

梅州市 2022 年度
市十件民生实事
大力建设“数字政府”
提供高效便捷政务服务项目
评价报告

评价机构：深圳佳评绩效评价咨询有限公司

机构负责人：钟丽华

项目负责人：詹益奎

评价日期：2023 年 10 月

目 录

摘要.....	I
一、项目概况	1
(一) 项目基本情况	1
(二) 项目决策情况	4
(三) 项目绩效目标情况	5
二、评价结论	5
三、绩效指标分析	7
(一) 决策分析	7
(二) 管理分析	10
(三) 产出分析	13
(四) 效益分析	17
四、主要绩效	19
(一) 实现人民在就医、求学、养老、户籍等业务事项跨省通办、省内通办	19
(二) 实现人民在教育、民政、企业服务等领域事项秒批秒办	20
(三) 实现人民“就近办、自助办、一次办成”，办事不出村	21
五、存在问题	21
(一) 绩效目标绩效指标设置不一致	21

(二) 社会效益有待增强，办事效率有待提高	22
六、相关建议	23
(一) 强化绩效目标绩效指标设置统一性	23
(二) 增强社会效益，提高办事效率	23
附件 1：绩效评价工作开展情况	25
附件 2：梅州市财政支出项目重点绩效评价指标评分表	35
附件 3：公众或服务对象满意度调查结果	44

摘 要

为贯彻落实党的十九大关于全面实施绩效管理的精神，根据《梅州市财政局关于做好 2023 年市级财政重点绩效评价工作的通知》（梅市财评〔2023〕5 号）的要求，梅州市财政局（以下简称为“市财政局”）委托深圳佳评绩效评价咨询有限公司（以下简称“我方”）开展 2022 年度市十件民生实事重点项目绩效评价工作。

本次对梅州市政务服务数据管理局（以下简称“市数据管理局”）牵头实施的 2022 年大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目进行绩效评价，预算总金额为 450 万元，本次绩效评价范围内的实际支出金额为 0 万元¹。本项目评价基准日为 2022 年 12 月 31 日。

根据市财政局要求以及合同约定，我方遵循“客观、公正、科学、规范”的原则，组织 5 名成员成立绩效评价小组，对项目的决策、管理、产出、效益等方面进行综合评价。本次财政资金支出项目绩效评价等级分为优、良、中、低、差五个等级，我方对项目单位报送的自评材料及相关佐证材料进行整理后，通过书面评价、现场评价等程序形成评价组意见和绩效评价报告。项目单位对所报送的自评材料及相关佐证材料的合法性、真实性、完整性负责。

¹截至评价基准日，该项目实施完毕，待市财政局下拨资金。

结合评价组书面评价意见与现场评价情况，本项目绩效评价综合得分为 91.7 分，等级为“优”。本项目在实施的过程中存在如下问题：一是绩效目标及绩效指标设置不一致；二是社会效益有待增强，办事效率有待提高。

针对问题，我方建议：一是强化绩效目标及绩效指标设置统一性；二是增强社会效益，提高办事效率。

梅州市 2022 年度市十件民生实事 大力建设“数字政府” 提供高效便捷政务服务项目 评价报告

为全面检验财政资金使用绩效，考核资金预期绩效目标的实现程度、资金支出效率和使用效果，进一步提高财政支出的管理水平，根据《梅州市财政局关于做好 2023 年市级财政重点绩效评价工作的通知》（梅市财评〔2023〕5 号）等有关规定，市财政局委托我方组织形成评价组，对市数据管理局牵头实施的 2022 年大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目开展重点绩效评价。本评价报告是在审阅市数据管理局提交的相关佐证材料，组织评价组进行书面评审、现场评价等相关工作，以及与市数据管理局反复沟通基础上形成的。市数据管理局对所提供的相关佐证材料的真实性、完整性、准确性和合法性负责。

一、项目概况

（一）项目基本情况

1.项目背景

为贯彻落实梅州市第八次党代会提出要“实现行政审批事项 100%网上受理、100%网上办结”的会议精神，继续深化“放管服”改革，推进梅州市数字政府建设，进一步提升

一体化政务服务能力水平，市数据管理局按照《梅州市提升一体化政务服务能力行动方案（2021—2023 年）》（梅市办函〔2021〕262 号）和 2022 年梅州市十件民生实事有关“大力建设‘数字政府’提供高效便捷政务服务”工作要求，做好省级政府一体化政务服务能力评估、省数字政府改革建设评估、省营商环境评估、省数字政府常态化考核等各项考核迎评工作，对标广州、深圳、江门等地市政服务改革先进经验，结合梅州市实际，按照“统一规划、分步实施、夯实基础、突出重点”的建设思路，依托梅州市统一申办平台基础，集约化建设一体化审批和一体化监测两大功能的梅州市一体化政务服务平台。一是通过数据中枢升级优化、服务中枢整合重构，对原梅州市统一申办受理平台的数据库和服务接口进行功能重构，实现轻量级、分布式部署，加强系统安全性、稳定性和顺畅性。二是通过市县两级事项精细化梳理及全流程电子化应用实现企业群众办事“少填、少报、少跑、快办”，对接“粤省事码”推动“一码通办”，选取部分本地高频服务进驻“粤省事”“智助”实现指尖办等专项信息化功能建设，提高市一体化政务服务审批系统的普及率和使用率，进一步提升梅州市一体化政务服务能力和办事人获得感。三是围绕广东省“数字政府”改革建设常态化监测和国考省评指标体系，建设“常态化考评监测管理系统”，与原有梅州市统一申办受理平台的“效能监测”功能和市级大厅

监管模块融合，共同构建市一体化政务服务监管平台，实现政务服务的指标考评和效能监测。

2.项目实施内容

梅州市 2022 年大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目实施内容为：一体化政务服务平台软件开发服务。具体内容为：数据中枢整合优化；服务中枢整合重构；建设常态化考评监测管理系统；粤省事码入驻；粤省事精品梅州事项；建设电子档案管理系统；开展管理运营服务，提高政务服务效能；安全运营服务；电子证照支撑服务；政务服务可视化监测。

