

2020年度
淄博市行政审批服务局
本级决算

目 录

第一部分 单位概况

- 一、单位职责
- 二、机构设置

第二部分 2020 年度单位决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

第三部分 2020 年度单位决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明
- 十、其他重要事项情况说明
- 十一、预算绩效情况说明

第四部分 名词解释

第五部分 附件

第一部分

单位概况

一、单位职责

(一) 负责建立和完善行政审批工作机制，研究行政审批过程中遇到的各类问题并提出解决的意见建议，为市委、市政府决策提供参考。

(二) 负责审批职责范围内的行政许可事项和相关政务服务事项的办理，并对审批行为承担相应的法律责任。

(三) 负责规范行政审批服务行为，制定和优化行政审批服务流程，创新行政审批服务方式，健全审批与监管有效协调沟通和信息双向反馈机制，提高行政审批效能。

(四) 负责全市政务服务管理工作，建立和完善相应工作机制，负责全市政务服务体系规划和建设。

(五) 负责管理市政务服务中心，对进驻市政务服务中心的各部门单位审批服务进行规范、监督和考核，对市级部门单位业务大厅及工作人员进行指导、监督。

(六) 负责受理对进驻市政务服务中心的政务服务事项办理情况和相关工作的投诉举报。

(七) 负责制定行政审批服务信息化建设的有关制度，负责研究运用信息化手段推进政务服务网上运行等工作，推进市级政务服务事项上网运行并进行电子监察。

(八) 指导各区县、市属省级以上开发区行政审批服务局工作。

(九) 负责本部门职责范围的安全生产监督管理工作。

(十) 负责本部门 and 所属单位党的建设工

(十一) 完成市委、市政府交办的其他任务。

二、机构设置

本单位内设17个职能科室，分别是：办公室（挂财务审计科牌子）、组织人事科、政策法规科、业务指导科、审批管理科、政务服务管理科、网络信息科、商事登记科（挂统计科牌子）、市场准入科、社会事务科、投资项目科、建设工程科、交通城管科、农业事务科、现场勘验科、审批效能推进科、机关党委。局本级决算包含局本级、局所属公益一类事业单位淄博市政务服务中心的决算，主要原因

是淄博市政务服务中心财务未独立核算，由局本级统一核算管理，并由局本级编报一套决算。

第二部分

2020年度单位决算表

收入支出决算总表

公开01表
金额单位：万元

单位：淄博市行政审批服务局本级

2020年度

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	1947.73	一、一般公共服务支出	32	1947.73
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	
	9		九、卫生健康支出	40	
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	1947.73	本年支出合计	58	1947.73
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总计	31	1947.73	总计	62	1947.73

注：1. 本表反映单位本年度的总收支和年末结转结余情况。2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

收入决算表

公开02表

单位：淄博市行政审批服务局本级

2020年度

金额单位：万元

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		1947.73	1947.73					
201	一般公共服务支出	1947.73	1947.73					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1947.73	1947.73					
2010301	行政运行	1305.92	1305.92					
2010306	政务公开审批	641.81	641.81					

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

公开03表
金额单位：万元

单位：淄博市行政审批服务局本级

2020年度

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		1947.73	1305.92	641.81			
201	一般公共服务支出	1947.73	1305.92	641.81			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1947.73	1305.92	641.81			
2010301	行政运行	1305.92	1305.92				
2010306	政务公开审批	641.81		641.81			

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

公开04表

单位：淄博市行政审批服务局本级

2020年度

金额单位：万元

收入			支出					
项目	行次	决算数	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	1947.73	一、一般公共服务支出	33	1947.73	1947.73		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40				
	9		九、卫生健康支出	41				
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				
	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51				
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
本年收入合计	27	1947.73	本年支出合计	59	1947.73	1947.73		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				

收入			支出					
项目	行次	决算数	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
总计	32	1947.73	总计	64	1947.73	1947.73		

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开05表

单位：淄博市行政审批服务局本级

2020年度

金额单位：万元

项目		本年支出合计		
功能分类科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		1947.73	1305.92	641.81
201	一般公共服务支出	1947.73	1305.92	641.81
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1947.73	1305.92	641.81
2010301	行政运行	1305.92	1305.92	
2010306	政务公开审批	641.81		641.81

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开06表
金额单位：万元

单位：淄博市行政审批服务局本级

2020年度

人员经费			公用经费					
经济分类科目编码	科目名称	决算数	经济分类科目编码	科目名称	决算数	经济分类科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	1066.73	302	商品和服务支出	138.58	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	297.82	30201	办公费	25.09	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	372.23	30202	印刷费	3.69	30702	国外债务付息	
30103	奖金	53.06	30203	咨询费		30703	国内债务发行费用	
30106	伙食补助费		30204	手续费	0.08	30704	国外债务发行费用	
30107	绩效工资		30205	水费		310	资本性支出	0.16
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	84.56	30206	电费	3.78	31001	房屋建筑物购建	
30109	职业年金缴费	9	30207	邮电费	1.27	31002	办公设备购置	0.16
30110	职工基本医疗保险缴费	33.32	30208	取暖费		31003	专用设备购置	
30111	公务员医疗补助缴费	16.54	30209	物业管理费		31005	基础设施建设	
30112	其他社会保障缴费	2.62	30211	差旅费	7.75	31006	大型修缮	
30113	住房公积金	77.46	30212	因公出国（境）费用		31007	信息网络及软件购置更新	
30114	医疗费		30213	维修（护）费	1.08	31008	物资储备	
30199	其他工资福利支出	120.09	30214	租赁费		31009	土地补偿	
303	对个人和家庭的补助	100.48	30215	会议费		31010	安置补助	
30301	离休费		30216	培训费	5.73	31011	地上附着物和青苗补偿	
30302	退休费	3.53	30217	公务接待费	2.87	31012	拆迁补偿	
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		31013	公务用车购置	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31019	其他交通工具购置	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31021	文物和陈列品购置	
30306	救济费		30226	劳务费	0.23	31022	无形资产购置	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		31099	其他资本性支出	
30308	助学金		30228	工会经费	8.34	312	对企业补助	
30309	奖励金	96.68	30229	福利费		31201	资本金注入	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	6	31203	政府投资基金股权投资	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	31.25	31204	费用补贴	
30399	其他对个人和家庭的补助	0.27	30240	税金及附加费用		31205	利息补贴	
			30299	其他商品和服务支出	41.45	31299	其他对企业补助	
						399	其他支出	
						39906	赠与	
						39907	国家赔偿费用支出	
						39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
						39999	其他支出	
人员经费合计		1167.18	公用经费合计					138.73

