

部门整体支出绩效评价工作报告

项目名称： 2020 年荣成市行政审批服务局部门整体财政重点绩效评价

项目单位： 荣成市行政审批服务局

评价机构： 荣成市财政局行政政法科

二〇二一年七月

目 录

一、部门概况.....	3
(一) 概况.....	3
(二) 绩效目标.....	11
二、评价工作情况.....	14
(一) 评价目的和依据.....	14
(二) 评价对象和评价时段.....	15
(三) 数据采集方法及过程.....	15
三、评价结论和绩效分析.....	16
(一) 评分结论.....	16
(二) 评分情况.....	16
四、主要成绩及经验做法.....	22
五、存在的问题及建议.....	22
(一) 存在的问题.....	22
(二) 改进的建议.....	23
附件1 评价依据.....	25
附件2 综合评分表.....	26
附件3 实地访谈调研报告.....	36
附件4 满意度调研报告.....	38

2020 年荣成市行政审批服务局部门整体支出 绩效评价报告

为贯彻财政支出预算绩效管理思想，强化预算支出责任理念，市财政局行政政法科承担荣成市行政审批服务局 2020 年度部门整体支出绩效评价工作。

一、部门概况

（一）概况

1. 部门设立背景及概况

荣成市行政审批服务局（以下简称“市审批局”）是荣成市机构改革新组建的政府工作部门。2018 年组建市审批局，统一管理政务服务事务。市审批局下设 12 个内设机构以及 3 个事业单位。

2. 部门职能与组织架构

（1）部门职能

根据《市委办公室 市政府办公室关于印发<荣成市行政审批服务局主要职责、内设机构和人员编制规定>的通知》，市审批局机构职能具体如下：

（1）贯彻执行行政审批、政务服务法律法规和政策规划，起草相关规范性文件，会同有关部门拟定全市行政审批、政务服务发展规划和相关政策并组织实施。

（2）负责办理划转的行政许可事项及其他政务服务事项，并承担相应的法律责任。

（3）负责组织或牵头组织协调相关部门开展现场勘验、专家评审等工作。

(4) 负责对行政许可、政务服务事项流程进行规范和优化，推进行政审批、政务服务标准化建设，会同有关部门推进行政审批制度改革工作。

(5) 负责统筹推进全市政务服务体系建设，协调、指导各区镇（街道）及部门分中心政务服务工作。

(6) 负责组织协调派驻窗口部门、单位的行政许可及其他政务服务事项的实施工作。负责对派驻窗口工作人员进行管理培训和日常考核。

(7) 负责全市政务服务平台（网）管理、维护、使用。负责电子监察，推进政务服务事项网上运行。

(8) 负责受理、处置有关政务服务举报投诉、来信来访事项。

(9) 负责非公有制经济组织和社会组织登记注册时，同步采集党员信息，跟上做好党建相关工作。

(10) 发挥职能作用和资源优势，为产业发展及招商引资（引智）促进提供高效便捷服务。

(11) 负责本部门城市国际化相关工作，按照城市国际化战略要求，组织、策划、实施本行业本领域城市国际化各项工作。

(12) 完成市委、市政府交办的其他任务。

(13) 职能转变。按照党中央、国务院关于转变政府职能、深化“放管服”改革，深入推进审批服务便民化的决策部署，认真落实“一次办好”改革的要求，组织推进本系统转变政府职能。深化简政放权，优化政务服务工作。实行“一枚印章管审批”，解决行政审批多头办理、分散办理等问题。创新政务服务模式，推行并联审批、联审联办、容缺预审、告知承诺等审批服务模式。

(14) 有关职责分工。根据市政府办公室印发的《关于建立行政审批与监管协调联动工作机制的通知》，按照“谁审批谁负责、谁主管谁监管”的原则，市行政审批服务局负责划转事项的集中审批工作，相关行政主管部门突出加强事中事后监管，建立协调配合工作机制，严格落实监管责任。

(2) 部门组织架构

(1) 机构设置

荣成市行政审批服务局内设 12 个机构：办公室、政工科、财务科、政务管理科、监督检查科、政策法规科、市场准入一科、市场准入二科、市场准入三科、投资建设科、社会事务科、农业事务科。3 个直属单位：荣成市政务服务中心、荣成市行政审批现场勘验中心、荣成市行政审批技术服务中心。

各内设机构和直属单位主要职责为：

内设机构：

办公室 负责文电、会务、督查、宣传、机要、保密、档案、应急、值班、安全等局机关正常运转工作。承担政府信息和政务公开、新闻发布、维稳、建议提案办理、后勤保障、综合调研和重要文稿起草等有关工作。

政工科：负责局机关和直属单位党的建设、群团、机构编制、人事管理、社会保障等工作；负责干部队伍建设和教育培训工作；负责信用管理、精神文明建设、规范化建设及考核等工作；负责局机关和直属单位离退休人员的管理服务工作。

财务科：负责局机关和直属单位财务、国有资产、绩效评价管理等工作。

政务管理科：负责行政审批制度改革工作；负责局内部政务服务事项、部门派驻窗口政务服务事项及公共服务企业、中介机构进驻事项的统筹协调和监督管理；负责镇（街道）便民服务工作协调指导和管理考核；负责全市政务服务平台（政务服务网）的运行管理工作；负责组织协调进驻政务服务事项的简化优化；负责与划转审批职能的部门建立协调联动工作机制；负责业务统计分析报告。

监督检查科：负责政务服务大厅日常运行的监督管理；负责政务服务大厅日常巡查、考勤管理、服务评比、责任制考核等工作；负责群众满意度测评工作；负责举报投诉和来信来访工作；负责分中心的日常巡查、管理考核工作；负责电子监察，组织实施数据监察和视频监察。

政策法规科：负责依法行政和法治建设工作；负责行政审批相关政策动态的收集和综合研究工作；负责法制宣传、培训和普法工作；负责局机关规范性文件的合法性审查、清理及上报备案、汇编工作；负责听证、行政复议、行政诉讼等工作；组织开展行政审批监督工作；组织办理政策咨询、建议答复。

市场准入一科：负责划转事项中涉及市场监管、商务等相关行政许可事项及关联事项的办理；负责招商引资（引智）相关工作；负责非公有制经济组织登记注册时，同步采集党员信息，跟上做好党建相关工作。

市场准入二科：负责划转事项中涉及文化和旅游、卫生健康、粮食等相关行政许可事项及关联事项的办理。

市场准入三科：负责划转事项中涉及食品生产、食品经营、小餐饮、小作坊等相关事项的现场核查等工作。

投资建设科：负责划转事项中涉及发展改革、工业和信息化、自然资源、城乡建设、规划、人民防空、地震等相关行政许可事项及关联事项的办理。负责城市国际化相关工作。

社会事务科：负责划转事项中涉及教育和体育、民政、财政、人力资源社会保障、交通运输、民族宗教、侨务、事业单位登记等相关行政许可事项及关联事项的办理。负责社会组织登记注册时，同步采集党员信息，跟上做好党建相关工作。