3.项目资金概况

（1）资金安排情况

市数据管理局提交的项目绩效自评报告和项目绩效自评指标评分表显示，截至评价基准日，2022 年大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目资金安排 450 万元。

我方根据市数据管理局提交的项目材料合计得出，截至绩效评价基准日，该项目实际到位资金合计 0 万元。

（2）资金使用情况

截至 2022 年 12 月 31 日，市数据管理局提交的项目材料显示，大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目到位资金 0 万元，实际支出 0 万元。

（二）项目决策情况

大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目是市数据管理局承办的梅州市十件民生实事任务之一，是为贯彻落实梅州市第八次党代会提出要“实现行政审批事项100%网上受理、100%网上办结”的会议精神，继续深化“放管服”改革，推进梅州市数字政府建设，进一步提升一体化政务服务能力水平，做好省级政府一体化政务服务能力评估、省数字政府改革建设评估、省营商环境评估、省数字政府常态化考核等各项考核迎评工作的重点民生项目。项目合计补助金额450万元，项目实施内容为：一体化政务服务平台软件开发服务。

资金来源为市级财政专项资金。该项目根据《梅州市人民政府办公室关于印发梅州市提升一体化政务服务能力行动方案（2021—2023年）的通知》（梅市府办函〔2021〕262号）《梅州市人民政府关于印发梅州市国民经济和社会发展规划第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要的通知》（梅市府〔2021〕8号）《广东省政务服务数据管理局 广东省农村信用社联合社关于印发〈“粤智助”政府服务自助机覆盖全省行政村工作方案〉的通知》（粤政数函〔2021〕550号）《广东省政务服务数据管理局关于印发粤智助政府服务自助机 2022年工作方案的的通知》（粤政数函〔2022〕312号）《广东省政务服务数据管理局 广东省农村信用社

联合社关于举行“粤智助”政府服务自助机全省启用仪式的通知》（粤政数函〔2022〕165号）《梅州市人民政府办公室关于印发推进完善全市公共政务服务体系实施意见的通知》（梅市府办函〔2021〕51号）等文件进行立项决策。

（三）项目绩效目标情况

我方根据市数据管理局提供的项目绩效自评报告、《项目绩效自评信息指标评分表》以及现场调研结果，梳理出本次绩效评价预期总体目标为：大力建设“数字政府”，提供高效便捷政务服务。预期阶段性目标为：实现群众就医、求学、养老、户籍业务等 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”；在全市推出 160 件“一件事”主题集成服务，在教育、民政、企业服务等领域推出高频事项秒批秒办；部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机，在全市行政村全覆盖，实现群众办事不出村。

二、评价结论

通过对主管部门、项目实施单位提供的相关材料进行审核分析，并查看市数据管理局、梅县区政务服务中心、蕉岭县政务服务中心大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务情况，评价组结合决策、管理、产出、效益等 4 个维度进行了综合评价分析。

2022 年度，梅州市财政局安排 450 万元专项资金用于大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目建设。涉及

本次绩效评价范围应支出金额为 450 万元。项目和管理过程中取得了一定的经验，提升了政府公信力和形象，提高了 IT 基础设施的利用率，整合项目建设，降低投资成本，实现企业群众办事“少填、少报、少跑、快办”。同时，绩效评价过程中也发现项目在资金管理、过程管理完成情况中还存在改进空间。

本次评价结果分为五个等级：优[90 分~100 分]，良[80 分~89 分]，中[70 分~79 分]，低[60 分~69 分]，差[59 分及以下]。我方结合书面评审与现场评价情况，对照既定评价指标体系的各项指标及其评分细则，综合评价大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目绩效评价得分为 91.7 分，评定等级为“优”。得分情况如下表：

**表 1 大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目
绩效评分综合得分**

评价维度	分值	评价得分	得分率
决策	15	13	86.67%
管理	25	25	100%
产出	30	29.2	97.33%
效益	30	24.5	81.67%
综合评价	100	91.7	91.7%

三、项目绩效指标分析

在本次评价中，一级指标分别为决策（15 分）、管理（25 分）、产出（30 分）和效益（30 分）。

（一）决策分析

该指标分值 15 分，下设项目立项、资金落实两个二级指标。

1.项目立项。（分值 12 分，得分 10 分）

项目立项主要考评论证决策、目标设置、保障措施。

（1）论证决策。（分值 4 分，得分 4 分）

论证充分性（分值 4 分，得分 4 分）该项目根据《梅州市人民政府办公室关于印发梅州市提升一体化政务服务能力行动方案（2021—2023 年）的通知》（梅市府办函〔2021〕262 号）《梅州市人民政府关于印发梅州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要的通知》（梅市府〔2021〕8 号）《广东省政务服务数据管理局 广东省农村信用社联合社关于印发〈“粤智助”政府服务自助机覆盖全省行政村工作方案〉的通知》（粤政数函〔2021〕550 号）《广东省政务服务数据管理局关于印发粤智助政府服务自助机 2022 年工作方案的的通知》（粤政数函〔2022〕312 号）《广东省政务服务数据管理局 广东省农村信用社联合社关于举行“粤智助”政府服务自助机全省启用仪式的通知》（粤政数函〔2022〕165 号）《梅州市人民政府办公室关于

印发推进完善全市公共政务服务体系实施意见的通知》（梅市府办函〔2021〕51号）等文件进行立项决策。项目单位制定了《梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目立项方案》《梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目实施方案》，组织专家对立项方案进行评审并出具《实施方案评审报告》《立项方案专家论证意见》，提交了《梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目立项申请的函》进行有关立项申请，并得到了有关部门的批复，项目的立项、决策过程完整，项目论证充分。本项指标综合得4分。

