

附件 1

天水市政务服务中心 项目支出绩效评价报告

项目名称: 政务大厅快递服务费
项目主管部门: 天水市政务服务中心
评价实施部门: 天水市政务服务中心
评价机构名称: 天水市财政局

2024 年 6 月

报告正文

一、项目基本情况

（一）项目立项背景。

为进一步深化我市“放管服”改革，推动政府职能转变，全面提升政务服务规范化、便利化水平，更好地方便企业和群众办事，提升满意度和获得感。依照《甘肃省人民政府办公厅关于进一步推动省政府政务大厅功能转型升级强化工作人员选派工作的通知》（甘政办发〔2018〕159号）中“为推动实现群众办事‘最多跑一次’的目标，凡是审批结果能否通过快递送达的，要尽快调整简化事项办理流程，通过政府购买服务的方式，引入快递公司进驻市政务大厅对办件结果实行统一寄送；

根据中共天水市委办公室 天水市人民政府办公室关于印发《天水市深化“一窗办一网办简化办马上办”改革推进审批服务便民化实施方案》的通知（市委办发〔2018〕58号）文件中，推动复杂事项“最多跑一次”。推动一般事项“不见面”、复杂事项“一次办”，符合法定受理条件、申报材料齐全的原则上一次办结；逐步推行审批结果“两微一端”（微信、微博、移动客户端）推送、快递送达、代办送达等服务方式，变群众“少跑腿”为“不跑腿”。

（一）总体绩效目标。

为进一步深化我市“放管服”改革，推动政府职能转变，全面提升政务服务规范化、便利化水平，加快推进政务服务事项办理结果“免费邮寄送达”模式，构建完成“最多跑一次”服务闭环，打造便捷高效的便民营商环境，按照每月各窗口的实际办件情况支付办件快递服务费。

（二）2023 年度（或阶段性）绩效目标。

项目遵循“自愿、免费、高效、便民”原则。2023 年 1 至 12 月共受理邮寄窗口办件 3975 件，办结率 100%，极大的方便了办事企业和群众，提升了满意度和获得感。

三、评价基本情况

（一）评价目的。

通过对“快递服务费”项目的绩效评价，有效解决了群众和企业往返奔波市政政务服务中心、耗时费力等诸多不便，降低企业群众办事成本，提高企业群众的获得感和满意度，真正实现企业和群众到政府办事“最多跑一次”。

同时将绩效评价结果与项目预算挂钩，为下年度专项资金的使用提供决策参考，进一步提高专项资金的使用效益及配置效率，实现财政资源配置效益与效率最大化。

（二）评价对象与范围。

天水市政服务中心“快递服务费”项目评价的对象主要包括两个方面：一是市政政务服务中心窗口本身，二是提供快递服务的

中国邮政速递物流股份有限公司天水分公司。市政务服务中心窗口作为服务的前端，直接面向公众，其服务态度、工作效率、服务流程等都是评价的重要方面。而中国邮政速递物流股份有限公司天水分公司负责为市政务服务中心提供高效、可靠的快递服务，确保窗口的办件能够及时、准确地送达。

天水市政务服务中心“快递服务费”项目评价的范围主要涵盖项目决策（包括绩效目标、决策过程）、项目管理（包括项目资金、项目实施）、项目成本、项目产出（包括数量、质量和时效）和项目效益四个指标进行评价。

（三）评价依据。

1. 服务质量。服务质量是评价“快递服务费”项目的首要依据。具体包括快递送达时间、准确性、完好性以及服务人员的专业性、礼貌程度等。通过收集用户反馈、投诉率等数据，可以全面客观地反映服务质量水平。

2. 服务效率。服务效率是衡量市政务服务中心窗口快递服务费项目绩效的重要指标。包括快递受理时间、处理时间、送出时间等。通过优化流程、提高技术水平等手段，可以有效提升服务效率，满足公众对快速、便捷服务的需求。

3. 成本控制。成本控制是确保市政务服务中心窗口快递服务费项目可持续发展的关键因素。绩效评价应关注项目在成本控制方面的表现，包括快递服务费用、运营成本、管理成本等。通过合理制定收费标准、优化资源配置等方式，降低运营成本，提