农业事务科：负责划转事项中涉及水利、农业、林业、畜牧等相关行政许可事项及关联事项的办理。

(2) 人员构成

根据《市委办公室 市政府办公室关于印发<荣成市行政审批服务局主要职责、内设机构和人员编制规定>的通知》，2020年度市审批局编制数为109名。

3.部门资金预算及决算情况

市审批局部门预算包括基本支出预算和项目支出预算两部分，基本支出预算指部门为保障其机构正常运转、完成日常工作任务而编制的年度基本支出计划，按其性质分为人员经费和日常公用经费；项目支出预算指部门在基本支出之外为完成其特定行政任务和事业发展目标所发生的支出作为项目支出预算管理。

(1) 总体预算执行情况

2020年市审批局（包括下属事业单位）年初预算安排为1866.9万元，调整后预算为1998万元，支出决算1998万元；截至2020年底市审批局实

际支出预算安排及执行情况详见表 1-1。

表 1-1 2020 年市审批局预算安排及执行情况

单位：万元

资金项目	年初预算	调整后预算	支出决算	预算执行率
基本支出	1369.1	1572.8	1572.8	100%
项目支出	497.8	425.2	425.2	100%
合计	1866.9	1998	1998	100%

(2) “三公经费”、会议费及培训费预算支出情况

2020 年市审批局“三公经费”、会议费及培训费预算总金额为 21.2 万元，执行金额为 8.27 万元。

表 1-2 2020 年市审批局“三公经费”、会议费及培训费预算支出情况

单位：万元

项目	预算金额	执行金额	预算执行率
因公出国（境）费			
公务用车购置及运行维护费	19.2	7.28	37.9%
公务接待费	2	0.99	49.5%
小计	21.2	8.27	39%
会议费			
培训费			
合计	21.2	8.27	39%

(3) 项目安排执行情况

2020 年度市审批局项目支出合计 425.2 万元。根据市审批局 2020 年项目预算安排情况，2020 年度市审批局重点项目为：设施维护及物业管理费、审批服务专项、专用经费、文化成果展示专项经费、新开办企业免费刻制印章资金、企业开办掌上服务平台费用。项目预算安排及执行情况如表 1-3。

表 1-3 2020 年度市审批局（本级）项目情况表

单位：万元

序号	项目名称	预算资金合计	中央	省	市	支出金额	预算执行率
1	设施维护及物业管理费	48.5			48.5	48.5	100%

2	审批服务专项	56	-		56	56	100%
3	专用经费	49.8			49.8	36.5	73.3%
4	文化成果展示专项经费	306.4			306.4	225.2	73.5%
5	新开办企业免费刻制印章资金	50			50	33.98	68%
6	企业开办掌上服务平台	25	-		25	25	100%
合计		535.7			535.7	425.2	79.4%

4. 部门资产状况

(1) 固定资产现状

截至 2020 年底，根据市审批局预决算表，市审批局（含下属事业单位）固定资产总价值 663.5 万元，其中房屋 0 万元，车辆 62.68 万元。

根据《荣成市审批局固定资产清单》，截至 2020 年底，市审批局固定资产合计 663.5 万元，其中实际使用的固定资产价值合计 663.5 万元，闲置的固定资产价值合计 0 万元。

表 1-4 2020 年市审批局固定资产情况

单位：万元

序号	固定资产项目	数量	账面价值	实际使用金额
1	房屋（平方米）			
2	车辆（台、辆）	8	62.68	62.68
3	设备（台、套...）			
4	其他固定资产	1071	600.8	600.8
合计		1079	663.5	663.5

(2) 流动资产现状

截至 2020 年底，根据市审批局资产负债表，市审批局（本级）流动资产总价值 207.3 万元，主要为应付账款及往来款项等。

5. 部门组织管理

2020 年，市审批局修订了《荣成市审批局机关工作制度汇编》（以下简称《制度汇编》），《制度汇编》为市审批局内控制度，其中包括：党

建工作、行政工作和工作流程。

(1) 党建工作管理

市审批局制定组织工作制度，具体包括民主（组织）生活会制度、党内“三会一课”制度、党务公开制度；党委（党组）讨论干部任免事项守则；廉政建设制度；市审批局出差廉洁自律承诺制度；中共荣成市审批局党组干部操办婚丧喜庆事宜承诺报告制度；荣成市审批局工作纪律制度；市审批局党组“三重一大”事项决策实施细则；市审批局廉政谈话记录制度；市审批局党风廉政建设专题会议制度；中共荣成市审批局党组理论学习中心组学习制度；中共荣成市审批局党组工作规则。

(2) 行政工作管理

对于部门行政工作管理，市审批局制定了相关制度，用于规范工作人员的组织纪律，包括以下几方面的内容：市审批局工作规则；机关服务承诺制度；市审批局公文处理工作制度；印鉴使用管理办法；市审批局档案管理工作制度；计算机网络管理规定；机房管理制度；接待工作制度；市审批局公务用车使用制度；安全保卫工作管理办法；会务管理规范；政府信息公开平台、财务管理办法；经费支出审批制度；市审批局财务报销管理规定；内部审计制度；加强经费开支管理的通知；进一步加强经费开支管理的通知；市审批局资产管理规定。

(3) 工作流程

市审批局为规范工作流程，制定了文件处理流程、密级文件制发流程和规范性文件等相关管理制度和规定。

（二）绩效目标

1. 总体目标

根据市审批局的部门职能，市审批局的总体目标为：推进行政许可事项改革；推进政务服务体系建设，进一步优化营商环境；推进单位行政许可及政务服务事项的实施，进一步加强对窗口的管理。

2. 中长期发展目标

根据《荣成市行政审批服务局发展“十三五”规划》，在“十三五”期间，市审批局的主要工作目标为：负责办理划转的行政许可事项及其他政务服务事项，并承担相应的法律责任；统筹推进全市政务服务体系建设，协调、指导各区镇（街道）及部门分中心政务服务工作；组织协调派驻窗口部门、单位的行政许可及其他政务服务事项的实施工作，对派驻窗口工作人员进行管理培训和日常考核。

