

沙湾市 2024 年度部门整体支出 绩效评价报告

部门名称：沙湾市政务服务中心

委托单位：沙湾市财政局

评价年度：2024 年度

评价机构：新疆智汇铭宸科技咨询有限公司

主评人：杨倩

2025 年 8 月

关键信息表

评价机构全称（盖章）：新疆智汇铭宸科技咨询有限公司

评价项目名称	沙湾市政务服务中心部门整体支出绩效评价				评价年度	2024 年
财政局分管 科室	行政政法科					
项目单位	沙湾市政务服务中心			联系人及联系 方式	裴富华	
资金来源	一般公共预算					
部门资金 投入总额	487.29 万元	部门全年预算执行数		487.29 万元	预算执行率	100%
发放调查 问卷	65	回收有效问 卷	65	满意度情况	100%	
采用的评价方 法与评价标准	评价方法：因素分析法、公众评判法、比较法 评价标准：通用标准、计划标准、行业标准					
绩效评价结果	通过被评价单位提供的基础数据、问卷调查和访谈获取的信息资料，评价组对“2024 年沙湾市政务服务中心部门整体支出”进行了独立客观地评价，最终评分结果为 89.5 分，评价等级为“良”。					
项目主评人 (签字)						

2024 年沙湾市政务服务中心部门整体支出绩效评价报告

一、基本概况

（一）部门基本概况

1.部门职能

贯彻落实市委、市政府关于行政审批制度改革的有关决定和要求，规范行政审批和各类政务服务及公共服务行为；负责制订政务服务中心运行中的各项规章制度及管理办法并组织实施；负责对进入政务服务中心各部门（单位）、企业的政务服务和公共服务事项实施过程的监督、管理和协调，组织各窗口高效、快捷、依法办理各类政务服务及公共服务事项，认真解答群众对有关问题的咨询；协助有关部门处理群众反映窗口单位及工作人员存在的服务质量及相关问题的投诉；负责智慧政务建设工作，促进网上政务大厅和实体政务大厅的融合，指导各职能部门在“自治区一体化在线政务服务平台”上开展网上审批，加快我市“互联网+政务服务”建设步伐；负责政务服务分中心及乡镇（社区）基层政务服务中心业务的协调、指导和督查；负责统筹运行“12345”市民服务热线及智慧城市建设相关的各项工作。

2.部门机构设置及人员情况

沙湾市政务服务中心内设 3 个科室，分别是：办公室、业务室、督查室。

沙湾市政务服务中心编制数 14，实有人数 14 人。

（二）部门资金投入和使用情况

1.部门年度预算安排情况

2024 年沙湾市政务服务中心年初预算安排 1429.99 万元，其中：一般公共预算财政拨款 1429.99 万元。

经年中调整后全年预算数为 487.29 万元，年中调整数为 942.7 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入调减 942.7 万元。预算调整率为 65.92%。

2.部门年度预算执行情况

2024 年度部门决算报表数据显示，沙湾市政务服务中心 2024 年度部门全年支出数 487.29 万元，年末结转和结余数 0 万元，部门年度预算执行率为 100%。

按资金来源：财政资金支出 484.29 万元，占总支出 99.38%；其他资金支出 3 万元，占总支出 0.62%。

按支出性质：基本支出 284.29 万元，占总支出 58.34%，项目支出 203 万元，占总支出 41.66%。

（三）部门整体绩效目标

1.部门整体总目标

一是优化大厅各功能区域设置，完善大厅运行、窗口及窗口人员工作制度，充实各类便民指引标识，形成党员干部亮身份、亮职责、服务优的良好氛围。二是组织一体化平台应用单位按照“放管服”改革要求，持续做好政务服务和公共服务事项的标准化建设工作。三是持续强化窗口规范化管理。不断强化中心规范化管理，严格落实“首问责任制”“一

次告知制”“服务承诺制”等规范制度。做好全市政务服务事项标准化，编制依申请类和公共服务类事项清单；按照自治区政务服务事项标准化工作要求，严格规范事项的実施清单，推动实现同一政务服务事项受理条件、服务对象、办理流程等要素全疆范围内统一。