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开07表

单位：淄博市行政审批服务局本级

2020年度

金额单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行费			公务接待费	合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行费			公务接待费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行费				小计	公务用车购置费	公务用车运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
11		6		6	5	8.87		6		6	2.87

注：本表反映单位本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费年初预算数；决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开08表

单位：淄博市行政审批服务局本级

2020年度

金额单位：万元

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	

注：本表反映单位本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

本单位没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开09表

单位：淄博市行政审批服务局本级

2020年度

金额单位：万元

项目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出

注：本表反映单位本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。
 本单位没有使用国有资本经营预算安排的支出，故本表无数据。

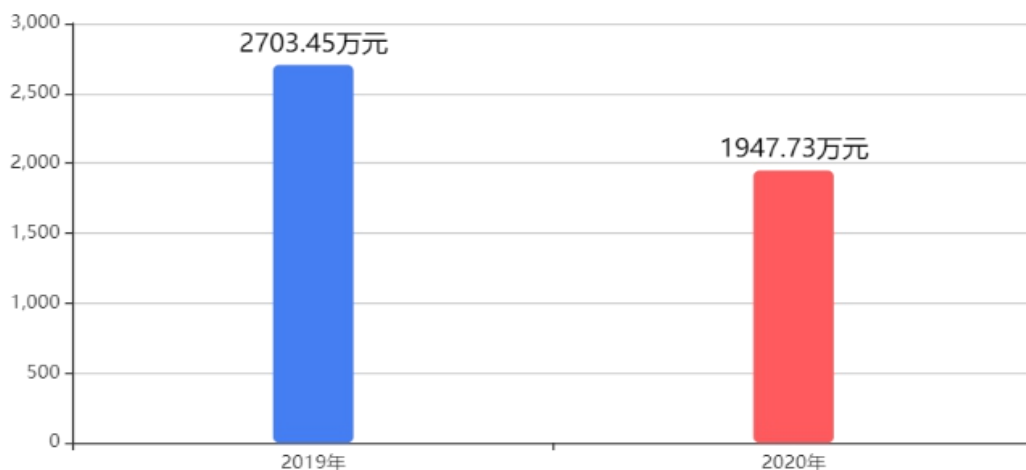
第三部分

2020年度单位决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2020年度收、支总计1947.73万元。与2019年度相比，收、支总计各减少755.72万元，下降27.95%。主要是上年结转减少。

收入支出决算总体情况

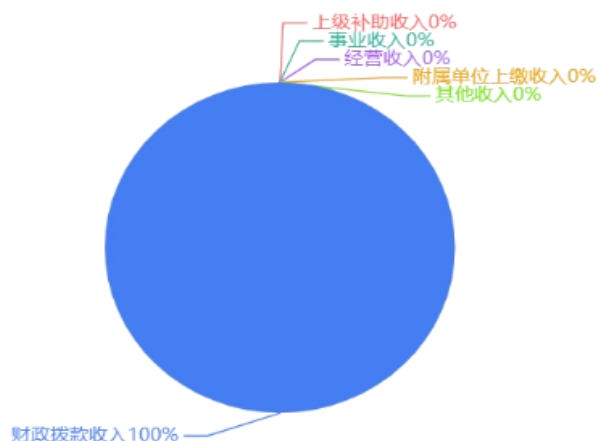


二、收入决算情况说明

(一) 收入决算结构情况

本年收入合计1947.73万元，其中：财政拨款收入1947.73万元，占100%；上级补助收入0万元，占0%；事业收入0万元，占0%；经营收入0万元，占0%；附属单位上缴收入0万元，占0%；其他收入0万元，占0%。

收入支出决算总体情况说明



(二) 收入决算具体情况

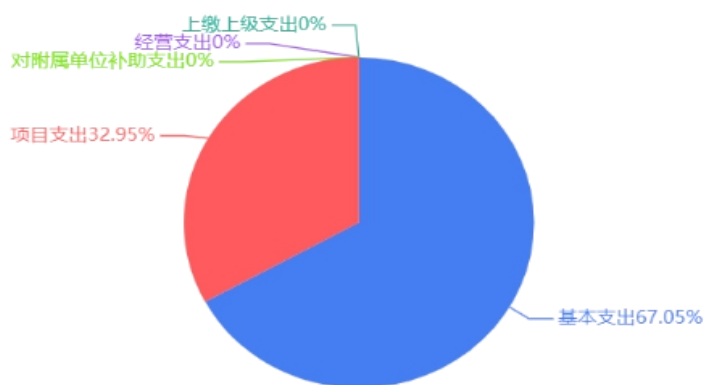
- 1、财政拨款收入1947.73万元。与2019年度相比，增加136.03万元，增长7.51%。主要是基本支出增加。
- 2、上级补助收入0万元。与2019年度一致。
- 3、事业收入0万元。与2019年度一致。
- 4、经营收入0万元。与2019年度一致。
- 5、附属单位上缴收入0万元。与2019年度一致。
- 6、其他收入0万元。与2019年度相比，减少0.21万元，下降100%。主要是废旧物品处置费用减少。

