

仲恺高新技术产业开发区行政服务中心
2023 年度部门整体支出
绩效评价报告

惠州仲恺高新区管理委员会财政国资金融局

2024年

报告摘要

为加强财政支出管理，提高财政资金的使用效益，根据《中共广东省委 广东省人民政府关于全面实施预算绩效管理的若干意见》（粤发〔2019〕5号）等有关要求，仲恺高新技术产业开发区财政国资金融局（以下简称“区财政国资金融局”）成立绩效评价小组对仲恺高新技术产业开发区行政服务中心（以下简称“区行政服务中心”）2023年度部门整体支出开展绩效评价。经过资料收集报送、书面评审、现场评价等流程，评价小组完成本报告。

评价对象概述：

本次绩效评价对象为2023年度区行政服务中心部门整体支出，评价基准日为2023年12月31日。区行政服务中心2023年度收入决算数（全口径）为2172.35万元，支出决算数为2193.66万元（含21.31万元年初结转资金）。

经评定，区行政服务中心2023年度部门整体支出绩效评价得分为82.59分，参照《关于印发〈广东省省级部门整体支出绩效评价管理办法〉的通知》（粤财绩〔2017〕13号），评定等级为“良”。

主要绩效：1. 优化营商环境，创新政务服务亮点。一是区行政服务中心通过开展线下问需活动深入了解企业和群众的需求，2023年区行政服务中心已在人工智能产业园、港澳青年创业基地、陈江文化广场、东江科技园、艾瑞克斯产业园和亿纬集能企业开

展活动，共宣讲政策 40 条，现场解答问题近 400 个。二是打造 15 分钟政务服务圈，圈内以中韩（惠州）产业园为起点，经区行政服务中心、人工智能产业园分厅、中集智谷产业园分厅、艾瑞克斯产业园分厅、鹤湾 5G 智慧产业园分厅及松海智造湾产业园分厅形成联动。全区已基本形成以区级大厅为中心，产业园服务中心为支撑、镇（街道）服务中心为分支、村（社区）服务站为末梢的“15 分钟政务服务圈”格局。三是优化政务服务流程，推动不动产登记涉税业务全市通办、“二手房转移登记+水电气过户”联动办理、“不动产+公证+金融”一站式集成服务、企业免费刻章，提高群众办事便利性。

2. 推进“百千万工程”，改善基层公共服务。一是完善基层公共服务平台建设。了解掌握基层公共服务平台的基本情况，收集整理基层公共服务平台在标准化、规范化建设方面遇到的问题，形成《仲恺高新区行政服务中心关于“三级标准化建设”基层走访调研报告》，对建设过程中遇到的问题进行剖析，明确下一步工作思路。二是对各镇（街道）党群综合服务中心和各村（社区）党群服务中心的窗口人员、进驻事项、业务办理、运行管理、日常监督等方面进行统一。三是深化“全区通办”改革，联合仲恺社保分局将“城乡居民养老保险参保登记”“城乡居民养老保险缴费申报”等 6 个民生事项纳入“全区通办”服务范畴，打破区域限制，实现“同标准、无差别”办理。“全区通办”服务可办理事项由原来的 36 项增加至 42 项。

3. 加快政务服务数字化建设。区行政服务中心在全区 54 个村庄

和社区部署了“粤智助”政府服务自助机，以加强自助服务机的普及和培训，确保工作人员能够熟练地指导居民便捷地完成高频服务事项，实现就近自助办理，一次完成。此外，对 27 台“湾区通办”自助机进行了全区范围内的重新分配，为艾瑞克斯、鹤湾 5G 分厅、茂佳科技（广东）有限公司、华显光电技术（惠州）有限公司等区内企业提供了自助服务机，使员工在厂区内就能享受到便捷的政务服务，实现高频事项的自助办理。在公安部门的 24 小时自助办证大厅中，引入了驾驶员驾驶证换领自助一体机，提供照相、体检和驾驶证换领的一站式自助服务。