（2）目标设置。（分值6分，得分4分）

完整性（分值2分，得分2分）市数据管理局提供的项目绩效自评报告、二级项目绩效目标指标导入表以及项目绩效自评信息评分表显示，该项目包含总体目标和阶段性目标，包含预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标和预期达到的效果性指标。本项指标综合得2分。

合理性（分值2分，得分1分）市数据管理局提供的项目绩效自评报告、二级项目绩效目标指标导入表以及项目绩效自评信息评分表显示，该项目绩效目标基本与资金或项目属性特点、支出内容相关，体现决策意图，同时合乎客观实际。二级项目绩效目标导入表的总体绩效目标设置为：①2022年底完成粤省事码、无证明城市支撑、全程电子化应用深化再造（全市通办、跨省通办、跨域通办、精品一件事），

年底前投入使用；②按照“统一规划、分步实施、夯实基础、突出重点”的建设思路，推进市、县、镇、村四级政务服务平台的规范化、标准化、集约化建设；③坚持“用户思维”，全面梳理制约政务服务全市通办、全流程网办、“一件事”联办的各项关键办事环节，利用信息化技术和数字化成果对业务流程进行分析梳理、优化再造，实现政务服务“四少一快”，项目绩效自评报告和项目绩效自评信息评分表总体绩效目标设置为：2022 年底前完成 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”、在全市推出 160 件“一件事”主题集成服务和部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机，总体绩效目标内容不一致。本项指标综合得 1 分。

可衡量性（分值 2 分，得分 1 分）市数据管理局提供的项目绩效自评报告、二级项目绩效目标指标导入表以及项目绩效自评信息评分表显示，该项目绩效目标设置有数据支撑、有可衡量性的产出和效果指标。二级项目绩效目标指标导入表的数量指标设置为：系统开发数量，社会效益设置为：系统正常运行率，项目绩效自评报告和项目绩效自评信息评分表数量指标设置为：①100 项高频事项“跨省通办、省内通办”；②160 件“一件事”主题集成服务；③2327 台“粤智助”政府服务一体机。社会效益设置为：①实现群众在就医、求学、养老、户籍等业务事项通办；②实现群众在教育、

民政、企业服务等领域事项秒批秒办；③实现群众办事不出村，数量指标与社会效益设置不一致。本项指标综合得 1 分。

（3）保障措施。（分值 2 分，得分 2 分）

制度完整性（分值 1 分，得分 1 分）市数据管理局制定了《梅州市市级政务信息化项目管理办法》《专项资金管理办法》。本项指标综合得 1 分。

计划安排合理性（分值 1 分，得分 1 分）市数据管理局制定了《梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目实施方案》《梅州市政务一体化服务平台项目进度计划表》，按实施方案和进度计划表合理安排计划。本项指标综合得 1 分。

2.资金落实。（分值 3 分，得分 3 分）

资金落实主要考评资金分配。

资金分配合理性（分值 3 分，得分 3 分）市数据管理局提供的项目绩效自评报告、《项目绩效自评信息评分表》《梅州市政务服务数据管理局关于梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目的批复》显示，该项目在实施过程中资金分配合理。本项指标综合得 3 分。

（二）管理分析

该指标分值 25 分，下设资金管理、事项管理两个二级指标。

1.资金管理。（分值 15 分，得分 15 分）

资金管理主要考评资金支付、支出规范性。

(1) 资金支付。（分值 3 分，得分 3 分）

资金支出率（分值 3 分，得分 3 分）市数据管理局提交的项目资金情况表显示，大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目资金 450 万元暂未到位，暂未形成资金支出，故该项指标暂未形成，不作扣分。

(2) 支出规范性。（分值 12 分，得分 12 分）

预算执行规范性（分值 2 分，得分 2 分）市数据管理局提交的项目合同、项目发票、应付项目资金情况表显示，项目未发生重大调整，无超概情况，预算执行较规范。本项指标综合得 2 分。

事项支出的合规性（分值 8 分，得分 8 分）资金管理、费用标准方面，市数据管理局提供的项目绩效自评报告、《项目绩效自评信息评分表》《梅州市政务服务数据管理局关于梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目的批复》《梅州市市级政务信息化项目管理办法》显示，该项目资金管理、费用标准符合有关制度；资金支付方面，市数据管理局提交的项目合同、项目发票、应付项目资金情况表显示，该项目按照公开招标程序进行项目招标，签订相关委托合同，实时跟进项目立项、项目实施、项目检查工作，开具服务发票并形成应付事项支出，过程合规。本项指标综合得 8 分。

会计核算规范性（分值 2 分，得分 2 分）会计核算制度执行规范性方面，市数据管理局按照会计核算制度执行；专

账核算、支出凭证方面，该项目资金 450 万元暂未到位，暂未形成资金支出，2022 年未发生该项目的会计核算。本项指标综合得 2 分。

2.事项管理。（分值 10 分，得分 10 分）

事项管理主要考评实施程序、管理情况。

（1）实施程序。（分值 5 分，得 5 分）

程序规范性（分值 5 分，得分 5 分）市数据管理局提供的相关材料显示，该项目按规定履行报批手续，项目立项、项目招标、项目实施、资金支付严格执行相关制度规定。①立项决策方面，市数据管理局于 2022 年 5 月 5 日与梅州市信息协会签订合同，作为本项目立项咨询服务单位；2022 年 5 月初至 2022 年 5 月底梅州市信息协会进行了调研，结合现状及用户需求进行梳理；根据需求调研结果，结合各方先进经验，于 2022 年 5 月底完成立项方案的编制；2022 年 6 月上旬提交立项审核，2022 年 6 月 14 日市数据管理局组织专家对立项方案进行评审，专家一致认可方案，同时提出了对方案优化和完善。梅州市信息协会按专家意见修改完善建设内容；②项目招标方面，该项目按照公开招标程序进行项目招标，采购程序规范；③工程实施方面，市数据管理局与广州市汇源通信建设监理有限公司签订监理合同，实时监督、检查、跟进该项目实施情况和进度；④资金支付方面，市数