三、支出决算情况说明

(一) 支出决算结构情况

本年支出合计1947.73万元，其中：基本支出1305.92万元，占67.05%；项目支出 641.81万元，占32.95%；上缴上级支出0万元，占0%；经营支出0万元，占0%；对附属单位补助支出0万元，占0%。

支出决算情况



(二) 支出决算具体情况

1、基本支出 1305.92万元。与2019年度相比，增加422.2万元，增长47.78%。主要是划转人员增加，基本工资增加增加。

2、项目支出 641.81万元。与2019年度相比，减少260.33万元，下降28.86%。主要是过紧日子，项目支出费用减少。

3、上缴上级支出 0万元。与2019年度一致。

4、经营支出0万元。与2019年度一致。

5、对附属单位补助支出0万元。与2019年度一致。

四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2020年度财政拨款收、支总计1947.73万元。与2019年度相比，财政拨款收、支总计各减少755.51万元，下降27.95%。主要是：本年较上年年初结转结余减少。

财政拨款收入支出决算总体情况

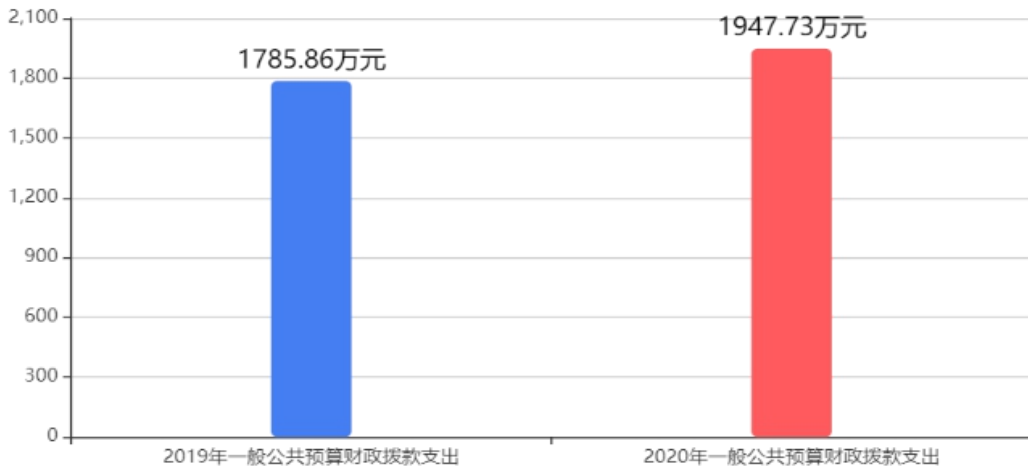


五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

（一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2020年度一般公共预算财政拨款支出1947.73万元，占本年支出合计的100%。与2019年相比，一般公共预算财政拨款支出增加161.87万元，增长9.06%。主要是机构改革第二批事项人员划转后，基本支出增加。

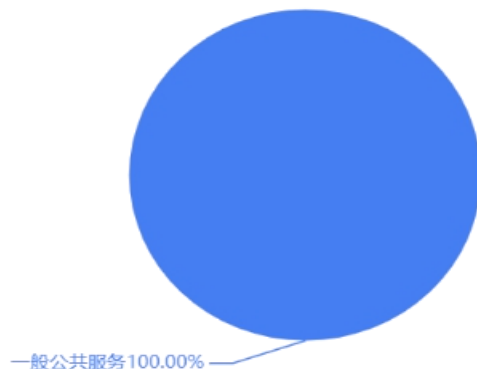
一般公共预算财政拨款支出决算总体情况



（二）一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2020年度一般公共预算财政拨款支出1947.73万元，主要用于以下方面：一般公共服务(类)支出1947.73万元，占100%。

一般公共预算财政拨款支出决算结构情况



（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2020年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为1995.38万元，支出决算为1947.73万元，完成年初预算的97.61%。决算数小于年初

预算数的主要原因基本支出中公务接待减少、项目支出资金压减，项目支出减少。其中：

1. 一般公共服务(类)政府办公厅（室）及相关机构事务(款)行政运行(项)。年初预算为828.09万元，支出决算为1305.92万元，完成年初预算的157.7%。决算数大于年初预算数主要原因是机构改革第二批事项人员划转后，基本支出增加。

2. 一般公共服务(类)政府办公厅（室）及相关机构事务(款)政务公开审批(项)。年初预算为1167.29万元，支出决算为641.81万元，完成年初预算的54.98%。决算数小于年初预算数主要原因是部分项目支出资金压减，项目支出减少。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2020年度一般公共预算财政拨款基本支出决算1305.92万元，包括人员经费和公用经费，支出具体情况如下：

人员经费1167.18万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出、退休费、奖励金、其他对个人和家庭的补助。

公用经费138.73万元，主要包括：办公费、印刷费、手续费、电费、邮电费、差旅费、维修（护）费、培训费、公务接待费、劳务费、工会经费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出、办公设备购置。

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费支出决算总体情况说明

2020年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出年初预算为11万元，支出决算数为8.87万元，比年初预算减少2.13万元，完成年初预算的80.64%。决算数小于年初预算数的主要原因是公务接待费用减少。

（二）“三公”经费支出决算具体情况

1、因公出国（境）费年初预算为0万元，支出决算为0万元，与2020年预算基本持平。全年支出涉及因公出国（境）团组0个，累计0人次。

2、公务用车购置费年初预算及运行维护费年初预算为6万元，支出决算为6万元，与2020年预算基本持平。完成年初预算的100%，其中：

公务用车购置费支出0万元，2020年淄博市行政审批服务局等单位使用财政拨款购置公务用车0辆。

公务用车运行维护费6万元，主要是按规定保留的公务用车的燃料费、维修费等支出。截至2020年12月31日，淄博市行政审批服务局等单位财政拨款开支运行维护费的公务用车保有量为2辆。

