

新乡高新技术产业开发区管理委员会  
行政审批服务局部门整体支出  
绩效评价报告

主管部门：新乡高新技术产业开发区管理委员会  
行政审批服务局

委托单位：新乡高新技术产业开发区管理委员会财政局

评价机构：河南云域网络科技有限公司

评价时间：2024年12月



## 摘 要

为贯彻落实《中共新乡市委办公室 新乡市人民政府办公室关于贯彻落实豫发〔2019〕10号精神全面实施预算绩效管理的通知》（新办文〔2020〕10号）文件精神，扎实推进预算绩效管理工作，提高财政资金使用效益，河南云域网络科技有限公司受新乡高新技术产业开发区管理委员会（以下简称“高新区”）财政局委托，对高新区行政审批服务局 2023 年度部门整体支出开展绩效评价，并形成此报告。

高新区行政审批服务局 2023 年批复收入预算合计 434.66 万元，其中：一般公共预算收入 434.66 万元，政府性基金收入 0 万元。支出决算合计 454.58 万元，其中：基本支出 246.83 万元，项目支出 207.75 万元。调增预算合计 19.92 万元，其中：基本支出调增 38.93 万元，项目支出调减 19.01 万元。

根据设定的绩效评价指标体系以及评分标准，结合部门相关资料，高新区行政审批服务局 2023 年部门整体支出绩效评价综合评价得分为 94.40 分，根据《新乡市财政局关于进一步加强全面预算绩效管理工作的通知》（新财效〔2021〕2号）规定的绩效等级划分标准，绩效等级为“优”。

高新区行政审批服务局 2023 年度整体完成情况较好。在投入层面，绩效目标设定合理，预算编制完整；在过程层面，预算执行率较高，“三公经费”控制有效，各项管理制度较为健全，绩效管理基本规范，固定资产使用率较高，但

仍存在资产入账不及时、项目绩效编报不完整的情况；部门产出指标完成度较高，有效保障部门职责履职效能，全面落实单位各项工作任务的实施。

通过对高新区行政审批服务局部门整体支出进行绩效评价分析，目前主要存在以下问题：1.资产管理规范性有待提高；2.绩效管理水平和有待提高。

针对以上问题，评价工作组提出以下改进建议：1.规范部门资产管理，加强执行监管力度；2.加强绩效目标管理工作，提升绩效填报质量。

# 目 录

摘 要 .....	I
一、部门基本情况 .....	1
(一) 部门概况 .....	1
(二) 部门预算收支、决算情况 .....	3
(三) 部门年度重点工作完成情况 .....	6
(四) 部门绩效目标 .....	7
二、部门绩效目标 .....	9
(一) 部门整体自评 .....	9
(二) 部门项目支出自评 .....	9
三、部门整体绩效评价工作开展情况 .....	11
(一) 绩效评价目的、对象和范围 .....	11
(二) 评价依据 .....	11
(三) 绩效评价原则、方法及过程 .....	13
(四) 评价指标体系与评分标准 .....	17
四、综合评价情况及评价结论 .....	18
(一) 总体评价得分 .....	18
(二) 综合评价结论 .....	19
五、绩效目标实现情况及指标分析 .....	19
(一) 投入指标分析 .....	19
(二) 过程指标分析 .....	21
(三) 产出指标分析 .....	25

(四) 效果指标分析 .....	29
<b>六、主要经验及做法、存在的问题 .....</b>	<b>31</b>
(一) 主要经验及做法 .....	31
(二) 存在的问题 .....	34
<b>七、有关建议 .....</b>	<b>35</b>
(一) 规范部门资产管理，加强执行监管力度 .....	35
(二) 加强绩效目标管理工作，提升绩效填报质量 .....	35
<b>八、其他需要说明的问题 .....</b>	<b>36</b>
<b>九、附件 .....</b>	<b>36</b>
附件一：部门整体评价指标体系分析表 .....	37
附件二：满意度调查分析报告 .....	67
附件三：办事企业群众回访统计表 .....	76

# 新乡高新技术产业开发区管理委员会行政审批服务局部门整体支出绩效评价报告

为贯彻落实《中共新乡市委办公室 新乡市人民政府办公室关于贯彻落实豫发〔2019〕10号精神全面实施预算绩效管理的通知》（新办文〔2020〕10号）文件精神，扎实推进预算绩效管理工作，提高财政资金使用效益，我公司受新乡高新技术产业开发区管理委员会（以下简称“高新区”）财政局委托，对高新区行政审批服务局2023年度部门整体支出开展绩效评价，并形成此报告。

## 一、部门基本情况

### （一）部门概况

高新区行政审批服务局主要职责是：负责推进简政放权、放管结合、优化服务改革，研究提出规范行政审批行为、提升行政审批效能、提高政务服务水平、优化营商环境等方面的建议；负责健全完善行政审批部门与承担管理职能部门的衔接协调配合机制；负责将政务服务事项的实施情况和结果及时推送给相关管理职能部门；负责推进政务服务信息化建设，推进政务服务网络平台的建设管理、技术改造、运行维护和安全保障工作，提高政务服务事项网上办理水平等。

截止目前，高新区行政审批服务局共有人员11名，配备有正职岗位1个，副职岗位2个，科室4个，分别为综合科、政务服务科、大数据管理科、优化营商环境科。各科室具体职能如下：

### 1.综合科

协助局领导做好部门日常综合运转工作；负责宣传信息、工作信息收集、撰写及报送工作；负责文件运转及档案管理等工作；负责部门日常工作制度制定、考勤管理、河南省民营企业诉求响应平台管理等工作；协助党支部书记做好部门党建工作；负责推进“互联网+政务服务”和政务服务体系建设工作；负责河南政务服务网、新乡市一网通办等平台管理；负责政务服务事项网上运行、电子监察及投诉、咨询等工作；负责政务服务事项目录管理和标准化建设工作；负责政务服务大厅机关财务工作。

### 2.政务服务科

制定政务服务大厅管理制度、标准、规范，监督政务服务大厅管理工作；保障政务服务大厅运行管理、资产管理和后勤保障工作；负责进驻单位和窗口工作人员的管理、培训和考核；负责政务大厅情况通报；负责政务服务社会监督，政务服务“好差评”、12345等企业群众举报投诉接待处理工作；负责机关资产管理、政府采购等工作。

### 3.大数据管理科

负责贯彻执行国家和省、市制定的大数据、数字政府和区域治理等相关政策和法律法规，参与拟订与高新区相关的数据产业发展规划、管理制度；负责为管委会各部门提供数据系统开发、运营咨询服务；负责开展大数据相关应用技术研究 and 场景创新应用；负责全区数据资源的归集、管理、分

析和应用工作；基于全区运行数据的融合创新，促进城市治理和公共服务大数据应用；以数据服务和数字内容服务推进城市治理模式创新和业态创新，构建全区一体化大数据支撑体系。

#### 4.优化营商环境科

负责营商环境相关法律法规和方针政策的落实，及参与高新区相关制度的制定、协调和组织实施；负责营商环境问题的统筹协调和监督管理；负责各类营商环境日常考核工作；负责营商环境评价及指标的整改提升。

### （二）部门预算收支、决算情况

#### 1.部门预算收支情况

根据《新乡高新区财政局关于下达 2023 年区级部门收支预算的通知》（新开财〔2023〕4号）文件，高新区行政审批服务局 2023 年批复收入预算合计 434.66 万元，其中：一般公共预算收入 434.66 万元，政府性基金收入 0 万元；支出预算合计 434.66 万元，其中：基本支出 207.90 万元，占 47.83%；项目支出 226.76 万元，占 52.17%。各类收入和支出预算情况见下表 1-1。

表 1-1 2023 年度高新区行政审批服务局预算情况表

单位：万元

收入预算			支出预算		
项目	金额	收入占比	项目	金额	支出占比
一、一般公共预算	434.66	100.00%	一、基本支出	207.90	47.83%
二、政府性基金预算	-	-	1.工资福利支出	205.40	98.80%

收入预算			支出预算		
项目	金额	收入占比	项目	金额	支出占比
三、国有资本经营预算	-	-	2.对个人和家庭的补助	-	-
四、财政专户管理资金收入	-	-	3.商品服务支出	2.50	1.20%
五、事业收入	-	-	4.资本性支出	-	-
六、事业单位经营收入	-	-	二、项目支出	226.76	52.17%
七、上级补助收入	-	-	1.其他运转类	-	-
八、附属单位上缴收入	-	-	2.特定目标类	226.76	100.00%
九、其他收入	-	-	-	-	-
<b>本年收入合计</b>	<b>434.66</b>	<b>100.00%</b>	<b>本年支出合计</b>	<b>434.66</b>	<b>100.00%</b>

## 2.部门预算支出安排情况

根据《2023年新乡高新技术产业开发区管理委员会行政审批服务局部门预算公开》情况说明，高新区行政审批服务局2023年支出预算合计434.66万元，其中：基本支出207.90万元，占比47.83%；项目支出226.76万元，占比52.17%。具体预算安排情况见下表1-2。

表 1-2 2023 年高新区行政审批服务局预算支出安排情况表

单位：万元

类别	年初预算数	占总预算安排比重
<b>一、基本支出</b>	<b>207.90</b>	<b>47.83%</b>
1.人员经费	205.40	98.80%
2.公用经费	2.50	1.20%
<b>二、项目支出</b>	<b>226.76</b>	<b>52.17%</b>

类别	年初预算数	占总预算安排 比重
1.政务大厅运行经费 2023	83.00	36.60%
2.大厅物业人员经费 2023	100.11	44.15%
3.大厅智能化改造项目 2023	16.15	7.12%
4.营商环境监测平台项目 2023	22.50	9.92%
5.招商经费 2023	5.00	2.20%
合计	<b>434.66</b>	<b>100.00%</b>

### 3.部门决算支出情况

根据《2023 年度新乡高新技术产业开发区管理委员会行政审批服务局部门决算》情况说明，高新区行政审批服务局 2023 年收入决算合计 454.58 万元，其中：一般公共预算财政拨款收入 454.58 万元，政府性基金预算财政拨款收入 0 万元；支出决算合计 454.58 万元，其中：基本支出 246.83 万元，占 54.30%；项目支出 207.75 万元，占 45.70%；合计调增预算 19.92 万元，其中：基本支出调增 38.93 万元，项目支出调减 19.01 万元。具体支出决算情况见下表 1-3。

表 1-3 2023 年高新区行政审批服务局决算支出情况表

单位：万元

类别	决算支出数	占总支出决 算比重
<b>一、基本支出</b>	<b>246.83</b>	<b>54.30%</b>
1.人员经费	246.83	100.00%
2.公用经费	-	-
<b>二、项目支出</b>	<b>207.75</b>	<b>45.70%</b>

