（试行）>的通知》（呈政务通〔2022〕5号）等制度对“一网通办”及信息化建设经费项目进行管理，规范项目申报、组织流程及相关工作要求。

## 二、绩效评价工作开展情况

### （一）绩效评价目的、对象和范围

#### 1. 绩效评价的目的

通过开展绩效评价，客观反映“一网通办”及信息化建设经费项目的开展情况和实施效果，以及后期管理情况。通过分析绩效目标完成情况，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. 绩效评价的对象和范围

本次绩效评价对象为“一网通办”及信息化建设经费41.36万元，绩效评价范围为项目开展情况、资金使用情况、项目实

施效果等内容。

## （二）绩效评价原则、指标体系、方法、标准和抽样

### 1. 绩效评价原则

本次绩效评价遵循科学公正、统筹兼顾、激励约束、公开透明的基本原则：

（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、公正地反映。

（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。

（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. 绩效评价指标体系

根据项目相关性、重要性、可比性、经济性、系统性原则，结合《昆明市呈贡区人民政府办公室关于印发〈昆明市呈贡区全面实施预算绩效管理实施细则〉的通知》（呈政办发〔2021〕31号）等相关规定设立相应的指标。本项目设置4个一级指标（决策、过程、产出、效益）；11个二级指标（项目立项、绩效目标、资金投入、资金管理、组织实施、产出数量、产出质

量、产出时效、社会效益、可持续影响、满意度)；22个三级指标。

详见附件3:《评价指标体系及评分》。

### 3.绩效评价方法

本次绩效评价采取评价组评价(含资料核查和现场评价)、征求被评价部门意见、出具正式评价报告的程序开展评价工作。主要采用比较法、公众评判法、综合评价法、资金审核法、实地评价法等评价方法。

(1)比较法:依据项目设立时的预算申报文件、预算批复下达文件等资料进行纵向对比,通过对比项目预期目标和实际产出与效益,分析项目产出数量、质量的完成情况,分析项目实施产生的社会效益、生态效益、可持续性影响、满意度等效益指标,并对相关佐证资料进行逐一分析、对比分析项目预期目标的实现情况。

(2)公众评判法:通过现场调查及二维码发放电子调查问卷等方式,了解“一网通办”及信息化建设经费项目实施过程存在的问题,以及项目实施后对当地社会、经济、群众生产生活等各方面的正(负)面影响,同时获取主管部门、受益群众等对项目的满意度评价、项目改进意见建议。评价组也将调查及调查问卷获取的数据作为项目建设成效、综合满意度提供定性与定量评价的依据。

（3）综合评价法：从政务服务管理局获取项目立项政策文件、预算批复、项目管理和资金管理办、项目规划方案、资金收支会计账簿等资料，通过查阅资料了解项目绩效目标的实现情况，为评价工作收集充分、有效的证据。综合从决策、过程、产出、效益四个维度出发，结合项目特点与重点设置评价指标体系，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。

（4）资金审核法：通过对财务原始凭证的核查，对资金拨付及使用情况进行梳理和检查，对未及时拨付、资金沉淀闲置的原因进行追溯分析，结合各种统计报表对相关数据勾稽关系进行对比分析，发现疑点时应延伸检查，通过对资金流向的追溯，判断资金使用的合规性、合理性和相关性。

#### （5）实地评价法

绩效评价工作组根据分工，采用资料收集与数据填报、档案资料研究、实地调研、问卷调查等方式，组织开展实地评价。实地评价过程中，根据评价项目绩效评价目标及内容设置绩效评价指标体系、设计基础数据采集表，拟定资料清单和实地调研清单，向政务服务管理局有关部门和人员现场收集项目资料或进行现场随机访谈。

### 4. 绩效评价标准

绩效评价标准通常包括计划标准、历史标准，用于对绩效

指标完成情况进行比较。本次绩效评价中主要使用两类标准进行评价：

1. 计划标准：根据项目自评报告、合同等对项目申报时设置的绩效目标及绩效指标进行调整，并以调整后的绩效目标、绩效指标作为绩效评价的计划标准。

2. 历史标准：项目设置的相应绩效目标及绩效指标不够明确但存在历史数据的，以历史数据为比较标准。

本次绩效评价采用百分制，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等级分为：优（得分 $\geq 90$ 分）；良（ $80 \leq$ 得分 $< 90$ 分）；中（ $60 \leq$ 得分 $< 80$ 分）；差（得分 $< 60$ 分）。

#### 5. 绩效评价抽样

（1）项目资料及资金 100%全覆盖：本次绩效评价收集了项目前期申报资料、相关单位管理制度、实施进展情况、项目资金支付流水及财务凭证、阶段性成果等资料，实现了对项目过程资料和资金支出全覆盖评价。

（2）实地评价抽样：为进一步验证所收集项目数据的真实性、完整性、准确性，绩效评价组综合考虑“一网通办”及信息化建设经费项目的区域分布和资金投入情况，对政务服务管理局资金使用情况进行实地勘察。

#### （三）绩效评价工作过程

## 1. 开展前期调研

在接受委托对项目开展绩效评价后，评价工作组及时与部门及区财政局沟通，了解项目的基本情况，包括项目实施背景、实施内容、预算安排情况、组织实施流程、资金拨付情况、项目进度情况、绩效自评情况等，并收集相关文件资料。组织组员对收集到的与项目相关的文件资料进行研读，并查阅与项目实施密切相关的规章制度、文件规定，力求对项目全方位了解。

## 2. 数据填报和采集

评价工作组就所需采集的数据与实地评价的抽样单位进行沟通，并赴现场收集项目资金使用情况、目标完成情况、项目管理制度与执行情况及效果实现情况等相关资料，所有数据经核查后汇总。

## 3. 社会调查

根据实施方案中确定的调查对象、调查内容和抽样方式，评价工作组以问卷调查的形式对“一网通办”及信息化建设经费项目开展满意度调查，共发放问卷 70 份，回收有效问卷 70 份，问卷有效回收率 100%。

## 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，要求被评价单位对资

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。通过充分收集、分析和加工数据信息，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，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地定量、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区财政局的要求，提炼结论、撰写报告，并与被评审单位保持充分的沟通，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

政务服务管理局“一网通办”及信息化建设经费项目绩效评价得分 84.94 分，评价等级为“良”。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	20	15.00	75.00%
过程	20	18.00	90.00%
产出	30	30.00	100.00%
效益	30	21.94	73.13%
合计	100	84.94	84.94%

经评价，“一网通办”及信息化建设经费立项依据充分、立项程序规范，组织保障到位，采购程序规范，资金使用合规。项目的实施，提高了工作人员的办事效率和社会公众办事的便利性，发挥了项目效益。社会公众和工作人员满意度较高。但项目实施过程中，仍存在项目自评工作不规范，预算编制质量不高，项目绩效目标设置不全面、绩效指标未细化等问题。

#### （二）绩效目标实现情况

根据评价情况，项目设置的产出和效益三级绩效指标 11 个，7 个绩效指标已完成，4 个指标部分完成，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 指标	数量 指标	呈贡区政务服务中心大厅、局办公室网络、大屏、统一信息发布终端业务内容维护率	≥ 100%	全部 完成	根据《业务&网络&窗口等调整申请》《呈贡区政务服务中心大厅日常巡检记录》，技术员根据各单位及政务中心需要，进行内容及发布调整维护，呈贡区政务服务中心大厅及局办公室网络维护率 100%。
		呈贡区“好差评”业务维护率	≥ 100%	全部 完成	根据《呈贡区服务器巡检信息记录表》，总结“良好”，呈贡区“好差评”业务维护率 100%。
		业务办理量达标率	≥ 100%	全部 完成	2023 年共办理 1396 项业务，业务达标率 116.33%。
	质量 指标	验收合格率	合格	全部 完成	对服务质量进行验收，约定了质量保证金，验收合格率 100%。
		设备或网络运转故障发生率	未发生	全部 完成	设备和网络发生故障次数降低，重新采购设备使用及资金支付不涉及政务管理局。
	时效 指标	“差评”事项的整改、反馈及时性	≤15 个工作日	全部 完成	根据《政务服务“好差评”工作推进情况》，呈贡区政务局 1 月-10 月共督促差评整改件 24 件，整改率为 100%；同时对 24 件差评事件整改情况进行了全覆盖回访。
		设备故障维护及时性	≤48 小时	全部 完成	根据《政务中心软件及硬件维护工单》，设备故障维护及时。
效益 指标	社会 效益	推动呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化	显著 提升	部分 完成	90.33%的调查对象认为项目实施形成的效果明显，从而推动呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化。剩余 9.67%的调查对象认为操作流程略显繁琐，未充分考虑年长者的情况。
		保障公众信息安全防护	非常 有信心	部分 完成	88%的调查对象认为项目实施增加了对个人信息安全保障的信心。剩余 12%的调查对象认为网络均存在个人信息泄露风险。
	可持 续影 响	项目可持续性	可持 续	部分 完成	2023 年云南省政务服务平台发生 24 件差评投诉，涵盖系统运行不畅、办事流程不规范等问题。
	满意 度	综合满意度	≥95%	部分	通过对受益公众的问卷调查，综合