3. 2020 年度目标

根据《2020 年度市行政审批服务局部门（单位）整体绩效目标申报表》2020 年市行政审批服务局工作的主要目标是：负责办理划转的行政许可事项及其他政务服务事项，并承担相应的法律责任；统筹推进全市政务服务体系建设，协调、指导各区镇（街道）及部门分中心政务服务工作；组织协调派驻窗口部门、单位的行政许可及其他政务服务事项的实施工作，对派驻窗口工作人员进行管理培训和日常考核。

4. 2020 年度重点工作

（一）在持续优化营商环境方面：一是推动企业开办“一链式”服务再完善。积极与人民银行、公安等部门对接，在前期完成农商行进驻政务

大厅的基础上，协调工商银行、中国银行等 4 家金融机构进驻，引进 2 家印章刻制公司，打破多年来的行业垄断，公章刻制费用降低 60%以上，为企业开户提供多样化的选择渠道，实现企业开办 6 个环节一链办理，1 个工作日内完成所有手续。二是推动工程建设“拿地即开工”服务再升级。合并建设项目用地预审意见与选址意见书，已出具选址意见书的项目无需单独进行用地预审审查。带方案出让的工程项目，在土地成交公示期间同步对建设用地规划许可和建设工程规划许可进行批前公示，公示期满后做到建设用地规划许可证、不动产登记证、建设工程规划许可证、施工许可证等“多证齐发”，审批材料减少了 37 项、审批阶段简化至 4 个，同比压缩了 43.5%、83.3%，实现“拿地即开工”。三是推动政务服务事项审批环节再精简。在相关领域进一步压缩流程、简化材料，推行“打包办理、勘审同步、多证联办”服务新模式，职业培训学校办理许可、民办非企业单位登记证书核发采取受理、审核、勘验三个环节同步展开，并联办理。对营业执照、食品经营许可等业务量大的 3 类审批事项，申请人只需要携带身份证等必要证件，即可实现代办帮办、一站式办结。实现相关领域审批时限大幅压缩 30%以上，个体营业执照 20 分钟内、预包装食品经营许可 30 分钟内、企业营业执照 1 个小时内发证，做到一窗即办、极简审批、极速办理、极优服务。

（二）在持续提升审批服务方面：一是推行“保姆式”上门服务新举措。在进一步完善预约服务、延时服务、邮寄服务的基础上，在市场准入、投资建设等领域组建 7 支专业服务小分队，既为市级重点项目提供全程跟踪代办服务，又为因特殊原因不能到大厅来办事的企业和群众提供上门服

务,以工作人员的“多跑腿”换得企业和群众的“少跑腿”。三是推行“提前介入”工作新机制。主动对接有明确投资意向的投资类项目,进行前期精准辅导,在项目正式进入行政审批环节之前,将审批流程及所需材料提前告知申请人,同时做好现场踏勘前期准备工作。实现企业从“咨询后再准备资料”到“投资前精准辅导”的转变,大大缩短项目审批时间。四是加强镇街便民服务中心规范化建设。按照“统一机构设置、统一进驻事项、统一业务标准、统一网上平台、统一标志标识、统一规范管理”的“六统一”工作标准,进一步规范镇街便民服务中心建设,建立健全首问负责、一次性告知、限时办结等服务制度,对进驻便民服务中心事项进行标准化梳理,做到事项名称、依据、条件、材料、时限等要素的全市统一,并纳入“山东省政务服务事项管理系统”运行,通过“山东省政务服务网”对外公开。在2个镇街先行试点,推进政务服务资源向基层拓展。

(三)在持续深化审批改革方面:一是打造“互联网+现场勘验”审批新模板。把原本在受理环节后的核查审批程序告知前移,对食品生产经营领域内的餐饮服务、小作坊、小餐饮、现场制售等7类现场审批事项,分类型、按规模制作图文影像资料,并以通过验收的行业“样板店”为参考示范,申办业户只需扫描一下二维码,即可清晰、直观的了解审批准入标准。同时利用网络终端,对首次勘验中存在问题少、整改难度小、易于辨认整改情况的项目,由申办人提供整改后的视频、照片等影音资料作为复查验证存档资料,进行远程网上在线核实。有效避免“二次核查”,为申办人节约大量时间成本。二是探索处置审批领域内模糊难点问题新举措。对民办培训学校因无产权证明、无消防安全证明,导致无法审批准入的老

大难问题，引入第三方检测认证，做到合法合规审批与申办人经济效益的有机统一。针对清理“僵尸”社会组织因特殊原因无法提供清算审计报告的难点，探索实行由业务主管单位和法定代表人分别提供书面承诺，承诺不存在债权债务纠纷和其他风险，创造性的破解社会组织注销难的问题。着力破解审批领域内的一批“老大难”问题，建立起长效管用的体制机制。

二、评价工作情况

在市审批局部门职能、项目绩效目标申报及完成情况、财务基础数据等基本资料获取的基础上，以指标体系、访谈调研为核心，收集全所需资料后，通过对相关资料的分析，结合相关文献研究，利用指标体系对纳入绩效管理的财政支出项目在 2020 年 1 月 1 日至 12 月 31 日的组织实施情况进行绩效评价。

（一）评价目的和依据

部门支出绩效评价是政府综合效能评价的核心。财政部《关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》中提到，“为全面实施预算绩效管理，建立科学、合理的项目支出绩效评价管理体系，提高财政资源配置效率和使用效益”。第十二届全国人民代表大会常务委员会第十次会议表决通过的《中华人民共和国预算法》第五十七条明确指出“各级政府、各部门、各单位应当对预算支出情况开展绩效评价”。

本次绩效评价遵循的政策文件具体包括：围绕财政资金的预算测算和使用过程，通过收集市审批局基本情况、预算制定依据、预算明细、支出明细、部门管理流程、绩效目标申报表、部门履职完成情况、履职效果等信息，对市审批局 2020 年预算资金进行绩效评价，本次重点考察市审批局

本级工作的完成情况。

（二）评价对象和评价时段

本次预算绩效管理的对象为荣成市行政审批服务局部门整体财政预算。绩效评价范围包括部门职能的投入和保障以及部门履职的产出和效果，整体基本支出和项目支出的预算配置合理性和使用有效性。

市审批局部门整体预算的绩效评价的评价时段为 2020 年 1 月至 2020 年 12 月。

（三）数据采集方法及过程

自 2021 年 6 月上旬评价项目启动以来，评价组通过前期调研的充分准备，明确了评价的目的、方法、原则、指标、标准以及社会调查方案等。评价组经过了数据采集、问卷调查及数据复核、访谈、数据分析和报告撰写等环节，顺利完成了市审批局 2020 年度部门整体财政重点绩效评价。