类别	决算支出数	占总支出决算比重
1.政务大厅运行经费 2023	82.849	39.88%
2.大厅物业人员经费 2023	84.843	40.84%
3.大厅智能化改造项目 2023	13.464	6.48%
4.营商环境监测平台项目 2023	0.00	0.00%
5.招商经费 2023	2.62	1.26%
6.新型液压加注阀项目场地租金补贴	23.973	11.54%
合计	<b>454.58</b>	<b>100.00%</b>

### (三) 部门年度重点工作完成情况

根据高新区行政审批服务局《2023 年工作总结及 2024 年工作计划》，评价组对高新区行政审批服务局 2023 年度重点工作完成情况进行梳理，见下表 1-4。

表 1-4 高新区行政审批服务局 2023 年度重点工作完成情况

序号	2023 年度重点工作完成情况	
	重点工作任务	具体完成情况
1	加强统筹协调，优化营商环境	①健全机制，坚持高位推动。 ②精心筹备，全力以赴迎评。 ③争当标杆，完成上级部署。 ④深化服务，切实助企纾困。 ⑤强化宣传，营造舆论氛围。
2	增强服务效能，打造政务品牌	①健全工作机制。 ②创新服务方式。 ③提升队伍素质。
3	加强数字政府建设，构建数	①提升数字政府建设水平。 ②提升政务服务中心智慧化水平。

序号	2023 年度重点工作完成情况	
	重点工作任务	具体完成情况
	字治理新格局	③搭建高新区云视讯会议系统。 ④搭建高新区网上中介超市平台。
4	强化组织建设，筑牢战斗堡垒	①深入开展主题教育。 ②进一步强化党组织建设。 ③严格落实“作风纪律大提升”活动要求。
5	大力招商引资，服务中心工作	①完成项目签约 1 个。深圳市小蓝象科技有限公司投资 3000 万元的智能化宠物健康检测及试纸研发生产项目，目前项目已完成场地装修，正在申请兽药生产许可证。 ②洽谈项目 3 个，分别为厦门环寂高科有限公司投资 1.5 亿元的粒子阻尼减震产品研发生产项目、骁洲建设集团（河南）有限公司投资 1 亿元的电力工程施工总部基地项目、星阅科技（深圳）有限公司投资 2000 万元的定向扬声器研发生产项目。

#### （四）部门绩效目标

高新区行政审批服务局 2023 年度总体目标为：加强业务培训、提高办事效率；强化大厅管理、创新服务举措；强化制度引领、以评促改及社会监督，提升全区政务服务水平、优化营商环境。

按照高新区财政局对绩效管理的要求，高新区行政审批服务局填报了部门整体绩效目标表，评价组通过对部门整体工作任务进行梳理，梳理后的部门整体绩效目标见下表 1-5。

表 1-5 高新区行政审批服务局 2023 年部门整体绩效目标表

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
投入管理 指标	工作目标 管理	年度履职目标相关性	相关
		工作任务科学性	科学
		绩效指标合理性	合理
	预算和财 务管理	预算编制完整性	完整
		专项资金细化率	≥90%
		预算执行率	≥90%
		预算调整率	≤30%
		结转结余率	≤20%
		“三公经费”控制率	≤90%
		政府采购执行率	≥90%
		决算真实性	真实
		资金使用合规性	合规
		管理制度健全性	健全
		预决算信息公开性	公开
	资产管理规范性	规范	
	绩效管理	绩效目标编制完成率	≤100%
		绩效监控完成率	≤100%
		绩效自评完成率	≤100%
		部门绩效评价完成率	≤100%
评价结果应用率		≤100%	
产出指标	重点工作 任务完成	营商环境评价工作完成情况	≤100%
		政务服务正常开展情况	≤100%
	履职目标 实现	营商环境评价实现率	≤100%
		政务服务工作实现率	≤100%
效益指标	履职效益	优化营商环境	优化

一级指标	二级指标	三级指标	指标值
		提高办事效率	提高
	满意度	企业满意度	≥95%
		群众满意度	≥95%

## 二、部门绩效目标

### （一）部门整体自评

高新区行政审批服务局对部门资金支出情况、年度履职目标完成情况、工作目标管理情况、预算和财务管理情况、绩效管理情况、产出及效益指标完成情况进行评价。自评结果如下：

高新区行政审批服务局部门整体支出绩效自评总体分值为 99.68 分，评价等级为“优”。其中，预算执行率为 88.00%，资金支出管理得 9.78 分；投入管理指标得 29.90 分；产出指标完成良好，得 25.00 分；效益指标完成良好，得 35.00 分。

### （二）部门项目支出自评

高新区行政审批服务局对部门 6 个项目支出进行了逐一评价，具体自评情况如下：

**1.政务大厅运行经费 2023:** 通过对此项目进行综合评价，该项目总体绩效分值 99.98 分。其中预算执行率 99.82%，得 9.98 分；资金管理情况完成良好，得 20.00 分；成本指标得 10.00 分；产出指标完成良好，得 30.00 分；效益指标完成良好，得 25.00 分；满意度指标完成良好，得 5.00 分。

**2.大厅物业人员经费 2023:** 通过对此项目进行综合评价，该项目总体绩效分值 96.87 分。其中预算执行率 84.75%，得

8.48分；资金管理情况完成良好，得20.00分；成本指标得8.39分；产出指标完成良好，得30.00分；效益指标完成良好，得25.00分；满意度指标完成良好，得5.00分。

**3.大厅智能化改造项目 2023:** 通过对此项目进行综合评价，该项目总体绩效分值97.33分。其中预算执行率83.34%，得8.33分；资金管理情况完成良好，得19.00分；成本指标得10.00分；产出指标完成良好，得30.00分；效益指标完成良好，得25.00分；满意度指标完成良好，得5.00分。

**4.营商环境监测平台项目 2023:** 通过对此项目进行综合评价，该项目总体绩效分值70.00分。其中预算执行率0.00%，得0分；项目资金按需求科学安排、按规定实施绩效管理，得10.00分；成本指标得分0分；产出指标完成良好，得30.00分；效益指标完成良好，得25.00分；满意度指标完成良好，得5.00分。该项目资金未到支付节点，项目内容已按需完成。

**5.招商经费 2023:** 通过对此项目进行综合评价，该项目总体绩效分值91.24分。其中预算执行率52.40%，得5.24分；资金管理情况完成良好，得18.00分；成本指标得10.00分；产出指标完成良好，得28.00分；效益指标完成良好，得25.00分；满意度指标完成良好，得5.00分。

**6.2020年度招商绩效 1:** 通过对此项目进行综合评价，该项目总体绩效分值100.00分。其中预算执行率99.97%，得10.00分；资金管理情况完成良好，得20.00分；成本指标得10.00分；产出指标完成良好，得30.00分；效益指标

完成良好，得 25.00 分；满意度指标完成良好，得 5.00 分。

### **三、部门整体绩效评价工作开展情况**

#### **（一）绩效评价目的、对象和范围**

##### **1.评价目的**

通过对 2023 年度高新区行政审批服务局部门投入决策、支出管理及支出绩效全方面的了解，从绩效的角度出发，分析部门资源配置的合理性、目标计划完成与履职情况，总结经验，发现高新区行政审批服务局部门预算管理中存在的不足，并提出改进建议，为进一步加强后续的部门预算管理提供依据，提高财政资金的使用效益。

##### **2.评价对象和范围**

评价对象：高新区行政审批服务局 2023 年度部门整体支出。

评价资金范围：高新区行政审批服务局 2023 年度部门整体支出，涉及财政资金 454.58 万元。评价内容包含投入、过程、产出、效果等。

评价时间范围：2023 年 1 月 1 日至 2023 年 12 月 31 日。

#### **（二）评价依据**

##### **1.绩效管理类**

- （1）《中华人民共和国预算法》；
- （2）《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34 号）；
- （3）《关于贯彻落实<中共中央国务院关于全面实施预

算绩效管理的意见>的通知》（财预〔2018〕167号）；

（4）《预算绩效评价共性指标体系框架》；

（5）《中共河南省委 河南省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（豫发〔2019〕10号）；

（6）《河南省财政厅关于印发<河南省省级预算项目支出绩效评价管理办法>的通知》（豫财效〔2020〕10号）；

（7）《中共新乡市委办公室 新乡市人民政府办公室关于贯彻落实豫发〔2019〕10号精神全面实施预算绩效管理的通知》（新办文〔2020〕10号）；

（8）《新乡市财政局关于进一步加强全面预算绩效管理工作的通知》（新财效〔2021〕2号）；

（9）《新乡市财政局关于印发<新乡市财政绩效评价指南>的通知》（新财效〔2022〕4号）。

## **2.业务管理类**

（1）《国务院办公厅关于依托全国一体化政务服务平台建立政务服务效能提升常态化工作机制的意见》（国办发〔2023〕29号）；

（2）《河南省实施扩大内需战略三年行动方案（2023—2025年）》；

（3）《河南省人民政府办公厅关于印发河南省系统性重塑行政审批制度整体性优化政务服务环境改革方案的通知》（豫政办〔2022〕78号）；

（4）《河南省人民政府办公厅关于印发河南省加快推

进电子证照等“四电”扩大应用和互通互认实施方案的通知》（豫政办〔2022〕101号）；

（5）《河南省数字政府建设工作领导小组办公室关于印发〈河南省全面推行政务服务事项“免证可办”工作方案〉的通知》（豫数政办〔2023〕3号）；

（6）《河南省人民政府办公厅关于印发〈河南省加快推进政务服务“一件事一次办”改革实施方案〉的通知》（豫政办〔2023〕22号）；

（7）《河南省政务服务社会监督员工作制度》；

（8）《政务服务电子文件归档和电子档案管理办法》；

（9）《关于新乡高新区优化营商环境十条措施的通知》（新开〔2020〕37号）。

### **3.其他类**

（1）部门提交的反映部门管理的佐证材料，包括但不限于部门三定方案、部门整体目标、2023年工作计划和总结、管理制度文件、财务资料、预算审查及批复资料、预算公开说明等；

（2）部门提交的反映部门履职结果的佐证材料；

（3）评价组通过公开渠道查询、社会调查收集获取的相关资料。

### **（三）绩效评价原则、方法及过程**

#### **1.评价原则**

本次绩效评价坚持科学规范、公正公开、分级分类、绩

效相关的评价原则，全面系统分析高新区行政审批服务局部门投入、部门管理、部门产出和履职效益，综合评价部门整体资金支出的效益。

## **2.评价方法**

本次绩效评价结合高新区行政审批服务局部门特点，根据评价对象的具体情况，采用多种方法评价。具体评价方法如下：

### **(1) 比较法**

评价组通过查看高新区行政审批服务局部门相关制度文件、年度重点工作计划、预算执行情况及资金支付程序等相关资料，将部门及项目绩效目标实现情况与预期绩效目标进行比较，分析部门年度重点工作任务完成情况及部门履职效益。

