

邵阳市行政审批服务局
2023 年度部门整体支出绩效评价报告

湘远扬审字(2024)第****号

编制单位：湖南远扬会计师事务所有限公司

目 录

一、部门概况	4
(一) 部门基本情况	4
1. 机构设置情况及人员情况	4
2. 主要职能职责	5
(二) 部门履职目标及重点工作计划	6
1. 部门履职目标	6
2. 重点工作计划	6
二、部门整体支出管理及使用情况	7
(一) 部门整体收支情况	7
(二) 基本支出情况	7
(三) 项目支出及主要内容	9
(四) 政府采购预算执行情况	12
(五) 非税收入预算执行情况	12
(六) 部门制度建设及执行情况	12
(七) 资产管理情况	13
三、绩效评价工作情况及评价结论	14
(一) 绩效评价工作情况	14
(二) 评价结论	15
四、绩效评价指标分析及绩效完成情况	15

(一) 绩效评价指标分析	15
(二) 部门绩效目标完成情况	20
(三) 部门主要绩效情况	20
五、存在的问题及原因分析	22
(一) 绩效目标管理工作未落实到位	22
(二) 预算管理有待加强	23
(三) 财务管理不规范	23
(四) 政府采购预算不完整	24
(五) 上一轮绩效评价问题整改落实不到位，部门自评质量有待提高	24
(六) 单位资产管理不规范	24
六、改进措施及有关建议	25
(一) 健全绩效评价工作机制，加强绩效管理工作	25
(二) 加强预算管理	25
(三) 加强财务基础工作，规范项目资金支出行为	26
(四) 强化政府采购预算管理，实施“计划采购”	26
(五) 制定有效措施确保整改工作落实到位，夯实绩效评价工作基础	26
(六) 加强资产管理责任意识，建立健全资产管理制度 ..	26
附件 1 部门整体支出绩效评价指标评分表 ..	错误！未定义书签。

湘远扬审字(2024)第****号

邵阳市行政审批服务局

2023 年度部门整体支出绩效评价报告

为了切实加强预算绩效管理，提高财政资金使用效益，进一步提升预算绩效管理水平，根据《中华人民共和国预算法》《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理意见》（中发〔2018〕34号）、《中共湖南省委办公厅湖南省人民政府办公厅全面实施预算绩效管理的实施意见》（湘办发〔2019〕10号）和《邵阳市财政局关于开展2023年度部门整体支出绩效评价工作的通知》（邵财绩〔2024〕2号）要求，湖南远扬会计师事务所有限公司成立绩效评价工作组（以下简称“评价组”），对邵阳市行政审批服务局2023年度部门整体支出开展绩效评价。评价组在进行现场调研、资料收集整理、数据分析、专家评审等工作的基础上，完成本次绩效评价工作，形成报告。

一、部门概况

（一）部门基本情况

1. 机构设置情况及人员情况

邵阳市行政审批服务局是邵阳市政府正处级工作部门，是由原邵阳市人民政府电子政务管理办公室和原邵阳市人民政府政务服务中心合并成立的单位，内设七个科室：办公室、政工科、

行政审批制度改革科(加挂政策法规科牌子)、审批业务指导科、政务公开和服务科、电子政务科、行政效能科(加挂政府热线监管科牌子)。下设邵阳市政务热线服务中心为公益一类事业单位,财务未独立核算,由邵阳市行政审批服务局统一进行会计核算。

人员情况:市行政审批服务局行政编制人数共 29 名,其中行政编制 20 名,下属事业单位邵阳市政务热线服务中心事业编制 9 名。2023 年度年末在职人数 25 人(其中行政人员 19 人,非参公事业人员 6 人),在职人员控制率 86.21%。

2. 主要职能职责

市行政审批服务局全面贯彻落实省委和市委关于行政审批制度改革的部署要求,在履行职责过程中坚持和加强党对行政审批制度改革工作的集中统一领导。主要职责:(1)指导、协调、推进全市行政审批制度改革工作。(2)牵头负责全市“放管服”改革工作;维护营商政务、法制等环境;协调、推进、提升行政效能工作。(3)推进、指导、协调、监督全市政务公开(信息公开、办事公开)和政务服务体系建设。(4)统筹协调、规划指导、监督评估全市政府系统电子政务工作;统筹推进、监督协调“互联网+政务服务”工作;统筹规划、监督考核全市政府系统网站建设和运维管理工作。(5)指导监督全市政府服务热线工作,负责市本级 12345 政府服务热线的管理工作。(6)根据《行政许可法》规定,推进相对集中行政许可权改革工作,依法依规依程序审批相对集中的行政审批事项,并承担相应的法律责任。(7)