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			
				完成	满意度为 86.04%。剩余 13.96%的调查对象认为可以进一步开发线上办理的业务类型，减少需要到现场办理的业务

#### 四、绩效评价情况分析

##### （一）决策情况分析

决策部分满分为 20 分，此次绩效评价得分 15 分，得分率为 75%，具体分析如下：

##### 1. 项目立项

（1）立项依据充分性：根据《昆明市呈贡区财政局关于批复 2023 年部门预算的通知》（呈财行〔2023〕31 号）、《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨 2022 年营商环境“政务服务”指标攻坚工作方案〉的通知》《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知 云南省政务服务平台移动端建设工作方案〉重点工作任务清单的通知》《呈贡区智慧政务项目建设方案》的文件要求设立项目，项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，符合行业发展规划和政策要求，与部门职责范围相符，属于政务服务管理局部门履职所需。根据评分标准，本项指标得满分。

（2）立项程序规范性：项目事前已经过必要的决策环节，

按照规定的程序申请设立，审批文件、材料符合相关要求。根据评分标准，本项指标得满分。

## 2. 绩效目标

(1) 绩效目标合理性：根据《昆明市呈贡区政务服务管理局职能职责》《“一网通办”及信息化建设经费项目绩效目标表》，政务服务管理局年初申报预算时申报了项目年度绩效目标，项目绩效目标与实际工作内容具有相关性，但是未明确区分总体目标和年度目标；项目绩效目标未能充分反映项目实施的预期产出和效益，项目预期产出效益和效益与正常的业绩水平不相符，如满意度指标中“服务对象满意度=80%”低于正常预期效果。根据评分标准，本项指标扣 2 分，得 1 分。

(2) 绩效指标明确性：根据《“一网通办”及信息化建设经费项目绩效目标表》，绩效目标已分解为产出、效益、满意度 3 个一级指标，分解的绩效指标与实际工作内容具有相关性，已将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，但是产出、效益指标细化分解不足，如产出指标仅设置两个三级指标，效益指标仅设置一个三级指标；绩效指标的评（扣）分标准设置不合理，如数量指标“保障 3 个 24 小时政务服务自助服务专区的运转”的评（扣）分标准为“故障率超 50%扣 100 分”未结合实际情况设置。根据评分标准，本项指标扣 2 分，得 1 分。

## 3. 资金投入

(1) 预算编制科学性：预算编制合理，预算内容与项目实施内容相匹配，但资金量与工作任务未完全匹配，如项目年初申报预算 17 万元，后又追加预算 24.36 万元。根据评分标准，本项指标扣 1 分，得 3 分。

(2) 资金分配合理性：资金分配合理，资金分配依据充分，项目资金均用于“一网通办”及信息化建设经费项目。根据评分标准，本项指标得满分。

## (二) 过程情况分析

过程部分满分为 20 分，此次绩效评价得分 18 分，得分率为 90%，具体分析如下：

### 1. 资金管理

(1) 资金到位率：根据《昆明市呈贡区财政局关于批复 2023 年部门预算的通知》（呈财行〔2023〕31 号）、《昆明市呈贡区政务服务管理局关于追加 2023 年预算的请示》（呈政务请〔2023〕7 号）、《呈贡区政府办收文处理笺》，政务服务管理局“一网通办”及信息化建设经费 41.36 万元，实际到位资金 41.36 万元，资金到位率 100%。根据评分标准，本项指标得满分。

(2) 预算执行率：截至 2023 年 12 月 31 日，“一网通办”及信息化建设经费项目实际到位 41.36 万元，实际支出 41.36 万元，预算执行率 100%。根据评分标准，本项指标得满分。

(3) 资金使用合规性：通过查看主管部门明细账、凭证，涉及“一网通办”及信息化建设经费已全部发放完毕，未发现存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，资金使用符合项目预算批复的用途，资金的拨付和使用有完整的审批程序和手续。根据评分标准，本项指标得满分。

## 2. 组织实施

(1) 管理制度健全性：项目按照《昆明市呈贡区政务服务管理局关于印发〈昆明市呈贡区政务服务管理局财务管理制度（试行）〉的通知》（呈政务通〔2022〕5号）制度对“一网通办”及信息化建设经费进行管理。根据评分标准本项指标得满分。

(2) 制度执行有效性：在项目管理的过程中，政务服务管理局遵守了相关法律法规和相关管理规定，项目调整及支出调整手续完备，流程合规。根据评分标准，本项指标得满分。

(3) 绩效自评开展情况：政务服务管理局按照呈贡区财政局要求，积极开展了项目绩效自评工作，各级指标赋分权重符合要求。但自评工作不到位，如《项目支出绩效自评指标评分表》未结合项目特点补充设计特色指标；自评数据不准确，如《项目支出绩效自评指标评分表》实际完成值无数据支撑。根据评分标准，本项指标扣2分，得1分。

## (三) 产出情况分析

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

### 1. 产出数量指标

(1) 呈贡区政务服务中心大厅、局办公室网络、大屏、统一信息发布终端业务内容维护率：根据《业务&网络&窗口等调整申请》《呈贡区政务服务中心大厅日常巡检记录》，技术人员根据各单位及政务中心需要，进行内容及发布调整维护，呈贡区政务服务中心大厅及局办公室网络维护率 100%。根据评分标准，本项指标得满分。

(2) 呈贡区“好差评”业务维护率：根据《呈贡区服务器巡检信息记录表》，总结“良好”，呈贡区“好差评”业务维护率 100%。根据评分标准，本项指标得满分。

(3) 业务办理量达标率：根据《昆明市呈贡区政务服务管理局项目支出绩效评价报告》，2023 年政务服务管理局共承接处理 1396 项业务，业务达标率 116.33%。根据评分标准，本项指标得满分。

### 2. 产出质量指标

(1) 验收合格率：政务服务管理局对服务商的服务质量进行考核验收，签订的合同间接约定质量保证金方面的条款，验收合格率 100%。根据评分标准，本项指标得满分。

(2) 设备或网络正常运转：项目实施后设备和网络发生

故障次数降低，重新采购设备使用及资金支付不涉及政务管理局。根据评分标准，本项指标得满分。

### 3. 产出时效指标

(1) “差评”事项的整改、反馈及时性：根据《政务服务“好差评”工作推进情况》，政务服务管理局1月-10月共督促差评整改件24件，并对24件差评事件整改情况进行了全覆盖回访，整改率为100%。根据评分标准，本项指标得满分。

(2) 设备故障维护及时性：根据《政务中心软件及硬件维护工单》，设备故障维护做到当天处理。根据评分标准，本项指标得满分。

### (四) 效益情况分析

效益部分满分为30分，此次绩效评价得分21.94分，得分率为73.13%，具体分析如下：

#### 1. 社会效益指标

(1) 推动呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化：根据“一网通办及信息化建设经费项目”问卷调查结果，90.33%的调查对象认为项目实施对提升政务服务中心工作效率有提升，实施效果明显推动呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化。根据评分标准，本项指标扣0.58分，得5.42分。

(2) 保障公众信息安全防护：根据“一网通办及信息化建设经费项目”问卷调查结果，88%的调查对象认为项目实施

增加的调查对象对个人信息安全保障的信心。根据评分标准，本项指标扣 0.48 分，得 5.52 分。

## 2. 可持续影响指标

项目可持续性：项目制定了《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知 云南省政务服务平台移动端建设工作方案〉重点工作任务清单的通知》，政策内容符合呈贡区经济发展水平，政策执行在各部门共同监管下完成，项目执行后持续推进呈贡区政务服务中心信息化建设，为政务服务工作提供支持和保障。但 2023 年云南省政务服务平台发生 24 件差评投诉，涵盖系统运行不畅、办事流程不规范等问题，工作人员办理业务水平和群众办事的便利性有待提升。根据评分标准，本项指标扣 3 分，得满意度指标