### **(2) 因素分析法**

结合高新区行政审批服务局部门整体工作内容及部门主要职责，综合分析其组织实施、资金管理、项目绩效目标、部门履职效益等。

### **(3) 公众评判法**

通过对实施单位及相关负责人进行访谈，同时对服务对象开展问卷调查，收集部门整体及项目开展情况与实施效益的相关证据，为绩效评价结论提供有力支撑。

### **(4) 实地核查法**

评价组将前往高新区行政审批服务局，核实部门履职情

况，与收集的资料进行验证核对。

### 3.评价过程

本次绩效评价分为四个阶段，分别为前期准备、方案制定、评价实施、成果出具，工作期间为 2024 年 10 月 14 日至 2024 年 12 月 20 日，将于 2024 年 12 月 20 日前将完成的报告终稿提交至高新区财政局，各阶段工作内容及时间安排见下表 3-1。

表 3-1 绩效评价工作内容及时间安排

阶段	时间	工作内容
前期准备	10 月 14 日	<b>组建绩效评价工作组：</b> 根据评价项目情况成立绩效评价小组，明确项目负责人，并配备相应数量和胜任相关评价工作的项目组成员。
	10 月 14 日	<b>对接财政局：</b> 评价组与财政局相关人员沟通，明确本次绩效评价重点与关注要点。
		<b>对接项目实施单位：</b> 评价组对接项目实施单位负责人，下发绩效评价资料清单。
	10 月 15 日—10 月 16 日	<b>了解项目政策背景：</b> 评价组成员内部开展业务培训，收集、整理与绩效评价相关的政策文件、管理办法、行业规范等资料，对项目进行必要的研究和分析等。
	10 月 17 日—10 月 22 日	<b>初步收集资料：</b> 评价组在了解评价工作要求、相关评价政策文件的基础上，依据被评价项目，初步收集项目资料。
	10 月 23 日—10 月 27 日	<b>开展前期调研：</b> 评价组对收集到的项目资料进行汇总、分析和整理，在与项目单位沟通访谈的基础上，充分了解项目的背景、绩效目标、

阶段	时间	工作内容
		预算安排、实施内容、组织管理等，为制定切实可行的评价指标体系奠定基础。
方案制定	10月28日—11月6日	<b>编制绩效评价工作方案：</b> 评价组根据前期调研情况及收集到的资料，对项目资料进行梳理分析，运用科学的指标设计原则，并与项目单位充分沟通的基础上，编制绩效评价工作方案，科学设置评价指标体系。
	11月7日—11月10日	<b>评价工作方案征求意见：</b> 评价组在完成评价工作方案初稿后，征求项目实施单位、资金业务科室意见，并依据意见对工作方案、指标体系等进行适当修改、完善。
评价实施	11月11日—11月13日	<b>补充资料收集：</b> 评价组依据制定好的评价方案及项目实施进展情况，视现有资料提交情况，对项目实施后期资料进行补充收集。
	11月14日—11月30日	<b>现场调研及访谈：</b> 主要包含听取介绍、实地调研、资料核查、分析评价、访谈等。根据项目特点，评价组选取不同的方式进行现场调研，收集评价所需基础数据，并对不同关联方进行访谈。 <b>问卷调研：</b> 评价组按照评价工作方案，针对项目指标，开展问卷调查，并对回收的问卷进行整理分析，得出调查结论。
成果出具	12月1日—12月12日	<b>出具评价报告初稿：</b> 在现场调研的基础上，评价组依据规定的报告文本格式和内容撰写评价报告，经三级复核后，形成评价报告初稿。
	12月13日	<b>评价报告初稿征求意见：</b> 评价组向区财政局、

阶段	时间	工作内容
	—12月18日	项目实施单位报送评价报告初稿，征求相关方意见，修改后形成评价报告正式稿。
	12月20日之前	<b>报送正式评价报告：</b> 评价组根据评价工作要求向区财政局报送并装订正式绩效评价报告。
		<b>资料归档：</b> 评价组在本次评价工作结束后，分类归集、整理、存档和保管存查各类资料。

#### (四) 评价指标体系与评分标准

##### 1. 评价指标体系

为全面掌握高新区行政审批服务局财政资金使用情况及取得的效果，加强资金管理，发挥财政资金的整体效益，本次绩效评价指标体系由三级指标构成，其中一级指标4个，二级指标9个，三级指标27个。指标权重根据《新乡市财政局关于进一步加强全面预算绩效管理工作的通知》（新财效〔2021〕2号）文件要求以及各项指标在评价体系中的重要程度而定，突出结果导向及各项指标权重差异化。

本次部门整体绩效评价一级指标分为投入、过程、产出、效果四部分。一级指标体系的权重分配为：投入类指标占15%、过程类指标占30%、产出类指标占30%，效果类指标占25%。

(1) 投入指标：占权重为15分，主要考察目标设定、预算配置两方面，重点关注绩效目标设置及预算编制的完整性；

(2) 过程指标：占权重为30分，考察预算执行、预算

管理、资产管理，重点关注预算执行情况、制度建设、绩效管理以及资金使用是否合规等；

(3) 产出指标：占权重为 30 分，用于考察部门重点工作完成情况；

(4) 效果指标：占权重为 25 分，用于评价部门履职效益以及部门服务对象满意度等。

## 2.评分标准

绩效评价以三级指标为基础，对三级指标进行评分。评价结果采取评分和评级相结合的方式，具体分值和等级根据不同评价内容设定。绩效评价结果采用百分制和四级分类：90（含）—100 分为优、80（含）—90 分为良、60（含）—80 分为中、60 分以下为差。

## 四、综合评价情况及评价结论

### （一）总体评价得分

根据设定的绩效评价指标体系以及评分标准，结合部门相关资料，高新区行政审批服务局 2023 年部门整体支出绩效评价综合评价得分为 94.40 分，根据《新乡市财政局关于进一步加强全面预算绩效管理工作的通知》（新财效〔2021〕2 号）规定的绩效等级划分标准，绩效等级为“优”。具体得分情况见下表 4-1。

表 4-1 绩效评价得分情况表

一级指标	权重分	得分	得分率
A 投入	15.00	12.00	80.00%

一级指标	权重分	得分	得分率
B 过程	30.00	27.40	91.33%
C 产出	30.00	30.00	100.00%
D 效果	25.00	25.00	100.00%
<b>合计</b>	<b>100.00</b>	<b>94.40</b>	<b>94.40%</b>

## (二) 综合评价结论

高新区行政审批服务局 2023 年度整体完成情况较好：在投入层面，绩效目标设定合理，预算编制完整；在过程层面，预算执行率较高，“三公经费”控制有效，各项管理制度较为健全，绩效管理基本规范，固定资产使用率较高，但仍存在资产入账不及时、项目绩效编报不完整的情况；部门产出指标完成度较高，有效保障部门职责履职效能，全面落实单位各项工作任务的实施。

## 五、绩效目标实现情况及指标分析

### (一) 投入指标分析

投入指标权重分为 15.00 分，从目标设定、预算配置 2 个方面进行考察，得 12.00 分，得分率 80.00%。三级指标得分情况见下表 5-1。

表 5-1 投入指标得分情况

指标	权重	得分	得分率
<b>A1 目标设定</b>	<b>7.00</b>	<b>4.00</b>	<b>57.14%</b>
A1.1 绩效目标合理性	3.00	3.00	100.00%
A1.2 绩效指标明确性	4.00	1.00	25.00%
<b>A2 预算配置</b>	<b>8.00</b>	<b>8.00</b>	<b>100.00%</b>
A2.1 在职人员控制率	3.00	3.00	100.00%

指标	权重	得分	得分率
A2.2 预算编制完整性	3.00	3.00	100.00%
A2.3 “三公经费”变动率	2.00	2.00	100.00%
小计	<b>15.00</b>	<b>12.00</b>	<b>80.00%</b>

**A1.1 绩效目标合理性:**根据高新区行政审批服务局 2023 年度部门整体绩效目标表、2023 年度预算批复文件、2023 年工作谋划及部门基本情况介绍,单位设立的部门整体绩效目标符合国家法律法规和社会发展规划,符合部门“三定”方案确定的职责,符合部门制定的中长期规划,符合评价要点①②③。依据评分规则,该项指标得 3.00 分。

**A1.2 绩效目标明确性:**根据高新区行政审批服务局 2023 年度部门整体及项目绩效目标表,结合 2023 年度工作谋划及工作总结等相关资料,年度履职目标与部门预算资金相匹配;部门整体的年度主要任务未将年度履职目标细化分解;产出指标中“履职目标实现”的三级指标表述不够准确、清晰,无法反映具体的履职目标实现情况;绩效项目中“大厅物业人员经费 2023”经济成本指标的指标值填报与年初预算数不一致,评价要点①②③不得分。依据评分规则,该项指标得 1.00 分。

**A2.1 在职人员控制率:**根据高新区行政审批服务局提供的单位基本情况说明,目前在职人员 11 人,部门核定批复的人员编制数 17 人,在职人员控制率 = ( 11/17 ) \*100%=64.71%。依据评分规则,该项指标得 3.00 分。

**A2.2 预算编制完整性:**根据《新乡高新区财政局关于下

达 2023 年区级部门收支预算的通知》（新开财〔2023〕4 号）文件及部门预决算支出汇总表，高新区行政审批服务局将部门所有预算收入全部纳入部门收入预算，部门基本支出预算按照政府预算编制要求编制，部门项目支出预算有清晰地测算过程，测算依据充分，符合评价要点①②③。依据评分规则，该项指标得 3.00 分。

**A2.3 “三公经费”变动率：**根据高新区行政审批服务局 2022 年、2023 年部门预算公开，2022 年及 2023 年均未列支“三公经费”预算支出。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。

## （二）过程指标分析

过程指标权重分为 30.00 分，从预算执行、预算管理、资产管理 3 个方面进行考察，得 27.40 分，得分率 91.33%。三级指标得分情况见下表 5-2。

表 5-2 过程指标得分情况

指 标	权重	得分	得分率
<b>B1 预算执行</b>	<b>13.00</b>	<b>13.00</b>	<b>100.00%</b>
B1.1 预算执行率	3.00	3.00	100.00%
B1.2 预算调整率	2.00	2.00	100.00%
B1.3 结转结余率	2.00	2.00	100.00%
B1.4 公用经费控制率	2.00	2.00	100.00%
B1.5 “三公经费”控制率	2.00	2.00	100.00%
B1.6 政府采购执行率	2.00	2.00	100.00%
<b>B2 预算管理</b>	<b>11.00</b>	<b>9.40</b>	<b>85.45%</b>
B2.1 管理制度健全性	3.00	2.00	66.67%
B2.2 绩效管理规范性	2.00	1.40	70.00%