完成市委、市政府交办的其他任务。（8）职能转变。根据市委、市政府关于行政审批制度改革的总体要求，按照相对集中行政许可权改革、“谁审批谁负责、谁主管谁监管”的审管分离原则，逐步划转尚未相对集中的行政审批职能。

（二）部门履职目标及重点工作计划

1. 部门履职目标

市行政审批服务局认真贯彻落实党中央关于行政审批制度改革方针政策和决策部署，坚持统一谋划、综合推进、稳步实施、注重实效的原则，抓实推进政府职能转变，全面推动重点领域改革，持续深化“放管服”改革，致力优化提升营商环境，加快提升政务服务质效，为邵阳经济高质量发展蓄势赋能。

2. 重点工作计划

（1）完成“一件事一次办”改革升级版，推出主题式、套餐式服务场景应用不少于30项，完成梳理和落地事项不少于300项，办件量不少于500万件；升级改造市“互联网+政务服务”一体化平台，统一市县乡村四级业务受理标准。（2）力争2023年年底完成“湘易办”邵阳旗舰店升级，“湘易办”邵阳旗舰店上线应用服务不少于320项。（3）推行“专窗改综窗”，整合26个窗口归并到8个综合窗口。（4）完善12345政务服务便民热线运行管理机制，建设热线监管平台，提供“7×24小时”全天候人工服务，满意率不低于90%。（5）政务服务事项“全程网办”率不低于70%、工作合格率100%。

二、部门整体支出管理及使用情况

(一) 部门整体收支情况

2023 年度部门年初预算收入 1288.64 万元，年中追加预算 489.17 万元，其中：基本支出预算追加 177.34 万元，主要用于补发 2021-2022 年度考核奖和绩效奖、退休人员一次性生活补贴、支付 2022 年度公用经费、乡村振兴帮扶经费和资本性支出-办公设备购置；项目支出预算追加 311.83 万元，主要用于电子政务外网机房运维、线路租赁、12345 政务服务热线话务员工资、政府网站运维及电子政务外网机房电费等方面。全年预算收入 1777.81 万元，全年支出 1777.81 万元，预算执行率 100%。具体支出明细见下表 1：

表 1：2023 年度部门整体收支明细表

金额：万元

序号	项目	支出分类	年初预算	年中追加预算	全年预算	实际支出	结余
1	基本支出	人员经费	237.62	115.38	353	353	0
		公用经费	60.02	61.96	121.98	121.98	0
		小计	297.64	177.34	474.98	474.98	0
2	项目支出	-	991	311.83	1302.83	1302.83	0
3	合计	-	1288.64	489.17	1777.81	1777.81	0

(二) 基本支出情况

1. 人员经费与公用经费。2023 年度基本支出 474.98 万元，其中：①工资福利支出 339 万元（基本工资 119.52 万元，津贴补贴 43.89 万元，奖金 108.59 万元，养老保险、基本医疗、其

他社会保障缴费等 46.43 万元，住房公积金 20.57 万元)；②对个人和家庭的补助 14 万元，主要用于退休人员的生活补助以及抚恤金；③商品和服务支出 121.46 万元，主要用于办公费、劳务费、公务用车运行维护费、其他交通费、培训费、邮电费、福利费、维修（护）费、公务接待费等日常运行经费；④资本性支出 0.52 万元，主要用于购置办公设备。

2. “三公”经费支出情况

(1) “三公”经费使用情况。2023 年度“三公”经费支出金额 3.69 万元，其中：公务用车购置及运行维护费 3.26 万元，公务用车保有量 1 辆；公务接待费实际开支 0.43 万元，接待 4 批次 48 人。2023 年“三公”经费总额 3.69 万元比 2022 年的 1.12 万元增长 2.57 万元，主要是因为本年度车辆充值油卡及车辆保养费增加。具体情况见下表 2：

表 2：2023 年度“三公”经费情况表

单位:万元

序号	项目	2022 年 预算数 (1)	2023 年 预算数 (2)	2022 年 实际数 (3)	2023 年 实际数 (4)	变动率 =[(2)-(1)]/ (1)*100%	控制率 =(4)/(2)* 100%
1	出国（境）经费	0	0	0	0	0	0
2	公务接待费	7	7	0.53	0.43	0	6.14%
3	公务用车购置运行费	7	7	0.59	3.26	0	45.57%
	合计	14	14	1.12	3.69	0	27.36%

(2) “三公”经费管理情况。邵阳市行政审批服务局公务接待费方面严格按照邵阳市财政局、邵阳市委市人民政府《关于明确市直党政机关公务活动用餐有关事项的通知》(邵财行〔2018〕

