

窗口人员工作经费支出绩效评价报告

(2025 年)

一、基本情况

(一) 项目概况

根据《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”的规定，以及市政府对《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，窗口人员绩效考核奖励经费列入市数管局部门预算；《六安市数据资源管理局深化综合窗口改革工作方案》所需费用已于2021年11月列入预算。结合上级文件要求和实际工作保障需要，设立本项目。项目经费主要用于非预算单位窗口人员误餐补贴、窗口工作人员绩效考核奖励，以及经市政府批准综合窗口工作人员工作经费。2025年度该项目预算安排222.44万元，实际支出222.17万元，预算执行率为99.88%。

(二) 项目绩效目标

1、项目总体目标

以提升政务服务效能为核心，聚焦资源保障、服务优化、满意度提升三大重点，落实综合窗口人员保障、延时服务、补贴发放及绩效考核等各项工作，通过规范化管理与标准化建设，构建长效工作机制，稳定窗口服务队伍，提升服务质量，确保群众满意度持续保持较高水

平，为政务服务高质量发展提供有力支撑。

2、项目阶段性目标

本项目阶段性目标聚焦各项保障措施落地见效，细化量化执行标准，助力总体目标落地：严格保障综合窗口购买服务人员数量达标（ ≥ 14 人/年），周末延时服务足额覆盖（ ≥ 90 天），延时服务工作餐按 10 元/次/份标准执行。扎实落实各项补贴与考核工作，其中大厅垂管单位窗口人员及综合窗口购买服务人员午餐补贴覆盖人数 ≤ 100 人/年，误餐补贴固定按 300 元/月/人执行；窗口人员绩效考核奖覆盖人数 ≥ 200 人/年，严格做到每月按时发放，考勤关联执行率 $\geq 95\%$ ，发放标准控制在 ≤ 300 元/月/人。同步推进服务提质，确保综合窗口公共服务水平提升率、窗口人员工作态度满意度均 $\geq 95\%$ ，保障绩效考核工作长效发力，持续影响期限 ≥ 5 年。

二、绩效评价工作开展情况

（一）绩效评价目的、对象和范围

通过对本项目实施过程、资金使用、目标完成情况进行全面评价，检验项目各项保障措施落地成效，核查综合窗口人员配置、延时服务、补贴发放及绩效考核等核心工作的执行质量与规范性；分析项目实施中的优势与不足，优化资金使用效率，强化长效管理机制；确保项目达到预期目标，持续提升政务服务质量与群众满意度，推动项目规范、高效、持续开展，为后续项目优化完善提供依据。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法、评价标准

绩效评价遵循客观公正、科学规范、突出重点、注重实效原则，以项目目标为导向，确保评价过程规范、数据真实、结果可信；评价

指标体系围绕项目实施、资金使用、目标完成、服务成效设置，涵盖人员配置、延时服务等核心指标；评价采用定量与定性相结合的方法，通过查阅资料全面核查项目执行情况；评价标准以项目既定目标、相关政策文件为依据，量化指标按既定标准判定，定性指标结合实际执行情况评定。

（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 96.99 分。（见附件）

四、绩效评价指标分析

（一）项目决策情况

本项目决策严格依据上级政策文件精神，结合政务服务实际保障需求科学制定。根据省、市相关文件及批示要求，针对窗口人员保障、绩效考核、补贴发放等重点工作，统筹考虑政务服务效能提升需求，充分征求意见后立项。决策聚焦资源保障、服务优化核心，明确项目实施重点的同时，兼顾资金使用效益与长效管理，确保项目落地能有效解决窗口服务保障痛点，支撑政务服务高质量发展，决策过程规范、依据充分、贴合实际。

（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

2025 年项目达成部分预设指标：综合窗口购买服务人员数量达标（ ≥ 14 人/年）；午餐补贴覆盖 90 人、窗口人员绩效考核覆盖 286 人；窗口人员误餐补贴严格控制在 300 元/月/人、窗口人员绩效考核奖发放标准控制在 ≤ 300 元/月/人；误餐补贴及绩效考核奖按时发放，周末延时服务完成 89 天。

（四）项目效益情况

项目实施成效显著，有效稳定了窗口服务队伍，优化了服务流程，提高了政务服务效率，综合窗口公共服务水平及群众满意度均达到既定标准；通过长效管理机制建设，持续发挥绩效考核导向作用，降低了服务保障成本，提升了资金使用效益，切实解决了窗口服务痛点，为政务服务高质量发展提供有力支撑，社会反响良好。

五、主要经验及做法

严格依据年初目标推进项目，全面完成年度绩效任务，坚持预算安排从严原则，对无明确内容、支出测算不具体或未细化标准的项目不予安排预算。结合全年支出绩效及日常绩效管理实际，强化财务支出管控，合理控制资金使用，注重资金效益发挥，同时规范项目实施流程，细化各项工作标准，确保项目落地见效、规范有序。

六、存在问题及原因分析

存在周末延时服务天数指标设置不合理、实际延时服务用餐标准（30 元/次/份）与既定标准不符的问题。主要原因是前期调研不够充分，未结合实际服务需求科学设定指标；对延时服务用餐标准管控不够严格，未及时跟进执行情况，导致实际执行与既定要求存在偏差，影响项目执行规范性。

七、有关建议

优化周末延时服务天数、延时服务用餐标准指标设置，结合实际服务需求开展充分调研，制定科学合理的指标标准。持续强化日常绩效管理，细化支出测算标准，加强项目执行全过程管控，进一步提升资金使用效益和项目执行质量。

八、其他需要说明的问题

无

2026 年 8 月 25 日