

窗口人员工作经费项目绩效评价报告

(2024 年)

一、基本情况

(一) 项目概况

根据省数管局《关于在省政务服务中心推行“一制度两窗口”工作举措的通知》（皖数资〔2022〕5号）中“省数管局负责周末轮岗人员就餐等保障”、市政府关于《市人力资源和社会保障局、市财政局、市政务服务管理局关于市政务服务中心窗口工作人员绩效考核问题的请示》（六政服〔2020〕8号）的批示精神，自2020年1月1日起执行，窗口人员绩效考核奖励经费列入市数管局部门预算；关于印发《六安市数据资源管理局深化综合窗口改革工作方案》的通知所需费用2021年11月列入预算。鉴于上级部门文件精神 and 实际工作保障建立该项目。该项目经费主要涉及非预算单位窗口人员误餐补贴经费；窗口221人绩效考核奖经费和综合窗口经市政府批准购买服务16人工作经费。2024年该项目资金共本年度预算经费191.57万元，支出162.87万元，预算完成率85.02%。

(二) 项目绩效目标

1、项目总体目标

2024年围绕政务服务效能提升，以“资源保障、效率优化、满意度提升”为核心，确保综合窗口服务全年月均 ≥ 16 人，周末延时服务覆盖85天；落实窗口人员绩效考核、误餐及午餐补贴发放，严控办件时效 ≤ 4 小时；通过人员稳定性管理和标准化建设，形成规范化长效管理机制，实现较高的群众满意度。

2、项目阶段性目标

一季度完善考核制度，二季度强化服务效率，三季度提升服务质量，四季度完成全年服务目标，确保全年月均达标、补贴发放无延迟，最终实现满意度较高及管理机制长效化。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的

严格执行《预算法》，强化支出责任，提高项目资金的使用效益，对政务服务大厅管理支出情况开展绩效评价，践行“花钱必有效，无效必问责”。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准等

本着客观公正和有效性原则，按照年初设定的指标体系，由各项目负责人牵头，根据实际工作需要开展工作。本着对工作认真负责的态度，财务人员不定期的对相关工作进行核查。

（三）绩效评价工作过程

1、前期准备。学习评价指标体系和绩效相关文件精神。

2、组织实施。按照规定的工作程序组织绩效评价自评，注重评价质量，撰写绩效评价报告。

3、分析评价。对评价结果有不妥的进行整改，充分运用分析评价结果引领工作开展。

三、综合评价情况及评价结论

根据评价指标体系，逐项进行分析评价，自评分95.5分。（见附件）

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

根据省数管局《关于在省政务服务中心推行“一制度两窗口”工作举措的通知》（皖数资〔2022〕5号）中“省数管局负责周末轮岗人员就餐等保障”、市政府关于《市人力资源和社会保障局、市财政局、市政务服务管理局关于市政务服务中心窗口工作人员绩效考核问题的请示》（六政服〔2020〕8号）的批示精神，自2020年1月1日起执行，窗口人员绩效考核奖励经费列入市数管局部门预算；关于印发《六安市数据资源管理局深化综合窗口改革工作方案》的通知所需费用2021年11月列入预算。

（二）项目过程情况

- 1、前期准备。学习相关文件通知和了解实际工作。
- 2、实施过程。按照各项规章制度，严格流程管理。
- 3、结果分析。该项目实施基本到位。

（三）项目产出情况

2024年项目全面达成预设指标：综合窗口服务人数全年月均16人，周末延时服务完成85天，法定节假日预约服务100%覆盖；窗口人员绩效考核覆盖209人，误餐补贴、午餐补贴及绩效考核奖按时发放；综合窗口办件及时性 ≤ 4 小时。

（四）项目效益情况

项目有效实现，政务服务提质增效：经济效益方面，窗口人员误餐补贴严格控制在 ≤ 300 元/月/人，绩效考核奖精准发放；社会效益方面，政务服务管理能力有效提升，综合窗口服务人数稳定达标，周末延时服务覆盖85天，持续推进政务服务标准化、规范化管理，服务对象满意度达“较高”水平。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

主要经验：该项目严格依据年初目标设定推进，全面完成年度绩效任务。对无明确内容、支出测算不具体或未细化标准的项目，一律不予安排预算。结合全年支出绩效完成情况及日常绩效管理实际，财务支出控制合理，资金使用效益显著。

主要做法：全年预算数 191.57 万元，执行数 162.87 万元，预算执行率 85.02%。根据年初预算设定的绩效目标，项目自评得分为 95.5 分。经费实际支付情况表明，资金预算精准性较强，偏差可控，经济效益良好。

存在问题：项目绩效约束力需进一步加强，评价结果与预算安排的联动性有待优化。

原因分析：宣传动员不够充分，资金未及时支出，导致资金未充分发挥实际作用。

六、有关建议

1、继续延用符合当前预算绩效管理的指标，根据年度工作安排动态化制定新指标，做到随时更新、完善。

2、对于预算无绩效、低绩效以及达不到主要预期目标的项目，应及时将其资金调剂至其他项目使用；对于执行情况较差的预算项目，应调减预算。

七、其他需说明的问题

无

2025 年 8 月 25 日