18号)要求,一律凭公函或检查通知接待,严格控制接待用餐标准及陪同人数,任何接待用餐均严禁使用烟酒;公务用车方面根据《邵阳市党政机关公务用车管理实施办法》(邵车改发〔2019〕2号)要求执行,严格管控公务用车费用支出。

(三) 项目支出及主要内容

1. 项目支出情况

市行政审批服务局 2023 年度项目支出年初预算 991 万元,年中追加 311.83 万元,全年项目支出合计 1302.83 万元,主要用于电子政务服务业务(含保障 12345 政务热线话务员工资待遇、电子政务内网“双活”项目建设费用)、政务服务业务经费。具体支出情况见下表 3:

表 3: 2023 年度项目支出情况表

金额单位: 万元

序号	项目名称	指标文号	预算金额	执行金额	预算执行率
1	电子政务服务业务 (含追加 12345 政务热线话务员工资、电子政务内网“双活”项目建设费用)	年初预算、湘财预〔2023〕0332 号、邵财预结算(2023)、邵财预算(2023)0060 号、指标调剂(2023)9997 号	673.13	673.13	100%
2	政务服务业务经费	年初预算、邵财预算(2023)0030 号、(22 结转 23)邵财预备(2022)0033 号、(22 结转 23)年初预算、指标调剂(2023)0072 号	629.7	629.7	100%
合计			1302.83	1302.83	100%

2. 项目主要内容

(1) 电子政务服务业务项目。该项目支出 673.13 万元,项目主要支出内容:用于支付电子政务外网机房路线、行政中心互

联网出口专线租赁和运维服务费用（含省电子政务内网“双活”项目建设费用）、政务云平台及光纤租赁运行费用、数据共享交换平台运维费以及保障 12345 政务热线话务员工资待遇等事项。2023 年年初市行政审批服务局相关领导及科室经过会商拟定采取竞争性谈判方式依法依规进行采购，中标供应商与单位签订合同后开展服务工作。

①邵阳市电子政务外网是国家电子政务外网的组成部分，是我市电子政务的公共基础设施，2023 年 3 月项目实施单位分别与三家中标运营商签订《邵阳市政务外网线路租赁服务项目政府采购合同》，租赁邵阳市至下辖 13 个县（市）区（含经开区）电子政务外网主用和备用专线，确保全市各级各部门政务信息系统和平台的正常稳定运行。

②政务云平台是为政府部门搭建一个底层的基础架构平台，通过政务办公、信息报送、政府网站群、行政审批等软件应用，为政府机构提供对内行政办公、对外服务型门户、横向扩展到市直单位、纵向衍生到区县政府的一体化政务平台，通过该平台的运行实现政府日常工作的电子化、网络化，提高政府公共服务能力、工作效率和管理水平，促进政务公开，降低行政成本，实现公共信息资源社会共享。2023 年 3 月市行政审批服务局与供应商签订为期一年的政府网站群云安全防护服务项目，为邵阳市市本级政府网站群提供云端流量清洗服务。项目运行期间，网站群受到攻击均被云防智能拦截，源站未受到影响。

③邵阳市 12345 政务热线于 2013 年 11 月开通运行，2022 年 9 月设立 12345 政务服务便民热线中心，主要承担 12345 政务热线的运行和维护、工单办理、话务汇总、数据分析等相关事务性工作以及完成市审批服务局交办的其他工作任务。市行政审批服务局通过委托邵阳市劳动劳务派遣有限责任公司聘用热线话务员，约定按照每人每月 30 元的标准收取管理服务费，由市行政审批服务局每月足额将话务员工资、社保及管理服务费支付至劳务派遣公司，再由公司为其缴纳社保及发放工资。话务员上岗后由市行政审批服务局安排培训，并签订《岗位协议书》，话务员按照协议所规定的事项进行工作和履行职责。

(2) 政务服务业务经费项目。该项目支出 629.7 万元，项目主要支出内容：用于支付全市政府网站、政务新媒体监测与政府集约化平台软件系统基础运维服务费、“互联网+政务服务”一体化平台运行维护费、电子政务外网机房电费。

①2022 年 7 月，市行政审批服务局与邵阳市文氏科技有限公司签订《全市政府网站与政务新媒体监测及市人民政府门户网站与政务新媒体内容保障服务项目政府采购合同协议书》，服务期 2 年，公司采用“政府网站及政务新媒体监测系统”+“专业测评人员人工复核”相结合的服务方式开展 24 小时监测，网站群各子站首页出现问题，技术人员第一时间查找原因予以解决。