2. 部门整体绩效目标

沙湾市政务服务中心部门 2024 年度整体绩效目标见下表：

2024 年度整体绩效目标申报表				
一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标设定依据
履职效能	数量指标	企业设立登记、公章刻制、发票和税控设备申领、社保登记（员工参保登记）、住房公积金企业缴存登记、医保登记、银行预约开户等事项，集成办理时间压缩。	≥1 个工作日	2023 年度工作总结及 2024 年度工作计划
	数量指标	全力推进政务服务乡镇便民服务中心延伸	≥11 个	2023 年度工作总结及 2024 年度工作计划
	数量指标	全力推进政务服务向行政村延伸	≥116 个	2023 年度工作总结及 2024 年度工作计划
	数量指标	全力推进政务服务向社区便民服务站延伸	≥15 个	2023 年度工作总结及 2024 年度工作计划
	数量指标	依申请类和公共服务类事项办件累计	≥502500 件	2023 年度工作总结及 2024 年度工作计划
	数量指标	中心本年度共组织涉及一件事一次办相关部门开展培训	=8 场次	2023 年度工作总结及 2024 年度工作计划
	数量指标	为入塔企业累计发放塔礼包	≥121 个	2023 年度工作总结及 2024 年度工作计划

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标设定依据
	数量指标	开展预约服务	=2107 件	2023 年度工作总结及 2024 年度工作计划
	数量指标	“一件事”专窗累计办件	>=504 件	2023 年度工作总结及 2024 年度工作计划
服务对象满意度	满意度指标			

二、评价结论与绩效分析

（一）评价结论

2024 该部门整体支出绩效评价共设置评价指标 29 个，满分指标 22 个。部门决策类指标权重 15 分，得分为 15 分，得分率为 100%；部门管理类指标权重 25 分，得分为 20 分，得分率为 80%；部门绩效类指标权重 60 分，得分为 54.5 分，得分率为 90.83%。

沙湾市政务服务中心 2024 年部门履职效果良好，沙湾市政务服务中心在市委、市政府的正确领导下，在地区政务服务 and 公共资源交易中心的帮助指导下，进一步转变作风，持续优化市域营商环境，为沙湾实现经济高质量发展贡献政务服务力量。中心全年工作开展情况如下：一是深化“放管服”改革，提升政务服务水平，大力推进“高效办成一件事”集成服务，开启帮代办服务，助力企业发展，持续提升市域政务服务质效；二是建立完善基层“互联网+政务服务”体系，完善“一站式”服务、“一窗式”办理、“红色代办”等服务机制；三是承接地区探索“12345”政务便民热线与基层社会治理网格有效融合，推动“接诉即办”向“未诉先

办”延伸的开展情况。中心将持续优化提升服务质量，打造群众满意政务服务。

（二）评分结果

根据部门整体评价指标体系及评分标准，通过数据采集、问卷调查及访谈等方法，对 2024 年沙湾市政务服务中心部门整体支出绩效进行客观评价，最终评分结果：89.5 分，绩效评级为“良”。各部分得分情况详见下表。指标评分具体情况详见附件 1。

表 1-5 绩效评价得分情况表

一级指标	权重分	得分	得分率
A 部门决策	15	15	100%
B 部门管理	25	20	80%
C 部门绩效	60	54.5	90.83%
D 加减分项目	0.00	0	0%
合 计	100	89.5	89.5%

（三）绩效分析

沙湾市政务服务中心制定了合理的 2024 年度工作计划，绩效管理和预算编制符合规范，管理制度健全且执行有效。资金使用合规，政府采购和招投标信息公开及时，资产管理基本规范。通过各部门资源整合、信息共享、事项融合、流程再造，进一步压减时间、减环节、减材料、减跑动，为审批流程“瘦身”方面取得了显著成绩，目前，网上办理整体时限压缩 62.45%以上，可网办事项比例 84.87%，不见面办

理率 90.48%、“最多跑一次”事项占比 84.87%，全程网办率 78.36%，设立“高效办成一件事”窗口，由中心业务骨干坐班，并在市人民医院、婚姻登记中心、各乡镇派出所等场所设立专窗，满足群众“就近办”需求，持续强化基层便民服务中心（站）建设，进一步完善基层便民服务中心（站）“一站式”服务、“一窗式”办理服务模式，提升基层承接延伸事项能力水平，基本实现了政务服务“就近办”模式。办理的行政权力事项和公共服务事项办件率逐年提高，窗口预约服务逐年提高，投诉发生率逐年降低。然而，还存在一些问题，包括政务服务事项标准统一仍存不足、“政务服务一窗受理，集成服务”模式有待完善、政务服务向基层延伸存在阻碍等。