据管理局提交项目支付申请，严格按照项目完成程序申请资金。本项指标综合得 5 分。

（2）管理情况。（分值 5 分，得分 5 分）

监管有效性（分值 5 分，得分 5 分）①建立有效管理机制方面，市数据管理局制定了《梅州市市级政务信息化项目管理办法》《专项资金管理办法》；②项目建设或方案实施开展有效的检查、监控方面，根据市数据管理局提供的监理服务合同、十三期监理月报数据，市数据管理局委托广州市汇源通信建设监理有限公司定期对项目工程概况、项目实施进度、项目工程质量及存在问题进行检查、监控，并出具相关监理月报。本项指标综合得 5 分。

（三）产出分析

该指标分值 30 分，下设经济性、效率性两个二级指标。

1.经济性。（分值 5 分，得分 5 分）

经济性主要考评预算控制、成本控制。

（1）预算控制。（分值 2 分，得分 2 分）

市数据管理局提交的应付项目资金情况表显示，该项目预算金额为 450 万元，项目未发生重大调整，按照预算计划执行，形成应付事项支出，应付支出总额为 450 万元，应付支出总额未超出预算计划，预算控制合理。本项指标综合得 2 分。

（2）成本控制。（分值 3 分，得分 3 分）

成本节约（分值 3 分，得分 3 分）市数据管理局制定、提交项目价格核定表，进行项目立项申请，并得到有关部门审核批复，严格按照项目价格核定表标准实施项目，成本控制合理。本项指标综合得 3 分。

2.效率性。（分值 25 分，得分 24.2 分）

效率性主要考评完成数量、完成进度、完成质量。

（1）完成数量。（分值 15 分，得分 15 分）

①实现群众就医、求学、养老、户籍业务等 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”（分值 5 分，得分 5 分）市数据管理局提供的《关于公布梅州市政务服务大厅第一批“跨省通办”“跨城通办”事项清单的公告》、梅州市 100 项“跨省通办、省内通办”事项清单和全国一体化在线政务服务平台广东政务服务网跨域通办专区“跨省通办、省内通办”专栏截图显示，市数据管理局已完成群众就医、求学、养老、户籍业务等 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”。本项目目标完成数量综合得分 5 分。

②在全市推出 160 件“一件事”主题集成服务，在教育、民政、企业服务等领域推出高频事项秒批秒办（分值 5 分，得分 5 分）市数据管理局提供的《关于证照联办审批平台正式运行的通知》、项目验收报告、“一件事”主题集成服务清单和全国一体化在线政务服务平台广东政务服务网“一件

事”一次办成专栏截图显示，市数据管理局已完成 480 件“一件事”主题集成服务的工作任务，在此基础上，在全市推出 40 个“一件事”²主题集成服务，包括教育、民政、企业服务等高频事项秒批秒办。本项目目标完成数量综合得分 5 分。

③部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机，在全市行政村全覆盖，实现群众办事不出村（分值 5 分，得分 5 分）
市数据管理局提供的粤智助政府服务自助机平台设备列表清单显示，市数据管理局已部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机，覆盖全市行政村，实现群众办事不出村。本项目目标完成数量综合得分 5 分。

（2）完成进度。（分值 5 分，得分 5 分）

2022年12月底前（分值5分，得分5分）根据市数据管理局提供的《关于证照联办审批平台正式运行的通知》《关于公布梅州市政务服务大厅第一批“跨省通办”“跨城通办”事项清单的公告》、项目验收报告、服务上线申请书、事项办件量清单可得：

①480件“一件事”主题集成服务事项已上线并验收合格，在此基础上，40个“一件事”主题集成服务事项也已上线16个“一件事”主题集成服务事项，得分=1.8*100%=1.8分；

²40 个“一件事”主题集成服务事项，每个事项涵盖 8 个县区领域，合计 320 件“一件事”主题集成服务事项。

②粤智助一体机已在规定时间内全部部署，得分 $=1.6*100\%=1.6$ 分；

③跨省通办省内通办服务事项已上线，市数据管理局在梅州市政务服务大厅二楼七号窗口开设了“跨省/跨市通办”专窗，为群众提供异地办理业务，得分 $=1.6*100\%=1.6$ 分。

本项指标综合得5分。

（3）完成质量。（分值5分，得分4.2分）

功能实现率（分值2.5分，得分2.5分）市数据管理局提供的《关于证照联办审批平台正式运行的通知》《关于公布梅州市政务服务大厅第一批“跨省通办”“跨城通办”事项清单的公告》、项目验收报告、服务上线申请书、事项办件量清单显示：

①480件“一件事”主题集成服务事项已上线并验收合格，在此基础上，40个“一件事”主题集成服务事项也已上线16个“一件事”主题集成服务事项，功能实现率为100%，得分 $=0.9*100\%=0.9$ 分；

②跨省通办省内通办服务事项已上线，市数据管理局在梅州市政务服务大厅二楼七号窗口开设了“跨省/跨市通办”专窗，为群众提供异地办理业务，功能实现率为100%，得分 $=0.8*100\%=0.8$ 分；