②邵阳市政府网站集约化平台服务器群相关技术运维服务以及安全加固服务分别在 2022 年 6 月 21 日和 2022 年 9 月 1 日

签订合同，服务项目主要内容：一是为邵阳市政府集约化平台与邵阳市人民政府网站相关的 18 台服务器提供的底层相关的系统运维保障服务，其中包括了数据备份、业务运维、业务对接、故障报备、安全衔接、运维观测共 6 项细节；二是运维人员定期对项目相关的各子项目按合同采购需求进行日常巡检和维护，在保障业务正常稳定的情况下，设定定期体检规则，保障平台服务器的稳定及业务安全。

（四）政府采购预算执行情况

2023 年度该单位与 49 家供应商签订 130 份政府采购合同，政府采购支出合计 345.42 万元，其中：服务类支出 258.32 万元，货物类 39.22 万元，政府采购工程支出 47.88 万元。经现场评价发现单位虽然建立了政府采购内控制度，项目实施期间购买的服务、设备等也依法按照政府采购程序执行，但年初未编制政府采购预算计划，存在无预算采购行为。

（五）非税收入预算执行情况

市行政审批服务局 2023 年无非税收入。

（六）部门制度建设及执行情况

为加强对部门整体资金支出的管理，市行政审批服务局先后制订了《财务管理制度》《固定资产管理制度》等制度，对预决算管理、支出管理（支出审批）、固定资产管理各方面做出了明确要求，资金的使用严格按照财务审批制度和审批程序层层把关，支出事项实行财务会审制度，所有经费支出坚持“事前报告、一

事一结、及时报账”的原则，强化局机关内部财务监督。经现场评价发现单位编制预算时未按照财务制度中预决算管理制度要求实施，如：一是业务科室未申报政府采购和政府服务采购预算，二是专项资金使用时存在部分支出不符合预算规定用途。

为确保项目进度和质量，一是针对各项目分别制定了《邵阳市行政审批服务局项目建设管理制度（试行）》《2023年邵阳市政务公开工作要点责任分工表》《关于梳理2023版邵阳市基层政务公开标准目录的通知》《邵阳市12345政务服务便民热线运行管理办法》《政务服务“好差评”管理办法（试行）》等管理制度，规范和统一项目管理的各项工作，进一步推动我市政务公开工作向更高标准的规范化、标准化迈进。二是单位按照国务院办公厅秘书局关于印发《政府网站与政务新媒体检查指标》和《政府网站与政务新媒体监管工作年度考核指标》文件精神，开展政府网站及政务新媒体日常管理和常态化监管工作，定期加抽查的方式对全市48个政府网站和187个政务新媒体整体运行情况进行检查，采取网上提醒、电话督促、发文督办等方式予以督促整改，邵阳市未出现被通报批评的问题。

（七）资产管理情况

截至2023年12月31日单位资产总额为1321.66万元，主要由以下部分构成：（1）流动资产25.12万元，主要为其他应收款净额、货币资金；（2）非流动资产1296.54万元，其中包含固定资产净值109.02万元（原值1826.96万元，已计提折旧1717.94

万元），为专用设备、办公设备、家具；无形资产净值 1186.30 万元（原值 2040.97 万元，已计提摊销 854.66 万元），主要为平台系统及应用软件等；待处理财产损益 1.22 万元，为以前年度损益调整。

单位根据《行政事业单位国有资产管理办法》制定了《固定资产日常管理和丢失损坏赔偿规定》，对固定资产购置、领用、报废处置、调拨资产、计价等方面进行管理，并每月及时通过资产管理系统上报资产月报电子数据。经现场查看，单位资产管理工作存在不足，一是未制定流动资产管理制度；二是固定资产增减变化未严格按照规定程序执行，导致出现账实不相符的情况。

三、绩效评价工作情况及评价结论

（一）绩效评价工作情况

绩效评价工作小组按照《中华人民共和国预算法》《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理意见》（中发〔2018〕34号）《中共湖南省委办公厅湖南省人民政府办公厅全面实施预算绩效管理的实施意见》（湘办发〔2019〕10号）、湖南省财政厅关于印发《湖南省预算支出绩效评价管理办法》的通知（湘财绩〔2020〕7号）以及有关的政策、规定、财务会计制度等，坚持实事求是、客观公正的原则制定绩效评价指标体系。

绩效评价主要工作内容：一是结合前期收集的基础资料到项目实施单位进行现场访谈、实地调研和踏勘，详细了解项目实施单位部门整体支出执行情况，核实前期发现的问题，并对核查情