三、主要经验及做法

沙湾市政务服务中心在部门整体绩效评价工作中，积累了一系列切实有效的经验及做法。

1.在绩效目标设定方面，中心紧密对接国家、自治区及塔城地区关于政务服务改革的部署要求，结合自身职能定位，确保目标与地区发展大局同频共振，为绩效评价奠定清晰导向。

2.构建科学指标体系。中心围绕“服务质量、办事效率、群众体验、改革推进”四大维度，设立“一件事”专窗办件、入塔企业“塔礼包”发放服务、开展一件事一次办业务培训、推行政务服务向乡镇、行政村及社区便民服务站延伸等具体

指标，既包含常规性基础指标，又突出政务服务特色指标，全面反映部门整体工作成效。

3.强化结果应用提升绩效。中心将绩效评价结果与干部考核、评优评先、薪酬激励直接挂钩，对表现优异的窗口和个人予以表彰，对存在问题的及时约谈并督促整改。此外，将评价中发现的共性问题作为优化服务的突破口，例如针对群众反映的“办事材料多”问题，推动开展“减证便民”专项行动，切实把评价成果转化为服务效能提升的动力。

4.注重以创新驱动绩效提升。积极推行“一窗受理、集成服务”模式，整合各部门窗口资源，减少群众跑腿次数；运用大数据技术分析高频办事事项，提前储备服务资源、优化流程；积极推进代办、帮办、预约、上门等便民服务，推行邮政或快递寄送等模式，节约群众办事跑办时间及成本，实现多渠道、多途径提升办事效率和服务水平，通过一系列创新举措，持续增强绩效评价的针对性和实效性，推动政务服务工作提质增效。

四、存在的问题及建议

（一）存在的问题

（1）经费预算编制精准度有待提高。由于预算执行中的不确定性，实际经费核算的科目、支出内容与预算出现一定偏差。建议建立财务部门与业务部门协同参与预算编制的工作机制。业务部门提供详细的项目需求和工作计划，财务部门负责审核和汇总，从财务专业角度提出建议，确保预算编制既符合

业务实际需求，又符合财务规范和单位整体财务状况，加强对资金支出的审核把关，确保每一笔支出都符合预算安排和相关财务制度规定。

（2）绩效目标指标值的设置精准度有待进一步提高。由于缺乏系统学习，财务人员对预算绩效管理认识不到位、理解不充分，对预算绩效管理业务不了解、不熟悉，由此造成绩效指标设置得不够确切。建议采取部门初审、资金管理科室复审、绩效科终审等多级审核方式，对绩效目标的完整性、相关性、适当性和可行性进行审核，对指标设置不清晰、指标值不合理的一律退回修改。同时，建立绩效目标反馈机制，及时与相关部门和人员沟通，根据反馈意见调整指标值。通过组织集中培训、上门辅导等方式，提高相关人员对绩效目标设置的认识和理解，使其掌握科学的设置方法。同时，建立财政部门与预算部门，以及部门内部财务与业务科室之间的协同互动机制，加强沟通，确保绩效目标指标值设置符合实际业务需求

附件 1 评价指标体系

沙湾市政务服务中心部门整体绩效评价指标体系

序号	一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	评价依据	标杆值	评分标准	评分过程	得分	得分率
1	A 部门决策（15）	A1 部门规划计划	A11 中长期规划科学性合理性	2	考察部门中长期规划的科学性，以及与本地区及上级部门中长期规划的匹配性	部门单位“十四五”规划	科学合理	1. 是否制定中长期规划；2. 依据自治区的总体规划，将任务落实到部门中长期规划；3. 中长期规划是否对总体目标、规划实施内容及时间安排有明确规定；4. 中长期规划对部门各项职能的履行均进行了完整规划。以上 4 项各占 1/4 的权重分，符合条件即得分，不符合不得分。	1. 查阅沙湾市政务服务中心“十三五”工作总结及“十四五”工作计划文件，确认已制定中长期规划；2. 规划中明确依据自治区总体规划分解落实任务；3. 规划文本对总体目标、实施内容及时间节点有清晰界定；4. 覆盖部门全部职能履行场景。4 项均符合要求，按标准得 2 分。	2	100%