指标	权重	得分	得分率
B2.3 资金使用合规性	4.00	4.00	100.00%
B2.4 预决算信息公开有效性	2.00	2.00	100.00%
<b>B3 资产管理</b>	<b>6.00</b>	<b>5.00</b>	<b>83.33%</b>
B3.1 资产管理规范性	2.00	1.00	50.00%
B3.2 资产管理安全性	2.00	2.00	100.00%
B3.3 固定资产利用率	2.00	2.00	100.00%
小计	<b>30.00</b>	<b>27.40</b>	<b>91.33%</b>

**B1.1 预算执行率：**根据高新区行政审批服务局预决算明细账、财政批复文件等相关资料，高新区行政审批服务局预算执行数 454.58 万元，财政批复的预算数 454.58 万元，预算执行率 100.00%。依据评分规则，该项指标得 3.00 分。

**B1.2 预算调整率：**根据高新区行政审批服务局预决算明细账、财政批复文件等相关资料，高新区行政审批服务局年初预算数 434.70 万元，全年预算数 454.58 万元，调增预算资金 19.88 万元，预算调整率= $(19.88/434.7) * 100\% = 4.57\%$ 。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。

**B1.3 结转结余率：**根据高新区行政审批服务局决算明细账，单位无结转结余。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。

**B1.4 公用经费控制率：**根据高新区行政审批服务局预决算报表及相关支出资料，2023 年度公用经费预算安排 2.50 万元，未支出。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。

**B1.5 “三公经费”控制率：**根据高新区行政审批服务局预决算公开说明，2023 年未安排“三公经费”预算，也未列支

“三公经费”。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。

**B1.6 政府采购执行率：**根据高新区行政审批服务局 2023 年部门预决算公开说明，政府采购预算数 0 万元，实际政府采购金额 0 万元。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。

**B2.1 管理制度健全性：**高新区行政审批服务局制定有财务管理制度、预算管理制度、政府采购制度、合同管理制度、资产管理制度、内部控制管理制度等，以上管理制度合法、合规、完整；经评价组核查，单位存在资产入账不及时、未定期对部门资产进行清查盘点等问题，评价要点③不得分。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。

**B2.2 绩效管理规范性：**高新区行政审批服务局按照《高新区财政局关于开展 2023 年财政预算绩效运行监控的通知》文件及预算管理要求开展绩效监控、绩效自评工作，填报完整的绩效监控表及报告，但在绩效自评工作中存在以下问题：部门整体绩效自评表中“预算和财务管理指标”填报不客观；追加项目未入项目库，评价要点④不得分。依据评分规则，该项指标得 1.40 分。

**B2.3 资金使用合规性：**评价组通过核查高新区行政审批服务局的预算资金使用情况，符合国家财经法规和单位财务管理制度，资金的拨付有完整的审批程序，符合部门预算批复的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，符合评价要点①②③④。依据评分规则，该项指标得 4.00 分。

**B2.4 预决算信息公开有效性：**按照《河南省财政厅关于

印发财政预决算领域基层政务公开标准指引的通知》（豫财办〔2020〕17号）规定，高新区行政审批服务局在新乡高新技术产业开发区网站（<http://gxq.xinxiang.gov.cn/>）对2023年度部门预决算信息进行公开公示，公开内容符合以上文件规定且及时、完整，符合评价要点①②③。依据评分规则，该项指标得2.00分。

**B3.1 资产管理规范性：**根据《高新区财政局关于进一步加强行政事业单位资产管理工作的通知》（新开财〔2023〕5号）文件要求，高新区行政审批服务局结合部门实际情况制定了资产管理制度。经评价组核查，部门新增固定资产全部纳入资产管理系统，但并未定期对资产进行清查盘点，且部分新增固定资产入账不及时，如：2020年购入7项固定资产于2022年入账，合计金额2.45万元；2022年12月份购入一项金额为24.48万元的LED显示屏，于2023年10月份入账，评价要点②③得50%权重分，评价要点④不得分。依据评分规则，该项指标得1.00分。

**B3.2 资产管理安全性：**评价组通过查阅相关资料并现场访谈，单位资产保存完整、配置合理、使用合规，暂无处置资产情况，单位资产管理制度对资产的处理流程有严格要求。依据评分规则，该项指标得2.00分。

**B3.3 固定资产利用率：**截至2023年底，固定资产总量413项，资产总额385.7147万元，所有资产处于在用状态，无闲置、损毁、待报废的固定资产，资产利用率100.00%。

依据评分规则，该项指标得 2.00 分。

### （三）产出指标分析

产出指标权重分为 30.00 分，主要考察部门 2023 年重点工作实际完成情况，得 30.00 分，得分率 100.00%。三级指标得分情况见下表 5-3。

表 5-3 产出指标得分情况

指 标	权 重	得 分	得 分 率
<b>C1 重点工作完成情况</b>	<b>30.00</b>	<b>30.00</b>	<b>100.00%</b>
C1.1 服务方式创新工作完成情况	8.00	8.00	100.00%
C1.2 健全工作机制完成情况	8.00	8.00	100.00%
C1.3 主题教育培训工作完成情况	6.00	6.00	100.00%
C1.4 营商环境改革举措创新工作完成情况	8.00	8.00	100.00%
小计	<b>30.00</b>	<b>30.00</b>	<b>100.00%</b>

**C1.1 服务方式创新工作完成情况：**（1）推出企业开办大礼包。将企业开办 5 个环节合并为“一件事”，全流程零成本一个工作日内办结，并为企业提供印有“高新创业、业创新高”的帆布包，包含营业执照、免费刻制的印章、大厅办事指南及政策汇编等内容。目前，高新区已为 1000 多户企业免费刻制印章，为企业节省成本约 50 余万元。（2）推出“免证可办”新场景。梳理高新区“免证可办”事项清单，确保群众、企业无需提供或上传纸质证照（证明）或者复印件，通过电子证照在线无感调用、电子亮证核验等方式，实现实体证照免提交。（3）强力推进电子证照数据归集。依

托“一体化在线政务服务平台”和“电子证照库”，推进电子证照同步制发，同时加快有效期内的老旧证照的补录工作。截止目前，已完成5个部门的41类电子证照模板录入工作。（4）设置“有诉即办”反映窗口。在全市率先设立“有诉即办”反映窗口，局全体人员轮流窗口值班，对不能办、不好办、不给办的事项，按照窗口制度做好沟通协调和监督问责。截止目前，“有诉即办”反映窗口已协调解决疑难杂症诉求5件。（5）开启“政务服务+直播”服务新模式。围绕税务、市场监管、社保、医保、不动产等单位高频事项，运用新媒体平台提高服务效率，开展推广宣传。2023年，共开展直播9次，累计观看人数达2万余人。（6）开辟“帮办代办”线上平台。依托“新乡高新区政企通”微信公众号搭建“帮办代办”平台。2023年1-10月份，已累计为办事群众帮办代办业务600余次。（7）打造“政务服务会客厅”。在政务服务中心二楼设置“政务服务会客厅”，为企业群众现场解读惠企政策、办事流程等内容，并配备帮办代办专员面对面答疑解惑，一对一服务、点单式解答。（8）深化“一件事一次办”改革。围绕涉企高频事项，拓展“一件事”集成服务改革覆盖面。2023年新增“一件事一次办”事项5个，总事项数达到29个。（9）创新推出“无感续证”服务。联合市场监管窗口，在全市率先推出“无感续证”审批服务新模式，通过运用大数据技术，设置“办事闹钟”工作机制，梳理即将到期的证照信息，提前对接市场主体，“无

感”高效完成许可证延续。该举措先后被省委办公厅、省政府办公厅、市委办公室内部刊物及河南日报等各级主流媒体宣传推广。

高新区行政审批服务局 2023 年不断推进服务创新方式、完善政务服务体系，符合评价要点①②。依据评分规则，该项指标得 8.00 分。

**C1.2 健全工作机制完成情况：**（1）深入开展“作风纪律大提升活动”，通过完善制度，加强监督检查，列出问题清单，抓好整改提升。（2）积极推动政务服务事项下沉，打造由 1 个区政务服务中心、2 个乡（办）政务大厅、35 个村（社区）便民服务站组成的“1+2+35”三级联动政务服务体系。（3）建立政务服务满意度回访机制，通过智能回访，所有业务办结后 30 分钟到 2 个小时内进行电话回访，1-10 月份，共开展回访 12655 次，回访率、整改率、满意率均达到了 100%。（4）完善“预约排号”管理办法，通过“线上预约”与“现场叫号”相结合，动态调配服务资源，减少办事等待时间。（5）推出政务服务中心“红黑榜”，定期评选通报，颁发红黑旗，鼓励先进、鞭策后进。（6）建立大厅进驻事项管理制度，按照全市行政审批事项入驻和服务效能突出问题专项整治工作要求，组织有关单位开展自查自纠。综上，符合评价要点①②。依据评分规则，该项指标得 8.00 分。

**C1.3 主题教育培训工作完成情况：**（1）深入开展主题

教育。通过集中学习、专题讲座、个人自学等形式，党支部先后组织开展集中学习6次，分管领导、党支部书记讲党课2次，全体党员干部每日坚持利用学习强国APP开展自学，并结合主题教育，组织工作人员认真查摆理论学习和工作中存在的问题和不足，制定切实可行的解决方案和措施，将主题教育成效作为推动工作的强大动力。（2）进一步强化党组织建设。研究制定专题组织生活会方案，及时召开专题组织生活会，认真开展自我批评和批评，查摆问题，建立整改台账，及时整改提升到位。截止目前，共召开党支部扩大会议8次，专题组织生活会1次，开展专题党课1次，开展清明节为郭兴将军敬献花圈、端午节包粽子等活动2次，走访慰问贫困户活动2次。（3）严格落实“作风纪律大提升”活动要求。以全市“作风纪律大提升”活动为契机，制定常态化学习机制，修订《政务服务和大数据管理局工作纪律日常考核制度》，助推作风纪律建设；组织全体工作人员集中学习党的二十大精神及习近平系列讲话内容，引导干部职工从中找思路、学方法。依据评分规则，该项指标得6.00分。

**C1.4 营商环境改革举措创新工作完成情况：**（1）健全机制，坚持高位推动。在全市各县（市、区）率先成立由党工委、管委会主要领导担任主任的优化营商环境工作委员会，建立“3+23”工作专班制度，完善例会、问题台账和日常考核等相关工作机制，定期召开会议，加强统筹协调，凝聚工作合力。（2）精心筹备，全力以赴迎评。一是充分