### 综合满意度：

本次问卷调查共发放问卷 70 份，回收问卷 70 份，其中：发放工作人员调查问卷 20 份，回收 20 份，工作人员满意度 88%；发放社会公众调查问卷 50 份，回收 50 份，社会公众满意度 85.20%，综合满意度 86.04%。根据评分标准，本项指标扣 4 分，得 6 分。

## 五、存在问题

### （一）预算编制质量不高，缺乏合理性

年初预算编制不全面。政务服务管理局年初申报预算 17 万元，后又追加预算 24.36 万元，预算资金调整过大，资金量与工作任务未完全合理匹配，致使预算编制质量不高。

## （二）预算绩效管理工作开展不到位

### 1. 项目绩效目标不全面、未完整细化绩效指标

一是政务服务管理局开展的“一网通办”及信息化建设经费项目，预算申报时设定的总体目标与年度目标未作明确；项目预期产出效益和效果与正常的业绩水平不相符，如满意度指标中“服务对象满意度=80%”低于正常预期效果。

二是政务服务管理局根据项目绩效目标设置的产出、效益指标细化分解不足，未能全面反映项目的实施内容。如产出指标仅设置两个三级指标，效益指标仅设置一个三级指标；部分绩效目标的三级指标评（扣）分指标值设置不合理，如数量指标“保障 3 个 24 小时政务服务自助服务专区的运转”的评（扣）分标准为“故障率超 50%扣 100 分”未结合实际情况设置。

### 2. 项目支出绩效自评不规范

政务服务管理局按照规定开展了“一网通办”及信息化建设经费项目的自评工作，但自评过程中未结合项目特点补充设计个性指标、自评依据不充分，自评得分不合理，如“一网通办”及信息化建设经费实施不涉及生态环境方面效益，但自评表中此项评分得满分 8 分的评价不够客观合理。自评报告质量

方面，绩效评价指标分析情况阐述不清晰，未能切实反映资金使用取得的效益。

## 六、建议

### （一）增强预算编制科学性，提升预算管理水平

政务服务管理局编制预算时按照新《预算法》及其实施条例的相关规定，结合项目实际情况，综合考虑上一年度预算执行情况和本年度预算收支变化因素，科学、合理地编制本年度项目预算表，避免项目实际执行与预算申请出现较大偏差的情况。

### （二）增强预算绩效管理意识，强化预算管理工作

一是申报年初预算时应认真分析项目年度实施的重点内容，梳理项目绩效目标，以“做什么事，解决什么问题，达到什么目的”为框架，根据项目绩效目标和特点，对设定的绩效指标开展充分调查研究和合理测算，考虑历史、行业水平，定量和定性结合、科学合理设定绩效指标值，绩效指标应具体、可衡量，全面反映项目绩效，强化绩效目标对项目实施的引导、约束作用，提升绩效管理水平。

二是规范项目自评工作，提高项目自评工作的重视程度，按照上级要求运用科学合理的绩效评价指标和方法开展绩效自评工作；加强绩效自评业务培训，提高自评报告水平；建立健全部门内部绩效管理协调机制，明确责任分工，谁自评，谁

负责；根据项目特点和项目实际情况，制定了清晰、细化、可衡量的绩效指标后，根据绩效指标、实施情况和绩效情况，进行客观的评价，提高评价质量。

## 七、其他需说明的情况

无。

附件：1. 评价人员

2-1. 预算批复绩效目标表

2-2. 本次绩效评价绩效目标表

3. 评价指标体系及评分

4. 项目资金支出明细情况表

5. 问卷调查问题及结果统计表

6. 抽样点发现问题汇总表

7. 绩效自评报告

8. 绩效评价报告意见反馈表（部门）

9. 绩效评价报告意见反馈采纳情况表（部门）

10. 绩效评价报告意见反馈表（科室）

11. 绩效评价报告意见反馈采纳情况表（科室）

云南明博会计师事务所（普通合伙）

二〇二四年十二月二日



附件 1

# 绩效评价人员声明书

云南省昆明市呈贡区财政局：

本声明书是针对开展云南省昆明市呈贡区政务服务管理局“一网通办及信息化建设经费项目”计划实施情况绩效评估工作而提供。绩效评估的目的是对该项目的经济性、效率性和效益性进行客观、公正的评价，总结工作经验、指出存在问题、提出改进建议措施，以提高被评价单位项目管理、预算管理和财务管理水平。

绩效评价工作组人员	
序号	姓名
1	张青
2	王世雄
3	邱少鹏
4	黄缘
5	矣瑞

## 预算申报绩效目标表

(2023年度)

项目名称：“一网通办”及信息化建设经费

<b>总体目标</b>			2023年至2025年为统筹推进呈贡区政务服务中心信息化建设，加快打通信息壁垒，逐步实现政务服务信息共享共用，打造智慧化、便利化的政务服务工作平台，为政务服务工作提供支持和保障。在呈贡区打造24小时政务自助服务专区，为群众提供高效快捷服务，实现业务申请从“窗口固定时间办”变为“群众随时自助办”。		
<b>年度目标</b>			为统筹推进呈贡区政务服务中心信息化建设，加快打通信息壁垒，逐步实现政务服务信息共享共用，打造智慧化、便利化的政务服务工作平台，为政务服务工作提供支持和保障。在呈贡区打造24小时政务自助服务专区，为群众提供高效快捷服务，实现业务申请从“窗口固定时间办”变为“群众随时自助办”。		
<b>绩效指标</b>			<b>指标值</b>	<b>指标说明</b>	<b>指标设定依据及指标值数据来源</b>
<b>一级指标</b>	<b>二级指标</b>	<b>三级指标</b>			
产出指标	数量指标	保障3个24小时政务服务自助服务专区的运转	=3	保障3个24小时政务服务自助服务专区的运转（云上小镇、呈贡文化广场、广电苑智苑）	年初工作任务及具体工作实际情况
	质量指标	政务中心前后台信息化平台软、硬维护。	=100%	及时处理信息化平台软、硬出现的故障	年初工作计划
效益指标	社会效益指标	区政务服务中心信息化建设及24小时政务自助服务专区打造	=100%	为群众提供高效快捷服务，实现业务申请从“窗口固定时间办”变为“群众随时自助办”。	根据省市区制定的考核目标
满意度指标	服务对象满意度	切实提高办事群众的幸福感、获得感、满足感。	=80%	政务服务“好差评”管理系统、政务情况通报等	政务服务“好差评”管理系统、政务要情通报

### 绩效评价绩效目标表 (2023年度)

项目名称：“一网通办”及信息化建设经费项目

年度目标			统筹推进呈贡区政务服务中心信息化建设，加快打通信息壁垒，逐步实现政务服务信息共享共用，打造智慧化、便利化的政务服务工作平台，为政务服务工作提供支持和保障。在呈贡区打造24小时政务自助服务专区，为群众提供高效快捷服务，实现业务申请从“窗口固定时间办”变为“群众随时自助办”。保证设备及网络正常运行，杜绝出现设备故障、网络瘫痪等不良事项的发生。		
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	数量指标	呈贡区政务服务中心大厅、局办公室网络、大屏、统一信息发布终端业务内容维护率	≥100%	项目实施的实际维护次数与计划维护数的比率，用以反映和考核项目数量目标的实现程度。	设定依据：《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务指标攻坚工作方案”的通知〉》《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知〉、〈云南省政务服务平台移动端建设工作方案〉重点工作任务清单的通知》《呈贡区智慧政务项目建设方案》 数据来源：《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》《2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目合同书》《项目申报书》
		呈贡区“好差评”业务维护率	≥100%	项目实施的实际维护次数与计划维护数的比率，用以反映和考核项目数量目标的实现程度。	设定依据：《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务指标攻坚工作方案”的通知〉》《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知〉、〈云南省政务服务平台移动端建设工作方案〉重点工作任务清单的通知》《呈贡区智慧政务项目建设方案》 数据来源：《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》《2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目合同书》《项目申报书》
		业务办理量达标率	≥100%	考核项目实施后网络及设备正常运转，相应的业务办理量是否达标。	设定依据：《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务指标攻坚工作方案”的通知〉》《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知〉、〈云南省政务服务平台移动端建设工作方案〉重点工作任务清单的通知》《呈贡区智慧政务项目建设方案》 数据来源：《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》《2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目合同书》《项目申报书》
	质量指标	验收合格率	合格	考核是否对第三方中介机构的维护执行情况实行严格验收管理。	设定依据：《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务指标攻坚工作方案”的通知〉》《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知〉、〈云南省政务服务平台移动端建设工作方案〉重点工作任务清单的通知》《呈贡区智慧政务项目建设方案》 数据来源：《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》《2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目合同书》《项目申报书》
		设备或网络运转情况	未发生	设备和网络经维护后是否需要重新采购或更换。	设定依据：《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务指标攻坚工作方案”的通知〉》《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知〉、〈云南省政务服务平台移动端建设工作方案〉重点工作任务清单的通知》《呈贡区智慧政务项目建设方案》《国务院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） 数据来源：《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》《2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目合同书》《项目申报书》