3、公务接待费年初预算为5万元，支出决算为2.87万元，比年初预算减少2.13万元，完成年初预算的57.4%，决算数小于年初预算数的主要原因是疫情期间我局公务接待活动减少。其中：

国内接待费2.87万元，主要用于公务接待活动，共计接待23批次、220人次（含外事接待0批次、0人次）。

国（境）外接待费0万元，共计接待0批次、0人次。

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位没有政府性基金财政拨款收支。

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位没有使用国有资本经营预算安排的支出。

十、其他重要事项情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2020年度机关运行经费支出138.73万元，比年初预算数增加26.48万元，增长23.59%，主要原因是机构改革第二批事项人员划转后，基本支出增加。

（二）政府采购支出情况

2020年度政府采购支出总额421.52万元，其中：政府采购货物支出208.92万元、政府采购工程支出14.6万元、政府采购服务支出198万元。授予中小企业合同金额421.52万元，占政府采购支出总额的100%，其中：授予小微企业合同金额0万元。

（三）国有资产占用情况

截至2020年12月31日，本单位共有车辆2辆，其中，符合规定领导干部用车0辆、机要通信用车1辆、应急保障用车1辆、执法执勤用车0辆、特种专业技术用车0辆、离退休干部用车0辆、其他用车0辆，

单位价值 50 万元以上通用设备0台（套）；单位价值 100 万元以上专用设备0台（套）。

十一、预算绩效情况说明

根据预算绩效管理要求，我单位按照“谁用款、谁评价”的原则，组织对2020年度市级预算项目支出进行全面自评，涵盖项目9个，涉及预算资金648.81万元，占单位预算项目支出总额的100%。开展绩效自评的9个项目中，9个项目自评等级为优，0个项目自评等级为良，0个项目自评等级为中。从自评情况看，项目支出绩效管理的重视程度进一步提升，大部分项目有序开展，执行和完成情况较好，资金使用比较规范。

2020年度预算项目支出绩效自评情况汇总表和市级预算项目支出绩效自评表详见“第五部分 附件”。

组织对推行全领域无差别“一窗受理”改革项目等4个项目开展了部门评价，涉及资金 338.57万元（含主管专项资金）。绩效评价报告详见“第五部分 附件”。

第四部分

名词解释

一、财政拨款收入：指单位本年度从本级财政部门取得的财政拨款，包括一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

二、上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

三、事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入；包括事业单位收到的财政专户实际核拨的教育收费等。

四、经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

五、附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

六、其他收入：指单位取得的除上述“财政拨款收入”“上级补助收入”“事业收入”“经营收入”“附属单位上缴收入”等以外的各项收入。

七、使用非财政拨款结余：指事业单位按照预算管理要求使用非财政拨款结余弥补收支差额的金额。

八、年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

九、结余分配：指事业单位缴纳的所得税以及从非财政拨款结余或经营结余中提取的各类结余。

十、年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到以后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

十一、基本支出：指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出。

十二、项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

十三、经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

十四、“三公”经费：指单位用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税）及按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十五、机关运行经费：指为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

十六、一般公共服务(类)政府办公厅（室）及相关机构事务(款)行政运行(项)：指行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）用于保障机构正常运行、开展日常工作的基本支出。

十七、一般公共服务(类)政府办公厅（室）及相关机构事务(款)政务公开审批(项)：指行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）未单独设置项级科目的专门性政务公开审批工作的项目支出。

第五部分

附件

2020 年度项目支出绩效自评情况汇总表

单位：淄博市行政审批服务局本级

序号	项目名称	资金使用单位	自评得分	自评等级
1	全市行政审批制度改革工作经费	淄博市行政审批服务局	100	优
2	政务服务素质能力提升、“一次办好”改革、优化营商环境培训	淄博市行政审批服务局	100	优
3	中心运行经费	淄博市行政审批服务局	100	优
4	行政审批制度改革会议经费	淄博市行政审批服务局	100	优
5	行政审批制度改革宣传类费用	淄博市行政审批服务局	100	优
6	购买社会服务经费	淄博市行政审批服务局	100	优
7	人防工程施工图审查	淄博市行政审批服务局	100	优
8	支持社会组织发展资金项目专项审计	淄博市行政审批服务局	100	优
9	推行全领域无差别“一窗受理”改革	淄博市行政审批服务局	100	优

项目支出绩效自评表

(2020 年度)

项目名称		全市行政审批制度改革工作经费						
主管部门		淄博市行政审批服务局		实施单位	淄博市行政审批服务局			
项目资金 (万元)			年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
		年度资金总额	173.23	173.23	173.23	10	100%	10
		其中：当年财政拨款	173.23	173.23	173.23	—	—	—
		上年结转资金				—	—	—
		其他资金				—	—	—
年度 总体 目标	预期目标				实际完成情况			
	进一步优化审批流程，完善审批机制，提高审批效率。实现网上办事零跑腿，快件物流配套服务功能；持续推进简政便民，进一步缩短审批时限，优化审批流程，提高许可服务质量，不断提升群众满意度。通过评价短信发现政务服务存在的问题。				进一步优化审批流程，完善审批机制，提高审批效率。实现网上办事零跑腿，快件物流配套服务功能；持续推进简政便民，进一步缩短审批时限，优化审批流程，提高许可服务质量，不断提升群众满意度。通过评价短信发现政务服务存在的问题。			
绩效 指标	一级指 标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分析 及改进措施
	产出指 标(50)	数量指标	精简行政审批(项)	120 项	120 项	5	5	
			下放权力(项)	100 项	100 项	5	5	
			简化、取消市级行政审批事项申报材料(份)	5000 份	5000 份	5	5	
			停收、减免、降低标准涉企收费(项)	100 项	100 项	5	5	
		质量指标	行政审批服务提速率	99%	99%	5	5	
			行政审批事项减少率	90%	90%	5	5	
			收费项目减少率	90%	90%	5	5	
			收费项目精简率	90%	90%	5	5	
		成本指标	降低宣传、调研考察费用	是	是	5	5	
			宣传、调研考察费用节约率	90%	90%	5	5	
	效益指 标(30)	经济效益 指标	有效减轻企业负担	是	是	30	30	
	满意度 指标 (10)	服务对象 满意度指 标	社会公众满意度	100%	100%	5	5	
服务对象满意度			100%	100%	5	5		
总分						100	100	