发挥牵头作用，要求各单位集中精力全程参与营商环境评价相关工作，每周召开营商环境工作例会，听取指标台账、回访台账、创新台账工作汇报。二是邀请营商环境特聘专家，为 7 个部门、82 项工作任务的指标台账开展指标模拟填报，及时发现问题、解决问题。三是组织各相关部门开展填报工作培训会，高标准完成填报工作。四是做好 414 家“四上”企业及重点中小微企业和 12302 家各类市场主体的分包服务。（3）争当标杆，完成上级部署。按照全市工作要求，开展“百日攻坚”“我要评议”等活动，做好指标整改回头看、政务服务大回访、营商环境问题大整改等工作，弥补工作短板，抓好优化提升。（4）深化服务，切实助企纾困。通过“万人助万企”“首席服务员”“市场主体大回访”等助企活动，深入企业实地调研，了解企业发展难题。期间，帮助华兰生物、骥翀氢能科技有限公司、冷链物流园项目等企业解决了资金、用地等问题。（5）强化宣传，营造舆论氛围。2023 年 1-10 月份，高新区在市级以上媒体刊发优化营商环境工作宣传报道 742 篇，在全市排名中名列前茅。综上，符合评价要点①②。依据评分规则，该项指标得 8.00 分。

#### **（四）效果指标分析**

效果指标权重分为 25.00 分，从社会效益、可持续影响、满意度等 3 个方面考察，得 25.00 分，得分率 100.00%。三级指标得分情况见表下 5-4。

**表 5-4 效果指标得分情况**

指标	权重	得分	得分率
<b>D1 社会效益</b>	<b>9.00</b>	<b>9.00</b>	<b>100.00%</b>
D1.1 提高服务效率方面	4.00	4.00	100.00%
D1.2 提高群众办事效率方面	5.00	5.00	100.00%
<b>D2 可持续影响</b>	<b>6.00</b>	<b>6.00</b>	<b>100.00%</b>
D2.1 体制机制改革成效	3.00	3.00	100.00%
D2.2 干部队伍建设	3.00	3.00	100.00%
<b>D3 满意度</b>	<b>10.00</b>	<b>10.00</b>	<b>100.00%</b>
D3.1 社会公众满意度	10.00	10.00	100.00%
小计	<b>25.00</b>	<b>25.00</b>	<b>100.00%</b>

**D1.1 提高服务效率方面：**通过问卷调查方式，到目前为止，共发放并回收有效问卷 137 份。评价组通过分析问卷，提高服务效率方面的满意程度为 98.18%。依据评分规则，该项指标得 4.00 分。

**D1.2 提高群众办事效率方面：**通过问卷调查方式，到目前为止，共发放并回收有效问卷 137 份。评价组通过分析问卷，提高群众办事效率方面的满意程度为 98.18%。依据评分规则，该项指标得 5.00 分。

**D2.1 体制机制改革成效：**高新区行政审批服务局制定有《高新区政务服务中心“一件事”窗口管理制度》、《高新区政务服务大厅“有诉即办”窗口工作制度》、《高新区政务服务“好差评”工作制度》、《高新区政务服务中心投诉处理制度》等，并围绕区政府工作部署，从企业和群众角度出发，深化改革，提升行政服务效能，全力打造务实、高效、

智慧、便利的政务服务环境。依据评分规则，该项指标得 3.00 分。

**D2.2 干部队伍建设：**高新区行政审批服务局坚持服务为本，致力于提升干部队伍建设。2023 年，开展政务服务“大比武”活动，巩固窗口人员业务能力；组织人员到先进地区学习“综合窗口”“智慧大厅建设”等经验；邀请礼仪老师、政务平台技术人员，针对政务服务礼仪及相关业务知识为窗口人员开展培训指导等。依据评分规则，该项指标得 3.00 分。

**D3.1 社会公众满意度：**通过问卷调查方式，到目前为止，共发放并回收有效问卷 137 份，评价组通过分析问卷，服务对象综合满意程度为 98.25%。高新区行政审批服务局 2023 年对服务大厅办事企业群众开展电话及现场回访，3-12 月份有效回访共计 11406 份，满意度均为 100.00%（详见附件三）。依据评分规则，该项指标得 10.00 分。

## **六、主要经验及做法、存在的问题**

### **（一）主要经验及做法**

#### **1.健全机制，坚持高位推动**

在全市各县（市、区）率先成立由党工委、管委会主要领导担任的优化营商环境工作委员会，坚持高位推动，明确工作责任，加强部门联动，建立“3+23”工作专班制度（1 个督导考核工作专班、1 个作风建设工作专班、1 个宣传工作专班和 23 个整改提升工作专班），完善例会制度、问题台账和日常考核等相关工作机制，定期召开会议，加强统筹

协调，形成“党委领导、政府主责、部门联动、上下互动、社会参与”的工作格局，推动高新区优化营商环境工作再上新台阶。

## **2.广泛参与，提升服务效能**

一方面，积极组织开展“优化服务打造优质高效营商环境”问卷调查系列活动，在政务服务大厅放置调查问卷，制作微信二维码调查问卷在企业微信群发布，畅通反映问题渠道，广泛征集企业和群众对政府施政和未来发展的意见和建议。另一方面，积极组织企业参加“新乡市营商环境满意度月度测评会”，收集企业发展过程中的困难和问题，了解企业对政府部门的意见和建议，全年共组织企业参加“新乡市营商环境满意度月度测评会”12场，收集并解决各类问题38个，意见建议8条，促使高新区相关部门对照自身查找不足，举一反三，优化提升。

## **3.深化服务，切实助企疏困**

持续在服务举措、服务方式、服务路径上下功夫，通过“万人助万企”“首席服务员”“市场主体大回访”等助企活动，全区上下积极行动，深入企业实地调研，积极了解并解决企业难题：帮助华兰生物获批多个血浆站，解决新增351亩建设用地；帮助骥翀氢能科技有限公司直接获得融资9500万元；协助冷链物流园项目获批省进出口银行贷款资金1.04亿元支持等。一系列问题的解决和助企发展举措获得了辖区企业的高度评价。

#### **4.强化宣传，营造舆论氛围**

一是完善官网“优化营商环境专栏”，收集整理优化营商环境工作方面的政策文件、创新做法、典型案例，在专栏宣传推送。

二是创新宣传方式，通过网络、微信、微博等新媒体，全方位、多平台展示改革成果和工作成效，宣传推介高新区营商环境，不断提高企业、群众的知晓率和认同感，营造良好的舆论氛围。

三是完善优化营商环境宣传考核制度，实行一月一考核，一月一通报，确保各部门宣传工作落到实处，收到实效。2023年，全区在市级以上媒体刊发优化营商环境方面的宣传报道691篇，其中被国家级媒体采用11篇、省级媒体采用88篇、省级新媒体采用166篇、市级主流媒体采用238篇、市级新媒体199篇，在全市优化营商环境宣传工作排名中名列前茅，省委办公厅工作交流、省政府办公厅工作快报在全省宣传推广高新区好做法、好经验。

#### **5.加强学习，提升业务能力**

一是积极组织学习《优化营商环境条例》和《河南省优化营商环境条例》，全面掌握“两条例”文件重点内容和精髓要义，并深入分析高新区优化营商环境工作形势和存在问题，积极探索高新区优化营商环境工作创新举措和经验做法。

二是积极收集沿海城市和先进地区的经验做法，赴周边

先进地区考察学习，借鉴其经验和创新举措，对标对表，总结短板弱项，通过学习找差距、补短板，不断进行整改提升，切实将学习成效转化为打造一流营商环境的生动实践。

## **（二）存在的问题**

### **1.资产管理规范性有待提高**

经评价组核查，高新区行政审批服务局并未定期对部门资产进行清查盘点，且有部分新增固定资产入账不及时，如：2020年购入7项固定资产合计金额2.45万元，于2022年入账；2022年12月份购入一项金额为24.48万元的LED显示屏，于2023年10月份入账。

### **2.绩效目标管理水平有待提高**

部门整体目标及指标设定层面：一是绩效年度主要任务未将年度履职目标细化分解；二是产出指标中“履职目标实现”的三级指标设置为“年度工作目标实现率”，表述不够准确、清晰，没有反映出具体要实现的履职目标；三是“投入管理指标”的指标值填报不客观，如：单位存在新增固定资产入账不及时的问题，但预算和财务管理中的三级指标“资产管理规范性”指标值填报为“规范”。

项目目标及指标设置层面：一是绩效指标值填报不准确、不客观，如“大厅物业人员经费2023”项目经济成本指标的指标值与年初预算数不一致、“大厅智能化改造项目2023”监控表中资金使用合规率为100%，但截至监控期结束，该项目资金仍未支出；二是年中追加的项目未纳入项目

库，且未做绩效目标、绩效自评填报等工作。

## **七、有关建议**

### **（一）规范部门资产管理，加强执行监管力度**

建议高新区行政审批服务局加大对国有资产的监管力度，提高管理人员依法管理国有资产的意识，明确落实资产的管理责任，做好固定资产管理的基础工作，对新增固定资产及时入账、对固定资产进行每年一次清查盘点，确保账实相符及国有资产安全完整。《中央行政事业单位固定资产管理办法》第四章 第二十六条：“国有资产管理部门、财务部门和使用部门应每半年对账一次，使账实、账卡、账账保持一致。每年对本部门的固定资产进行一次全面清查盘点，查明固定资产的实有数与账面结存数是否相符，固定资产的保管、使用、维修等情况是否正常”。

### **（二）加强绩效目标管理工作，提升绩效填报质量**

一是建议高新区行政审批服务局加强对绩效目标申报审核力度，针对部门追加的预算项目，研究建立部门绩效指标库，以提升绩效目标及指标的编报质量。《新乡市财政局关于印发<新乡市级部门预算绩效目标管理办法>的通知》（新财效〔2022〕3号）第六章 第三十条规定：“预算执行中产生的项目预算追加，需按要求设置项目绩效目标，按照确定格式和内容填报项目绩效目标申报表，并按照绩效管理要求和预算追加流程报批”。