2			A12 年度 工作计划 科学完整 性	3	考察部门年 度工作计划 的合理性、明 确性，与本部 门规划的适 应性	2024 年度工 作计划	科学完 整	1. 是否制定明确的年度工作计划；2. 年度工作计划包含明确的总体目标、计划实施内容、责任主体相关内容；3. 年度工作计划针对部门全部职能的履行进行了计划安排。以上3项各占1/3的权重分，符合条件即得相应分值，不符合不得分。	1. 核查 2024 年度工作计划，已制定明确计划；2. 计划中包含总体目标、具体实施内容及责任科室人员；3. 对政务服务、窗口管理等全部职能均有计划安排。3项均符合要求，得3分。	3	100%
3		A2 绩 效目标	A21 绩效 指标明确 性	2	考察部门绩效目标是否细化分解为具体的工作任务、是否制定清晰的可测量的评价指标予以体现、是否对应部门年度的任务数或计划数。	部门整体绩效 目标申报表	规范	1. 是否将部门整体支出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. 是否与部门年度工作任务数或计划数相对应。以上3项各占1/3的权重分，符合条件即得相应分值，不符合不得分。	1. 审核部门整体绩效目标申报表，绩效目标已细化为“依申请类和公共服务类事项办件累计”“全力推进政务服务乡镇便民服务中心延伸”等具体指标；2. 各项具体绩效指标均有明确的指标值。例如“一件事专窗累计办件”设定为 ≥ 504 件，“中心本年度共组织涉及一件事一次办相关部门开展培训”设定为=8场次。这些指标值	2	100%

									表述清晰，能够通过实际数据进行衡量和考核，满足通过清晰、可衡量的指标值予以体现的条件。2项均符合要求，得2分。		
4			A22 绩效目标合理性	3	考察部门绩效目标是否符合国民经济和社会发展总体规划、是否符合政府工作的要求、年度目标是否符合部门的中长期规划	部门整体绩效目标申报表	合理	1. 是否有部门整体支出绩效目标；2. 绩效目标与部门职能、规划计划是否具有相关性；3. 预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平。以上3项各占1/3的权重分，符合条件即得相应分值，不符合不得分。	查看绩效目标自评表，存在明确的整体支出绩效目标；目标与“优化政务服务”核心职能及中长期规划一致；预期效益符合同类部门正常水平。均符合要求，得3分。	3	100%
5		A3 部门预算编制	A31 预算编制科学性	2	考察年度预算决策程序是否规范	预算编制文件	科学	1. 预算编制是否经过科学论证；2. 预算内容与部门履职及规划计划是否匹配；3. 预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制；4. 预算确定的资金量是否与工作任务相匹配。以上4项各占1/4的权重	1. 审查预算编制文件，预算编制经过专家论证；2. 内容政务服务和公共服务事项的标准建设工作，与规划匹配；3. 测算依据充分且符合标准；资金量与年度工作任务规模匹配。3项均符合要求，得2分。	2	100%

								重分，符合条件即得相应分值，不符合不得分。	分。		
6			A32 预算编制与重点工作任务的匹配性	3	考察部门预算安排和工作计划的匹配性，重点工作资金的保障性，项目是否遵循轻重缓急按序保障	项目测算依据、项目申报书等等	匹配	1. 专项支出立项依据是否充分；2. 支出内容与工作计划是否一一对应；3. 重点工作重点保障是否遵循轻重缓急按序保障。以上3项各占1/3的权重分，符合条件即得相应分值，不符合不得分。	1. 政务服务中心预算编制设立的政策依据：《国务院关于进一步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）、《自治区政务服务标杆大厅评估体系》、沙政务党组字〔2023〕20号等设立；智慧城市一期建设执行费项目设立的政策依据：沙发改字〔2014〕423号、（2023）新42执7号。立项依据充分；2. 支出内容与年度工作计划中的重点任务一一对应；3. 资金优先保障高频服务事项优化等重点工作。3项均符合要求，得3分。	3	100%