高项目效益。

4. 满意度调查。满意度调查是了解公众对市政务服务中心窗口快递服务费项目评价的重要途径。通过对窗口工作人员及办事群众不定期的满意度调查，可以了解公众对服务质量、服务效率、服务价格等方面的满意程度，为项目改进提供依据。

（四）评价原则、评价方法。

坚持客观公正、全面性、定量与定性相结合和可操作性原则，通过评价原则，构建科学合理的评价指标体系。指标应包括快递服务的准时率、破损率、丢失率、服务态度、服务效率、成本效益、社会效益等综合性指标。

（五）绩效评价指标体系。

快递服务费指标体系由以下几个指标构成：

1. 经济成本指标：主要反映快递服务费的成本水平，通过对成本的评估，可以了解快递服务的成本结构，为成本控制提供依据；
2. 数量指标：主要反映邮寄快递的窗口数量和窗口每月的办件数量；
3. 质量指标：主要评估快递服务的质量水平，包括邮寄的准确度等。通过对服务质量的评价，可以了解政务大厅快递服务在保障公众利益方面的效果，为提升服务质量提供依据；
4. 时效指标：主要衡量快递服务的处理速度和效率，邮寄费支付的及时率，包括响应时间、处理时间、完成率等；这些指标

能够反映政务大厅快递服务的快速响应能力和处理能力，为优化服务流程提供参考；

5. 社会效益指标：主要反映是否保障窗口工作的正常运转率；

6. 服务对象满意度指标：主要反映窗口工作人员及办事群众对市政务服务中心快递服务的满意度，包括服务态度、服务效果、服务效率等方面。满意度指标是评价快递服务绩效的重要方面，对于提升服务质量和群众满意度具有重要意义。

（六）绩效评价工作过程。

1. 前期准备阶段

在绩效评价工作开始前，我们对市政务服务中心的快递服务现状进行了全面梳理。通过收集历史数据、分析服务流程、了解用户需求等方式，明确了快递服务在政务中心窗口中的定位和作用，以及当前服务中存在的问题和不足。明确了评价目标、指标体系和评价方法。

2. 数据收集与分析阶段

在数据收集阶段，我们采取了多种手段，包括查阅相关资料、进行实地观察等，全面收集了关于市政务服务中心快递服务的数据信息。随后，我们对收集到的数据进行了深入分析，运用统计学和数据分析工具，对快递服务的费用、效率、质量等方面进行了量化评估。

3. 绩效评价实施阶段

在绩效评价实施阶段，我们不仅对快递服务的直接费用进行

了核算，还对快递服务的间接成本、服务效率、用户满意度等方面进行了综合评价。同时，我们还结合实际情况，对评价过程中发现的问题进行了深入剖析，并提出了相应的改进措施。

四、评价结论和绩效分析

（一）综合评价结论。

市政务服务中心快递服务费项目的实施，对于提升政务服务效率、优化营商环境具有重要意义。项目在资金使用、服务效率、服务质量和社会效益等方面均取得了显著成效。具体来说，项目实现了办件结果的快速寄送，提高了服务效率；通过合理控制费用，降低了服务成本；提高了服务质量，减少了投诉和纠纷；促进了快递行业的发展，为社会创造了经济效益。因此，市政务服务中心快递服务费项目是一项具有积极意义和重要价值的项目。

1. 服务效率评价：通过引入快递服务，实现了办件结果的快速寄送，大大缩短了企业群众等待时间，真正实现了企业和群众到政府办事“最多跑一次”提高了服务效率。同时，快递服务的引入也使得政务服务更加便捷，为群众提供了更加优质的服务体验。

2. 资金使用评价：项目在资金使用方面，严格按照预算计划执行，合理分配资金，确保资金使用的合规性和有效性。同时，通过与快递公司的合作，实现了费用的合理控制，降低了服务成本。

3. 服务质量评价: 快递服务作为市政务服务中心的辅助服务, 其服务质量直接影响到群众对政务服务的整体评价。通过引入快递服务, 实现了办件结果的快速、准确寄送, 提高了服务质量。

4. 社会效益评价: 快递服务费项目的实施, 不仅提高了政务服务效率和质量, 也促进了快递行业的发展, 为社会创造了经济效益。同时, 通过优化政务服务流程, 提升了政府的形象和公信力, 增强了群众对政府的信任和支持。