二是建议高新区行政审批服务局根据部门职能职责以

及年度工作筹划，完善整体支出绩效目标的顶层设计，进一步分类设置年度主要任务及内容，设置清晰具体的产出指标。

三是建议高新区行政审批服务局规范开展绩效监控及自评工作，客观填报项目真实的完成情况，分析并对发现的问题进行整改。

## **八、其他需要说明的问题**

本评价报告使用者应注意以下其他事项对评价结论的影响：

（一）本报告基础资料由高新区行政审批服务局提供，其真实性和完整性由提供单位负责；评价工作组的责任是保证本评价工作全过程的严肃与公平，得出客观公正的评价结论。

（二）本次评价工作是在评价领导小组和项目实施单位的配合下完成的，评价小组具体实施评价工作和撰写评价报告。

以上其他事项可能对评价结果产生不确定的影响，提请评价报告使用者予以关注。

## **九、附件**

附件一：部门整体评价指标体系分析表

附件二：满意度调查分析报告

附件三：办事企业群众回访统计表

**附件一：部门整体评价指标体系分析表**

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
A 投入 (15分)	A1 目标设定 (7分)	A1.1 绩效目标合理性	3.00	考察部门（单位）所设立的部门整体绩效目标依据是否充分，是否符合客观实际，用以反映和考核部门（单位）整体绩效目标与部门履职、年度工作任务的相符性情况。	合理	评价要点：①是否符合国家法律法规、国民经济和社会发展规划；②是否符合部门“三定”方案确定的职责；③是否符合部门制定的中长期实施规划。	三项都符合得 100% 权重分，有一项不符合扣权重分的 1/3。	根据高新区行政审批服务局 2023 年度部门整体绩效目标表、2023 年度预算批复文件、2023 年工作谋划及部门基本情况介绍，单位设立的部门整体绩效目标符合国家法律法规和社会发展规划，符合部门“三定”方案确定的职责，符合部门制定的中长期规划，符合评价要点①②③。依据评分规则，该项指标得 3.00 分。	3.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
		A1.2 绩效 指标 明确 性	4.00	考察部门（单位）依据整体绩效目标所设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量，用以反映和考核部门（单位）整体绩效目标的明细化情况。	明确	评价要点：①是否将部门整体的绩效目标细化分解为具体的工作任务；②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现；③是否与部门年度的任务数相对应；④是否与本年度部门预算资金相匹配。	四项都符合得 100% 权重分，有一项不符合扣权重分的 25%。	根据高新区行政审批服务局 2023 年度部门整体及项目绩效目标表，结合 2023 年度工作谋划及工作总结等相关资料，年度履职目标与部门预算资金相匹配；年度主要任务未将年度履职目标细化分解，产出指标中“履职目标实现”的三级指标表述不够准确、清晰，无法反映具体的履职目标实现情况；绩效项目中“大厅物业人员经费 2023”经济成本指标的指标值填报与年初预算数不一致，评价要点①②③不得分。依据评分规则，该项指标得 1.00 分。	1.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
	A2 预算配置 (8分)	A2.1 在职人员控制率	3.00	部门(单位)本年度实际在职人员数与编制数的比率,用以反映和考核部门(单位)对人员成本的控制程度。	≤100%	评价要点:在职人员控制率=(在职人员数/编制数)×100%。在职人员数:部门(单位)实际在职人数,以财政部确定的部门决算编制口径为准。编制数:机构编制部门核定批复的部门(单位)的人员编制数。	达到目标值得满分,每超出1人扣除0.1分,扣完为止。	根据高新区行政审批服务局提供的单位基本情况说明,目前在职人员11人,部门核定批复的人员编制数17人,在职人员控制率=(11/17)*100%=64.71%。依据评分规则,该项指标得3.00分。	3.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
		A2.2 预算编制完整性	3.00	考察部门（单位）预算编制是否完整，项目资金是否有清晰明确的预算表和资金需求测算过程。	完整	评价要点：①部门所有预算收入是否全部纳入部门收入预算；②部门基本支出预算是否按照政府预算编制定额要求编制；③部门项目支出预算是否有清晰的测算过程，测算依据是否充分。	三项都符合得 100% 权重分，有一项不符合扣权重分的 1/3。	根据《新乡高新区财政局关于下达 2023 年区级部门收支预算的通知》（新开财〔2023〕4 号）文件及部门预决算支出汇总表，高新区行政审批服务局将部门所有预算收入全部纳入部门收入预算，部门基本支出预算按照政府预算编制要求编制，部门项目支出预算有清晰地测算过程，测算依据充分，符合评价要点①②③。依据评分规则，该项指标得 3.00 分。	3.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
		A2.3 “三公经费”变动率	2.00	考察部门（单位）本年度“三公经费”预算数与上年度“三公经费”预算数的变动比率，用以反映和考核部门（单位）对控制重点行政成本的努力程度。	≤10%	评价要点：“三公经费”变动率=[（本年度“三公经费”总额-上年度“三公经费”总额）/上年度“三公经费”总额]×100%。 “三公经费”：年度预算安排的因公出国（境）费、公务车辆购置及运行费和公务员招待费。	达到目标值得 100% 权重分，每超出目标值 1%，扣除 5% 权重分，扣完为止。	根据高新区行政审批服务局 2022 年、2023 年部门预算公开，2022 年及 2023 年均未列支“三公经费”预算支出。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
B 过程 (30分)	B1 预算执行 (13分)	B1.1 预算执行率	3.00	考察部门(单位)本年度预算执行数与预算数的比率,用以反映和考核部门(单位)预算执行程度。	100%	评价要点: 预算执行率=(预算执行数/预算数)×100%。 预算执行数: 部门(单位)本年度实际完成的预算数。 预算数: 财政部门批复的本年度部门(单位)预算数。	指标分值=预算执行率×指标权重	根据高新区行政审批服务局预决算明细账、财政批复文件等相关资料,高新区行政审批服务局预算执行数 454.58 万元,财政批复的预算数 454.58 万元,预算执行率 100%。依据评分规则,该项指标得 3.00 分。	3.00
		B1.2 预算	2.00	考察部门(单位)本年度预	≤10%	评价要点: 预算调整率=(预算	达到目标值得 100% 权	根据高新区行政审批服务局预决算明细账、财政批复文件等相关	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
		调整率		算调整数与预算数的比率，用以反映和考核部门（单位）预算的调整程度。		调整数 / 预算数) ×100%。 预算调整数：部门（单位）在本年度内涉及预算的追加、追减或结构调整的资金总和。	重分，每超出目标值1%，扣除5%权重分，扣完为止。	资料，高新区行政审批服务局年初预算数 434.70 万元，全年预算数 454.58 万元，调增预算资金 19.88 万元，预算调整率 = (19.88/434.7) *100%=4.57%。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。	
		B1.3 结转结余率	2.00	考察部门（单位）本年度结转结余总额与支出预算数的比率，用以反映和考核部门	≤10%	评价要点：结转结余率=结转结余总额/支出预算数×100%。 结转结余总额：部门（单位）本	达到目标值得 100% 权重分，每超出目标值 1%，扣除 5% 权重分，扣	根据高新区行政审批服务局决算明细账，单位无结转结余。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
				(单位)对本年度结转结余资金的实际控制程度。		年度的结转资金与结余资金之和(以决算数为准)。	完为止。		
		B1.4 公用经费控制率	2.00	考察部门(单位)本年度实际支出的公用经费总额与预算安排的公用经费总额的比率,用以反映和考核部门(单位)对机构运转成本的	≤100%	评价要点:公用经费控制率=(实际支出公用经费总额/预算安排公用经费总额)×100%。	达到目标值得100%权重分,每超出目标值1%,扣除权重分的5%,扣完为止。	根据高新区行政审批服务局预决算报表及相关支出资料,2023年度公用经费预算安排2.50万元,未支出。依据评分规则,该项指标得2.00分。	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
				实际控制程度。					
		B1.5 “三公经费”控制率	2.00	考察部门（单位）本年度“三公经费”实际支出数与预算安排数的比率，用以反映和考核部门（单位）对“三公经费”的实际控制程度。	≤100%	评价要点：“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%。	达到目标值得 100% 权重分，每超出目标值 1%，扣除权重分的 5%，扣完为止。	根据高新区行政审批服务局预决算公开说明，2023 年未安排“三公经费”预算，也未列支“三公经费”。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。	2.00
		B1.6 政府	2.00	考察部门（单位）本年度实	100%	评价要点：政府采购执行率=	达到目标值得 100% 权	根据高新区行政审批服务局 2023 年部门预决算公开说明，政府采	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
		采购执行率		实际政府采购金额与年初政府采购预算的比率，用以反映和考核部门（单位）政府采购预算执行情况。		（实际政府采购金额/政府采购预算数）×100%。政府采购预算：采购机关根据事业发展规划和行政任务编制的、并经过规定程序批准的年度政府采购计划。	重分，每降低目标值1%，扣除权重分的5%，扣完为止。	购预算数0万元，实际政府采购金额0万元。依据评分规则，该项指标得2.00分。	
	B2 预算管理	B2.1 管理制度	3.00	考察部门（单位）各项制度建设是否完	健全	评价要点：①是否已制定或具有财务管理制	三项都符合得100%权重分，有一	高新区行政审批服务局制定有财务管理制度、预算管理制度、政府采购制度、合同管理制度、资	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
	(11分)	健全性		善。		度、采购管理制度、资产管理制度、合同管理、预算管理制度等；②相关管理制度是否合法、合规、完整；③相关管理制度是否得到有效执行。	项不符合扣权重分的1/3。	产管理制度、内部控制管理制度等，以上管理制度合法、合规、完整；经评价组核查，单位存在资产入账不及时、未定期对部门资产进行清查盘点等问题，评价要点③不得分。依据评分规则，该项指标得2.00分。	
		B2.2 绩效管理规范	2.00	考察部门（单位）是否按照资金管理办法要求开展绩效	规范	评价要点：①是否开展绩效监控工作并有效提交绩效运行	要素①②各占20%权重分，要素③④各占	高新区行政审批服务局按照《高新区财政局关于开展2023年财政预算绩效运行监控的通知》文件及预算管理要求开展绩效监控、	1.40