存在问题：1. 部分项目缺乏充分的可行性研究。个别项目未经过可行性研究等充分论证，论证充分性不足。如：区级大厅外包服务项目合同金额达 1003 万元，未经过采购需求调查，违反了《政府采购需求管理办法》中对采购需求管理的规定。2. 资金使用效率低，政府采购预决算差异大。一是部门资金支出不够均衡及时，四个季度的分季执行率分别为 145.02%、95.81%、83.11%、100%，第一季度执行率偏高，第三季度执行率偏低，两者差值高达 61.91%，影响财政资金使用效益。二是政府采购预决算差异较大，2023 年政府采购预算 750.12 万元，政府采购决算仅 21.40 万元，差额是 2023 年支付区级大厅综合服务外包项目和不动产登记与房产交易大厅综合服务业务外包项目两项服务外包合同合计 731 万元，未做入决算。2023 年实际政府采购支出 752.4 万元，超预算采购，未能合理使用财政资金。3. 绩效目标设置不够

明确合理，不利于考量部门履职效果。一是区行政服务中心设置的整体绩效目标过于笼统且不完善，绩效目标未能根据当年度单位重点工作任务进行设置，未能分解成具体的工作任务并形成相应的绩效指标，不利于资金规划和事后评价部门履职效益。二是指标设置方面，存在指标设置不够全面、分类混淆，可衡量性不足等现象。不利于任务完成过程中对绩效目标的监管，容易偏离绩效目标，最终达不成最初预期的效益。

4. 资金支出和会计核算不规范。一是存在资金支出与实际情况不符的现象，如：项目外包服务合同及不动产登记与房产交易大厅综合服务业务外包，支付外包服务费未按合同约定付款，如 7 月 13 号凭证支付 4-6 月外包服务费，合同约定是签订合同后第三个月的 15 号前支付。二是会计核算不够规范，信息化建设项目成本未通过“在建工程”核算，直接计入无形资产，且未区分硬件和软件，全部计入无形资产，如城发大厦 4 楼服务大厅信息系统项目，2023 年 2 月 53 号凭证支付城发 4 楼大厅信息化系统项目二期款 589,562.40 元，2023 年 12 月 41 号凭证支付城发 4 楼服务大厅信息化系统项目合同尾款 147,390.00 元，以上款项直接计入“无形资产”；个别购入资产计入“业务活动费”，未计入“固定资产”，未录入固定资产管理系统进行管理。经抽查，2023 年 1 月 13 号凭证，支付投控一楼服务大厅直饮水工程款 13,894.00 元，计入“业务活动费用-商品和服务费用”；2023 年发生资产处置收益 1,167.00 元，账上未有记录。

5. 资产管理不到位，数据质量有待提高。一

是资产管理方面，①单位资产管理制度建设不够完善，只制定了《仲恺高新区行政服务中心固定资产管理制度》，未制定包括库存现金、银行存款、应收类资产和无形资产的国有资产管理内部管理规程。②存在固定资产管理不够规范的现象，如：资产系统登记录入信息不完整、国有资产管理信息系统未及时更新存放地点、个别固定资产未贴标签。③固定资产未及时处置，存在闲置、待报废等资产数量共计 98 项，不利于提高国有资产使用效益。二是数据质量有待提高，存在 2023 年资产分析报告数据不完整、不准确的问题，经核查比对，区行政服务中心《2023 年度仲恺高新区行政服务中心资产分析报告》，编制时间为 2023 年 2 月 8 日，编制时间年份错误，无资产闲置，与《仲恺高新区行政服务中心固定资产盘点报告》中列示闲置资产 54 项不符。

6. 服务大厅运营服务水平有待提高。根据满意度调查报告，群众反映个别窗口服务人员业务能力不足、服务态度较差、易因窗口服务人员的原因导致业务办理时间过长，投诉渠道知晓率不高、服务时间不够人性化等。