况进行记录；二是对项目实施单位提供的绩效自评报告和有关资料进行分类、整理和初步分析，并根据满意度问卷调查方案完成问卷调查；三是结合现场评价的具体情况，依据绩效评价指标体系评分标准对邵阳市行政审批服务局整体支出从投入、过程、产出、效果四个方面，进行全面的定量、定性分析和综合评判，形成评价结论。

（二）评价结论

综合现场绩效评价情况，总体上来看，项目实施单位各项履职工作按计划实施，基本完成了年初设定的各项工作任务，所设立的部门整体支出绩效总目标也符合部门履职和相关管理规定，但绩效管理工作方面还需完善，且存在部门预算调整率偏高、无预算采购行为、资产管理欠规范等问题。经综合评定，2023年邵阳市行政审批服务局部门整体支出绩效评价得分**83.5**分，等级为“良”。

四、绩效评价指标分析及绩效完成情况

（一）绩效评价指标分析

绩效评价指标按投入、过程、产出与效果四个方面以百分制集体打分方式进行具体细分评价，其中：投入标准分14分、得分13分；过程标准分47分、得分35.5分；产出标准分22分，得分18分，效果标准分17分、得分17分。评分结果：**83.5**分，具体分析情况如下：

1. 绩效目标合理性标准分3分，得分3分。绩效年度总目标设

置依据充分，符合国家法律法规、国民经济和社会发展规划，符合部门职能职责，符合部门制定的中长期实施规划。

2. 绩效指标明确性标准分 4 分，扣 1 分，得分 3 分。绩效指标设置有待完善，定性指标居多，量化指标偏少，其中数量指标、质量指标仅设置 1 个量化指标，扣 1 分。

3. 人员控制率性标准分 2 分，得分 2 分。单位编制人数 29 名，2023 年年末实有在职人员 25 名，在职人员控制率 86.21%。

4. “三公经费”变动率标准分 2 分，得分 2 分。“三公”经费预算与上年度持平，且实际数据未超过预算数，此项不扣分。

5. 重点支出安排率标准分 2 分，得分 2 分。参考部门年度项目支出及其预算，项目全年预算安排 1302.83 万元，项目实际支出 1302.83 万元，(重点实际支出 1302.83 万元/重点预算支出 1302.83 万元) × 100% = 100%。

6. 非税收入安排率标准分 1 分，得分 1 分。部门本年度无非税收入，此项不扣分。

7. 预算执行率标准分 4 分，得分 4 分。预算执行率 = (预算完成数 1777.81 万元/全年预算数 1777.81 万元) * 100%，全年预算执行率 100%。部门绩效目标执行监控按照要求完成。

8. 预算调整率标准分 2 分，扣 2 分，得分 0 分。年初预算安排 1288.64 万元，年中调增 489.17 万元，预算调整率 = (预算调整数 489.17 万元/预算数 1288.64 万元) × 100% = 37.96%，预算调整率大于 10%，此项不得分。

9. 结转结余率标准分 1 分，得分 1 分。当年无结转结余，此项不扣分。

10. 公用经费控制率标准分 2 分，扣 2 分，得分 0 分。2023 年部门公用经费预算数 60.02 万元，实际数 121.98 万元，公用经费控制率=（实际支出公用经费总额 121.98 万元/年初预算安排 60.02 万元）*100%=203.23%>1，此项不得分。

11. “三公经费”控制率标准分 2 分，得分 2 分。2023 年“三公”经费预算数为 14 万元，实际支出数 3.69 万元，“三公”经费控制率=（3.69 万元/14 万元）*100%=26.36%<1。

12. 政府采购执行率和规范性标准分 2 分，扣 1 分，得分 1 分。单位未编制政府采购预算计划，实际执行数 345.42 万元，存在无预算采购行为，扣 1 分。

13. 管理制度健全性标准分 6 分，得分 6 分。单位 2020 年 11 月在原有制度基础上结合单位实际，完善修订了单位日常管理类和工作管理类等规章制度，形成制度汇编，内含公务接待制度、财务管理制度、财务会审制度、公务用车管理办法、12345 政府服务热线工作制度、政务服务“好差评”管理办法（试行）等相关管理制度。

14. 资金使用合规性标准分 7 分，扣 1 分，得分 6 分。部分支出事项不符合部门预算批复的用途，扣 1 分。

15. 信息公开性标准分 4 分，扣 1 分，得分 3 分。一是预算指标系统执行数据中项目支出明细账金额与决算报表项目支出明细账

金额存在不一致的情况；二是未及时公开项目支出绩效自评报告及自评表，此项共扣1分。

16. 非税收入管理标准分1分，得分1分。本年度部门无非税收入，此项不扣分。

17. 绩效自评管理情况标准分8分，扣0.5分，得分7.5分。部门整体支出绩效自评报告中数据不准确，如：决算公开表中全年预算金额1777.81万元，年末结转结余为0，预算执行率100%，但部门整体支出自评报告全年预算数为2091.89万元，预算执行率85%，二者之间存在差异，此项扣0.5分。