1. 基础表填写

在市审批局的支持和配合下，2021 年 6 月完成了基础表的填写，评价组于 2021 年 6 月中旬对填制的基础数据进行了数据复核。

2. 实地调研

2021 年 6 月中下旬，评价组对市审批局进行了实地调研，调研内容包括固定资产核查、财务凭证核查、基础表数据复核、访谈以及相关文件档案管理情况核查等，针对市审批局 2020 年部门整体支出的方向与效益、问题以及进一步完善意见建议等问题进行详细了解。

3. 满意度问卷调研

工作人员满意度问卷共发放 109 份，回收 109 份，有效文件 109 份；

服务对象满意度问卷发放 300 份，回收问卷 285 份，其中有效文件 280 份，调研范围为办理政务服务业务对象以及市审批局内部工作人员，发放方式为市审批局协助发放。

4. 数据分析及撰写报告

2021 年 7 月中旬，评价组根据部门整体支出评价的原理和规范，对采集的数据进行处理、分析和评分，并提炼结论撰写报告。

三、评价结论和绩效分析

（一）评分结论

评价小组运通过数据采集、问卷调查及实地调研访谈等形式，对 2020 年度市审批局部门整体财政重点绩效进行客观评价，最终评分结果：总得分为 95 分，属于“良”。其中，部门决策类指标权重为 6.00 分，得分为 6 分，得分率为 100%。部门管理类指标权重 24.00 分，得分为 24 分，得分率为 100%。部门绩效类指标权重为 70.00 分，得分为 65 分，得分为 92.9%。

表 3-1 综合得分情况表

指标	A.部门决策	B.部门管理	C.部门绩效	合计
权重	6.00	24.00	70.00	100.00
得分	6	24	65	95
得分率	100%	100%	92.9%	95%

（二）评分情况

1. 部门决策

部门决策指标从部门职能、中长期规划及年度工作计划三方面对部门决策目标完成情况进行考察，部门决策类指标分值 6.00 分，实际得分 6 分，得分率为 100%。指标的得分情况如表 3-2 所示。

表 3-2 部门决策指标得分情况

三级指标/四级指标	权重	标杆值	业绩值	得分率	得分
A1 部门职能	1	明确	明确	100.00%	1.00
A11 部门职能明确性	1	明确	明确	100.00%	1.00
A2 部门中长期规划	1	明确	明确	100.00%	1.00
A21 中长期规划明确性	1	明确	明确	100.00%	1.00
A3 部门年度工作计划	2	明确	明确	100%	2.00
A31 年度工作计划明确性	2	明确	明确	100%	2.00
A4 部门目标设定	2	明确	明确	100%	2.00
A41 年度绩效目标合理性	1	合理	合理	100%	1.00
A42 年度绩效目标明确性	1	明确	明确	100%	1.00

根据评分情况，市审批局决策类指标得分情况如下：

A11 部门职能明确性：根据荣成市《市委办公室 市政府办公室关于印发<荣成市行政审批服务局主要职责、内设机构和人员编制规定>的通知》，即市审批局三定方案，三定方案中对市审批局各部门职能进行了具体规定，根据评分标准，先得 50%权重分。市审批局三定方案中对市审批局明确了各部门职能且职能划分明确，根据评分标准，再得 50%权重分。综上，该指标得 1.00 分。

A21 中长期规划明确性：荣成市行政审批服务局制定《荣成市行政审批服务局发展“十三五”规划》，根据评分标准，先得 50%权重分；规划中有明确总体目标、规划实施内容、且重点任务工期有明确安排，根据评分标准，再得剩余 50%权重分。综上，该指标得 1.00 分。

A31 年度工作计划明确性：市审批局详细制定 2020 年年度工作计划，根据评分标准，该指标得 2.00 分。

A41 年度绩效目标合理性：根据市审批局 2020 年度部门整体支出绩效目标，绩效目标编制符合国家法律法规、国民经济和社会发展规划；符合荣成市审批局“三定”方案确定的职责；符合荣成市审批局制定的中长

期实施规划。根据评分标准，该指标得 1.00 分。

A42 年度绩效目标明确性：根据市审批局 2020 年度部门整体支出绩效目标，①市审批局 2020 年具体工作任务目标详细，根据评分标准，先得 40%权重分。②绩效目标通过清晰、可衡量的指标值予以体现，再得 20%权重分。③绩效目标与本年度荣成市审批局预算资金相匹配，再得 20%权重分。④评价发现，绩效目标值设置与实际情况相符，再得 20%权重分。综上，该指标得分为 1.00 分。

2. 部门管理

部门管理指标从资金投入及管理、财务管理、人员及资产管理、部门工作管理四个方面对部门的管理情况进行考核，部门管理类指标 24.00 分，实际得分 24 分，得分率为 100%。指标得分情况如表 3-3 所示。

表 3-3 部门管理指标得分情况

三级指标/四级指标	权重	标杆值	业绩值	得分率	得分
B1 资金投入	7			100.00%	7.00
B11 部门支出预算执行率	3	100.00%	100.00%	100.00%	3.00
B12 三公经费及会议费、培训费控制率	2	100.00%	100.00%	100.00%	2.00
B13 结转结余资金变动情况	2	0.00%	0	100.00%	2.00
B2 财务管理	2			100.00%	2.00
B21 财务管理制度健全性	1	健全	健全	100.00%	1.00
B22 资金使用合规性	1	合规	合规	100.00%	1.00
B3 人员及资产管理	6			100.00%	6.00
B311 人事管理考核制度健全性及执行情况	1	健全且执行	健全且执行	100.00%	1.00
B312 在职人员控制率	2	≤100%	95%	100.00%	2.00
B321 资产管理制度健全性	1	健全	健全	100.00%	1.00
B322 固定资产利用率	2	100.00%	100%	100.00%	2.00
B4 市审批局工作管理	9			100.00%	9.00
B411 项目管理制度健全性	3	健全	健全	100.00%	3.00
B412 项目管理制度执行有效性	2	执行且有效	执行且有效	100.00%	2.00

三级指标/四级指标	权重	标杆值	业绩值	得分率	得分
B42 项目安排合理性	2	合理	合理	100.00%	2.00
B43 政府采购执行率	2	≥95.00%	95%	100.00%	2.00

根据评分情况，市审批局部门管理类指标得分情况如下：

B11 部门支出预算执行率：该指标得分 3 分；

B12 三公经费及会议费、培训费控制率：该指标得 2 分。

B13 结转结余资金变动情况：该指标得 2 分。

B21 财务管理制度健全性：荣成市审批局已建立《财务管理办法》；且管理办法包括经费预算管理、收入支出管理、货币资金和往来帐管理、资产管理、专项资金的管理和内部审计监督和会计检查等内容，综上所述，该指标得 1 分。