(二) 绩效分析。

(一) 项目决策情况

1、立项依据充分性: 为进一步深化我市“放管服”改革, 推动政府职能转变, 全面提升政务服务规范化、便利化水平, 更好地方便企业和群众办事, 提升满意度和获得感。依照《甘肃省人民政府办公厅关于进一步推动省政府政务大厅功能转型升级强化工作人员选派工作的通知》(甘政办发〔2018〕159号)中“为推动实现群众办事‘最多跑一次’的目标, 凡是审批结果能否通过快递送达的, 要尽快调整简化事项办理流程, 通过政府购买服务的方式, 引入快递公司进驻市政务大厅对办件结果实行统一寄送;

根据中共天水市委办公室 天水市人民政府办公室关于印发《天水市深化“一窗办一网办简化办马上办”改革推进审批服务便民化实施方案》的通知(市委办发〔2018〕58号)文件

中，推动复杂事项“最多跑一次”。推动一般事项“不见面”、复杂事项“一次办”，符合法定受理条件、申报材料齐全的原则上一次办结；逐步推行审批结果“两微一端”（微信、微博、移动客户端）推送、快递送达、代办送达等服务方式，变群众“少跑腿”为“不跑腿”。

2、立项程序规范性：项目申请、设立过程符合相关要求。

3、绩效目标合理性：项目所设定的绩效目标依据充分，符合客观实际。

4、绩效指标明确性：绩效指标清晰、细化、可衡量。

5、预算编制科学性：项目预算编制经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标相适应；

6、资金分配合理性：项目预算资金分配有测算依据。

本次评价认为；该项目符合项目立项，项目绩效目标设置、资金投入等方面相关规定。

（二）项目过程情况

1、资金到位、预算执行及资金使用情况分析

项目资金预算数 8 万元，到位数 8 万元，资金到位率 100%；预算执行数 8 万元，预算执行率 100%。

2、项目组织实施情况

本单位管理制度健全，制度合法、合规、完整。该项目在实施阶段均按照《天水市人民政府政务大厅质量管理手册》中的相关制度执行，项目实施过程均按照相关流程执行，项目符合相关

法律法规，资料归档齐全。

本次评价认为：该项目组织机构设置合理，项目政策及管理
办法基本完善，项目均按照流程执行，做到了对每个环节进行把
控。

（三）项目产出情况

项目产出数量、质量、时效指标完成情况如下：

数量指标：2023 年邮寄办件数指标为 3600 件，实际共邮寄
办件 3975 件，完成率 110%。

质量指标：办件邮寄准确度指标值为 $\geq 95\%$ ，实际完成值为
100%，未发生寄错件的情况。

时效指标：办件送达及时率指标值为 $\geq 95\%$ ，实际完成指为
100%，未发生送达不及时的情况。

截止 2021 年 12 月 31 日，根据设定数量指标已全部完成，
得分 10 分；根据设定质量指标已全部完成，得分 10 分；根据设
定时效指标已全部完成，得分 10 分，项目产出情况合计得分 30
分。

（四）项目效益情况

社会效益和满意度指标完成情况如下：

社会效益指标：窗口工作效率提升性指标值为提升，实际情
况为大大提升了窗口的工作效率，缩短了办件的时间，更好地方
便企业和群众办事，提升满意度和获得感。

服务对象满意度指标：办事群众及工作人员满意率指标值 $\geq$

99%，实际完成值达 99%，完成率 100%。

截止 2021 年 12 月 31 日，根据设定该项目社会效益指标和满意度指标已达到预期成效，满意度情况得分 30 分。

（五）预算执行进度与绩效指标偏差

该项目预算执行进度 100%，绩效指标执行进度 100%，偏差 0%。

五、项目的主要经验及做法

1. 明确服务定位，确保服务质量

政务服务中心在推行快递服务时，首先明确了服务定位，即快递服务是政务服务的一种延伸，旨在方便群众，提高办事效率。因此，在服务质量上，我们始终坚持高标准、严要求，确保每一件快递都能准时、安全地送达。