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	时效指标	“差评”事项的整改、反馈及时性	≤15个工作日	“差评”事项的整改、反馈是否及时。	设定依据：《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务指标攻坚工作方案”的通知〉《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知〉、〈云南省政务服务平台移动端建设方案〉重点工作任务清单的通知〉《呈贡区智慧政务项目建设方案》《国务院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）、《昆明市人民政府办公室关于印发昆明市全面推行证明事项告知承诺制工作方案的通知》（昆政办〔2021〕18号） 数据来源：《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》《2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目合同书》《项目申报书》
		设备故障维护及时性	≤48小时	设备故障维护是否及时。	设定依据：《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务指标攻坚工作方案”的通知〉《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知〉、〈云南省政务服务平台移动端建设方案〉重点工作任务清单的通知〉《呈贡区智慧政务项目建设方案》《国务院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） 数据来源：《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》《2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目合同书》《项目申报书》
效益指标	社会效益指标	推动呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化	显著提升	用以反映项目开展后呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化的提升情况。	设定依据：《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务指标攻坚工作方案”的通知〉《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知〉、〈云南省政务服务平台移动端建设方案〉重点工作任务清单的通知〉《呈贡区智慧政务项目建设方案》《国务院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）、《昆明市人民政府办公室关于印发昆明市全面推行证明事项告知承诺制工作方案的通知》（昆政办〔2021〕18号） 数据来源：《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》《2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目合同书》《项目申报书》
		保障公众信息安全防护	非常有信心	考察项目实施后是否增加了公众对政务服务信息安全的信心	设定依据：《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务指标攻坚工作方案”的通知〉《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知〉、〈云南省政务服务平台移动端建设方案〉重点工作任务清单的通知〉《呈贡区智慧政务项目建设方案》《国务院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）、《昆明市人民政府办公室关于印发昆明市全面推行证明事项告知承诺制工作方案的通知》（昆政办〔2021〕18号） 数据来源：《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》《2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目合同书》《项目申报书》
	可持续影响指标	项目可持续性	可持续	考察是否配备相应的制度、资金、用于保证未来长期发展及政策执行监管情况。	设定依据：《昆明市人民政府办公室关于印发〈昆明市全面落实政务服务标准化规范化便利化暨2022年营商环境“政务服务指标攻坚工作方案”的通知〉《昆明市人民政府办公室关于印发落实〈进一步提升全省政务服务“一网通办”能力的通知〉、〈云南省政务服务平台移动端建设方案〉重点工作任务清单的通知〉《呈贡区智慧政务项目建设方案》《国务院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） 数据来源：《呈贡区政务服务管理局办事大厅运维服务项目合同书》《2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目合同书》《项目申报书》《昆明市呈贡区政务服务管理局关于印发〈昆明市呈贡区政务服务管理局财务管理制度（试行）〉的通知》（呈政务通〔2022〕5号）
满意度指标	综合满意度	综合满意度	≥95%	用于反映和考核工作人员及受益对象对“一网通办”及信息化建设经费项目综合满意度情况。	指标设定依据：自评表、自评报告 指标数值数据来源：问卷调查

## “一网通办”及信息化建设经费项目绩效评价指标体系及评分表

项目名称：“一网通办”及信息化建设经费项目

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	评分	扣分原因
决策 (20分)	项目立项 (6分)	立项依据充分性	3	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。	评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策； ②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求； ③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需； ④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； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策，得0.5分； ②项目立项符合行业发展规划和政策要求，得0.5分； ③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需，得0.5分； ④项目属于公共财政支持范围，符合中央、地方事权支出责任划分原则，得0.5分； ⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复，得1分； 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则不得分。	3	
		立项程序规范性	3	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。	评价要点： ①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评价、集体决策。	①项目按照规定的程序申请设立，得1分； ②审批文件、材料符合相关要求，得1分； ③事前已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评价、集体决策，得1分； 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则不得分。	3	
	绩效目标 (6分)	绩效目标合理性	3	项目所设定的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相符情况。	评价要点：（如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标） 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。	①项目有绩效目标，得0.5分； ②绩效目标与实际工作内容具有相关性，得0.5分； ③项目预期产出效益和效果符合正常的业绩水平，得1分； ④目标与预算确定的项目投资额或资金量相匹配，得1分； 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则不得分。	1	①未明确区分总体目标与年度目标，扣1分； ②项目预期产出效益和效果与正常的业绩水平不相符，如满意度指标中“服务对象满意度=80%”低于正常预期效果，扣1分。
		绩效指标明确性	3	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。	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。	①将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标，得1分； ②绩效指标通过清晰、可衡量的指标值予以体现，得1分； ③绩效指标与项目目标任务数或计划数相对应，得1分； 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则不得分。	1	①绩效目标未细化分解为具体的绩效指标，如仅设置1个数量指标“保障3个24小时政务服务自助服务专区的运转”未明确具体月度/年度维护次数，扣1分； ②绩效指标的评（扣）分标准设置不合理，如数量指标“保障3个24小时政务服务自助服务专区的运转”的评（扣）分标准为“故障率超50%扣100分”未结合实际情况设置，扣1分。
	资金投入 (8分)	预算编制科学性	4	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。	评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。	①预算编制经过科学论证，得1分； ②预算内容与项目内容匹配，得1分； ③预算额度测算依据充分，按照标准编制，得1分； ④预算确定的项目投资额或资金量与工作任务相匹配，得1分； 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则不得分。	3	年初申报预算17万元，后又追加预算24.36万元，未将预算确定的资金量与工作任务相匹配，扣1分。
		资金分配合理性	4	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。	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，与项目单位或地方实际是否相适应。	①预算资金分配依据充分，得2分； ②资金分配额度合理，与项目单位或地方实际相适应，得2分； 上述评价内容每符合一项得到该项对应分值，否则不得分。	4	

过程 (20分)	资金管理 (8分)	资金到位率	2	实际到位资金与预算资金的比率,用以反映和考核资金落实情况对项目实施的整体保障程度。 评价要点: 资金到位率=(实际到位资金/预算资金)*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。	①资金到位率=100%,得2分; ②若资金到位率<100%,得分=资金到位率*标准分(2分)。	2	
		预算执行率	3	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。 评价要点: 预算执行率=(实际支出资金/实际到位资金)*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。	①预算执行率=100%,得3分; ②若预算执行率<100%,得分=预算执行率*标准分(3分)。	3	
		资金使用合规性	3	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定,用以反映和考核项目资金的规范运行情况。 评价要点: ①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理规定的规定; 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。	①资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理规定的规定,得1分; ②资金的拨付有完整的审批程序和手续,得1分; ③资金使用符合项目预算批复或合同规定的用途,得1分; 若发现存在截留、挤占、挪用、虚列支出等任意一项情况,本指标,得0分。	3	
	组织实施 (12分)	管理制度健全性	4	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顺利实施的保障情况。 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。	①已制定或具有相应的财务和业务管理制度,得2分;每发现一项未制定,扣除0.5分,扣完为止; ②财务和业务管理制度合法、合规、完整,得2分;每发现一项不合法、合规、完整,扣除0.5分,扣完为止。	4	
		制度执行有效性	5	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。 评价要点: ①是否遵守相关法律法规和相关管理规定; ②项目调整及支出调整手续是否完备; ③项目合同书、验收报告、技术鉴定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; ⑤是否在政府门户网站进行购买计划和结果的公示。	①遵守相关法律法规和相关管理规定,得1分;每发现一项不遵守扣除0.5分,扣完为止; ②项目调整及支出调整手续完备,得1分;每发现一项调整手续不完备扣除0.5分,扣完为止; ③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料齐全并及时归档,得1分;每发现一例不符合规定的扣0.5分,扣完为止; ④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等落实到位,得1分;每发现一例不符合规定的扣0.5分; ⑤在政府门户网站进行购买计划和结果的公示,得1分,每发现一例不符合规定的扣0.5分。	5	
		绩效自评开展情况	3	部门是否按照办法要求开展绩效自评工作。 评价要点: ①是否按要求开展自评并及时完成自评上报工作; ②自评数据是否真实、客观、准确、合理; ③各级指标的赋分权重是否符合要求。	评价要点: ①按要求开展自评并及时完成自评上报工作,得1分; ②自评数据真实、客观、准确、合理,得1分; ③各级指标的赋分权重符合要求,得1分。	1	①未按要求开展自评工作,如《4-1.项目支出绩效自评指标评分表》未结合项目特点补充设计特色指标,扣1分; ②自评数据不准确,如《4-1.项目支出绩效自评指标评分表》实际完成值无数据支撑,扣1分。