③“粤智助”政府服务一体机已在规定时间内全部部署，覆盖全市行政村，实现群众办事不出村，功能实现率为100%，得分=0.8*100%=0.8分。

本项指标综合得2.5分。

故障解决率（分值2.5分，得分1.7分）市数据管理局提供的项目会议纪要材料显示：

①“一件事”主题集成服务事项存在问题，已调整修复，得分=0.9*100%=0.9分；

②跨省通办省内通办服务事项上线后运行稳定，无故障，得分=0.8*100%=0.8分；

“粤智助”政府服务一体机服务事项无故障解决率相关材料，无法论证故障解决情况。得分=0.8*0%=0分。

本项指标得1.7分。

（四）效益分析

该指标分值30分，下设效果性、公平性两个二级指标。

1.效果性。（分值25分，得分19.5分）

效果性主要考评经济效益、社会效益、生态效益、可持续发展。

（1）经济效益。（分值10分，得分8分）

整合项目建设，降低投资成本（分值5分，得分4分）

项目实施响应中央建设节约型社会的号召，采用业务协同、信息共享的建设思路，有助于避免重复建设，避免各单位建

设导致的重复投入，减少信息采集、信息维护等大量经费和人力投入，整合项目建设，降低了投资成本。本项指标综合得 4 分。

获得较大经济效益（分值5分，得分4分）项目实施利用数字政府云平台资源，建设全省统一的大数据支撑平台，大大提高了IT基础设施的利用率，突破成本或时间的限制，极大地降低电子政务的总成本，获得较大的经济效益，促进节能减排，有利于加快广东数字政府改革建设步伐。本项指标综合得4分。

（2）社会效益。（分值 10 分，得分 7.5 分）

提升政府社会形象（分值 5 分，得分 4 分）通过政务服务能力提升建设，将进一步加快挖掘数据价值利用，推进政务信息使用，加快政府职能转换升级，提升政府对内的管理效能和对外的服务水平，打造人民满意的服务型政府，有效提升政府公信力和社会形象。本项指标综合得 4 分。

提高人民办事效率（分值 5 分，得分 3.5 分）市数据管理局提供的一件事办件量清单、粤智助办件量清单、跨省通办省内通办办件量清单显示，一件事办件量为 194 件，粤智助办件量为 479.79 万件，跨省通办省内通办办件量为 12 件。通过市县两级事项精细化梳理及全流程电子化应用实现企业群众办事“少填、少报、少跑、快办”，进一步提升梅州

市一体化政务服务能力和办事人获得感，提高人民办事效率。本项指标综合得 3.5 分。

(3) 可持续发展效益。（分值 5 分，得分 4 分）

推动平台持续运营（分值 5 分，得分 4 分）在标准化、规范化的原则下开展服务事项优化工作，建立服务事项与数据资源、电子证照等的关系模型，提升数据结构化程度，进一步打破区域间、部门间的数据壁垒，通过深化多种形式的政务服务专题应用，推动数据共享、政务服务平台的推广应用和持续运营。本项指标综合得 4 分。

2.公平性。（分值 5 分，得分 5 分）

服务对象满意度（分值 5 分，得分 5 分）项目单位共回收有效服务满意度调查问卷 106 份。根据问卷调查结果，96 位群众对该项目表示很满意，占 90.57%；9 位群众表示满意，占 8.49%；1 位群众表示一般，占 0.94%。服务对象满意度评分标准为：表示满意的服务对象数/项目覆盖范围内接受调查的对象总数 $\times 5 = (96 + 9) / 106 \times 5 = 5$ 。

四、主要绩效

（一）实现人民在就医、求学、养老、户籍等业务事项跨省通办、省内通办

1.更新“跨域通办”事项清单。根据《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》（国办发〔2020〕35 号）要求，对 140 项《全国高频政务服务“跨省通办”事

项清单》进行摸底，梳理确认了梅州市 100 项“跨域通办”事项清单（2022 版）。根据梅州市与福建龙岩、江西赣州的跨省通办协议，梅州市实现了梅州-龙岩、梅州-赣州 100 项事项“跨省通办”。

2.扩大省内通办、跨省通办范围。在与广州、珠海等 14 个地市签订协议的基础上，2022 年 11 月与惠州市、河源市和江西省鹰潭市沟通一致，拟签订梅州-惠州、梅州-河源和梅州-鹰潭跨域通办协议，将梅州市省内通办城市扩大到 16 个，跨省通办城市将扩大到 3 个；并在原有梅州在广州可办的 86 项通办事项的基础上，将梅州在广州可办事项清单扩大至 156 项。

（二）实现人民在教育、民政、企业服务等领域事项秒批秒办

梅州市已完成 480 件“一件事”主题集成服务的工作任务，在此基础上，另行推进 40 个“一件事”主题集成服务，并在各县（市、区）进行推广。目前针对 40 个“一件事”主题集成服务，市政务数据管理局报请市政府印发《梅州市“一件事”主题集成服务改革工作实施方案》，在各县（市、区）落地实施 40 个“一件事”主体集成服务。

（三）实现人民“就近办、自助办、一次办成”，办事不出村

梅州市已在 2022 年 1 月 10 日提前完成部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机任务，在全市行政村全覆盖，实现基层群众办事“就近办、自助办、一次办成”。根据省政数局《“粤智助”建设运营和运营周报（10 月 26 日-30 日）》通报，梅州市粤智助乡村累计万人业务量排全省第 4 名，服务群众人数占比排全省第 7 名。

五、存在问题

（一）绩效目标及绩效指标设置不一致

一是绩效目标设置方面，二级项目绩效目标导入表的总体绩效目标设置为：①2022 年底完成粤省事码、无证明城市支撑、全程电子化应用深化再造（全市通办、跨省通办、跨域通办、精品一件事），年底前投入使用；②按照“统一规划、分步实施、夯实基础、突出重点”的建设思路，推进市、县、镇、村四级政务服务平台的规范化、标准化、集约化建设；③坚持“用户思维”，全面梳理制约政务服务全市通办、全流程网办、“一件事”联办的各项关键办事环节，利用信息化技术和数字化成果对业务流程进行分析梳理、优化再造，实现政务服务“四少一快”，项目绩效自评报告和项目绩效自评信息评分表总体绩效目标设置为：2022 年底前完成 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”、在全市推出 160 件“一