7	B 部门管理 (25)	B1 制度管理	B11 各项管理制度健全性	3	部门单位是否制定相应的预算资金、财务管理和预算绩效管理等制度并严格执行,用以反映部门(单位)的管理制度对其完成主要职责和促进事业发展的保障情况	业务管理制度	健全	1. 是否已制定或具有相应的业务管理制度; 2. 业务管理制度是否合法、合规、完整; 3. 各项业务是否严格执行相应的管理制度。以上3项各占1/3的权重分,符合条件即得相应分值,不符合不得分。	1. 检查制度汇编,已制定《沙湾市政务服务中心财务管理制度》《沙湾市政务服务中心固定资产及办公用品使用管理制度》等制度; 2. 制度符合《中华人民共和国会计法》《中华人民共和国预算法》等法规且条款完整; 3. 通过抽查业务记录确认制度均严格执行。3项均符合要求,得3分。	3	100%
8		B2 预算管理	B21 预算、决算信息公开	3	考察预决算信息是否按时公开	预决算公开信息	公开	1. 是否按规定内容公开预决算信息; 2. 是否按规定时限公开预决算信息。以上2项各占1/2的权重分,符合条件即得相应分值,不符合不得分。	1. 经查询沙湾市政府官方网站,沙湾市政务服务中心于2024年2月18日对部门2024年预算进行了公开。公开内容符合《地方预决算公开操作规程》相关规定,并同步公开了年初预算项目支出绩效目标表。2. 决算未到公开节点,暂不予评价。2项均符合要求,得3分。	3	100%

9			B31 支出 预算执行 率	4	考 察 部 门 预 算 执 行 情 况	部门决 算报表	100%	支出预算完成率=（支 出预算完成数/支出预 算下达数）×100%， 该指标得分=该指标权 重分值*支出预算完成 率。	全年预算数：487.29 万 元实际执行数：487.29 万元；执行率=100% 得 分=3×100%=3 分	4	100%
10		B3 资 金管理	B32 资金 使用合规 率	3	部门（单位） 资 金 支 出 规 范 性 ， 包 括 资 金 管 理 、 费 用 支 出 等 制 度 是 否 严 格 执 行 ； 资 金 调 整 、 调 剂 是 否 规 范 ； 会 计 核 算 是 否 规 范 、 是 否 存 在 支 出 依 据 不 合 规 、 虚 列 项 目 支 出 的 情 况 ； 是 否 存 在 截 留 、 挤 占 、 挪 用 项 目 资 金 情 况 。	资金支 付 凭 证 、 支 付 明 细 等 资 料	合规	1. 是否符合国家财经 法规和财务管理制度 规定及有关专项资金 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. 重大开支是否经过 评估论证；4. 是否符合 部门预算批复的用途； 5. 是否存在截留、挤 占、挪用情况。以上 5 项各占 1/5 的权重分， 符合条件即得相应权 重分值，不符合不得 分。	1. 抽查资金支付凭证， 支出符合财经法规及 专项资金管理办法；2. 拨付有完整的“经办人 - 科室负责人 - 财务 负责人”审批手续；3. 大额设备采购经过政 府采购程序；4. 用途与 预算批复一致；5. 无截 留、挤占、挪用情况。 5 项均符合要求，得 3 分。	3	100%

11			B33 政府采购招投标信息公开及时完备率	3	建立健全责任明确的工作机制、简便顺畅的操作流程和集中统一的发布渠道，确保政府采购信息发布的及时、完整、准确，实现政府采购信息的全流程公开透明。	政府采购资料	及时、完备	政府采购意向、招标公告、中标结果、合同公告等内容是否及时完整地进行了公开公示，及时率、完整率各占1/2的权重分，符合条件即得相应权重分值，不符合不得分。	查阅政府采购资料，采购意向、招标公告、中标结果及合同公告均在指定平台及时发布，内容完整无遗漏。及时率和完整率均为100%，得3分。	3	100%
12		B4 项目管理	B41 项目质量达标率	3	考察项目质量达标情况	基础表	100%	该指标得分=该指标权重分值*年度项目完成率	"政务服务中心智慧城市一期建设项目"未能按计划实施。"沙湾市便民服务中心'智'惠民生建设项目"作为重点援建项目，已于2024年全面竣工并通过验收。两个项目只验收合格一个，因此扣1.5分，得分=1.5分	1.5	50%