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
		性		监控、绩效自评工作。		①监控表、绩效运行监控报告;②绩效监控表、绩效监控报告是否填报完整、客观;③是否开展绩效自评工作并有效提交绩效自评表、绩效自评报告;④绩效自评表、绩效自评报告是否填报完整、客观。	30% 权重分。	绩效自评工作,填报完整的绩效监控表及报告,但在绩效自评工作中存在以下问题:部门整体绩效自评表中“投入管理指标”填报不客观、追加的项目未纳入项目库等,评价要点④不得分。依据评分规则,该项指标得 1.40 分。	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
		B2.3 资金使用 合规性	4.00	考察部门（单位）使用预算资金是否符合相关的预算财务管理制度的规定，用以反映和考核部门（单位）预算资金的规范运行情况。	合规	评价要点：①是否符合国家财经法规和财务管理制度以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是否符合部门预算批复的用途；④是否存在截留、挤占、挪用、虚列	四项都符合得 100% 权重分，有一项不符合扣权重分的 25%。若缺少要素③或④的情况，该项指标不得分。	评价组通过核查高新区行政审批服务局的预算资金使用情况，符合国家财经法规和单位财务管理制度，资金的拨付有完整的审批程序，符合部门预算批复的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，符合评价要点①②③④。依据评分规则，该项指标得 4.00 分。	4.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
						支出等情况。			
		B2.4 预决算信息公开有效性	2.00	考察 2023 年部门（单位）预决算是否进行有效公开，公开数据是否准确、完整。	有效	评价要点：①公开预决算信息；②按规定内容公开预决算信息；③按规定时限公开预决算信息。预决算信息是指与部门预算、执行、决算、监督、绩效等管理相关的信息。	三项都符合得 100% 权重分，符合其中两项得 50% 权重分，符合其中一项及以下不得分。	按照《河南省财政厅关于印发财政预决算领域基层政务公开标准指引的通知》（豫财办〔2020〕17号）规定，高新区行政审批服务局在新乡高新技术产业开发区网站（ <a href="http://gxq.xinxiang.gov.cn/">http://gxq.xinxiang.gov.cn/</a> ）对 2023 年度部门预决算信息进行公开公示，公开内容符合以上文件规定且及时、完整，符合评价要点①②③。依据评分规则，该项指标得 2.00 分。	2.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
C 产出 (30分)	C1 重点工作完成情况 (30分)	C1.1 服务方式创新工作情况	8.00	考察高新区2023年度重点工作完成情况。	完成	评价要点:①推进服务创新方式;②完善服务体系举措。	两项都符合得100%权重分,有一项不符合扣权重分的50%。	(1)推出企业开办大礼包。将企业开办5个环节合并为“一件事”,全流程零成本一个工作日内办结,并为企业提供印有“高新创业、业创新高”的帆布包,包含营业执照、免费刻制的印章、大厅办事指南及政策汇编等内容。目前,高新区已为1000多户企业免费刻制印章,为企业节省成本约50余万元。(2)推出“免证可办”新场景。梳理高新区“免证可办”事项清单,确保群众、企业无需提供或上传纸质证照(证明)或者复印件,通过电子证照	8.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								<p>在线无感调用、电子亮证核验等方式，实现实体证照免提交。（3）强力推进电子证照数据归集。依托“一体化在线政务服务平台”和“电子证照库”，推进电子证照同步制发，同时加快有效期内的老旧证照的补录工作。截止目前，已完成5个部门的41类电子证照模板录入工作。（4）设置“有诉即办”反映窗口。在全市率先设立“有诉即办”反映窗口，局全体人员轮流窗口值班，对不能办、不好办、不给办的事项，按照窗口制度做好沟通协调和监督</p>	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								<p>问责。截止目前，“有诉即办”反映窗口已协调解决疑难杂症诉求 5 件；（5）开启“政务服务+直播”服务新模式。围绕税务、市场监管、社保、医保、不动产等单位高频事项，运用新媒体平台提高服务效率，开展推广宣传。2023 年，共开展直播 9 次，累计观看人数达 2 万余人。（6）开辟“帮办代办”线上平台。依托“新乡高新区政企通”微信公众号搭建“帮办代办”平台。2023 年 1-10 月份，已累计为办事群众帮办代办业务 600 余次。（7）打造“政</p>	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								<p>务服务会客厅”。在政务服务中心二楼设置“政务服务会客厅”，为企业群众现场解读惠企政策、办事流程等内容，并配备帮办代办专员面对面答疑解惑，一对一服务、点单式解答。（8）深化“一件事一次办”改革。围绕涉企高频事项，拓展“一件事”集成服务改革覆盖面。2023年新增“一件事一次办”事项5个，总事项数达到29个。（9）创新推出“无感续证”服务。联合市场监管窗口，在全市率先推出“无感续证”审批服务新模式，通过运用大数据</p>	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								<p>技术，设置“办事闹钟”工作机制，梳理即将到期的证照信息，提前对接市场主体，“无感”高效完成许可证延续。该举措先后被省委办公厅、省政府办公厅、市委办公室内部刊物及河南日报等各级主流媒体宣传推广。</p> <p>高新区行政审批服务局2023年不断推进服务创新方式、完善政务服务体系，符合评价要点①②。依据评分规则，该项指标得8.00分。</p>	
		C1.2 健全	8.00	考察高新区2023年度重点	完成	评价要点：①完善高新区政务	两项都符合得100%权	（1）深入开展“作风纪律大提升活动”，通过完善制度，加强监	8.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
		工作机制完成情况		工作完成情况。		大厅工作机制； ②提升政务服务工作质量。	重分，有一项不符合扣权重分的50%。	督检查，列出问题清单，抓好整改提升。（2）积极推动政务服务事项下沉，打造由1个区政务服务中心、2个乡（办）政务大厅、35个村（社区）便民服务站组成的“1+2+35”三级联动政务服务体系。（3）建立政务服务满意度回访机制，通过智能回访，所有业务办结后30分钟到2个小时内进行电话回访，1-10月份，共开展回访12655次，回访率、整改率、满意率均达到了100%。（4）完善“预约排号”管理办法，通过“线上预约”与“现场叫号”	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								相结合，动态调配服务资源，减少办事等待时间。（5）推出政务服务中心“红黑榜”，定期评选通报，颁发红黑旗，鼓励先进、鞭策后进。（6）建立大厅进驻事项管理制度，按照全市行政审批事项入驻和服务效能突出问题专项整治工作要求，组织有关单位开展自查自纠。综上，符合评价要点①②。依据评分规则，该项指标得 8.00 分。	
		C1.3 主题教育	6.00	考察高新区 2023 年度重点工作完成情	完成	评价要点: 开展 主题教育培训 活动。	符合评价要 点得 100% 权重分，不	（1）深入开展主题教育。通过集中学习、专题讲座、个人自学等形式，党支部先后组织开展集中	6.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
		培训 工作 完成 情况		况。			符合不得 分。	学习 6 次，分管领导、党支部书记讲党课 2 次，全体党员干部每日坚持利用学习强国 APP 开展自学，并结合主题教育，组织工作人员认真查摆理论学习和工作中存在的问题和不足，制定切实可行的解决方案和措施，将主题教育成效作为推动工作的强大动力。（2）进一步强化党组织建设。研究制定专题组织生活会方案，及时召开专题组织生活会，认真开展自我批评和批评，查摆问题，建立整改台账，及时整改提升到位。截止目前，共召开党支部扩	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								<p>大会议 8 次，专题组织生活会 1 次，开展专题党课 1 次，开展清明节为郭兴将军敬献花圈、端午节包粽子等活动 2 次，走访慰问贫困户活动 2 次。（3）严格落实“作风纪律大提升”活动要求。以全市“作风纪律大提升”活动为契机，制定常态化学习机制，修订《政务服务和大数据管理局工作纪律日常考核制度》，助推作风纪律建设。组织全体工作人员集中学习党的二十大精神及习近平系列讲话内容，引导干部职工从中找思路、学方法。依据评</p>	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								分规则，该项指标得 6.00 分。	
		C1.4 营商环境改革举措创新工作完成情况	8.00	考察高新区 2023 年度重点工作完成情况。	完成	评价要点：①建立健全营商环境工作机制；②创新营商环境改革举措。	两项都符合得 100% 权重分，有一项不符合扣权重分的 50%。	<p>（1）健全机制，坚持高位推动。在全市各县（市、区）率先成立由党工委、管委会主要领导担任主任的优化营商环境工作委员会，建立“3+23”工作专班制度，完善例会、问题台账和日常考核等相关工作机制，定期召开会议，加强统筹协调，凝聚工作合力。</p> <p>（2）精心筹备，全力以赴迎评。一是充分发挥牵头作用，要求各单位集中精力全程参与营商环境评价相关工作，每周召开营商环境工作例会，听取指标台账、回</p>	8.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								<p>访台账、创新台账工作汇报。二是邀请营商环境特聘专家，为7个部门、82项工作任务的指标台账开展指标模拟填报，及时发现问题、解决问题。三是组织各相关部门开展填报工作培训会，高标准完成填报工作。四是做好414家“四上”企业及重点中小微企业和12302家各类市场主体的分包服务。（3）争当标杆，完成上级部署。按照全市工作要求，开展“百日攻坚”“我要评议”等活动，做好指标整改回头看、政务服务大回访、营商环境问题大</p>	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								<p>整改等工作，弥补工作短板，抓好优化提升。（4）深化服务，切实助企纾困。通过“万人助万企”“首席服务员”“市场主体大回访”等助企活动，深入企业实地调研，了解企业发展难题。期间，帮助华兰生物、骥翀氢能科技有限公司、冷链物流园项目等企业解决了资金、用地等问题。</p> <p>（5）强化宣传，营造舆论氛围。2023年1-10月份，高新区在市级以上媒体刊发优化营商环境工作宣传报道742篇，在全市排名中名列前茅。综上，符合评价要点</p>	

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								①②。依据评分规则，该项指标得 8.00 分。	
D 效果 (25 分)	D1 社会效益 (9 分)	D1.1 提高服务效率方面	4.00	考察高新区行政审批服务局的各项工作是否有利于提高服务效率，提升政府形象。	提高	评价要点：满意度一般采用问卷调查的方式，满意度应达到 90% 以上。	满意度达到 90% 及以上得 100% 权重分，反之，每低于目标值 1%，扣除权重分的 5%，扣完为止。	通过问卷调查方式，到目前为止，共发放并回收有效问卷 137 份。评价组通过分析问卷，提高服务效率方面的满意程度为 98.18%。依据评分规则，该项指标得 4.00 分。	4.00
		D1.2 提高群众	5.00	考察高新区行政审批服务局的各项工作是	提高	评价要点：满意度一般采用问卷调查的方式，	满意度达到 90% 及以上得 100% 权	通过问卷调查方式，到目前为止，共发放并回收有效问卷 137 份。评价组通过分析问卷，提高群众	5.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
		办事效率方面		否有利于提高企业群众办事效率，基本实现“一件事一次办”。		满意度应达到90%以上。	重分，反之，每低于目标值1%，扣除权重分的5%，扣完为止。	办事效率方面的满意程度为98.18%。依据评分规则，该项指标得5.00分。	
	D2 可持续影响(6分)	D2.1 体制机制改革成效	3.00	考察高新区行政审批服务局的各项机制改革是否落实有效。	落实有效	评价要点：制定体制改革机制并有效实施。	符合评价要点得100%权重分，否则不得分。	高新区行政审批服务局制定有《高新区政务服务中心“一件事”窗口管理制度》、《高新区政务服务大厅“有诉即办”窗口工作制度》、《高新区政务服务“好差评”工作制度》、《高新区政务服务中心投诉处理制度》等，并围绕区政府工作部署，从企业	3.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								和群众角度出发，深化改革，提升行政服务效能，全力打造务实、高效、智慧、便利的政务服务环境。依据评分规则，该项指标得3.00分。	
		D2.2 干部队伍建设	3.00	考察高新区行政审批服务局干部队伍建设情况。	实施	评价要点：是否实施人才培养计划。	符合评价要点得100%权重分，否则不得分。	高新区行政审批服务局坚持服务为本，致力于提升干部队伍建设。2023年，开展政务服务“大比武”活动，巩固窗口人员业务能力；组织人员到先进地区学习“综合窗口”“智慧大厅建设”等经验；邀请礼仪老师、政务平台技术人员，针对政务服务礼仪及相关业务知识为窗口人员开展培训指导	3.00