B22 资金使用合规性：①2020 年市审批局部门预算资金的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办法的规定；②资金拨付的审批程序和手续根据《经费支出审批制度》相关规定执行，未制定相关项目资金拨付的审批程序和手续；③重大开支根据《荣成市审批局党组“三重一大”事项决策实施细则》经过评估认证；④资金拨付符合荣成市审批局预算批复或合同规定的用途；⑤且符合相应定额标准规定执行；⑥结余结转资金使用和执行符合《荣成市财政结转结余资金管理办法》；⑦不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分标准，该指标得 1 分。

B311 人事管理考核制度健全性及执行情况：市审批局根据《荣成市审批局 2020 年度工作人员考核办法》要求对市审批局在职人员开展考核工作。考核分为平时考核和年度考核，有明确的考核登记表和测评表。荣成

市审批局建立了人事管理、绩效考核及考核结果应用办法，且市审批局对机关科级及以下工作人员考核赋分，执行人事管理及考核办法。综上，该指标得 1 分。

B312 在职人员控制率：该指标得 2.00 分。

B321 资产管理制度健全性：市审批局建立《荣成市审批局资产管理规定》，根据评分标准，管理规定内容涵盖资产配置、资产使用、资产管理以及资产处置，综上，该指标得 1 分。

B322 固定资产利用率：部门固定资产总额为 663.5 万元，实际再用固定资产总额为 663.5 万元。固定资产利用率 100%。根据评分标准，该指标得 2 分。

B411 项目管理制度健全性：该指标得 3 分。

B412 项目管理制度执行有效性：根据评价组实地调研，2020 年度市审批局所有项目均有完整的项目相关档案记录，招标流程符合流程。该指标得 2 分。

B42 项目安排合理性：项目安排符合荣成市审批局职能范围，符合中长期发展规划；项目符合公共财政资金的保障范围；项目内容未有重复及项目交叉情况。根据评分标准，该指标得 2 分。

B43 政府采购执行率：该指标得 2 分。

3. 部门绩效

(1) 部门履职

部门履职指标从市审批局的政务服务方面进行考察。部门履职指标权

重 39.00 分，实际得分 34 分，得分率 87.2%。

(2) 部门履职效果

部门履职效果指标主要从市审批局的政务服务对部门支出使用效益进行考察，项目效果指标权重 15 分，实际得分 15 分，得分率为 100%。

(3) 满意度及社会评价

满意度及社会评价指标主要从市审批局的 2020 年度办事群众及内部工作人员满意度两方面进行考察，项目效果指标权重 8 分，实际得分 8 分，得分率为 100.00%。满意度及社会评价指标的得分情况如表 3-6 所示。

表 3-6 满意度及社会评价指标得分情况

三级指标/四级指标	权重	标杆值	业绩值	得分率	得分
C311 办事群众满意度	4	≥85%	99%	100.00%	4.00
C321 内部工作人员满意度	4	≥85%	96%	100.00%	4.00

根据评分情况，该项目部门效果类指标得分情况如下：

C311 办事群众满意度：该指标得 4.00 分。

C321 内部工作人员满意度：该指标得 4.00 分，

(4) 可持续发展能力

能力建设及可持续影响指标主要从市审批局的组织建设、业务能力、制度建设、改革创新 4 方面进行考察，项目效果指标权重 8 分，实际得 8 分，得分率为 100.00%。能力建设及可持续影响指标的得分情况如表 3-7 所示。

表 3-7 可持续发展能力指标得分情况

三级指标/四级指标	权重	标杆值	业绩值	得分率	得分
C41 组织建设	2			100.00%	2.00
C411 党建工作开展情况	2	开展	开展	100.00%	2.00
C42 业务能力	2			100.00%	2.00

三级指标/四级指标	权重	标杆值	业绩值	得分率	得分
C421 业务能力提升情况	2	开展	开展	100.00%	2.00
C43 制度建设	2			100.00%	2.00
C431 信息化技术应用	2	满足	满足	100.00%	2.00
C44 改革创新	2			100.00%	2.00
C441 管理机制创新情况	2	开展	开展	100.00%	2.00

根据评分情况，该项目部门效果类指标得分情况如下：

C411 党建工作开展情况：该指标得 2.00 分。

C421 业务能力提升情况：该指标得 2.00 分。

C431 信息化技术应用：该指标得 2.00 分。

C441 管理机制创新情况：该指标得 2.00 分。

四、主要成绩及经验做法

制定完善的中长期发展规划。根据国家和荣成市的中长期规划部署，结合部门的实际情况制定有《荣成市审批局发展“十三五”规划》，规划中有明确总体目标、规划实施内容、且重点任务工期有明确安排，针对审批局提出了明确规划指示，科学合理地明确了未来发展的总体方向、目标任务、大政方针，有助于引导社会共识和市场预期。

五、存在的问题及建议

（一）存在的问题

1.对于绩效评价的认识不够深入，把预算绩效简单等同于工作目标、工作考核和业务管理。

2.绩效上传和指标往往根据项目实际完成情况制定，对项目执行过程有效约束不够，存在一定的偏差。

3.项目绩效目标制定不够科学合理。2020 年度，市审批局项目支出绩效目标编制较不明确合理，项目的指标编制较为笼统，未详细明确的分别

编制，不符合明确性、相关性原则。

（二）改进的建议

1. 制定符合部门实际的年度工作计划，进一步完善部门长效管理机制建设

建议市审批局结合本部门实际情况，协调相关其他部门、单位，制定符合《荣成市行政审批服务局发展“十三五”规划》要求、适用于市审批局的职能范围的年度工作计划，根据年度工作计划，明确总体目标、计划实施内容、时间安排、资金安排、人员安排等内容，科学引导部门年度工作安排，进一步完善部门管理机制建设。

2. 加强项目管理有效执行，健全制度落实的有效机制

提高制度的执行力，除了解决制度制定本身存在的问题之外，还必须建立健全推进制度落实的有效机制。建立健全制度落实的监督和考核机制，定期分季度考核调度。只有建立并完善相应的监督与考核措施，制度才会被有效执行。制度的生命力在于执行，推进制度有效执行才能转化为管理效能。

3. 进一步完善项目绩效目标，提升绩效管理规范性

绩效目标的科学合理，有利于预算执行中绩效监控的实施，对部门整体工作开展具有重要意义。部门单位应在加强指标体系建设的同时不断改进和完善项目绩效目标，使其更加明确可衡量，有效保障项目实施不偏离，提高部门整体绩效。