18. 重点绩效评价整改情况标准分3分，扣2分，得分1分。上一轮绩效评价所发现的部分问题未全部整改到位且无整改情况说明，如资产管理制度不够完善，单位有固定资产管理制度，但没有对货币资金、应收款项、存货等流动资产制定相应的管理制度，此项扣2分。

19. 资产管理制度健全性标准分1分，扣1分，得分0分。一是资产管理制度不完整，未制定流动资产管理办法；二是资产管理制度未得到有效执行，部分新购置资产计入当期费用，未计入固定资产，此项扣1分。

20. 资产管理安全性标准分2分，扣0.5分，得分1.5分。固定资产账实、账账不相符，此项扣0.5分。

21. 固定资产保管和使用情况标准分2分，扣0.5分，得分1.5分。单位对资产实行编码管理，但账、实、物不相符，固定资产盘

点时仅按照实际办公设备及家具进行盘点，未与资产卡片台账进行清点核对，盘点表未有盘点人、监盘人和使用（保管）人三个人签字，此项扣 0.5 分。

22. 部门整体工作质量标准分 6 分，扣 4 分，得分 2 分。根据《中共邵阳市委办公室关于 2023 年县市区和市直单位绩效考核、市管领导班子和领导干部年度考核结果的通报》（邵市办通〔2024〕42 号）文件。考核结果为一般，扣 4 分。

23. 实际完成率标准分 4 分，得分 4 分。拟定的工作任务基本完成或开展了工作。

24. 完成及时率标准分 4 分，得分 4 分。拟定的工作任务已按时完成或开展了工作。

25. 质量达标率标准分 4 分，得分 4 分。拟定的工作任务已按质完成或开展了工作。

26. 重点工作办结率标准分 4 分，得分 4 分。结合项目完成情况，2023 年度重点工作任务基本完成。

27. 经济效益、社会效益和生态效益标准分 9 分，得分 9 分。单位基本完成了 2023 年度各项工作任务，实现行政审批改革工作法治化、标准化、规范化；互联网与政务服务深度融合，建成覆盖全市的整体联动、部门协同、一网办理的“互联网+政务服务”体系，大幅提升政务服务智慧化水平，让政府服务更透明，让企业和群众办事更方便、更快捷、更有效率，产生间接的经济效益和社会效益。

28. 社会公众或服务对象满意度标准分 8 分，得分 8 分。根据

发放调查问卷统计情况，满意率达 98.8%。

（二）部门绩效目标完成情况

市行政审批服务局紧紧围绕部门职责目标，持续优化政务服务，打造优良政务环境，努力实现政务管理服务工作新突破，全面助力经济社会高质量发展。2023 年完成“一件事一次办”改革升级、“湘易办”邵阳旗舰店升级、市“互联网+政务服务”一体化平台升级改造；推动“专窗改综窗”运行机制全面落地；完善了 12345 政务服务便民热线运行管理机制；有效整合全市各级各类政府公开信息，全面深化政务公开。

（三）部门主要绩效情况

1. 改革创新注“动力”，展现政务服务新作为。一是聚焦高效协同，打造“一件事一次办”升级版，推出主题式、套餐式服务场景应用 32 项，迭代升级新生儿出生、入学、不动产登记等“一件事”，与 8 省 17 市签订跨域通办合作协议，梳理和落地事项 387 项，办件量 596 万余件。二是线上线下融合，着力“提质优办”。完成与 18 个省部系统实现互联互通、数据共享汇聚，打造“湘易办”邵阳旗舰店升级，并增设“湘易办”自助体验区，让群众体验“一机在手、一键登录、一网通办、一次办好”的便利服务，更直观地了解“湘易办”APP 的各项功能。目前在“湘易办”邵阳旗舰店上线应用服务 382 项，推出“早安邵阳”“智慧助残”“无证明城市”三项特色应用场景，归集电子证照 104 类，汇聚证照数 100 万余张，全面推进政务服务“网上办”“掌

上办”和政务数据归集，“全程网办”率提升至75.1%。三是强化实体政务服务大厅管理，纵深推进“综窗改革”。按照“前台综合受理、中台初审支撑、后台分类审批、综合窗口出件”的原则，梳理整合26个窗口单位的683项事项，归并到8个综合窗口，实现“跨部门、无差别”服务。设立“政务督办”专员，开设24小时不打烊自助服务窗口，推行“帮代办”服务，变“坐等办”为“主动上门办”，共开展服务1952件。该项服务举措让更多企业和群众实实在在享受到“综窗受理”规范化运转带来的实惠和便利，切实感受到政务服务“小窗口”的大作为，以综合“小窗口”助力营商环境“大升级”。