产出 (30分)	产出数量 (10分)	呈贡区政务服务中心大厅、局办公室网络、大屏、统一信息发布终端业务内容维护维护率	3	项目实施的实际维护次数与计划维护数的比率,用以反映和考核项目数量目标的实现程度。	评价要点: 按进驻中心的各单位窗口工作需求,进行政务网、互联网、专线网络的维护及调整工作。 网络维护率=(实际维护次数/计划维护次数)*100% 实际维护次数:一定时期(本年度或项目期)内项目实际呈贡区政务服务中心大厅及局办公室网络维护的次数。 计划维护次数:36次	①网络维护率≥100%,得3分; ②若网络维护率<100%,得分=网络维护率*标准分(3分)。	3	
		呈贡区“好差评”业务维护率	4	项目实施的实际维护次数与计划维护数的比率,用以反映和考核项目数量目标的实现程度。	评价要点: 根据云南省“好差评”数据标准及统一事项目录,定期进行本级别业务标准同步及优化调整。 业务维护率=(实际维护次数/计划维护次数)*100%。 实际维护次数:一定时期(本年度或项目期)内项目实际呈贡区“好差评”业务维护的次数。 计划维护次数:4次	①业务维护率≥100%,得4分; ②若业务维护率<100%,得分=内容维护率*标准分(4分)。	4	
		业务办理量达标率	3	考核项目实施后网络及设备正常运转,相应的业务办理量是否达标。	评价要点: 网络及设备正常运转后,业务办理量是否达标。 业务办理量达标率=(实际办理业务数/应办理业务数)*100% 实际办理业务数:一定时期(本年度或项目期)内,呈贡区办事大厅业务办理量。 应办理业务数:不低于1200件/年。	①业务办理量达标率≥100%,得3分; ②若业务办理量达标率<100%,得分=内容维护率*标准分(3分)。	3	
	产出质量 (10分)	验收合格率	5	考核是否对第三方中介机构的维护执行情况实行严格验收管理。	评价要点:对第三方中介机构的维护执行情况实行严格验收管理。	①制定考核退出机制,对服务质量进行考核验收,得2.5分; ②签订的合同明确约定质量保证金,得2.5分。	5	
		设备或网络正常运转	5	设备和网络经维护后是否需要重新采购或更换。	评价要点: 设备或网络发生故障次数降低、发生故障经维修后可以正常使用,无需重新采购设备或更换网络。	①设备和网络发生故障次数降低,得2.5分; ②无重新采购设备或更换网络事项发生,得2.5分;	5	
	产出时效 (10分)	“差评”事项的整改、反馈及时性	5	“差评”事项的整改、反馈是否及时。	评价要点:全面落实省政务服务“好差评”制度,15个工作日内完成经营实“差评”事项的整改并反馈。	实际完成时间不晚于15个工作日,得5分; 每发现1个“差评”事项的整改反馈晚于15个工作日,扣1分,本项得分扣完为止。	5	
		设备故障维护及时性	5	设备故障维护是否及时。	评价要点:设备出现故障后,在48小时内进行恢复操作。	实际完成时间不晚于48小时,得5分; 每发现1次设备故障恢复完成时间晚于48小时,扣1分,本项得分扣完为止。	5	

效益 (30分)	社会效益 (12分)	推动呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化	6	用以反映项目开展后呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化的提升情况。	评价要点： 根据《“一网通办及信息化建设经费项目”绩效评价 A.工作人员》中“4.您认为项目对提升政务服务中心工作效率的影响如何？”和《“一网通办及信息化建设经费项目”绩效评价 B.社会公众》中“4.您认为“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”项目实施形成的效果是否明显，从而推动呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化？”对本项目的社会效益情况综合打分。	得分=A卷“4.您认为项目对提升政务服务中心工作效率的影响如何？”答案“A.显著提升、B.有所提升”的占比*2分+B卷“4.您认为“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”项目实施形成的效果是否明显，从而推动呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化”答案“A.效果显著、B.效果良好”的占比*4分。	5.42	得分=A卷(16+3)/20*2分+B卷(26+18)/50*4分=5.42
		保障公众信息安全防护	6	考察项目实施后是否增加了公众对政务服务信息安全的信心	评价要点： ①根据《“一网通办及信息化建设经费项目”绩效评价 A.工作人员》中“9.您认为“一网通办及信息化建设经费项目”的实施是否增加了您对保障用户信息安全的信心？”和《“一网通办及信息化建设经费项目”绩效评价 B.社会公众》中“3.您认为引进的“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”项目是否增加了您对个人信息安全保障的信心？”对本项目的社会效益情况综合打分； ②项目开始后公众信息安全防护情况是否得到改善。	①得分=A卷“9.您认为“一网通办及信息化建设经费项目”的实施是否增加了您对保障用户信息安全的信心？”答案“A.非常有信心、B.有信心”的占比*1分+B卷“3.您认为引进的“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”项目是否增加了您对个人信息安全保障的信心？”答案“A.非常有信心、B.有信心”的占比*3分； ②项目开始后公众信息安全防护情况得到改善，得2分。	5.52	得分=A卷(16+4)/20*1分+B卷(26+16)/50*3分+2分=5.52
	可持续影响 (8分)	项目可持续性	8	考察是否配备相应的制度、资金、用于保证未来长期发展及政策执行监管情况。	评价要点： ①是否制定相关政策文件，项目执行后是否持续发挥有利作用； ②政策执行是否受各部门共同监管下完成； ③工作人员办理业务水平和群众办事的便利性是否持续提升。	①是否制定相关政策文件，项目执行后持续发挥有利作用，得2.5分； ②政策执行受各部门共同监管下完成，得2.5分； ③工作人员办理业务水平和群众办事的便利性持续提升，得3分。	5	2023年云南省政务服务平台发生24件差评投诉，涵盖系统运行不畅、办事流程不规范等问题，扣3分。
	满意度 (10分)	综合满意度	10	用于反映和考核工作人员及受益对象对“一网通办”及信息化建设经费项目综合满意度情况。	评价要点： 根据《“一网通办及信息化建设经费项目”绩效评价 A.工作人员》中“10.您对目前政务服务中心的信息化建设运维工作满意吗？”和《“一网通办及信息化建设经费项目”绩效评价 B.社会公众》中“9.您对“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”政策整体满意度？”对本项目的满意度综合打分。 综合满意度=(工作人员满意度*30%+社会公众满意度*70%)。	根据工作人员满意度*30%+社会公众满意度*70%计算满意度后进行打分： ①最终满意度≥95%，得10分； ②95%>最终满意度≥85%，得6分； ③85%>最终满意度≥75%，得3分； ④75%>最终满意度≥65%，得1分； ⑤最终满意度<65%，得0分。	6	综合满意度=工作人员*30%+受益群众*70%=88%*30%+85.20%*70%=86.04%。
合计			100				84.94	

## 附件4

项目资金支出明细情况表

项目名称	“一网通办”及信息化建设经费项目					
	调整预算数			到位数	支出数	结余
上年结转	年初预算数	追加/调减 (+/-)	小计			
-	170,000.00	243,550.00	413,550.00	413,550.00	413,550.00	0.00
支出明细	支出事项			凭证号	收款方	金额
1	支付24小时专区广电苑智园点位2月电费（用户编号：0501163196174744）			记账-10	云南电网有限责任公司昆明供电局	457.24
2	支付24小时专区广电苑智园点位2月水利基金（0.02元*实际用电量，用户编号：0501163196174744）			记账-10	云南电网有限责任公司昆明供电局	17.06
3	支付2月云MAS短信服务费			记账-17	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	2,016.84
4	支付24小时专区广电苑智园点位3月水利基金（0.02元*实际用电量，用户编号：0501163196174744）			记账-4	云南电网有限责任公司昆明供电局	20.54
5	支付24小时专区广电苑智园点位3月水利基金（0.02元*实际用电量，用户编号：0501163196174744）			记账-4	云南电网有限责任公司昆明供电局	550.59
6	更换呈贡区政务服务中心“e办通”政务服务自助终端碳粉4个			记账-5	昆明岑垣信息技术有限公司	2,050.00
7	支付3月云MAS短信服务费			记账-11	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	2,047.24
8	支付24小时专区呈贡文化广场点位3月电费			记账-12	云南电网有限责任公司昆明供电局	934.50
9	支付24小时专区广电苑智园点位4月电费、水利基金（用户编号：0501163196174744）			记账-6	云南电网有限责任公司昆明供电局	423.75
10	支付4月云MAS短信服务费			记账-8	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	1,851.72

