

# 慈溪市财政支出项目绩效自评报告

评价类型：完成结果评价

项目名称：慈溪市政务服务中心工作人员考级经费项目

项目单位法人代码：113302827264287356

支出科目编码：2010306

项目单位：慈溪市政务服务办公室

主管部门：慈溪市政务服务办公室

评价机构：中介机构 专家组 评价组

2021年10月31日

慈溪市财政局（制）

项目负责人	蒋建绒	联系电话	89590471
地址	慈溪市三北大街 777 号	邮编	315300
项目起止时间	2021 年度		
计划投资额（万元）	345.40	实际到位资金（万元）	300.3594
其中：中央财政		其中：中央财政	
省财政		省财政	
宁波市财政		宁波市财政	
慈溪市财政	345.40	慈溪市财政	300.3594
银行贷款		银行贷款	
单位自筹		单位自筹	
其它		其它	
基本概况	<p>市政务服务中心是慈溪市政务服务体系中为基层群众集中提供公共服务的最大的综合性窗口，是慈溪市公共服务体系中最重要公共服务平台。为进一步规范窗口管理，提高办事效率，推动慈溪市行政服务中心规范化建设，慈溪市政务服务办公室认真贯彻落实《关于印发〈宁波市行政服务中心工作人员“考级制”实施细则（试行）〉的通知》（甬政务办〔2019〕11号）、《关于印发〈慈溪市进一步加强市政务服务中心工作人员队伍建设的实施方案〉的通知》（慈党改办〔2019〕8号）等文件，推动以业务技能等级考核认定为主要内容的考级制的实施，切实强化政务服务一线队伍建设，进一步深化“最多跑一次”改革，推进“一窗受理、集成服务”向纵深发展，提升政务服务质量和效能。</p>		
项目绩效目标	<p>（一）总目标</p> <p>1. 秉承深化“最多跑一次”改革，推进“一窗受理、集成服务”向纵深发展，通过强化政务服务工作人员的教育培训、考级成长，推动工作人员跨部门跨专业学习业务知识，加快工作人员互学互比、业务融合，力促工作人员常学常新。</p> <p>2. 培育打造一支“最多跑一次”的优质高效的服务通才型队伍，提升工作人员业务水平和服务技能，推动工作人员从“专科受理”向“全科受理”、“单点服务”向“整体服务”转变，提高市政务服务中心的整体服务质量和效能。</p> <p>3. 坚持“简单、高效、规范、廉洁”的服务理念，规范窗口管理，规范化、优质量、高效率地为企业和群众提供更加精准、实用、便捷、安全的政务服务，提高企业和群众的办事体验感、获得感，切实提高企业和群众的满意度。</p>		

	<p>(二) 绩效目标</p> <p>本项目设置“窗口人员跨部门跨专业学习业务知识，窗口受理次数”、“业务提升等级”、“考评待遇机制”、“最多跑一次产生效果”、“群众满意度”等5个绩效指标。</p> <p>窗口人员跨部门跨专业学习业务知识：考核窗口人员是否认真跨部门跨专业学习业务知识</p> <p>窗口受理次数：是否将所学业务知识应用实际工作，窗口受理次数是否完成工作任务、满足群众需求</p> <p>业务提升等级：考核通过，窗口人员工作效能是否提升，高效完成工作任务</p> <p>考评待遇机制：考核项目的考评待遇机制是否规范履行。</p> <p>最多跑一次产生效果：考核通过项目，是否使群众达到“最多跑一次”效果。</p> <p>公众满意度：考核群众对项目实施的满意程度。</p>
项目执行情况	<p>慈溪市政务服务办公室制定了《2021年度慈溪市行政服务中心考核办法》，窗口工作人员按月考核，考核分前台工作人员考核及后台工作人员考核，由市政务服务办公室负责组织实施，具体采取日常巡查、监控督查、中心轮值、业务案卷抽查等方式。窗口工作人员通过考级后，市政务服务办公室根据窗口工作人员考级级别和每月考核得分发放考级奖励。</p> <p>2021年度，慈溪市政务服务中心工作人员考级经费项目预算安排345.40万元。2021年度，市政务服务办公室通过对市政务服务中心窗口工作人员进行考核，合计发放考核奖励300.3594万元<sup>1</sup>。</p> <p>窗口人员跨部门跨专业学习业务知识：本项目鼓励窗口人员跨部门跨专业学习业务知识，学习热情高涨，业务知识水平明显提高。</p> <p>窗口受理次数：本项目推进窗口工作人员完成工作任务、解决群众需求，截止2021年10月31日，慈溪市政务服务中心A、B、C、D、E各区域窗口受理次数达200919次。</p> <p>业务提升等级：2020年1-10月，市行政服务中心大厅办结230021件，实际办理提前率98.61%；2021年1-10月，市行政服务中心大厅办结240365件，实际办理提前率98.87%，本项目有效提高窗口工作人员的业务技能水平，提高政务服务的质量和效率，工作效能得到提升，业务技能水平较高。</p> <p>考评待遇机制：本项目考评待遇机制履行到位，月度考级奖励于次月发放各工作人员。</p> <p>最多跑一次产生效果：本项目规范窗口管理，提高政务服务水平，为群众提供便捷、高效的政务服务切实深化“最多跑一次”改革，推动打造专业、高效、便民、规范的公共服务平台</p>