2. 优化升级12345热线，成为政府和人民之间的“连心线”。单位不断完善政务热线受理、办理、督办、考核、“12345+营商环境”“政企通”专席等机制，绥宁县、洞口县和新宁县已实行市级统一接听，分办市县诉求模式。通过整合各级各部门政务服务资源，提供“7×24小时”全天候人工服务，让市民可以通过电话、市长信箱、微博、微信等多种方式获取政府相关的服务，提高了政府相关部门服务效率和水平，同时也促进政府与公众的沟通，帮助政府更好地了解公众的需求和意见。2023年度热线平台全年受办来电42万余次，市民满意率98.4%，处理疑难工单35件。“市长信箱”共收到公众来信2305件，其中有效信件1894件，已处理1894件，有效信件转有关部门办理，2023年度被评为全市信访-网络信访工作先进单位。

3. 全面深化政务公开，持续优化政务服务。一是在市政府门户网站新增制作并开设了优化营商环境涉企政策汇编、政务公开工作要点、政府网站年报、“政务公开主题日”活动、邵阳市打好“发展六仗”等专题专栏，持续完善“政务公开矩阵大厅”，为公众提供便捷、全面、多平台的政策查询服务，提升政府的公信力和服务水平。二是市政府门户网站有效整合全市各级各类政府信息公开信息，集约化平台共发布信息 12 万余条，网站总访问量达 2300 万余次，全市共办理依申请公开件 612 件，开展政务公开主题日活动 271 次，政务公开工作实现深度广度双提升，充分发挥政府网站作为政府信息公开第一平台作用。2023 年“邵阳市政府门户网站”微信公众号用户人数增长 131%。

五、存在的问题及原因分析

（一）绩效目标管理工作未落实到位

单位设立的部门整体支出绩效总目标虽然符合部门履职和部门制定的中长期实施规划，但绩效目标数量指标仅围绕部门绩效总目标设定模糊的定性指标，如：绩效目标数量指标设定为“放管服改革”、质量指标设定为“一体化平台运行有保障”、时效指标设定为“强化电子政务管理”等模糊指标，定性指标居多，量化指标偏少，无法反映出部门预算资金在一定期限内预期达到的产出和预期结果的实现程度。主要是因为单位绩效目标管理工作未落实到位，编制绩效目标时未结合项目实施实际情况，分解细化工作要求，科学的设置绩效目标和相关指标。

(二) 预算管理有待加强

一是部门年初预算编制不够准确，年中预算追加、调整金额较大，预算调整率大于10%（ $\text{预算调整率} = \frac{\text{预算调整数 } 489.17 \text{ 万元}}{\text{预算数 } 1288.64 \text{ 万元}} \times 100\% = 37.96\%$ ）；二是公用经费控制率远大于1（ $\frac{\text{实际支出公用经费总额 } 121.98 \text{ 万元}}{\text{年初预算安排 } 60.02 \text{ 万元}} \times 100\% = 203.23\%$ ）。造成该问题的主要原因：一是单位编制本年度预算时以来往年财务报表数据进行编制预算，二是定额公用支出按单位在职人员编制数乘以人员定额标准核定，这种定额由于多年不变且没有考虑到单位的具体状况，因此和实际情况有较大的出入，导致部门在实际运用中形成偏差。

(三) 财务管理不规范

1. 基础数据信息与会计信息存在差异。一是单位虽按照政府信息公开有关规定公开了部门整体支出自评报告及2023年度预决算信息，但自评报告披露的全年预算数2091.89万元与决算报表中全年预算数1771.81万元不一致；二是经查询预算指标系统执行数据中项目支出明细金额为1262.06万元与决算报表项目支出明细金额1302.83万元存在差异。主要是因为会计基础工作不够规范导致基础数据信息与会计信息出现数据失真的现象，该情况不符合《行政单位财务规则》中“严格预算执行，完整、准确、及时编制决算，真实反映财务状况”的相关规定。

2. 项目资金支出不符合预算规定用途。部分支出事项不符合部门预算批复的用途，经查询“单位指标执行情况表、支付数据

状态查询列表”，预算项目“电子政务服务业务、政务服务业务费”存在支付2022年度财务服务费2.96万元、市行政审批服务局2022年核酸检测费用0.15万元等，所列支出不属于项目资金支出预算批复使用范围。