支出明细	支出事项	凭证号	收款方	金额
11	支付24小时专区呈贡文化广场点位4月电费	记账-10	云南电网有限责任公司昆明供电局	928.99
12	支付24小时自助专区广电苑智园点位安全产品费用（2022年10月1日-2023年3月31日）	记账-7	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	1,600.00
13	支付24小时专区广电苑智园点位5月电费、水利基金（用户编号：0501163196174744）	记账-8	云南电网有限责任公司昆明供电局	377.35
14	支付24小时自助终端呈贡广场、云上小镇点位互联网专线费用（2023年1月1日-2023年12月31日）	记账-9	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	3,840.00
15	支付24小时自助终端广电苑智园点位互联网专线费用（2023年6月-2024年5月31日）	记账-9	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	1,920.00
16	支付5月云MAS短信服务费	记账-10	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	1,876.20
17	支付24小时专区呈贡文化广场点位5月电费	记账-11	云南电网有限责任公司昆明供电局	767.78
18	支付24小时专区广电苑智园点位6月电费、水利基金（用户编号：0501163196174744）	记账-6	云南电网有限责任公司昆明供电局	344.69
19	支付24小时专区呈贡文化广场点位6月电费	记账-8	云南电网有限责任公司昆明供电局	749.66
20	支付6月云MAS短信服务费	记账-12	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	1,709.96
21	支付呈贡区政务服务中心“好差评”街道延伸项目服务费	记账-14	万达信息股份有限公司	78,000.00
22	支付24小时自助专区云上小镇2022年10月至2023年5月电费	记账-18	云南云上云大数据产业发展有限公司	7,442.19
23	支付24小时专区广电苑智园点位7月电费（用户编号：0501163196174744）	记账-6	云南电网有限责任公司昆明供电局	338.47

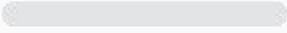
支出明细	支出事项	凭证号	收款方	金额
24	支付24小时专区呈贡文化广场点位7月电费	记账-9	云南电网有限责任公司昆明供电局	809.85
25	支付7月云MAS短信服务费	记账-15	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	1,801.91
26	支付24小时专区广电苑智园点位8月电费（用户编号：0501163196174744）	记账-7	云南电网有限责任公司昆明供电局	377.55
27	支付24小时专区呈贡文化广场点位8月电费	记账-8	云南电网有限责任公司昆明供电局	809.93
28	支付8月云MAS短信服务费	记账-13	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	734.31
29	支付9月云MAS短信服务费	记账-6	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	1,704.99
30	支付24小时专区广电苑智园点位9月电费及水利基金（用户编号：0501163196174744）	记账-7	云南电网有限责任公司昆明供电局	364.48
31	支付24小时专区呈贡文化广场点位9月电费	记账-10	云南电网有限责任公司昆明供电局	703.67
32	支付24小时专区广电苑智园点位10月电费（用户编号：0501163196174744）	记账-8	云南电网有限责任公司昆明供电局	421.06
33	支付24小时专区呈贡文化广场点位10月电费	记账-17	云南电网有限责任公司昆明供电局	694.01
34	支付区政务服务局3楼313会议室1条10M互联网专线费（2023年10月1日至2024年9月30日）	记账-18	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	9,360.00
35	支付10月云MAS短信服务费	记账-22	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	1,528.13
36	支付2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目50%的运维服务费	记账-23	云南云上云大数据产业开发投资有限公司	29,385.54

支出明细	支出事项	凭证号	收款方	金额
37	支付2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目50%的运维服务费	记账-23	云南云上云大数据产业开发投资有限公司	6,939.46
38	支付11月云MAS短信服务费	记账-9	中国移动通信集团云南有限公司昆明分公司	2,145.57
39	支付24小时专区云上小镇点位电费（6-10月）	记账-12	云南云上云大数据产业发展有限公司	1,954.77
40	支付2022年政务服务大厅运维费50%尾款（合同期限：2022年9月16日至2023年9月15日）	记账-19	万达信息股份有限公司	143,550.00
41	支付2024年呈贡区政务服务中心信息化运维项目50%的运维服务费	记账-23	云南云上云大数据产业开发投资有限公司	100,000.00

附件 5

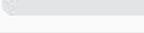
## “一网通办及信息化建设经费项目”绩效评价调查问卷 (A.工作人员)

第 1 题 您的身份更符合以下哪一项? [单选题]

选项	小计	比例
呈贡区政务服务管理局工作人员	20	 100%
其他工作人员	0	 0%
本题有效填写人次	20	

第 2 题 您是否了解“一网通办及信息化建设经费项目”?

[单选题]

选项	小计	比例
完全了解	10	 50%
比较了解	7	 35%
略有了解	3	 15%
不了解	0	 0%
本题有效填写人次	20	

第 3 题 您认为项目在实施过程中, 信息化平台建设的进展如何? [单选题]

选项	小计	比例
非常顺利	9	45%
顺利	5	25%
进展一般	6	30%
进展缓慢	0	0%
遇到严重阻碍	0	0%
本题有效填写人次	20	

第 4 题 您认为项目对提升政务服务中心工作效率的影响如何?

[单选题]

选项	小计	比例
显著提升	16	80%
有所提升	3	15%
提升一般	1	5%
几乎没有提升	0	0%
反而降低效率	0	0%
本题有效填写人次	20	

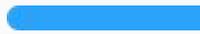
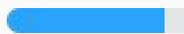
第 5 题 在项目实施过程中，您遇到了哪些挑战或困难?

[多选题]

选项	小计	比例
技术难题	14	70%
资金不足	12	60%

跨部门协调困难	15	 75%
工作人员培训不足	3	 15%
其他（请说明）	1	 5%
本题有效填写人次	20	

第 6 题 项目实施后，您认为政务服务中心在哪些方面得到了优化？ [多选题]

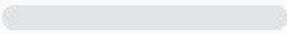
选项	小计	比例
服务流程	17	 85%
办事效率	18	 90%
用户体验	12	 60%
数据安全	11	 55%
其他（请说明）	0	 0%
本题有效填写人次	20	

第 7 题 在运维服务过程中，您认为哪些方面需要改进？ [多选题]

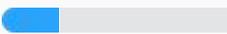
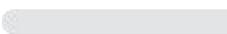
选项	小计	比例
响应速度	13	 65%
解决问题的效率	16	 80%
服务态度	2	 10%
专业技能	13	 65%
其他（请说明）	0	 0%

本题有效填写人次	20	
----------	----	--

第 8 题 您认为“一网通办”在促进政务服务便利化、智能化方面是否起到了积极作用？ [单选题]

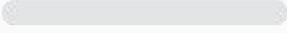
选项	小计	比例
是	20	 100%
否	0	 0%
本题有效填写人次	20	

第 9 题 您认为“一网通办及信息化建设经费项目”的实施是否增加了您对保障用户信息安全的信心？ [单选题]

选项	小计	比例
非常有信心	16	 80%
有信心	4	 20%
信心一般	0	 0%
没有信心	0	 0%
本题有效填写人次	20	

第 10 题 您对目前政务服务中心的信息化建设运维工作满意吗？ [单选题]

选项	小计	比例
非常满意	10	 50%
满意	8	 40%

一般	2	 10%
不满意	0	 0%
本题有效填写人次	20	

第 11 题 您认为政务服务中心在信息化建设方面还有哪些需要改进或加强的地方？ [填空题]

序号	提交答卷时间	来源	来源详情	答案文本
1	2024/7/18 13:57:46	微信		信息化向智能化转变
2	2024/7/18 13:58:04	微信		需要紧跟时代技术进步，不断进行技术改造提升
3	2024/7/18 14:09:23	微信		加强尹信息化建设
4	2024/7/18 14:11:20	微信		持续加强信息化建设，增大投入。
5	2024/7/18 14:13:17	微信		尽快实现与专网平台的互联互通。
6	2024/7/18 14:14:37	微信		在一网通办项目配套上仍要加强

# “一网通办及信息化建设经费项目”绩效评价调查问卷

## (B.社会公众)

第 1 题 请问您是否为呈贡区常住居民? [单选题]