项目支出绩效自评表

（2020 年度）

项目名称	人防工程施工图审查								
主管部门	淄博市行政审批服务局			实施单位	淄博市行政审批服务局				
项目资金 (万元)		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分		
	年度资金总额	58.28	58.28	58.28	10	100%	10		
	其中：当年财政拨款	58.28	58.28	58.28	—		—		
	上年结转资金				—		—		
	其他资金				—		—		
年度 总体 目标	预期目标			实际完成情况					
	人防工程施工图审查合格			人防工程施工图审查合格					
绩效 指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度 指标值	实际 完成值	分 值	得 分	偏差原因分析 及改进措施	
	产出指标 (50)	数量指标	人防工程审图项目个数	30 个	30 个	7	7		
			人工审图平方数	15 万平 米	15 万平 米	7	7		
		质量指标	人防工程图纸设计达标率	合格	合格	7	7		
			是否按照合同约定	是	是	7	7		
		时效指标	工程图纸审查及时率	及时	及时	8	8		
		成本指标	审查费用	50 万元	50 万元	7	7		
	为建设单位节约的成本		是	是	7	7			
	效益指标 (30)	经济效益 指标	减少建设单位投资成本	明显减 少	明显减 少	8	8		
		社会效益 指标	人防工程图纸设计达标率	100%	100%	8	8		
		生态效益 指标	鼓励建设人防工程	优秀	优秀	7	7		
		可持续影 响指标	可持续影响	可持续	可持续	7	7		
	满意度 指标(10)	服务对象 满意度指 标	建设单位满意度	100%	100%	10	10		
	总分						100	100	

2020 年度推行全领域无差别“一窗受理”改革 项目支出绩效评价报告

一、项目基本情况

(一) 项目概况

政务服务大厅“服务窗口不好找、办一件事跑多窗、工作人员忙闲不均、群众办事扎堆排队”等堵点、难点问题，困扰着政务服务效能的有效提升，影响着营商环境的进一步优化。2019 年，省政府办公厅印发《关于聚焦企业和群众关切深化“一窗受理·一次办好”改革的措施》（鲁政办字〔2019〕83 号）、市政府办公室

《关于印发〈淄博市深化“一窗受理·一次办好”改革任务分工表〉的通知》文件要求，“2019 年 10 月底前，基本完成市、县、乡三级全领域无差别‘一窗受理’试点，统一受理，一次收件，进行一次录入、自动分发、并行办理，2020 年全面推开”。2020 年，省政府办公厅《关于印发〈无差别“一窗受理”工作指引〉的通知》、市政府办公室《关于印发推行无差别“一窗受理”改革打造智慧政务服务大厅实施方案的通知》等文件对无差别“一窗受理”改革工作做出了具体指导，“设立综合一窗受理服务区。将大厅涉及商事登记、市场准入、投资建设(含住建、自然资源、生态环境、应急管理、水利、发改等)、交通运输等行政审批大类的受理窗口进行整合，建立综合一窗受理服务区，设置综合一窗受理窗口、潮汐窗口、统一出件窗口等，实现无差别一窗受理，有效解决窗口忙闲不均和季节性办事拥挤等问题。”“高标准建设专业化业务

办理队伍，切实提升服务质效科学配置综合一窗受理工作人员，以实现无差别综合受理收件为目标，通过政府购买服务的方式，与政务服务外包公司签订用工协议，统一招聘业务人员，经过业务培训合格后上岗，具体承担‘综合一窗’材料收取、内部流转、帮办代办、咨询导办服务、证照发放等工作。”

为进一步破解上述“堵点、难点”，实现“一次办好”再提升、营商环境再优化，淄博市秉承“将改革进行到底”的态度和决心，聚焦政务服务关键环节积极推动流程再造，大胆创新，以办事效率最高、服务态度最好、群众体验感最强为目标，根据政务服务事项类型及群众办事俗成习惯，科学划分服务领域，打破部门、科室界限，打造专业化前台受理队伍，全力推行政务服务无差别“一窗受理”，建立“前台综合受理、后台协同审批、统一窗口出件”新模式。2020年9月，市行政审批服务局与山东省德发政务服务外包有限公司签订合同，通过政府购买服务的方式，由外包公司提供无差别“一窗受理”的服务和工作人员，市行政审批服务局负责对服务和质量进行考核验收。

（二）项目绩效目标情况。

总体目标：通过优化整合服务资源，着力解决企业群众办事难、办事慢、办事繁等问题，全力打造“审批事项少、办事效率高、服务质量优、群众获得感强”的一流营商环境。

阶段性目标：在市政务服务中心分领域设立商事登记市场准入、投资建设审批、社会综合业务三个无差别“一窗受理”专区和导询台、自助办理区、咨询辅导区、统一出证区等辅助区域，