（四）政府采购预算不完整

单位未编制政府采购预算计划，实际政府采购金额345.42万元，存在无预算采购行为。主要原因是单位对政府采购政策认识不足，重视不够，未把预算细化到具体项目上，预算刚性不强。

（五）上一轮绩效评价问题整改落实不到位，部门自评质量有待提高

一是上一轮绩效评价中发现的问题整改落实不到位，如绩效目标设定、资产管理等方面的问题依然存在；二是单位2023年度部门项目绩效自评报告及自评表中基础数据不准确，且项目绩效自评报告不完整，缺少问题与建议。

（六）单位资产管理不规范

一是单位未制定对货币资金、应收款项、存货等流动资产相应的管理制度；二是固定资产增减变化未严格履行规定程序，财务处理不规范，无法真实反映和有效控制固定资产实物状况和增减变化情况，如2023年12月55号凭证、2023年7月29号凭证，购买固定资产计入当期费用，未计入固定资产科目；三是固定资产盘点时仅按照实际办公设备及家具进行盘点，未与资产卡片台账进行清点核对，盘点表未有盘点人、监盘人和使用（保管）

人三个人签字；四是资产卡片台账与会计账簿明细账存在不一致的情况，如资产卡片列表中无形资产明细金额 1726.04 万元、家具明细金额 155.05 万元与会计账簿中无形资产明细金额 2040.97 万元、家具明细金额 166.59 万元等明细分类均存在差异。造成的主要原因是单位在固定资产日常管理方面存在疏漏，相关管理制度执行力度有所欠缺。

六、改进措施及有关建议

（一）健全绩效评价工作机制，加强绩效管理工作

一是建立健全绩效评价工作机制，加强对事前绩效评估的业务水平和工作意识，推进绩效关口前移的力度，从源头实现绩效管理和预算一体化，将事前绩效评估结果作为新增预算安排的重要参考依据。二是绩效目标设定是绩效评价工作的前提条件和关键环节，关系到评价工作的科学开展和结果的合理应用，建议单位组织相关人员开展绩效管理工作专项培训，针对绩效目标设定提出统一要求，细化工作流程，促进绩效工作质量提升，进一步完善绩效评价工作程序，规范绩效目标设定流程，系统学习绩效目标编制的政策要求，使绩效目标设定更加科学合理。

（二）加强预算管理

建议单位对本部门整体支出预算情况进行全面梳理，细化预算编制工作，加强预算编制与工作计划的衔接，财务部门与业务部门加强内部沟通与协调，编制预算时应全面、准确预计各项目支出金额，以提高预算编制的准确性。

(三) 加强财务基础工作，规范项目资金支出行为

一是规范会计基础工作，确保财务数据真实完整。二是加强项目预算和财务审核把关，规范项目资金支出行为，杜绝超范围支出，保障项目资金使用安全规范有效。

(四) 强化政府采购预算管理，实施“计划采购”

政府采购预算是政府采购的源头，预算编制和管理水平的好坏直接影响着政府采购的规模、效益和规范程度，要积极推动政府采购预算的编制工作，严格按照《政府采购法》规定和部门预算管理的要求，对纳入政府采购范围内的项目必须编制完整的年度采购预算，做到有预算严审批，无预算不审批，促进采购工作规范有序进行。

(五) 制定有效措施确保整改工作落实到位，夯实绩效评价工作基础

一是建议单位根据绩效评价报告中指出的问题，进行全面梳理分析，制定整改工作方案，压实整改责任，逐项落实整改问题，确保整改有措施、完成有时限，切实将绩效评价作为促进财政专项资金管理的有力抓手。二是建议单位提高对预算绩效自评工作的重视程度，按照“谁使用、谁评价”的原则，建立健全项目和政策绩效自评工作机制，如实反映绩效目标实现结果，确保自评表格填报内容完整、准确，设置合理的效益指标和权重，加强自评报告的完整性和深度，包含问题分析与建议。

(六) 加强资产管理责任意识，建立健全资产管理制度

建议单位建立健全资产管理制度，资产管理部门严格落实固定资产管理制度相关规定，根据固定资产购置的实际情况分门别类的设置固定资产明细账，对固定资产的购置、处置要严格履行相关程序，新增或报废的固定资产要及时进行账务处理。此外，固定资产管理是一个长期动态的过程，需将固定资产规范化管理贯穿于日常工作，使之经常化、制度化，建议单位可以成立固定资产清查小组，对所有资产进行全面的清查、分类，在日常工作中，定期不定期的对资产进行抽查，提高资产运营效益。

附：1、部门整体支出绩效评价指标评分表

湖南远扬会计师事务所有限公司

中国注册会计师：

湖南·长沙

中国注册会计师：

2024年12月9日