13			B42 项目支出预算调整率	3	考察项目支出预算调整情况	基础表	±10%以内	(项目预算调整数/项目预算数)×100%;项目支出预算调整率在±10%以内,得2分,每增减1%扣0.1分,扣完为止。	沙湾市政务服务中心2024年项目支出年初预算1220万元,项目支出决算数为203万元,项目支出预算调整率是-83.36%,调整率>10%。因此不得分	0	0%
14		B5 资产管理	B51 资产管理规范性	3	考察部门资产管理制度执行是否有效	资产管理审批手续	规范	1.对外投资行为是否经审批,是否存在投资亏损;2.是否有因管理不当发生严重资产损失和丢失情况;3.是否存在超标准配置资产;4.资产使用是否规范,是否存在未经批准擅自出租、出借资产行为;5.资产处置是否规范,是否存在不按要求进行报批或资产不公开处置行为;6.现场盘点资产情况,是否存在账实不符等问题。以上6项各占1/6的权重分,符合条件即得相应分值,不符合不得分。	1.检查资产管理资料,无对外投资;2.无因管理不当导致资产损失;3.超标准配置资产;4.资产出租出借均经审批,不存在未经批准擅自出租、出借资产行为;5.处置流程规范且公开,不存在不按要求进行报批或资产不公开处置行为;6.未进行固定资产盘点。扣0.5分,得分=2.5分。	2.5	100%

15	C 部门 绩效 (60)	C1 产出	C11 企业设立登记、公章刻制、发票和税控设备申领、社保登记(员工参保登记)、住房公积金企业缴存登记、医保登记、银行预约开户等事项,集成办理时间压缩。	4	通过流程再造、部门协同、数据共享,将原本需多个工作日、跨多窗口办理的事项,整合为“一站式”集成服务。	自评表	≥ 1 个工作日	该指标得分=实际完成值/标杆值 $\times$ 该指标权重分值。	实际完成值: 1 个工作日 得分=4 分	4	100%
16			C12 全力推进政务服务乡镇便民服务中心延伸	4	完善基层“互联网+政务服务”体系,完善“一站式”服务、“一窗式”办理,持续强化基层便民服务中心(站)建设	自评表	≥ 11 个	该指标得分=实际完成值/标杆值 $\times$ 该指标权重分值。	实际完成值: 11 个, 得分=4 分	4	100%

17			C13 全力推进政务服务向行政村延伸	4	完善基层“互联网+政务服务”体系，完善“一站式”服务、“一窗式”办理，持续强化基层便民服务中心（站）建设	自评表	≥ 116 个	该指标得分=实际完成值/标杆值×该指标权重分值。	实际完成值：174 个，得分=3.5 分	3.5	87.5%
18			C14 全力推进政务服务向社区便民服务站延伸	4	完善基层“互联网+政务服务”体系，完善“一站式”服务、“一窗式”办理，持续强化基层便民服务中心（站）建设	自评表	≥ 15 个	该指标得分=实际完成值/标杆值×该指标权重分值。	实际完成值：15 个，得分=4 分	4	100%
19			C15 依申请类和公共服务类事项办件累计	4	通过设立推动政务服务“网上办、掌上办”累计办理的行政权力事项和公共服务事项	自评表	≥ 502500 件	该指标得分=实际完成值/标杆值×该指标权重分值。	实际完成值：661263 件，得分=3.5 分	3.5	87.5%

20			C16 中心 本年度共 组织涉及 一件事一 次办相关 部门开展 培训	4	根据业务类型和办理频率，合理调整窗口布局 and 人员配置。加强对窗口工作人员的业务培训，提高其综合受理能力，组织相关主题培训	自评表	=8 场次	该指标得分=实际完成值/标杆值×该指标权重分值。	实际完成值：8 场次，得分=4 分	4	100%
21			C17 为入 塔企业累 计发放塔 礼包	4	推出体现沙湾特色的入塔企业“塔礼包”服务，免费为在沙湾行政辖区的新开办企业、农民专业合作社提供帮办代办等“一次办好、拎包入驻”的贴心服务	自评表	>=121 个	该指标得分=实际完成值/标杆值×该指标权重分值。	实际完成值：121 个，得分=4 分	4	100%