件事”主题集成服务和部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机，总体绩效目标内容不一致。

二是绩效指标设置方面，二级项目绩效目标指标导入表的数量指标设置为：系统开发数量，社会效益设置为：系统正常运行率，项目绩效自评报告和项目绩效自评信息评分表数量指标设置为：①100 项高频事项“跨省通办、省内通办”；②160 件“一件事”主题集成服务；③2327 台“粤智助”政府服务一体机。社会效益设置为：①实现群众在就医、求学、养老、户籍等业务事项通办；②实现群众在教育、民政、企业服务等领域事项秒批秒办；③实现群众办事不出村，数量指标与社会效益设置不一致。

（二）社会效益有待增强，办事效率有待提高

一是市数据管理局在全市推出 480 件“一件事”主题集成服务和 40 个“一件事”主题集成服务，该服务办件量为 194 件，办件率为 24.25%。

二是市数据管理局完成群众就医、求学、养老、户籍业务等 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”，该事项办件量为 12 件，办件率为 12%。人民参与积极性不高，社会效益有待增强，办事效率有待提高。

六、相关建议

（一）强化绩效目标及绩效指标设置统一性

一是加强指导。分层次、有针对性地对单位相关人员进行专题培训和政策性宣传解读，树立绩效目标及绩效指标理念，提升设置意识，强化绩效目标管理，进一步推动绩效管理提质增效。

二是跟进检查。明确责任和检查机制，跟进绩效目标及绩效指标设置工作，检查二级项目绩效目标导入表的绩效目标及绩效指标与项目绩效自评报告和项目绩效自评信息评分表的绩效目标及绩效指标设置是否一致，强化绩效目标及绩效指标设置统一性。

（二）增强社会效益，提高办事效率

做好宣传推广工作。采用“线下+线上”双融合多渠道方式开展宣传。

一是线下方面，向群众发放宣传手册，利用网点LED显示屏、电子海报机等渠道播放宣传视频，用动漫人物的形式、通俗易懂的语言、生动活泼的画面，吸引前来办事的群众观看学习了解“网上办”知识；定期组织开展网办事项操作专题业务讲座、活动，现场解答群众在政务服务平台系统操作中存在的堵点、难点问题，有效提升群众网上办理知晓率和使用率。

二是线上方面，线上发布电子海报，在朋友圈、微信公众号等新媒体上同步宣传，增加服务参与人次，增强项目社会效益，提高人民办事效率。

附件：1.绩效评价工作开展情况

2.梅州市财政支出项目重点绩效评价指标评分表

3.服务对象满意度调查结果

深圳佳评绩效评价咨询有限公司

2023 年 10 月

附件 1：绩效评价工作开展情况

一、绩效评价目的

通过开展本次绩效评价工作，检验市数据管理局大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目使用的绩效目标实现程度，衡量财政资金的支出效益，及时总结经验，分析存在的问题及原因，切实采取相应措施进一步改进和加强专项资金的管理，从而建立健全激励和约束机制，切实提高资金使用效益。

二、评价范围及对象

本次绩效评价对象为大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目。本次绩效评价截止日期为 2022 年 12 月 31 日。因需覆盖项目全周期预算，评价项目的时间范围主要是 2022 年 1 月 1 日~2022 年 12 月 31 日。其中：项目资金预算为 450 万元。具体评价范围为：项目决策、项目管理、项目产出、项目效果四方面内容，其中关注“实现群众就医、求学、养老、户籍业务等 100 项高频事项‘跨省通办、省内通办’”“在全市推出 160 件‘一件事’主题集成服务，在教育、民政、企业服务等领域推出高频事项秒批秒办”“部署 2327 台‘粤智助’政府服务一体机，在全市行政村全覆盖，实现群众办事不出村”“2022 年 12 月底前”“功能实现率”“故障解决率”共 6 个个性化绩效指标的完成情况。

三、绩效评价框架

（一）评价依据

1.《中华人民共和国预算法》以及其他相关法律法规和规章制度；

2.《中共梅州市委梅州市人民政府印发〈关于全面实施预算绩效管理的实施意见〉的通知》（梅市明电〔2019〕229号）；

3.《项目支出绩效评价管理办法》（财预〔2020〕10号）；

4.《梅州市财政局关于做好2023年市级财政重点绩效评价工作的通知》（梅市财评〔2023〕5号）；

5.项目单位提供的项目立项依据文件、资金使用明细财务资料、过程监督管理文件、绩效完成佐证材料、绩效评价自评报告等。

（二）评价原则

1.科学、规范、客观、公正原则。严格执行财政部门规定的评价程序，以项目实际情况为主，按照科学可行的评价操作方案和统一的标准，准确、全面、系统地评价资金和项目的绩效情况。

2.经济性、效率性、效益性原则。即把财政支出行为及其过程的实际情况，通过对其经济性、效率性、效益性的比较和评价分析，判断支出的行为过程和执行的业绩、效果优劣。

3.定量分析和定性分析相结合的原则。定量分析建立在财政支出项目的资金投入和资金执行后的绩效上，主要通过对项目绩效量化指标的统计分析进行评价。定性分析主要是根据绩效评价材料及有关信息数据，结合评价组评价意见，全面、合理、准确地评价支出的实际绩效。

4.绩效相关原则。绩效评价能够针对 2022 年度大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目进一步推进 2023 年度该项目管理、资金使用及其产出绩效进行，评价结果能够清晰反映支出和产出绩效之间的对应关系。

5.注重实效原则。绩效评价要立足为提高梅州市政务服务数据管理局进一步推进 2023 年度大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目整体水平和资金使用效益服务，发挥引导作用。