改进建议：1. 强化采购需求管理，加强培训和指导。一是根据《政府采购需求管理办法》（财库〔2021〕22 号），采购人应组织确定采购需求和编制采购实施计划，并实施相关风险控制管理。二是加强政府采购人员的培训，提高其对政府采购法规和内部流程的认识和理解，对于达到一定金额的采购项目，应当开展需求调查，包括市场调研、技术可行性分析等，以确保采购决策

的合理性，对属于政府采购范围的项目，做到应采尽采。

2. 完善跟踪、检查和内控机制，提高预算执行水平。一是加强预算管理。在预算编制过程中应注重各部门之间的充分沟通与协调，按照各部门业务工作计划合理分解本年度内部预算的各种指标，对每项业务的预算金额、标准和具体支出方向进行初步的计划，提高财务预算的科学性。二是加大对资金使用、实施进度、绩效目标完成情况的阶段性检查力度，以便及时发现项目实施中存在的问题，提出改进意见，加快资金使用进度，减少存量资金，切实提高部门预算执行力度。

3. 科学合理地编制绩效目标。注重各项绩效目标与指标的可衡量性。一方面，绩效指标要尽可能地细化、量化，设定可量化考核的目标，避免出现将部门工作计划用过于笼统的语言描述，堆积到部门整体支出绩效目标中，造成绩效目标含糊不清的现象。另一方面，可衡量性不仅是目标的量化，还包括对定性目标的分级分档表述。有些标准难以量化的目标，可通过在表述上与历史年度相比（纵向对比），或者与相关部门的情况对比（横向对比），形成级别或档次。

4. 提高资金支出管理和会计核算的规范性。一是提高资金支出管理，区行政服务中心应建立预算季度支出监控机制，动态掌握各季度部门预算资金支出进度与序时进度的匹配情况。同时，建议建立资金支出进度台账，将支出任务分解落实到具体业务股室和个人，并要求及时反馈项目进展情况；项目资金支出应按合同约定时限及时支付。二是加强会计核算规范。区行政服务中心应建立和完善内部控制流程，包

括会计核算的监督和检查机制，对会计人员进行专业培训，提高其业务能力和职业素养，确保会计核算工作的规范性和合法性，做到对于资金的支出分类要清晰明了，单据必须填写完整，包括日期，以确保会计记录的准确性和完整性。

5. 加强项目和资产管理，提升监管水平。一是项目管理方面，强化事中监控，在当前对资金预算与项目进度监控的基础上，进一步对绩效目标、指标完成情况开展监控，定期检查绩效目标的实现情况，及时发现问题并采取相应的纠正措施，通过有效地监控绩效目标的实现情况，及时调整策略和行动计划，确保绩效目标的达成。二是资产管理方面，加强固定资产管理规范性，具体措施包括：①规范固定资产盘点程序，对闲置未用的固定资产及时处理或盘活，对无使用价值的资产及时申请报废处置，并进行恰当的账务处理。②建立完善的资产管理制度，包括库存现金、银行存款、应收类资产和无形资产的国有资产管理内部管理规定。③加强资产管理人员培训、提升资产管理人员业务能力，提高及时对固定资产进行规范化管理的意识。三是提升数据质量，提高数据报表处理工作的严谨性，应重视报表数据的及时收集、归档、登记，分析预算与实际支出逻辑关系，并对异常情况及时跟踪分析，保证资产账账相符、账实相符。

6. 优化便民措施，创新服务改革。一是根据群众需求设立更多便民措施，如合理分配窗口服务时间。二是定期对窗口服务人员进行业务知识和技能培训，确保其熟悉办事流程和要求，提升业务能力。三是教授窗口人员有效的沟通技巧和处理

投诉的方法，以提升服务的亲和力和解决问题的能力。**四是提高**投诉渠道知晓率。确保服务大厅内有明显的投诉指示牌，为群众提供便捷的投诉途径。遇到群众投诉，需耐心调解问题，帮群众解决问题，处理问题的结果需及时反馈给群众。