<sup>1</sup> 2021年度合计发放考核奖励300.3594万元，其中1-10月发放考核奖励223.6168万元，11-12月参考上年度同期发放考核奖励，暂估76.7426万元。

	<p>公众满意度：推动政府职能向服务型转变，提高群众办理业务的质量和效率，节省群众时间、精力，群众满意度高。</p>			
自评结论	<p>本项目按照“人员身份对等，总量控制”和“技高者多得、贡献多者多得”原则，采用定岗、定员、定职责以及实行业务技能和薪酬激励相结合的方式开展考级，推动窗口工作人员跨部门跨专业学习业务，强化窗口工作人员的职业道德素养和业务技能水平，提升政务服务的服务质量和效能，切实深化“最多跑一次”改革，推进“一窗受理、集成服务”向纵深发展，助推市政务服务中心高效运转，提升市政务服务队伍的建设水平，为群众提供便捷、高效的政务服务，推动打造专业、高效、便民、规范的公共服务平台，为经济发展和公共服务提供坚固保障。</p>			
问题与建议	<p>一、存在问题</p> <p>1. 项目绩效目标设置不够合理，部分指标未能细分和量化，如“窗口人员跨部门跨专业学习业务知识”“考评待遇机制”和“最多跑一次效果”。</p> <p>二、下一步改进工作的建议</p> <p>1. 合理设置项目绩效目标，细分和量化项目指标，并作为项目实施的管理目标，如“窗口人员跨部门跨专业学习业务知识”、“考评待遇机制”和“最多跑一次效果”，据此开展绩效监控和绩效自评工作。</p> <p>2. 继续加强业务培训，提高窗口工作人员的业务素质和工作水平，进一步规范和改进公共服务方式，提升公共服务水平，切实提高群众满意度，为群众提供“规范、便民、高效、廉洁”的公共服务平台。</p> <p>3. 健全激励与考评长效机制。主管部门和评定小组要明确责任分工和综合协调，做好教材编制、业务培训和考评考核等工作，并选派原则强、作风硬、业务精的工作人员参与评定；强化激励保障，确保“考级制”与激励措施挂钩。</p>			
评价人员	姓名	职称/职务	单 位	签字
	张晶晶	副主任	市政务服务办公室	张晶晶
	毛建波	综合科长		毛建波
	胡照静	督查科长		胡照静
<p>评价组组长（签字）：张晶晶</p> <p style="text-align: right;">2021年 10月 31日</p> <p>项目单位负责人（签字并盖章）：蒋建斌</p> <p style="text-align: right;">2021年 10月 31日</p>				

备注：随同自评报告还应提供的有关资料有：项目预算批复文件、预算执行的决算报告、审计报告、验收报告和有关项目管理的具体规定以及主管部门认为需要提供的其他相关资料。

# 填报说明

一、本报告由评价机构填写，所有内容必须客观真实。

二、封面填写

（一）评价类型：属于项目列入年度预算前的评价填报“项目前期评价”；属于跨年度支出项目中期评价的填报“实施过程评价”；属于项目完成后评价的填报“完成结果评价”。

（二）项目名称：须与项目批复文件的项目名称一致。

（三）项目单位法人代码：按照质量技术监督部门颁发的单位法人代码填写。

（四）支出科目编码：按照财政部统一的政府预算支出科目编码填写。

（五）项目单位：填写全称，不得省略。

（六）主管部门：填写全称，不得省略。

（八）评价机构：在所选项后面的方框内打√。

三、报告内容填写

（一）项目负责人：当项目负责人有多个时，项目负责人、联系电话、地址和邮编等栏目，可调整格式，逐个填写。

（二）项目起止时间：按照项目预算批复至项目完工（竣工验收）的实际时间填写。

（三）基本概况：填列项目的实施依据、涉及范围、主要内容和用途等。

（四）项目绩效目标：主要填列项目绩效总目标、阶段性目标和预期的主要经济、社会、生态环境效益等。

（五）项目执行情况：重点对项目的绩效目标完成情况、项目结果及效益等进行分析说明。同时对项目组织管理情况、资金落实情况、实际支出情况和财务管理状况等做出详细说明。

（六）自评结论：对项目实施后所取得的绩效进行总结，并给出相应的评价等次。

（七）问题与建议：针对评价过程中发现的问题，提出相应的改进意见。

（八）评价人员：填写参与项目评价的所有成员名单，并由各成员签字确认。

（九）专家组（评价组）组长（签字）：由项目单位组织的专家组或内部人员组成的评价组、受托中介机构组成的评价组的组长签字。

（十）项目单位（中介机构）负责人（签字并盖章）：项目单位或中介机构负责人签字后，须加盖单位公章。

四、自评报告统一使用 A4 纸打印、装订。

五、自评报告提交同级财政部门一式 2 份，同时报送电子文本，书面与电子文本的内容必须一致；上报主管部门的份数由主管部门自行确定。