政务服务外包公司提供不少于 30 个人负责受理和帮办代办，市级行政审批 1149 个依申请事项全部纳入专区进行综合受理。

（三）资金投入和使用情况

资金投入根据淄博市财政局《关于批复 2020 年市级部门预算的通知》，预算资金 160.5 万元，实际支出为 160.5 万元。

二、项目绩效评价工作情况

（一）绩效评价目的、对象和范围。

评价对象：推行全领域无差别“一窗受理”改革项目。

评价范围：2020 年 9 月 3 日以来的无差别“一窗受理”工作情况，无差别“一窗受理”服务质量和受理人员。

（二）绩效评价原则、评价指标体系、评价方法。

1. 绩效评价原则

①科学公正。运用科学合理的方法，按照规范的程序，对项目绩效进行客观、公正的反映。

② 统筹兼顾。职责明确，各有侧重，相互衔接。

③ 激励约束。绩效评价结果与预算安排、政策调整、改进管理实质性挂钩，体现奖优罚劣和激励相容导向，有效要安排、低效要压减、无效要问责。

④ 公开透明。绩效评价结果依法依规公开，并自觉接受社会监督。

2. 评价指标体系

根据绩效评价相关制度，结合本项目实际特点，我们组织专业力量成立绩效评价组进行指标体系的构建。绩效评价指标的研

发遵循定量、定性相结合的原则，参照行业、专业标准及采集的相关数据材料制订评价标准，采用“以结果为导向、突出绩效”的绩效评价方法，对评价项目进行逐步分解，评价资金使用的效率与效益。评价采用预期目标与实施效果比较方法，将绩效目标与其实际所产生的效益进行对比，对项目资金的使用绩效做出全面评价。

针对项目的实施特点和过程，我们在深入分析的基础上，拟从项目决策、项目过程、项目产出、项目效益等四大方面来设置评价指标体系对本项目进行评价，在深入分析项目资料后，根据项目实际加以修改、增减，最终确定绩效评价指标体系。

3. 评价方法

推行全领域无差别“一窗受理”改革项目项目支出绩效评价根据其特点和评价工作的要求，选择比较法、统计计算法等方法进行绩效评价分析。

（三）绩效评价工作过程。

1. 前期准备。成立绩效评价工作组，在项目评价前期对项目评价重点及评价要求进行梳理及细化，并以此为基础按照有关规定拟定评价工作的具体评价方案拟定绩效评价指标体系。根据项目绩效目标和项目特点，确定绩效评价指标体系。

2. 组织实施。

（1）收集、整理、核实、审验基础数据资料。在相关科室支持和配合下，评价组人员完成项目资料采集，收集本次绩效评价所需的项目目标设定资料、申报审批资料、项目管理资料、财务

资料等基础数据资料，并对所收集的资料进行归类、整理和核实。

(2) 对评价项目实地测评。根据项目内容，评价组进行实地测评，进行沟通交流，针对财政资金管理使用情况、项目实施过程管理监督情况、项目产出与效益进行全面了解。

(3) 对采集的数据资料进行复核汇总、分类整理和综合分析，确保资料的真实性和全面性，按照设立的评价指标、标准、方法实施评价，形成评价结论。工作组进行案卷研究，对采集的数据资料进行分类整理、复核汇总，同时根据实际情况要求有关单位补充更新资料；统计、分析相关数据资料；在掌握充分数据资料基础上，按照设立的评价指标、标准、权重、方法进行打分；得出项目评价初步结论。

3. 分析评价

拟定绩效评价报告初稿；审核组评审评议，根据审核意见进行修改。

三、项目绩效评价指标分析情况

(一) 项目决策情况。根据市政府办公室《关于印发推行无差别“一窗受理”改革打造智慧政务服务大厅实施方案的通知》等文件要求，通过政府购买服务的方式，实施政务服务外包，推行全领域无差别“一窗受理”改革，实现“受审分离”目标，该项目符合政策文件规定。

(二) 项目过程情况。提供政务服务的辅助团队在市行政审批服务局的组织指导下，采取集中培训、专题指导、个人自学、轮岗实践等多种方式，实施“一窗受理”事项零基础标准化培训

和服务礼仪培训，团队受理人员可以无差别完成进驻“一窗受理”1149个依申请事项的前台受理工作，并将有关的审批资料转交后台审批人员完成审批。按照合同的约定，该项目自签订合同之日起，每三个月结算一次。

（三）项目产出情况。目前，在市政务服务中心三楼分领域设立商事登记市场准入、投资建设审批、社会综合业务三个无差别“一窗受理”专区，还有导询台、自助办理区、咨询辅导区、统一出证区等辅助区域，由山东省德发政务服务外包有限公司提供不少于30人的服务团队进行前台综合受理。前台受理人员均经过零基础标准化培训和服务礼仪培训，熟悉依申请事项的受理材料和办理流程，可以提供专业、高效的前台受理服务、帮办代办服务等。

（四）项目效益情况。实行政务服务无差别“一窗受理”改革，是对传统政务服务运行流程的整合再造，是推动政务服务向“化学融合、集成服务”转变，是推动“一次办好”改革向纵深发展的重要举措，实现了政务服务从“专科受理”向“全科受理”转变。在项目效益方面，项目实施产生的社会效益良好，可持续影响长远。

一是人员配置更加优化。通过整合前后台资源，充分发挥“行政管理+企业管理”两种管理模式的互补优势，专业审批人员和辅助团队两支队伍各司其职、高效衔接、专业互补，不但大幅精简了人员，节约了政府行政成本，还使政务服务队伍更加稳定、专业、协同、高效。自引进专业的外包辅助团队以来，市政务服务

中心整合发改、住建、自然资源等部门业务窗口，综合“一窗受理”服务区窗口从以前的 48 个缩减至 21 个。

二是服务效率大幅提高。前台窗口能通办所有业务，单一窗口“吞吐量”大幅提高，使办事时间大大缩短，彻底解决群众办事窗口不好找、工作人员忙闲不均、高频事项扎堆排队等堵点、难点问题，办事平均等待时间由 1 小时缩短为 10 分钟，基本上现即来即办。今年上半年，“一窗受理”服务团队完成投资建设受理区受理业务 6467 件，咨询业务 2588 件；综合业务受理区受理业务 8932 件，咨询业务 4298 件。

三是群众满意度不断提升。将“帮办代办”“预约延时”“上门服务”“周末无休”等个性化服务举措嵌入“一窗受理”平台，依托“一窗受理”平台创新开展“一链办理”“一业一证”“双全双百”“通办服务”等改革，让政务服务不再局限于传统工作日、