（三）评价指标体系

根据绩效评价工作相关管理办法，结合项目资金支出特点及资金使用的具体方向，确定评价内容并相应选设指标及权重，形成本次包含 4 个一级指标、8 个二级指标、18 个三级指标、21 个四级指标的评价指标体系。综合评价重点为项目决策、管理、产出、效益四大方面，其权重分别为：决策 15%，管理 25%，产出 30%，效益 30%，详见表 1。本次评价结果分为五个等级：优[90 分～100 分]，良[80 分～89 分]，中[70 分～79 分]，低[60 分～69 分]，差[59 分及以下]。

表 1 绩效评价指标体系

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标	
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)
决策	15	项目 立项	12	论证决策	4	论证充分性	4
				目标设置	6	完整性	2
						合理性	2
						可衡量性	2
				保障措施	2	制度完整性	1
						计划安排合理性	1
		资金 落实	3	资金分配	3	资金分配合理性	3
管理	25	资金 管理	15	资金支付	3	资金支出率	3
				支出规范性	12	支出规范性	12
		事项 管理	10	实施程序	5	程序规范性	5
				管理情况	5	监管有效性	5
产出	30	经济 性	5	预算控制	2	预算控制	2
				成本控制	3	成本节约 (成本指标)	3
		效率 性	25	完成数量	15	实现群众就医、求 学、养老、户籍业 务等 100 项高频 事项“跨省通办、 省内通办”	5
						在全市推出 160 件“一件事”主题 集成服务,在教育、 民政、企业服务等 领域推出高频事项 秒批秒办	5

一级指标		二级指标		三级指标		四级指标	
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)
						部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机，在全市行政村全覆盖，实现群众办事不出村	5
				完成进度	5	2022 年 12 月底前	5
				完成质量	5	功能实现率	2.5
						故障解决率	2.5
效益	30	效果性	25	经济效益	10	整合项目建设，降低投资成本	5
						获得较大经济效益	5
				社会效益	10	提升政府社会形象	5
						提高人民办事效率	5
				可持续发展效益	5	推动平台持续运营	5
		公平性	5	满意度	5	服务对象满意度	5

（四）评价方法

针对本次绩效评价，评价组主要采用以下四种绩效评价方法相结合的方式对项目材料数据进行分析：

一是成本效益分析法，该方法是将项目一定时期内的支出与效益进行对比分析以评价绩效目标实现程度；

二是最低成本法，该方法是对效益确定却不易计量的多个同类对象的实施成本进行比较以此评价绩效目标实现程度；

三是目标结果比较法，通过对项目预期绩效目标与最终实施效果、历史与当期情况、不同部门和地区同类支出的比较，综合分析绩效目标实现程度；

四是因素分析法，通过综合分析影响绩效目标实现、实施效果的内外因素评价绩效目标实现程度。

（五）评价标准

本次绩效评价主要采用以下三种绩效评价标准对绩效指标完成情况进行比较：

一是计划标准，以项目单位预先制定的目标、计划、预算、定额等作为评价标准。

二是行业标准，主要参照国家公布的行业指标数据制定的评价标准。

三是历史标准，参照历史数据制定的评价标准，为体现绩效改进的原则，在可实现的条件下确定相对较高的评价标准。

四、绩效评价实施过程

（一）前期准备

我方组织 5 名成员成立评价工作组，对梅州市政务服务数据管理局开展 2022 年度大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目现场评价工作。

1.评价组对主管部门和各县（市）提交的项目绩效自评资料进行收集、分类整理，并对自评材料的有关内容进行审核，重点对《项目绩效自评信息指标评分表》的填报信息的准确性、完整性及相应佐证材料的有效性进行审核，并将审核过程中发现的问题、审核意见记录清楚，为开展现场评价提供情况参考。

2.评价组审核被评价单位前期所提供的资料后，列出需补充的资料清单给被评价单位进行补充。

3.研究制定绩效评价工作方案。

（二）现场评价

现场评价主要采取实地考察、材料核实和询问答辩等方式，对评价范围资金使用情况（包括自评材料反映信息的真实性、准确性、全面性等）进行深入具体、独立客观的了解与核实。

1.实地考察。根据绩效评价有关规定和现场核查实际操作规程，现场评价工作采取选点抽样实地考察的方法。评价组与梅州市政务服务数据管理局代表抽查部分现场核查，并到项目完工地点进行查看。实地考察情况如下图 1、图 2、图 3。

2.材料核实。评价组收集补充材料，审核相关材料、拨款和支出凭证等，对各项数据和资料的真实性、准确性进行核实。

3.询问答辩。评价组召集项目实施有关单位代表参加询问答辩会。由市主管部门对专项资金实施情况作汇报，评价组就汇报内容及佐证材料进行询问，有关单位代表就评价组的询问进行了现场答复，对个别问题进行了会后补充材料书面答复。

4.结合检查情况，评价组将对项目进行问卷调查，按接受实地调查的群体 10%比例，进行项目的满意度问卷调查。

图 1



图 2



图 3



（三）综合分析评价

评价组对采集的评价相关基础数据资料进行整理汇总，结合现场评价等情况，对项目资金的落实、组织实施、效果等情况进行多角度、全方位地了解分析项目实施的效果等情况进行全面分析，并采用项目预定目标与实施效果比较分析等方法进行综合评价，形成初步评价意见。

（四）评价报告征求意见

绩效评价报告初稿完成后，征求被评价单位的意见，根据反馈的有效意见对评价报告进行修改。

（五）出具评价报告

综合分析并形成最终结论，出具绩效评价报告。

五、本次评价组成员

我方成立了由5人组成的评价工作组。其中：中国注册会计师2人， 相关绩效评价人员3人。

附件 2：梅州市财政支出项目重点绩效评价指标评分表

梅州市财政支出项目重点绩效评价指标评分表

评价指标								评分标准	评分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)		
决策	15	项目立项	12	论证决策	4	论证充分性	4	具有前期可行性研究报告或摸底调查工作总结等材料的，或经过集体会议协商、并咨询相关专家意见、且有文字材料的得 4 分。如无，则根据实际情况核定分数。	4
				目标设置	6	完整性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的完整性，即是否包含总目标和阶段性目标，是否包括预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标，预期达到的效果性指标，据此核定分数。	2
						合理性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的相关性，即绩效目标是否与资金或项目属性特点、支出内容相关，体现决策意图，同时合乎客观实际，据此核定分数。	1
						可衡量性	2	依据相关基础信息和证据判断目标设置的可衡量性，即绩效目标设置是否有数据支撑、是否有可衡量性的产出和效果指标，据此	1