2. 优化服务流程，提高办事效率

为了提高快递服务的效率，我们不断优化服务流程。首先，我们简化了快递寄送手续，群众只需在办事窗口填写收件信息，窗口工作人员将需要送达的证照（材料）交付邮政公司专窗，政务中心邮政窗口工作人员对需要送达的材料和资料进行揽收，并负责包装、信息填写和投递。其次，我们加强了与快递公司的合作，确保快递能够及时、准确地送达。最后，我们还建立了快递追踪系统，方便群众随时查询快递状态。

3. 强化监督考核，确保服务质量

为了确保快递服务的质量，我们定期对快递服务进行抽查，对发现的问题及时整改。同时，我们还设立了投诉举报渠道，鼓励群众对快递服务进行监督和评价。

总之，政务服务中心在快递服务费项目上的经验和做法，不仅提高了办事效率，也增强了群众的获得感和满意度。我们将继续总结经验、完善服务、创新模式，为群众提供更加优质、高效的政务服务。

六、存在问题及原因分析

由于个别窗口负责人给工作人员业务培训宣传不到位，致使窗口工作人员对政务服务免费邮寄的送达服务不了解，让企业群众在办事过程中无法充分享受政务服务免费邮寄送达服务带来的办事便利的红利。

七、有关建议

加强快递服务费的预算管理，合理编制快递服务费预算，同时，加强预算执行情况的监督和管理，确保快递服务费的支出符合预算要求；进一步加强对窗口工作人员的业务宣传培训，不定期的开展满意度调查工作，了解民众对快递服务的评价和意见；不断优化快递服务流程，确保快递服务的及时性和准确性，提高民众办理业务的便捷性。

八、需要说明的问题

无

项目支出绩效评价评分表

项目名称：政务服务大厅快速服务费



一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	评价标准	得分	依据	依据来源	证据收集
决策 (15分)	项目立项 (5分)	立项依据充分性 (3分)	项目立项符合法律法规、相关政策、发展规划以及部门职责，用以反映和考核项目立项依据情况。	①项目立项符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；②项目立项符合行业发展规划和政策要求；③项目立项与部门职责范围相符，属于部门履职所需。	3分	甘肃省人民政府办公厅关于进一步推动省政府政务大厅功能转型升级强化窗口人员选派工作的通知；中共天水市委办公室 天水市人民政府办公室关于印发《天水市深化“一窗办一网办简化办马上办”改革推进审批服务便民化实施方案》的通知	甘政办发〔2018〕159号文件；市委办发〔2018〕58号文件	文件形式
		立项程序规范性 (2分)	项目申请、设立过程符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。	①项目按照规定的程序申请设立；②审批文件、材料符合相关要求。	2分	天水市人民政府政务大厅关于推行政务服务办理结果快速寄送服务的请示（给市政府的请示）；天水市人民政府政务大厅关于申请推行政务服务办理结果快速寄送服务的请示（给财政局的请示）	天水市人民政府政务大厅关于推行政务服务办理结果快速寄送服务的请示（2020）10号文件	文件形式
	绩效目标 (5分)	绩效目标合理性 (3分)	项目所设的绩效目标依据充分，符合客观实际，用以反映和考核绩效目标与项目实施相符。	①项目是否有总目标和年度绩效目标；(0.5分) ②项目绩效目标与实际工作是否具有相关性；(0.5分) ③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业务水平；(1分) ④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。(1分)	3分	各窗口每月邮寄办件量	市政府服务中心邮政窗口提供每月邮寄明细表	市政府服务中心邮政窗口提供
		绩效指标明确性 (2分)	用以反映和考核项目绩效目标的细化情况	①是否将项目绩效目标细化分解为具体的绩效指标；(0.5分) ②是否通过清晰、可衡量的指标予以体现；(0.5分) ③是否与项目目标任务和计划数相对应。(1分)	2分	各窗口每月邮寄办件量	市政府服务中心邮政窗口提供每月邮寄明细表	市政府服务中心邮政窗口提供
	资金投入 (5分)	资金分配合理性 (3分)	用以反映和考核项目预算资金分配的合理性情况。	①预算资金分配依据是否充分；(1分) ②资金分配额度是否合理。(2分)	3分	各窗口每月邮寄办件量	市政府服务中心邮政窗口提供每月邮寄明细表	市政府服务中心邮政窗口提供