“八小时”工作制，不再局限于厅内、厅外，让等多事项“一次办好”，赢得了办事群众和企业的一致好评，今年上半年为企业群众提供延时、预约、上门服务 1700 余次，发生 0 起投诉，收到群众锦旗和表扬信 43 件次，口头表扬 100 多人次，好差评工作好评率 100%，实现窗口变少、效率提升、办事省心、群众满意。

四、部门评价评分情况及评价结论

根据省政府办公厅《关于印发〈无差别“一窗受理”工作指引〉的通知》、市政府办公室《关于印发推行无差别“一窗受理”改革打造智慧政务服务大厅实施方案的通知》等文件要求，“高标准建设专业化业务办理队伍，切实提升服务质效科学配置综合一窗受

理工作人员，以实现无差别综合受理收件为目标，通过政府购买服务的方式，与政务服务外包公司签订用工协议，统一招聘业务人员，经过业务培训合格后上岗，具体承担‘综合一窗’材料收取、内部流转、帮办代办、咨询导办服务、证照发放等工作。”2020年9月，该项目通过政府购买服务的方式，由市行政审批服务局与山东省德发政务服务外包有限公司签订合同，通过由外包公司提供无差别“一窗受理”的服务和工作人员，市行政审批服务局负责对服务和质量进行考核验收，实现可持续性。

（一）开展事项梳理，完善提升“一窗受理”系统，打造智慧化审批平台。对进驻政务服务大厅的依申请政务服务事项进行标准化、精细化和零基础梳理，形成全市统一标准的“一窗受理”事项清单和零基础模板。按照“一级建设、两级使用”原则，构建市、区县统一的“一窗受理”业务运行系统，实现政务服务“一网通办”。同时，整合触摸查询引导、自助电子填单、柜台双屏交互、满意度评价、自助取件、数据分析、寄件查询等智能化辅助办事系统，建立起从咨询服务、受理申请到获取结果的全流程业务运行体系。同时，推动政务服务线上线下融合互通，实现跨地区、跨部门、跨层级协同办理，全市通办、就近能办。

（二）优化服务窗口设置，建立工作规范，实现“一窗受理”标准化。围绕企业和群众办事“一门服务、一窗受理、一网通办、一次办成”的功能需求，按照“受审分离”原则，在市政务服务中心三楼设立综合“一窗受理”服务区，将涉及商事登记、市场准入、投资建设等行政审批大类的受理窗口进行整合，设置综合

受理窗口、潮汐窗口、统一出件窗口等，实现 1149 项审批服务事项无差别一窗受理。对整建制进驻且办理量大、内部事项关联性强部门分厅，以部门为单位，设立公安、社保、医保、住房公积金、税务、不动产登记等“专区一窗”，各专区均已实现“一窗通办”。制定了全市无差别“一窗受理”工作标准，从事项梳理、业务流程、窗口设置、系统建设、人员管理及前后台材料交接、岗位授权等方面，形成了标准化文件，健全了运行规范和管理制度，为全市统一规范有序推行“前台无差别受理、后台分类审批、统一窗口出证”服务模式建立标准和基础。

（三）实施政务服务外包，打造专业队伍，实现审批服务更加专业高效。通过政府购买辅助团队服务，将审批之外的辅助性工作交给专业辅助团队，辅助团队在市行政审批服务局的组织指导下，采取集中培训、专题指导、个人自学、轮岗实践等多种方式，实施“一窗受理”事项零基础标准化培训和服务礼仪培训，并建立业务技能提升长效机制，建立完善考核评价机制，推动辅助团队不断提高业务能力和服务水平，打造全科型专业受理队伍。体现出来的优势主要有以下几点。

一是政务服务辅助团队的引进，让专业审批人员从繁琐的前台受理、大厅管理中解脱出来，实现专业审批人员和辅助团队两支队伍各司其职，队伍的专业化程度极大提高。

二是通过“受审分离”，审批人员集中办公，可以更好的整合各个审批部门审批资源，再造办事流程、归并精简材料，进一步提升审批业务创新水平。

三是通过加强对前台收件转办、证照发放等工作的标准化管理，大幅度提升窗口受理时间，解决大厅忙闲不均等现象，办事效率进一步提升。

四是充分发挥专业辅助团队企业化管理优势，比较灵活地安排工休时间，有利于潮汐工作调整和延时服务、周末无休、节假日预约等工作的开展，为办事企业群众提供更加贴心的上门、代办、远程等个性化服务。

根据上述情况综合评价，市行政审批服务局 2020 年推行全领域无差别“一窗受理”改革项目支出绩效评价最终得分为 95 分，等级为“优秀”。

项目支出绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	得分
决策	项目立项	立项依据充分性	项目立项是否符合法律法规、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。（5分）	评价要点： ①项目立项是否符合国家法律法规、国民经济发展规划和相关政策；②项目立项是否符合行业发展规划和政策要求；③项目立项是否与部门职责范围相符，属于部门履职所需；④项目是否属于公共财政支持范围，是否符合中央、地方事权支出责任划分原则；⑤项目是否与相关部门同类项目或部门内部相关项目重复。	5
		立项程序规范性	项目申请、设立过程是否符合相关要求，用以反映和考核项目立项的规范情况。（5分）	评价要点： ①项目是否按照规定的程序申请设立； ②审批文件、材料是否符合相关要求； ③事前是否已经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策。	5
	绩效目标	项目所设定的绩效目标是否依据充分，是否符合客观实际，用以反映和考核项目绩效目标与项目实施的相符情况。（5分）	评价要点： （如未设定预算绩效目标，也可考核其他工作任务目标） ①项目是否有绩效目标；②项目绩效目标与实际工作内容是否具有相关性；③项目预期产出效益和效果是否符合正常的业绩水平；④是否与预算确定的项目投资额或资金量相匹配。	5	
决策	绩效目标	依据绩效目标设定的绩效指标是否清晰、细化、可衡量等，用以反映和考核项目绩效目标的明细化情况。（10分）	评价要点： ①是否将项目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是否与项目目标任务数或计划数相对应。	6	
	资金投入	项目预算编制是否经过科学论证、有明确标准，资金额度与年度目标是否相适应，用以反映和考核项目预算编制的科学性、合理性情况。（5分）	评价要点： ①预算编制是否经过科学论证； ②预算内容与项目内容是否匹配； ③预算额度测算依据是否充分，是否按照标准编制； ④预算确定的项目投资额或资金量是否与工作任务相匹配。	5	