4. 健全项目支出资金管理办法，提升全过程资金管理规范性

为加强部门资金管理，实行全面预算绩效体制，建议市审批局对采购

资金制定相应的财务资金申请、审批及批复的相关流程，以及制定相关项目资金拨付的审批程序和手续，进一步加强和改善资金管理，提高资金使用效益。

附件 1 评价依据

绩效评价文件

1. 财政部《关于印发<项目支出绩效评价管理办法>的通知》；
2. 山东省人民政府《关于全面推进预算绩效管理的实施意见》；
3. 《山东省省级预算绩效管理三年行动方案》；

部门履职相关文件

1. 《2020 年荣成市行政审批服务局机关工作汇编》；
2. 《财务管理制度》；
3. 《荣成市市级 2019 年度政府集中采购目录及限额标准的通知》；
4. 《2020 市财政局预算资金绩效管理办法》；
5. 《2020 年审批局工作人员考核试行办法》；
6. 《荣成市行政审批服务局发展“十三五”规划》；
7. 《荣成市行政审批服务局 2020 年干部教育培训计划》；

附件 2 综合评分表

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	标杆值	评分标准	评分过程	得分	得分率
A 部门决策 (6分)	A1 部门职能 (1分)	A11 部门职能明确性	-	1	明确	①荣成市行政审批服务局“三定方案”对部门职能有具体规定；②荣成市行政审批服务局内各科室均具有具体职能且职能划分明确；以上每存在一点不符扣除权重分的 50%，扣完为止。	根据荣成市《市委办公室 市政府办公室关于印发<荣成市行政审批服务局职能配置、内设机构和人员编制规定>的通知》，即市审批局三定方案，三定方案中对市审批局各部门职能进行了具体规定，根据评分标准，先得 50%权重分。市审批局三定方案中对市审批局明确了各部门职能且职能划分明确，根据评分标准，再得 50%权重分。综上，该指标得满分。	1.00	100.00%
	A2 部门中长期规划 (1分)	A21 中长期规划明确性	-	1	明确	荣成市行政审批服务局具有中长期规划得 50%权重分，再根据中长期规划是否对总体目标、规划实施内容、时间安排有明确安排分别得剩余权重分的 1/3。每存在一点不符扣除对应权重分，扣完为止。	荣成市行政审批局制定《荣成市行政审批服务局发展“十三五”规划》，根据评分标准，先得 50%权重分；规划中有明确总体目标、规划实施内容、且重点任务工期有明确安排，根据评分标准，再得剩余 50%权重分。综上，该指标得满分。	1.00	100.00%
	A3 部门年度工作计划 (2分)	A31 年度工作计划明确性	-	2	明确	荣成市行政审批服务局具有年度工作计划得 50%权重分，再根据年度工作计划是否对总体目标、计划实施内容、时间安排、资金安排、人员安排有明确安排分别得剩余权重分的 1/5。	市审批局明确制定 2020 年年度工作计划，根据评分标准，该指标得满分。	2.00	0.00%

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	标杆值	评分标准	评分过程	得分	得分率
	A4 部门目标设定(2分)	A41 年度绩效目标合理性	-	1	合理	①是否符合国家法律法规、国民经济和社会发展总体规划；②是否符合荣成市审批局“三定”方案确定的职责；③是否符合荣成市审批局制定的中长期实施规划。各要点分别占 30%、35%、35%权重分；符合相关要点得相应权重分，否则相应扣分。	根据市审批局 2020 年度部门整体支出绩效目标，绩效目标编制符合国家法律法规、国民经济和社会发展总体规划；符合荣成市审批局“三定”方案确定的职责；符合荣成市审批局制定的中长期实施规划。根据评分标准，该指标得满分。	1.00	100.00 %
		A42 年度绩效目标明确性	-	1	明确	①是否将荣成市审批局整体的绩效目标细化分解为具体的工作任务；②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；③是否与荣成市审批局年度的任务数或计划数相对应；④是否与本年度荣成市审批局预算资金相匹配。①占 40%，其余要点各占 20%权重分；符合相关要点得相应权重分，否则相应扣分。	根据市审批局 2020 年度部门整体支出绩效目标，①市审批局 2020 年制定具体工作任务，先得 40%权重分。②绩效目标通过清晰、可衡量的指标值予以体现，再得 20%权重分。④绩效目标与本年度荣成市行政审批服务局预算资金相匹配，再得 20%权重分。③评价发现，绩效目标值设置合理。综上，该指标得分为 1 分。	1.00	100.00 %
B 部门管理(24分)	B1 资金投入(7分)	B11 部门支出预算执行率	-	3	100%	①部门支出预算执行率达到 100%得满分，每偏离 1%扣除权重分 5%；②当年度重点项目每出现一个项目预算执行率超过 100%，扣除权重分的 20%，扣完为止。	①截至 2020 年底，市审批局部门支出预算为 1998 万元，实际支出为 1998 万元，支出预算执行率为 100%；②2020 年度重点项目预算执行率均未出现预算执行率超过 100%情况。综上，该指标得 3 分。	3.00	100.00 %

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	标杆值	评分标准	评分过程	得分	得分率
		B12 三公经费控制情况	-	2	100%	荣成市审批局 2020 年三公经费、会议费及培训费支出占 2 分权重，若相较于 2018 年有增长不得分，有降低得权重分的 80%，每降低 1%得剩余权重分的 20%，得满为止。	2020 年市审批局度三公经费、会议费和培训费支出数低于 2018 年，根据评分标准，应得 100%权重分。综上，该项得 2.00 分。	2.00	100.00 %
		B13 结转结余资金变动情况	-	2	≤0	荣成市审批局 2020 年结转结余资金变动率占 2 分权重，若相较于 2018 年有增长不得分，每超过一个百分点扣 0.2 分，扣完为止。	根据评分标准，该项指标得 2.00 分。	2.00	100.00 %
	B2 财务管理（2 分）	B21 财务管理制度健全性	-	1	健全	有适用荣成市审批局财务管理办法，得权重分的 50%；再依据管理办法是否对预算管理、收入管理、支出管理、采购管理、资产管理、往来资金结算管理、现金及银行存款管理、财务监督管理、专项资金管理做出规定，每缺少一项扣除权重分 10%，扣完为止。	荣成市审批局已建立《财务管理办法》，得 50%权重分；且管理办法包括经费预算管理、收入支出管理、货币资金和往来帐管理、资产管理、专项资金的管理和内部审计监督和会计检查等内容，综上所述，该项得分为 1 分。	1.00	100.00 %