选项	小计	比例
是	46	92%
否	4	8%
本题有效填写人次	50	

第 2 题 您认为目前的政务服务存在哪些问题? [多选题]

选项	小计	比例
办理业务过程繁杂, 办事效率低	25	50%
有时间限制, 不能 24 小时服务	29	58%
无法自助办理	28	56%
获得感体验感差	14	28%
其他 (请说明)	7	14%
本题有效填写人次	50	

第 3 题 您认为引进的“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”项目是否增加的您对个人信息安全保障的信息? [单选题]

选项	小计	比例

非常有信心	26	52%
有信心	16	32%
信心一般	7	14%
没有信心	1	2%
本题有效填写人次	50	

第 4 题 您认为“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”项目实施形成的效果是否明显，从而推动呈贡区政务服务标准化、规范化和便利化 [单选题]

选项	小计	比例
效果显著	26	52%
效果良好	18	36%
效果一般	6	12%
无效果	0	0%
本题有效填写人次	50	

第 5 题 您认为在引进“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”项目时存在哪些不足？ [多选题]

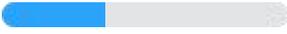
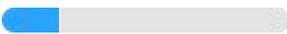
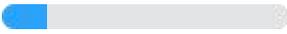
选项	小计	比例
项目内容与实际情况不符	15	30%
项目资金分配不合理	13	26%
相关政策依据不够完善充分	31	62%
宣传力度较小，参与群体少	37	74%

其他（请说明）	7	 14%
本题有效填写人次	50	

序号	提交答卷时间	来源	来源详情	答案文本
1	2024/7/18 14:01:53	微信		技术有点脱节
2	2024/7/18 15:11:46	微信		不了解

第6题 您认为“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”项目在实施过程中存在一些什么问题？

[多选题]

选项	小计	比例
建设效率低，没有在规定的时间点完成	18	 36%
没有及时的沟通协调机制，问题无法得到高效解决	39	 78%
资金使用不符合规定	10	 20%
没有践行节约原则，造成不必要的浪费	26	 52%
其他（请说明）	8	 16%
本题有效填写人次	50	

序号	提交答卷时间	来源	来源详情	答案文本
1	2024/7/18 14:01	微信		技术改造落后时代
2	2024/7/18 15:11:46	微信		不了解

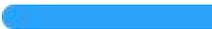
第7题 您认为要解决“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”产生的问题可以采取哪些措施？

[多选题]

选项	小计	比例
提高建设效率，按时完成任务	38	 76%
建立高效的沟通协调机制，及时解决项目过程中产生的问题	39	 78%
合理合法严格按照要求分配使用资金	20	 40%
奉行节约原则，规避浪费	15	 30%
其他（请说明）	2	 4%
本题有效填写人次	50	

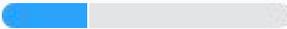
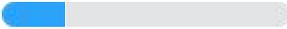
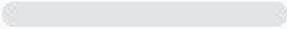
序号	提交答卷时间	来源	来源详情	答案文本
1	2024/7/18 15:11:46	微信		不了解

第8题 您认为“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”项目的关键事项是什么？ [多选题]

选项	小计	比例
便民、利民、为民	43	 86%
提高办事效率以及居民的体验感	43	 86%
打造自助一条龙服务，赋予智慧化、便利化	29	 58%
打通信息壁垒，实现信息共用	24	 48%

本题有效填写人次	50
----------	----

第 9 题 您对“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”政策整体满意度？【单选题】 [单选题]

选项	小计	比例
非常满意	24	 48%
满意	15	 30%
一般	11	 22%
不满意	0	 0%
本题有效填写人次	50	

第 10 题 为进一步完善“一网通办及信息化建设经费政务服务中心信息化建设运维”项目相关内容，您的意见建议是？

[填空题]

序号	提交答卷时间	来源	来源详情	答案文本
1	2024/7/18 14:01:53	微信		加强手机化办事改造
2	2024/7/18 14:53:49	微信		高效便民

## 附件6

## 抽样点发现问题汇总表

项目名称：“一网通办”及信息化建设经费项目

序号	被评价单位	问题分类	问题明细分类	具体问题描述	涉及金额(万元)	备注
1	昆明市呈贡区政务服务管理局	绩效目标问题	绩效目标合理性	①未明确区分总体目标与年度目标； ②项目预期产出效益和效果与正常的业绩水平不相符，如满意度指标中“服务对象满意度=80%”低于正常预期效果。		
			绩效指标明确性	①绩效目标未细化分解为具体的绩效指标，如仅设置1个数量指标“保障3个24小时政务服务自助服务专区的运转”未明确具体月度/年度维护次数； ②绩效指标的评（扣）分标准设置不合理，如数量指标“保障3个24小时政务服务自助服务专区的运转”的评（扣）分标准为“故障率超50%扣100分”未结合实际情况设置。		
		资金投入	预算编制科学性	年初申报预算17万元，后又追加预算24.36万元，未将预算确定的资金量与工作任务相匹配。	41.36	
			绩效自评开展情况	①未按要求开展自评工作，如《4-1.项目支出绩效自评指标评分表》未结合项目特点补充设计特色指标，； ②自评数据不准确，如《4-1.项目支出绩效自评指标评分表》实际完成值无数据支撑。		
	项目可持续性	项目可持续性	2023年云南省政务服务平台发生24件差评投诉，涵盖系统运行不畅、办事流程不规范等问题。			

## 昆明市呈贡区政务服务管理局项目支出绩效 报告（自评）

### 一、项目基本情况

#### （一）项目基本情况简介

“一网通办”及信息化建设经费主要用于统筹推进呈贡区政务服务中心信息化建设，加快打通信息壁垒，逐步实现政务服务信息共享共用，打造智慧化、便利化的政务服务工作平台，为政务服务工作提供支持和保障。在呈贡区打造 24 小时政务自助服务专区，为群众提供高效快捷服务，实现业务申请从“窗口固定时间办”变为“群众随时自助办”。

#### （二）绩效目标设定及指标完成情况

“一网通办”及信息化建设经费 2023 年度的绩效目标为统筹推进呈贡区政务服务中心信息化建设，加快打通信息壁垒，逐步实现政务服务信息共享共用，打造智慧化、便利化政务服务工作平台，为政务服务工作提供支持和保障，同时，通过“e 办通”政务服务自助终端，推动昆明市高频政务服务事项“自助办”“就近办”和“跨省通办”。各项产出指标和效益指标均按照年初计划按时、按质、按量完成。

### 二、项目资金使用及管理情况

### （一）项目资金安排及投入情况

2023 年，“一网通办”及信息化建设经费安排资金 17 万元，投入 17 万元，追加“一网通办”及信息化建设经费安排资金 24.35 万元，投入 24.35 万元，资金全部来源于区级财政拨款，资金到位率 100%。

### （二）项目资金实际使用情况

在资金使用方面严格按照昆明市呈贡区财政局印发的《关于 批复 2023 年部门预算的通知》（呈财行〔2023〕31 号）执行，做到专款专用。

### （三）项目资金管理情况

项目经费严格按照单位的财务制度和预算支出范围使用，按照项目计划安排和实际工作情况开支，做到专款专用，经费严格按照呈贡区财政局印发有关文件、通知执行。

## 三、项目组织实施情况

单位组建项目工作领导小组，项目采取工作领导小组负责制，全体成员积极配合，通力合作，项目工作领导小组负责协调相关工作、项目实施及资金管理。对于项目资金，按照投资计划，制定相应的管理制度，实行“专款专用、专人管理”，并指派专人对项目的实施进行监督，及时协调解决困难和问题，保证项目的正常、高效开展。

## 四、项目绩效情况

单位遵循客观公正，操作简便高效，尊重客观实际，实事求是的绩效评价原则，对项目从产出指标（数量指标、质量指标、时效指标、成本指标）、效益指标（经济效益指标、社会效益指标、生态效益指

标、可持续影响指标)和满意度指标进行评价,主要绩效情况如下:

### (一) 经济性分析

1. 项目成本(预算)控制情况。所有资金使用严格按照有关财务制度执行,并经严格审核使用。完成了“一网通办”及信息化建设经费项目支出17万元、追加“一网通办”及信息化建设经费项目支出24.35万元。

2. 项目成本(预算)节约情况。项目支出过程中均按照厉行节约原则完成。

### (二) 效率性分析

按照上级下达的目标任务要求,项目按照规定的时间节点完成相关工作。

### (三) 有效性分析

通过项目的实施为统筹推进呈贡区政务服务中心信息化建设,加快打通信息壁垒,逐步实现政务服务信息共享共用,打造智慧化、便利化的政务服务工作平台,不断提高办事效率,让群众少跑腿,事项“就近办”、“全市通办”,审批“不见面”、服务“不打烊”。