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	得分
		资金分配合理性	项目预算资金分配是否有测算依据，与补助单位或地方实际是否相适应，用以反映和考核项目预算资金分配的科学性、合理性情况。（5分）	<p>评价要点：</p> <p>①预算资金分配依据是否充分；</p> <p>②资金分配额度是否合理，与项目单位或地方实际是否相适应。</p>	5
过程	资金管理	资金到位率	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情况对项目实施的总体保障程度。（5分）	<p>资金到位率=（实际到位资金/预算资金）×100%。</p> <p>实际到位资金：一定时期（本年度或项目期）内落实到具体项目的资金。</p> <p>预算资金：一定时期（本年度或项目期）内预算安排到具体项目的资金。</p>	5
		预算执行率	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。（5分）	<p>预算执行率=（实际支出资金/实际到位资金）×100%。</p> <p>实际支出资金：一定时期（本年度或项目期）内项目实际拨付的资金。</p>	5
		资金使用合规性	项目资金使用是否符合相关的财务管理制度规定，用以反映和考核项目资金的规范运行情况。（5分）	<p>评价要点：</p> <p>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；</p> <p>②资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；</p> <p>③是否符合项目预算批复或合同规定的用途；</p> <p>④是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。</p>	5
	组织实施	管理制度健全性	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对项目顺利实施的保障情况。（5分）	<p>评价要点：</p> <p>①是否已制定或具有相应的财务和业务管理制度；</p> <p>②财务和业务管理制度是否合法、合规、完整。</p>	4
制度执行有效性		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。（5分）	<p>评价要点：</p> <p>①是否遵守相关法律法规和相关管理规定；</p> <p>②项目调整及支出调整手续是否完备；</p> <p>③项目合同书、验收报告、技术鉴定等资料是否齐全并及时归档；</p> <p>④项目实施的人员条件、场地设备、信息支撑等是否落实到位。</p>	5	

一级指标	二级指标	三级指标	指标解释	指标说明	得分
产出	产出数量	实际完成率	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。（5分）	实际完成率=（实际产出数/计划产出数）×100%。 实际产出数：一定时期（本年度或项目期）内项目实际产出的产品或提供的服务数量。 计划产出数：项目绩效目标确定的在一定时期（本年度或项目期）内计划产出的产品或提供的服务数量。	5
	产出质量	质量达标率	项目完成的质量达标产出数与实际产出数的比率，用以反映和考核项目产出质量目标的实现程度。（5分）	质量达标率=（质量达标产出数/实际产出数）×100%。 质量达标产出数：一定时期（本年度或项目期）内实际达到既定质量标准的产品或服务数量。既定质量标准是指项目实施单位设立绩效目标时依据计划标准、行业标准、历史标准或其他标准而设定的绩效指标值。	5
	产出时效	完成及时性	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。（5分）	实际完成时间：项目实施单位完成该项目实际所耗用的时间。 计划完成时间：按照项目实施计划或相关规定完成该项目所需的时间。	5
	产出成本	成本节约率	完成项目计划工作目标的实际节约成本与计划成本的比率，用以反映和考核项目的成本节约程度。（5分）	成本节约率=[（计划成本-实际成本）/计划成本]×100%。 实际成本：项目实施单位如期、保质、保量完成既定工作目标实际所耗费的支出。 计划成本：项目实施单位为完成工作目标计划安排的支出，一般以项目预算为参考。	5
效益	项目效益	实施效益	项目实施所产生的效益。（10分）	项目实施所产生的社会效益、经济效益、生态效益、可持续影响等。可根据项目实际情况有选择地设置和细化。	10
		满意度	社会公众或服务对象对项目实施效果的满意程度。（10分）	社会公众或服务对象是指因该项目实施而受到影响的部门（单位）、群体或个人。一般采取社会调查的方式。	10

五、项目绩效评价结果应用建议

项目实施产生的社会效益良好，可持续影响长远，建议长期 执行。

六、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

实行政务服务无差别“一窗受理”改革，虽然取得了一定的 成效，但是目前来看也存在一定的问题，主要体现在以下几个方面。

（一）项目绩效考核指标设置有待进一步完善。目前，对该 项目的考核指标不够细化，主要依据合同约定和《无差别“一窗 受理”工作规范（试行）》、《无差别“一窗受理”工作人员岗位职 责（试 行）》、《淄博市政务服务中心窗口千分制考核实施细则（试 行）》等文件精神对提供服务方进行考核，指标设置简单，不够细 化、明确、 具体。

（二）人员培训工作有待加强。一是前台受理人员受年龄结 构的制约，人员流动性相对较大，人员的变动导致培训工作的压 力较大，新进入团队的受理人员需要重新对其进行零基础标准化 培训，熟悉了解 1149 个事项的受理要点。二是前台受理人员对受 理事项的认知不足，多数受理人员仅能够了解受理业务的所需材 料和流程，对该事项的法律依据、最新要求不够熟悉了解，有时 需要请后台审批人员解答办事群众的疑问。三是结合优化营商环境 工作，前台受理人员对政府新出台的改革措施如“无证明城市” “承 诺即入” “一业一证” “跨省通办” “全省通办” “双全双百” “秒 批秒办”等了解不够深入，仅停留在操作层面，需要加强培

训，真正实现助力审批提速。

七、其他需说明的

无