过程 (25分)	资金管理 (10分)	资金到位率 (3分)	实际到位资金与预算资金的比率，用以反映和考核资金落实程度。	①预算资金与实际到位资金是否相符 (1.5分) ②资金是否全额及时到位 (1.5分)	3分	实际按规定时限落实到项目的资金	实际按规定时限落实到项目的资金	是否落实到位
		预算执行率 (3分)	项目预算资金是否按照计划执行，用以反映或考核项目预算执行情况。	①项目预算资金是否按照计划执行：(1.5分) ②实际支出资金是否与预算资金相符。(1.5分)	3分	每月邮政窗口提供的邮寄明细表	市政府服务中心邮政窗口提供每月邮寄明细表	市政府服务中心邮政窗口提供
	组织实施 (15分)	资金使用合规性 (4分)	项目资金使用是否符合相关的财务管理规定，用以反映和考核项目资金的规范进行情况。	①是否符合国家财经法规和财务管理规定以及有关专项资金管理办法的规定：(1分) ②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续：(1分) ③是否符合项目预算批复或合同规定的用途：(1分) ④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。(1分)	4分	天水市人民政府政务大厅质量管理手册 天水市人民政府政务大厅制度汇编	天水市人民政府政务大厅质量管理手册 天水市人民政府政务大厅制度汇编	天水市人民政府政务大厅质量管理手册
		管理制度健全性 (6分)	项目实施单位的财务和业务管理制度是否健全，用以反映和考核财务和业务管理制度的保障情况。	①是否已制度或具有相应的财务和业务管理制度：(3分) ②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。(3分)	6分	天水市人民政府政务大厅质量管理手册 天水市人民政府政务大厅制度汇编	天水市人民政府政务大厅质量管理手册 天水市人民政府政务大厅制度汇编	天水市人民政府政务大厅质量管理手册
产出 (30分)	产出数量 (10分)	制度执行有效性 (9分)	项目实施是否符合相关管理规定，用以反映和考核相关管理制度的有效执行情况。	①是否遵守相关法律法规和相关管理规定：(3分) ②项目调整及支出调整手续是否完备：(3分) ③快递邮寄费资料是否齐全并及时归档。(3分)	9分	天水市人民政府政务大厅质量管理手册 天水市人民政府政务大厅制度汇编	天水市人民政府政务大厅质量管理手册 天水市人民政府政务大厅制度汇编	天水市人民政府政务大厅质量管理手册
		产出数量 (10分)	项目实施的实际产出数与计划产出数的比率，用以反映和考核项目产出数量目标的实现程度。	项目实际产出的数量是否达到计划产出数：(10分)	10分	每月办件邮寄明细表	市政府服务中心邮政窗口提供每月邮寄明细表	市政府服务中心邮政窗口提供
	产出质量 (10分)	办件邮寄准确度 (5分)	用以反映和考核办件结果邮寄的保障情况。	①是否确保办件结果及时送达的平稳运行：(5分) ②是否创造公平公正的快递邮寄费环境。(5分)	10分	是否接到办事企业和办事群众的投诉	是否接到办事企业和办事群众的投诉	是否接到办事企业和办事群众的投诉
		产出时效 (10分)	项目实际完成时间与计划完成时间的比较，用以反映和考核项目产出时效目标的实现程度。	①完成该项目实际所耗时间是否与计划完成时间一致：(5分) ②项目实际完成时间是否及时。(5分)	10分	邮寄费实际支出数	邮寄费实际支出数	邮寄费实际支出数

效益 (30分)	项目效益 (30分)	社会效益 (15分)	项目实施对社会发展所带来的直接或间接影响情况。	①项目实施是否提高了办事效率、方便了办事企业和群众等问题；(7分) ②项目实施是否为预算编制提供参考依据。(8分)	15分	项目支出绩效目标表 项目支出绩效自评表	项目支出绩效目标表 项目支出绩效自评表	项目支出绩效目标表 项目支出绩效自评表
		满意度 (15分)	受益对象满意度。	③工作人员及办事群众对此次项目满意度是否达到了90%。(7分) ④项目实施是否基本合理、功能是否相对完备、主题是否突出等。(8分)	14分	接到办事群众或工作人员投诉情况	接到办事群众或工作人员投诉情况	接到办事群众或工作人员投诉情况
合计					99分			