### (四) 可持续性分析

为带动呈贡区营商环境起到了积极作用,不断提高办事效率,市场主体和办事群众的体验感和获得感进一步增强。

## 五、存在的问题

“一网通办”及信息化建设经费项目立项依据充分,资金分配合理,突出重点、公平公正,资金拨付及时、无滞留、闲置现象,

资金使用合规，无截留、挪用现象。在专项管理、资金分配、资金拨付、资金使用方面无问题。

#### **六、其他需要说明的问题**

无。

附件 8

## 绩效评价报告意见反馈表

报告名称	《“一网通办”及信息化建设经费项目绩效评价报告》		
评价实施中介机构	云南明博会计师事务所（普通合伙）	联系人及电话	张青 18087425095
区级预算部门（单位）	昆明市呈贡区政务服务管理局	联系人及电话	陈柯颖 15808871255
区级预算部门（单位）意见	<p>1. 绩效目标合理性：根据项目和满意度来进行设定；</p> <p>2. 绩效指标明确性：根据年初工作任务及具体工作实际情况设定，而且呈贡区 24 小时政务服务自助专区进驻设备由各部门提供，设备由各设备提供部门自行进行维护；</p> <p>3. 预算编制科学性：科室最初填报的预算金额足够支撑项目进度，但是因 2023 年区财政资金总体安排被削减，因此后期又追加相关金额；</p> <p>4. 管理制度健全性：业务科室已补充提供《呈贡区政务服务中心机房管理制度》；</p> <p>5. 绩效开展自评情况：因为是 2023 年年初预算的自评数据；</p> <p>6. 验收合格率：合同已经过区司法局统一采购分配的律师事务所审核，律师事务所未提出关于质量保证金方面的修改要求；并且合同中 20% 的金额为验收完成之后再行支付，也可以理解为质量保证金部分；</p> <p>7. 设备或网络正常运转：2023 年 8 月 3 日采购的 63 台台式计算机，实际为区政务服务局结合文件及工作需求向区机关事务中心提出申请，资金的支付及计算机的所属权均在区机关事务中心；</p> <p>8. 项目可持续性：2023 年云南省政务服务平台发生 26 件差评投诉（经与相关业务科室核对后确定投诉数据为 26 件），但均已在 2023 年度完成回访并形成相关台账记录。</p>		
区级预算部门（单位）签章确认	<p>区级预算部门（单位）（签章）：</p> <p>负责人签字：</p>  <p>2024年04月20日</p>		

注：对评价报告的具体意见不够填写时可单独另附纸。

本表请于 3 日内反馈，逾期视为无意见。

附件9

## 绩效评价报告意见反馈采纳情况表（部门）

填表时间：

报告名称	《“一网通办”及信息化建设经费项目绩效评价报告》		
区级预算部门 (单位)	昆明市呈贡区政务服务管理局	中介机构	云南明博会计师事务所(普通合伙)
部门(单位)意见		中介机构采纳意见	
1. 绩效目标合理性：根据项目和满意度设定	不采纳。原因：绩效目标的设定①未明确区分总体目标与年度目标；②项目预期产出效益和效果与正常的业务水平不相符，如满意度指标中“服务对象满意度=80%”低于正常预期效果。		
2. 绩效指标明确性：根据年初工作任务及具体工作实际设定，而且呈贡区24小时政务服务自主专区进驻设备由各部门提供，设备由各部门自行进行维护	不采纳。原因：①绩效目标未细化分解为具体的绩效指标，如仅设置1个数量指标“保障3个24小时政务服务自助服务专区的运转”未明确具体月度/年度维护次数；②绩效指标的评(扣)分标准设置不合理，如数量指标“保障3个24小时政务服务自助服务专区的运转”的评(扣)分标准为“故障率超50%扣100分”未结合实际情况设置。		
3. 预算编制科学性：科室最初填报的预算金额足够支撑项目进度，但是因2023年区财政资金总体安排被削减，因此后期又追加相关金额	不采纳。原因：根据资金申报及批复情况，年初申报预算17万元，后又追加预算24.36万元，未将预算确定的资金量与工作任务相匹配。		
4. 管理制度健全性：业务科室已补充提供《呈贡区政务服务中心机房管理制度》	予以采纳。		
5. 绩效开展自评情况：因为是2023年年初预算的自评数据	不采纳。原因：①未按要求开展自评工作，如《4-1.项目支出绩效自评指标评分表》未按照《昆明市呈贡区财政局关于对2023年度预算支出开展绩效自评工作的通知》的“四、组织实施...各主管部门要在项目支出绩效自评指标体系框架基础上，结合项目特点补充设计个性指标，逐步探索部门、行业的特性指标体系”的要求结合项目特点补充设计个性指标；②自评数据不准确，如《4-1.项目支出绩效自评指标评分表》实际完成值无数据支撑。		
6. 验收合格率：合同已经过区司法局统一采购分配的律师事务所审核，律师事务所未提供关于质量保证金方面的修改要求，并且合同中20%的金额验收完成后再进行支付，也可以理解为质量保证金部分	予以采纳。		
7. 设备和网络正常运转：2023年8月3日采购的63台台式计算机，实际为区政务服务局结合文件及工作需求向区机关事务中心提出申请，资金的支付及计算机的所属权均在区机关事务中心	予以采纳。		
8. 项目可持续性：2023年云南省政务服务平台发生26件差评投诉（经与相关业务科室核对后确定投诉数据为26件），但均已在2023年度完成回访并形成相关台账记录	不采纳。原因：投诉事件最终虽已回访形成台账，但过程中仍实际存在投诉事件。		

## 绩效评价报告意见反馈表

报告名称	《“一网通办”及信息化建设经费项目绩效评价报告》		
评价实施 中介机构	云南明博会计师事务所（普通合伙）	联系人及 电话	张青 18087425095
区财政局部门 预算管理科	昆明市呈贡区财政局行政文教科	联系人及 电话	
科室意见	无意见		
科室签章确认	科室（签章）： 负责人签字：蒋文斌  2024年11月11日		

注：对评价报告的具体意见不够填写时可单独另附纸。

本表请于 3 日内反馈，逾期视为无意见。

附件11

## 绩效评价报告意见反馈采纳情况表（科室）

填表时间：



<b>报告名称</b>	《“一网通办”及信息化建设经费项目绩效评价报告》		
<b>区财政局部门预算管理科</b>	昆明市呈贡区财政局行政文教科	<b>中介机构</b>	云南明博会计师事务所（普通合伙）
<b>处室意见</b>		<b>中介机构采纳意见</b>	
无		无	





# 营业执照

(副本)

副本编号: 1-1



扫描二维码登录  
“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。

统一社会信用代码

91530121MA6PB2HL63

名称 云南明博会计师事务所（普通合伙）

出资额 壹佰万元整

类型 普通合伙企业

成立日期 2020年03月13日

执行事务合伙人 王梅芳

主要经营场所 云南省昆明市呈贡区乌龙街道渔园星浦小  
区12栋2单元1002室

经营范围 许可项目：注册会计师业务；代理记账；司法鉴定服务（依法须经批准的项目，经相关部门批准后方可开展经营活动，具体经营项目以相关部门批准文件或许可证件为准）一般项目：财政资金项目预算绩效评价服务；税务服务；财务咨询；破产清算服务；咨询策划服务；企业管理；企业管理咨询；商务代理代办服务；信息咨询服务（不含许可类信息咨询服务）（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）。

登记机关



2024年4月12日



## 会计师事务所 执业证书

名称：云南明博会计师事务所（普通合伙）

首席合伙人：王梅芳

主任会计师：

经营场所：云南省昆明市呈贡区乌龙街道渔园星浦小区12栋2单元1002室

组织形式：普通合伙

执业证书编号：53010230

批准执业文号：云财会〔2020〕57号

批准执业日期：2020-05-22

证书序号：0018714

### 说明

- 1、《会计师事务所执业证书》是证明持有人经财政部门依法审批，准予执行注册会计师法定业务的凭证。
- 2、《会计师事务所执业证书》记载事项发生变动的，应当向财政部门申请换发。
- 3、《会计师事务所执业证书》不得伪造、涂改、出租、出借、转让。
- 4、会计师事务所终止或执业许可注销的，应当向财政部门交回《会计师事务所执业证书》。

发证机关：云南省财政厅

二〇二三年十一月二十一日

中华人民共和国财政部制