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	标杆值	评分标准	评分过程	得分	得分率
		B22 资金使用 合规性	-	1	合规	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荣成市审批局重大开支是否经过评估认证；④是否符合荣成市审批局预算批复或合同规定的用途；⑤是否符合相应定额标准规定执行；⑥结余结转资金使用和执行是否符合相应的管理办法；⑦是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。每项占 1/7 权重分，符合得满分，不符合扣除对应权重分，扣完为止。	①2020 年市审批局部门预算资金的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办法的规定；②资金拨付的审批程序和手续根据《经费支出审批制度》相关规定执行；③重大开支根据《荣成市审批局党组“三重一大”事项决策实施细则》经过评估认证；④资金拨付符合荣成市审批局预算批复或合同规定的用途；⑤且符合相应定额标准规定执行；⑥结余结转资金使用和执行符合《荣成市财政结转结余资金管理办法》；⑦不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。根据评分标准，该项指标得 1 分。	1.00	100.00 %
	B3 人员及资产管理 (7 分)	B31 人事管理	B311 人事管理制度健全性及执行情况	1	健全	荣成市审批局建立了人事管理、绩效目标考核及考核结果应用办法得 50%权重分，每缺少一样扣除权重分的 1/3，扣完为止；荣成市审批局严格根据人事管理及考核办法执行得剩余 50%权重分，否则不得分。	2020 年度市审批局根据《荣成市审批局 2020 年度工作人员考核办法》要求对市审批局在职人员开展考核工作。考核分为平时考核和年度考核，有明确的考核登记表和测评表。荣成市审批局建立了人事管理、绩效考核及考核结果应用办法，且市审批局对机关科级及以下工作人员考核赋分，执行人事管理及考核办法。综上所述，得满分。	1.00	100.00 %
			B312 在职人员控制率	2	≤100 %	在职人员控制率≤100%得满分，否则不得分。	2 在职人员控制率≤100%。根据评分标准，本项指标得 2.00 分。	2.00	100.00 %

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	标杆值	评分标准	评分过程	得分	得分率
		B32 资产管理情况	B321 资产管理制度健全性	1	健全	荣成市审批局建立了资产管理制度得权重分的 50%，根据制度是否对资产配置、资产使用、资产处置、资产清查等方面进行全面规定，按每项 12.5%得剩余权重分。	市审批局建立资产管理规定《荣成市审批局资产管理规定》，根据评分标准，先得 50%权重分。管理规定内容涵盖资产配置、资产使用、资产管理以及资产处置，根据评分标准，综上，本项指标得 1 分。	1.00	100.00 %
			B322 固定资产利用率	2	≥90%	固定资产利用率达到 90%以上得满分；否则每降低 1%扣除 2%权重分，扣完为止。	固定资产利用率 100%。根据评分标准，本项指标得 2.00 分。	2.00	100.00 %
	B4 XX 市 XX 局工作 管理(9 分)	B41 项目管理	B411 项目管理制度健全性	3	健全	①针对 2020 年制订了专门的项目管理制度，其中行政审批工作占 20% 权重，其他两项对应制度占 10% 权重分，三项符合得 40% 权重满分，否则扣除对应 10% 权重分；②项目政府采购、实施计划安排、进度控制、项目质量管理、项目验收等每一项做明确规定得 4%，得满 20% 权重分为止。三项制度规定均符合得 60% 权重满分，否则扣除对应权重分。	综上，本项指标得 3.00 分。	3.00	100.00 %
				B412 项目管理制度执行有效性	2	执行有效	①当年度主要项目：均按照管理制度得权重分满分，每出现 1 项不符扣除 20% 权重分，扣完为止。	根据评价组实地调研，2020 年度市审批局所有项目均有完整的项目相关档案记录，招标流程符合流程，本项指标得 2.00 分。	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	标杆值	评分标准	评分过程	得分	得分率
		B42 项目安排合理性	-	2	合理	①项目安排符合荣成市审批局职能范围、符合中长期发展规划；②项目符合公共财政资金的保障范围；③项目内容不重复，无交叉项目。以上三项有一项不符扣除 1/3 权重分，扣完为止。	项目安排符合荣成市审批局职能范围，符合中长期发展规划；项目符合公共财政资金的保障范围。根据评分标准，本项指标得 2 分。	2.00	100.00 %
		B43 政府采购执行率	-	2	≥95%	政府采购执行率等于 100%的，得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	经评价组实地核查，政府采购执行率 100%，根据评分标准，本项指标得满分。	2.00	100.00 %
C 部门绩效(70分)	C1 部门履职(39分)	C11 行政审批	C111 行政审批	4	4	行政审批事项划转达到 100%得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	贯彻执行行政审批、政务服务工作法律法规和政策规划，起草相关规范性文件，会同有关部门拟定全市行政审批、政务服务发展规划和相关政策并组织实施，本项指标得 4.00 分。	4.00	100.00 %
			C112 政务服务	3	100%	政务服务事项优化达到 100%得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	本项指标得 3.00 分。	3.00	100.00 %
			C113X 现场勘验	4	100%	现场勘验协调完整达到 100%得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	根据评分标准，该项指标得满分。	4.00	100.00 %

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	标杆值	评分标准	评分过程	得分	得分率
			C114 专家评审	3	100%	专家评审及时完成达到 100%得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	根据评分标准，本项指标得满分。	3.00	100.00%
			C115 规范政务服务事项	4	100%	严格规范政务服务事项达到 100%得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	本项指标得 3 分。	3.00	75.00%
			C116 推进政务服务体系建 设	3	100%	推进政务服务体系建 设达到 100%得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	根据评分标准，本项指标得满分。	3.00	100.00%
		C12 政 务 服 务 平 台	C121 平台管 理	4	100%	政务服务平台管理达到 100%得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	根据评分标准，本项指标得 3 分。	3.00	75.00%
			C122 平台维 护	3	100%	政务服务平台维护达到 100%得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	根据评分标准，本项指标得 2 分。	2.00	67.00%
		C13 系 统 监 察	C131 平台使 用	4	100%	政务服务平台使用率完整性 100%得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	本项指标得 3 分。	3.00	75.00%

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	标杆值	评分标准	评分过程	得分	得分率
			C132 电子监察	3	100%	电子监察完整 100%得满分，每降低1%扣除 5%权重分，扣完为止。	根据评分标准，本项指标得 2 分。	2.00	67.00%
			C133 政务服务事项网上运行	4	100%	政务服务事项网上运行 100%得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，扣完为止。	本项指标得满分。	4.00	100.00%
	C2 部门履职效果 (15 分)	C21 处置 举报 投诉	C211 举报事项重复性	5	0 起	政务服务举报事项重复性为无得满分，否则不得分。	本项指标得满分。	5.00	100.00%
C212 建议方式多样性			5	100%	群众提建议的方式多样性。	本项指标得满分。	5.00	100.00%	
C214 审批服务方式多样性			5	100%	审批服务方式多样性得满分，每降低 1%扣除 5%权重分，或偏离超过 50%扣除 50%权重分，扣完为止。	本项指标得满分。	5.00	100.00%	