一级指标	二级指标	三级指标	权重	指标解释	目标值	评价要点	评分规则	评分过程	得分
								等。依据评分规则，该项指标得3.00分。	
	D3 满意度 (10分)	D3.1 社会公众 满意度	10.00	考察社会公众或服务对象对高新区行政审批服务局各项服务工作的综合满意程度。	≥90%	评价要点: 满意度一般采用问卷调查的方式, 满意度应达到90%以上。	满意度达到90%及以上得100%权重分, 反之, 每低于目标值1%, 扣除权重分的5%, 扣完为止。	通过问卷调查方式, 到目前为止, 共发放并回收有效问卷137份, 评价组通过分析问卷, 服务对象综合满意程度为98.25%。高新区行政审批服务局2023年对服务大厅办事企业群众开展电话及现场回访, 3-12月份有效回访共计11406份, 满意度均为100%(详见附件三)。依据评分规则, 该项指标得10.00分。	10.00
合计			100.00						94.40

## 附件二：满意度调查分析报告

### 一、调研对象及调研内容

#### （一）调研对象

本次调研对象为新乡市高新区行政审批服务局的服务对象。

#### （二）调研内容

主要调查服务对象对高新区行政审批局的职责履行、政策宣传力度、服务态度、办事效果及效率等方面是否满意。

### 二、调研方法与抽样方式

本次问卷调查采用线上方式，利用“问卷星”小程序，向高新区行政审批服务局的服务对象进行不记名不重复的问卷调查。本次问卷调查采用随机调查的方式。

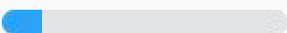
### 三、问卷的发放和回收

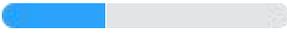
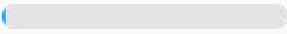
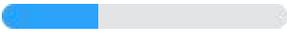
为了给调研对象营造良好的作答环境，保证调研的科学性和严谨性，由我司工作人员在互联网上发布问卷，邀请不同的调研对象在线填写问卷。到目前为止共回收问卷 137 份，其中有效问卷 137 份，有效问卷回收率为 100%。

### 四、调查问卷分析

#### 一、基本问题

1.请问您的身份是？ [单选题]

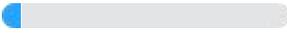
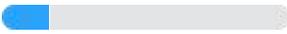
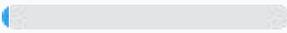
选项	小计	比例
A.企业主	18	 13.14%
B.企业职工	20	 14.6%

选项	小计	比例
C.个体户	50	 36.5%
D.政府部门	2	 1.46%
E.其他	47	 34.31%
本题有效填写人次	137	

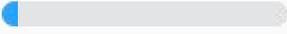
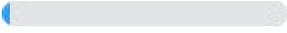
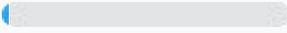
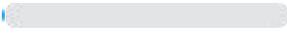
2.请问您的性别是? [单选题]

选项	小计	比例
A.男	55	 40.15%
B.女	82	 59.85%
本题有效填写人次	137	

3.请问您的年龄是? [单选题]

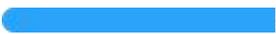
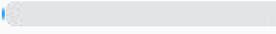
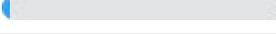
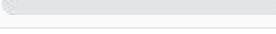
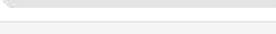
选项	小计	比例
A.20岁以下	9	 6.57%
B.20-39岁	102	 74.45%
C.40-59岁	23	 16.79%
D.60岁及以上	3	 2.19%
本题有效填写人次	137	

4.请问您对高新区行政审批服务局职能职责的了解程度是? [单选题]

选项	小计	比例
A.非常了解	121	 88.32%
B.比较了解	8	 5.84%
C.一般	4	 2.92%
D.不太了解	3	 2.19%
E.完全不了解	1	 0.73%
本题有效填写人次	137	

## 二、满意度问题

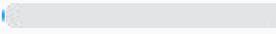
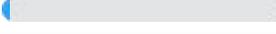
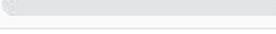
1.请问您对高新区行政审批服务局在宣传国家政策、普及办事程序常识方面是否满意？ **[单选题]**

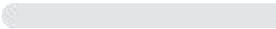
选项	小计	比例
A.非常满意	132	 96.35%
B.比较满意	1	 0.73%
C.一般	4	 2.92%
D.不太满意	0	 0%
E.非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	137	

通过发放问卷调查，收回有效问卷 137 份，了解调查对象对高新区行政审批服务局在宣传国家政策、普及办事程序常识方面满意程度。综合满意度分析如下表所示：

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
98.36%	137	132	1	4	0	0
		96.35%	0.73%	2.92%	0.00%	0.00%
		96.35%	0.55%	1.46%	0.00%	0.00%

2.请问您对高新区行政审批服务局在依法办事、依法行政方面工作是否满意？ **[单选题]**

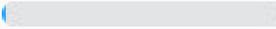
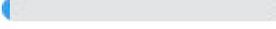
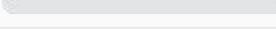
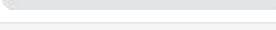
选项	小计	比例
A.非常满意	132	 96.35%
B.比较满意	1	 0.73%
C.一般	4	 2.92%
D.不太满意	0	 0%

选项	小计	比例
E.非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	137	

通过发放问卷调查，收回有效问卷 137 份，了解调查对象对高新区行政审批服务局在依法办事、依法行政方面工作满意程度。综合满意度分析如下表所示：

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
98.36%	137	132	1	4	0	0
		96.35%	0.73%	2.92%	0.00%	0.00%
		96.35%	0.55%	1.46%	0.00%	0.00%

3.请问您对高新区行政审批服务局工作人员在履行服务承诺、服务态度等方面是否满意？ [\[单选题\]](#)

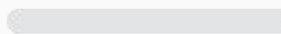
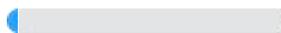
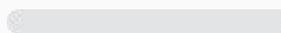
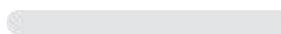
选项	小计	比例
A.非常满意	131	 95.62%
B.比较满意	2	 1.46%
C.一般	4	 2.92%
D.不太满意	0	 0%
E.非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	137	

通过发放问卷调查，收回有效问卷 137 份，了解调查对象对高新区行政审批服务局工作人员在履行服务承诺、服务态度等方面满意程度。综合满意度分析如下表所示：

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
98.18%	137	131	2	4	0	0
		95.62%	1.46%	2.92%	0.00%	0.00%
		95.62%	1.09%	1.46%	0.00%	0.00%

4.请问您对高新区行政审批局在服务效率方面是否满意？ [单选题]

选项	小计	比例
A.非常满意	132	 96.35%
B.比较满意	0	 0%
C.一般	5	 3.65%
D.不太满意	0	 0%
E.非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	137	

通过发放问卷调查，收回有效问卷 137 份，了解调查对象对高新区行政审批局在服务效率方面满意程度。综合满意度分析如下表所示：

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
98.18%	137	132	0	5	0	0
		96.35%	0.00%	3.65%	0.00%	0.00%
		96.35%	0.00%	1.82%	0.00%	0.00%

5.请问您对高新区行政审批局在企业群众办事效率方面是否满意？ [单选题]

选项	小计	比例
----	----	----

选项	小计	比例
A.非常满意	131	 95.62%
B.比较满意	2	 1.46%
C.一般	4	 2.92%
D.不太满意	0	 0%
E.非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	137	

通过发放问卷调查，收回有效问卷 137 份，了解调查对象对高新区行政审批局在企业群众办事效率方面满意程度。

综合满意度分析如下表所示：

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
98.18%	137	131	2	4	0	0
		95.62%	1.46%	2.92%	0.00%	0.00%
		95.62%	1.09%	1.46%	0.00%	0.00%

6.请问您对高新区行政审批服务局在信息公开（如政务、办事程序）方面是否满意？ [单选题]

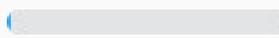
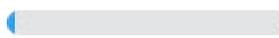
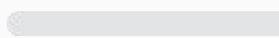
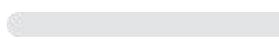
选项	小计	比例
A.非常满意	132	 96.35%
B.比较满意	1	 0.73%
C.一般	4	 2.92%
D.不太满意	0	 0%
E.非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	137	

通过发放问卷调查，收回有效问卷 137 份，了解调查对象对高新区行政审批服务局在信息公开（如政务、办事程序）

方面满意程度。综合满意度分析如下表所示：

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
98.36%	137	132	1	4	0	0
		96.35%	0.73%	2.92%	0.00%	0.00%
		96.35%	0.55%	1.46%	0.00%	0.00%

7.请问您对高新区行政审批服务局总体工作的开展与完成情况是否满意？ [\[单选题\]](#)

选项	小计	比例
A.非常满意	131	 95.62%
B.比较满意	2	 1.46%
C.一般	4	 2.92%
D.不太满意	0	 0%
E.非常不满意	0	 0%
本题有效填写人次	137	

通过发放问卷调查，收回有效问卷 137 份，了解调查对象对高新区行政审批服务局在宣传国家政策、普及办事程序常识方面满意程度。综合满意度分析如下表所示：

综合满意度	合计	100%	75%	50%	25%	0%
		非常满意	比较满意	一般	不太满意	非常不满意
98.18%	137	131	2	4	0	0
		95.62%	1.46%	2.92%	0.00%	0.00%
		95.62%	1.09%	1.46%	0.00%	0.00%

8.请问您认为高新区行政审批服务局各项工作有哪些需要改进完善的地方?请提出您的意见或建议: [\[填空题\]](#)



### 三、综合分析

问题	综合满意度	非常满意	满意	一般	不太满意	非常不满意
1.请问您对高新区行政审批服务局在宣传国家政策、普及办事程序常识方面是否满意?	98.36%	96.35%	0.55%	1.46%	0.00%	0.00%
2.请问您对高新区行政审批服务局在依法办事、依法行政方面工作是否满意?	98.36%	96.35%	0.55%	1.46%	0.00%	0.00%
3.请问您对高新区行政审批服务局工作人员在履行服务承诺、服务态度等方面是否满意?	98.18%	95.62%	1.09%	1.46%	0.00%	0.00%
4.请问您对高新区行政审批局在服务效率方面是否满意?	98.18%	96.35%	0.00%	1.82%	0.00%	0.00%

问题	综合满意度	非常满意	满意	一般	不太满意	非常不满意
5.请问您对高新区行政审批局在企业群众办事效率方面是否满意?	98.18%	95.62%	1.09%	1.46%	0.00%	0.00%
6.请问您对高新区行政审批服务局在信息公开(如政务、办事程序)方面是否满意?	98.36%	96.35%	0.55%	1.46%	0.00%	0.00%
7.请问您对高新区行政审批服务局总体工作的开展与完成情况是否满意?	98.18%	95.62%	1.09%	1.46%	0.00%	0.00%
<b>综合满意度</b>	<b>98.25%</b>					

通过满意度问卷调查,服务对象对新乡市高新区行政审批服务局整体满意程度为 98.25%。整体满意度较高,建议工作人员继续保持高效率、高标准的业务能力及服务态度,加强惠民惠企的相关政策宣传。

### 附件三：办事企业群众回访统计表