22			C18 开展预约服务	4	积极推进代办、帮办、预约、上门等便民服务，推行邮政或快递寄送等模式	自评表	=2107 件	该指标得分=实际完成值/标杆值×该指标权重分值。	实际完成值：6042 件，得分=3.5 分	3.5	87.5%
23			C19“一件事”专窗累计办件	4	设立“高效办成一件事”窗口，由中心业务骨干坐班，并在市人民医院、婚姻登记中心、各乡镇派出所等场所设立专窗	自评表	>=504 件	该指标得分=实际完成值/标杆值×该指标权重分值。	实际完成值：508 件，得分=4 分	4	100%
24		C2 成本	C21 “三公”经费控制率	4	考察“三公”经费使用情况	部门决算报表	100%	“三公”经费控制率=（“三公”经费实际支出数/“三公”经费预算安排数）×100%。“三公”经费控制率<=100%得3分，>100%不得分。	贯彻落实中央、自治区关于政府过紧日子、厉行节约的工作要求未安排“三公”经费预算支出。预算调整率为0。得分=3分	4	100%

25			C22 日常公用经费调整率	4	考察日常公用经费使用是否合规；考察日常办公经费实际控制程度	部门决算报表	10%	日常“公用经费”调整率=（本年度全年“公用经费”总额-年初预算“公用经费”总额）/年初预算“公用经费”总额×100%。日常“公用经费” 调整率 ≤10%得3分， 调整率 >10%不得分。	根据部门预算与部门决算计算调整率为196.29%因此此项不得分	0	0%
26		C3 效率	C31 重点工作完成率	4	部门（单位）完成党委、政府、人大和上级部门下达。交办的重要事项或工作的完成情况，反映部门对重点工作的办理落实程度	基础表	100%	重点工作完成率全部按期保质保量完成得3分；1项重点工作没有完成1分，扣完为止。	重点工作全部按期保质保量完成。得分=3分	4	100%

27		C4 效果	C41 部门运行效能、政府服务优化	4	考察政务服务中心在服务质量、服务效率、群众满意度、流程规范性、工作人员能力、创新服务实效等维度的提升	结合访谈、满意度问卷调查、工作总结等综合判定	明显提升	这些维度的提升改进是否能直接回应群众诉求、提升政务公信力，达到得满分，下降扣 1 分，扣完为止	运行效能提升体现在政务服务中心的业务办理流程更加顺畅高效，政务服务优化体现在更加注重人性化服务。窗口工作人员经过系统培训，服务态度更为热情周到，能够耐心解答群众疑问，显著提升了群众的满意度，因此得分=4 分	4	100%
28			C52 群众满意度	4	考察窗口人员服务态度、办事流程规范清晰	满意度调查问卷	>=90%	群众满意度达 90%，则得满分，每降低 1%，扣 0.2 分。	通过对沙湾市政务服务中心办事群众进行线上问卷调查，共收集有效问卷 65 份，满意度为 100%，因此得分=4 分	4	100%
29			C53 部门投诉及有效处置情况	4	考察部门投诉及有效处置情况	投诉台账	>=90%	投诉处置率 > = 90%得满分，每降低 1%扣 0.2 分，扣完为止。	投诉处置率 100%。得分=3 分	4	100%

30	加減分項目	加分項	F1 部門受到國務院、省級嘉獎情況	2	考察部門是否有受到國務院、省級或市級评优嘉獎情況	被評價單位提供的證明	受到國務院、省級或市級评优嘉獎	部門 2024 年受到國務院、省級或市級评优嘉獎情況得 2 分，否則不得分。	2024 年沙灣市政務服務中心未受到國務院、省級嘉獎，不存在加分情況	0	0%
31		減分項	F2 部門或工作人員違法違紀情況	-2	考察部門、工作人員是否存在違法違紀情況	被評價單位提供的資料、網上搜索結果	部門、工作人員不存在違法違紀情況	考察部門、工作人員是否存在違法違紀情況，存在違法違紀情況扣 2 分。	未发现沙灣市政務服務中心 2024 年部門、工作人員存在違法違紀情況，不存在扣分情況	0	0%
合計				100						89.5	89.5%

备注：扣分用负数表示 “-x”