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	标杆值	评分标准	评分过程	得分	得分率
	C3 满意度及社会评价(8分)	C31 服务对象满意度	C311 群众满意度	4	85%	群众满意度达 85%得满分，每下降 1%扣除对应 5%权重分，扣完为止。	群众整体满意程度大于 85%，根据评分标准，本项指标得满分。	4.00	100.00 %
		C32 内部工作人员满意度	C321 内部工作人员满意度	4	85%	内部工作人员满意度达 85%得满分，每下降 1%扣除对应 5%权重分，扣完为止。	内部员工满意度大于 85%。根据评分标准，本项指标得满分，	4.00	100.00 %
	C4 可持续发展能力(8分)	C41 组织建设	C411 党建工作开展情况	2	开展	部门内按要求定期开展党建活动，否则不得分。	部门内按要求定期开展党建活动。根据评分标准，本项指标得满分。	2.00	100.00 %
		C42 业务能力	C421 业务能力提升情况	2	开展	在业务能力建设方面有有效机制的得满分；存在缺陷酌情扣减。	根据评分标准，本项指标得满分	2.00	100.00 %
		C43 制度建设	C431 信息化技术应用	2	满足	在信息化应用方面能够保障部门日常工作，满足发展需求的，得满分；存在缺陷的，酌情扣减。	根据评分标准，本项指标得满分。	2.00	100.00 %

一级指标	二级指标	三级指标	四级指标	权重	标杆值	评分标准	评分过程	得分	得分率
		C44 改革创新	C441 管理机制创新情况	2	开展	部门制定管理创新机制，并运行有效的，每项得 0.5 分，满分为 2 分。	根据评分标准，该项指标得 2 分。	2.00	100.00 %
合计								95.00	

附件3 实地访谈调研报告

一、访谈背景

(一) 访谈目的

部门支出绩效评价是围绕部门职能，洞悉部门人、财、物资源与部门职能的匹配情况，从而在更为宽泛的层面把握单位（部门）的职能履行情况及整体支出效益分析中精确地查找问题，有的放矢地进行足有成效的改进。

本次访谈是在前期了解过相关项目资料的基础上，对市审批局财务科室和业务科室的相关负责人进行访谈，从而进一步了解市审批局各科室的主要职责、工作内容、预算安排及使用情况等。为全面了解市审批局2020年工作情况，评价组对使用专项资金的市审批局重点业务科室的相关负责人进行了实地访谈调研，旨在评估财政资金使用的效率和效益，发现资金使用和管理中的问题，为项目的管理和执行建言献策。

(二) 访谈对象和访谈内容

1. 访谈对象

本次访谈的对象为市审批局办公室、财务科等业务科室的相关负责人。

2. 访谈内容

了解市审批局各业务科室的主要工作职责、具体工作计划、预算测算及申请审批拨付流程、重点项目安排、项目监督实施、项目配套政策措施、项目实施效果和意义、项目开展难点、下一步工作规划。

二、访谈分析

(一) 市审批局办公室相关负责人访谈

办公室为市审批局行政主管部门，负责市审批局 12 个内设科室的日常行政执法管理工作。年前开展科室汇报会，各科室内部汇报工作，包括上年总结以及下年计划；年初人大会谋划，本年度总结下年度打算；年后动员会，确定全年工作重点内容。办公室以发文的形式，规定责任科室布置任务，将年度整体工作计划分配到各个内设科室，且年中工作进度更新公开。2020 年完成人员考核工作，通过科室打分、人员考核制度、机关个人管理、激励导向等方式开展内部考核。同时制定 2020 年审批局工作制度汇编，根据制度执行日常工作。

（二）市审批局财务科室相关负责人访谈

财务科室单位预算编制由业务科室上报，根据二上二下流程确定最终预算。人员经费和公用经费等基本经费按三公经费标准执行。根据财务管理制度的标准定期调度资金使用情况，未制定相关的资金管理制度。2020 年度预算拨付以重点任务重点项目为主，根据项目进展拨付项目资金，预算执行率将近 100%。财务科室工作的主要难点为部门内设科室以及直属部门众多，各科室对绩效评价工作认知不一。

附件4 满意度调研报告

荣成市行政审批服务局工作人员满意度调查报告

一、调研对象与调研内容

（一）调研对象

本次调研对象为市审批局工作人员。

（二）调研内容

- 1.您的性别是？
- 2.您的年龄段是？
- 3.您在审批局工作年限是
- 4.您所在单位是否定期升级或采购设备以改善工作条件？
- 5.您所在单位组织员工培训的频率是？
- 6.您觉得部门间的配合程度怎么样？
- 7.您的职业倾向是？
- 8.您希望通过何种方式来提升自己知识和技能？
- 9.您对整体办公环境是否满意
- 10.您对工作氛围是否满意
- 11.您对目前的工作安排是否满意
- 12.您对单位内部考核机制是否满意
- 13.您对单位内部晋升机制是否满意
- 14.您对内部培训内容及形式是否满意

荣成市行政审批服务局服务群众满意度调查报告

一、调研对象与调研内容

（一）调研对象

本次调研对象为市审批局服务群众对象。

（二）调研内容

- 1.您的性别是？
- 2.您的年龄是？
- 3.近一年来，您通过哪些途径办理过政务服务业务？
- 4.您是否遇到过在政务大厅无法办事的情况？
- 5.您是否能够在服务大厅快速找到办事窗口？
- 6.您到大厅办事一般需要跑几次？
- 7.您在大厅办理业务一般要用多长时间？
- 8.您到窗口办理业务的总体感受是？
- 9.您觉得窗口服务还需要从哪些方面优化提升？
- 10.您是否知道各级政务服务大厅能够提供免费的帮办代办服务？
- 11.您曾经体验过政务服务大厅提供的哪些帮办代办服务？
- 12.您认为政务服务大厅帮办代办服务应该从哪些方面进一步优化提升？

二、调研方法与抽样方式

（一）调研方法

针对上述问卷对象开展问卷调查，在全面调研开展之前先进行论证，根据论证结果对问卷和抽样方式进行一次修改调整。

（二）抽样方式

对市审批局工作人员的满意度问卷调查，本次问卷调查采用普查的方式，由市审批局工作人员填写。

对市审批局服务对象的满意度问卷调查,对来到行政审批大厅办理业务的市民采用随机取样的方式发放问卷。

(三) 满意度结果

工作人员满意度调查问卷发放 109 份,收回 109 份,有效文件 109 份,整体满意度达到 99%;服务群众满意度调查问卷发放 300 份,回收问卷共 285 份,其中有效文件 280 份,整体满意度达到 96%。