评价指标								评分标准	评分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)		
								核定分数。	
				保障措施	2	制度完整性	1	依据相关基础信息和证据判断制度完整性和是否具备条件实施，根据实际情况核定分数。	1
						计划安排合理性	1	依据工作进度计划等相关基础信息和证据判断，并根据实际情况核定分数。	1
				资金分配	3	资金分配合理性	3	依据相关信息和证据判断资金分配是否合理，是否有助于实现资金的绩效目标。	3
管理	25	资金管理	15	资金支付	3	资金支出率	3	主要依据“支付额/预算额度*100*指标权重”计算核定得分，同时综合考虑工作进度，以及是否垫资或履行支付手续而影响支出率等因素适当调整最后得分。	3
				支出规范性	12	支出规范性	12	1.预算执行规范性 2 分，按规定履行调整报批手续或未发生调整的，且按事项完成进度支付资金的得满分，否则酌情扣分。2.事项支出的合规性 2 分，资金管理、费用标准、支付符合有关制度	12

评价指标								评分标准	评分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)		
								规定的得满分，超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的，视情节严重情况扣分，直至扣到 0 分。3.会计核算规范性 2 分，规范执行会计核算制度得满分，未按规定设专账核算，或支出凭证不符合规定，或其他核算不规范的，视具体情况扣分。	
		事项管理	10	实施程序	5	程序规范性	5	项目或方案按规定程序实施，包括项目或方案调整按规定履行报批手续，项目招投标、建设、验收等或方案实施严格执行相关制度规定的，得满分，否则酌情扣分。	5
				管理情况	5	监管有效性	5	1.资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制，且执行情况良好得 2 分，具体根据所提供的信息证据作出判断并核定分数。2.具体根据所提供的信息证据作出判断，如各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得 2 分；否则，视情况扣分。	5

评价指标								评分标准	评分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)		
产出	30	经济性	5	预算控制	2	预算控制	2	在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下，实际支出未超过预算计划的，得满分；实际支出超过预算的，或者支出未能保障事项相应完成进度的，酌情扣分。	2
				成本控制	3	成本节约 (成本指标)	3	在项目按照预算完成的前提下，与同类项目或市场价格比较，项目实施的成本（包括工程造价、物品采购单价、人员经费等）属于合理范围的（如与同类项目或市场价格大致相符的）得满分；成本不合理的（如明显高于或低于同类项目或市场价格的）酌情扣分。	3
		效率性	25	完成数量	15	实现群众就医、求学、养老、户籍业务等 100 项高频事项“跨省通	5	数量指标：反映预期提供的公共产品或服务数量，应根据项目活动设定相应的指标内容。数量指标应突出重点，力求以较少的指标涵盖体现主要工作内容。如“培训学员人数”“中药材规模种植面积”等； 时效指标：反映预期提供的公共产品或服务的及时程度和效率情况。设置时效指标，需确定整体完成时间。对于有时限完成要求、	5

评价指标								评分标准	评分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)		
						办、省内通办”		关键性时间节点明确的项目，还需要分解设置约束性时效指标；对于内容相对较多并且复杂的项目，可根据工作开展周期或频次设定相应指标，如“工程按时完工率”“助学金发放周期”等；质量指标：反映预期提供的公共产品或服务达到的标准和水平，原则上工程基建类、信息化建设类等有明确质量标准的项目应设置质量指标，如“设备故障率”“项目竣工验收合格率”等。涉及多个四级指标时，单位填报时可在“数量指标”“质量指标”等栏增加几行进行指标完整性填报。单位能根据项目相关方案要求设置相应且完整的个数化指标名称，同时实际完成数量不低于方案中设置的目标数量的得满分，否则酌情扣分。第三方机构在评价时可根据项目性质从最有利衡量项目绩效的角度合理对“数量”“进度”“质量”设置相应的权重进行计分，各指标权重不能固化。权重的设置理由需在报告中进行必要的说明。	5
						在全市推出160件“一件事”主题集成服务，在教育、民政、企业服务等领域推出高频事项秒批秒办	5		

评价指标								评分标准	评分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)		
						部署 2327 台“粤智助” 政府服务一 体机，在全 市行政村全 覆盖，实现 群众办事不 出村	5		5
				完成进度	5	2022 年 12 月底前	5		5
				完成质量	5	功能实现率	2.5		2.5
						故障解决率	2.5		1.7

评价指标								评分标准	评分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)		
效益	30	效果性	25	经济效益	10	整合项目建 设，降低投 资成本	5	经济效益指标：反映项目实施后相关产出对经济效益带来的影响和效果，包括相关产出在当年及以后若干年持续形成的经济效益，以及自身创造的直接经济效益和引领行业带来的间接经济效益。如“促进农民增收率或增收额”“采用先进技术带来的实际收入增长率”等； 社会效益指标：反映相关产出对社会发展带来的影响和效果，用于体现项目实施当年及以后若干年在提升治理水平、落实国家政策、推动行业发展、服务民生大众、维持社会稳定、维护社会公平正义、提高履职或服务效率等方面的效益。如“带动就业增长率”“安全生产事故下降率”等；生态效益指标：反映相关产出对自然生态环境带来的影响和效果，即对生产、生活和环境条件产生的有益影响和有利效果，如“水电能源节约率”“空气质量优良率”等； 可持续影响指标：项目实施后在当年及以后若干年持续形成影	4
						获得较大经 济效益	5		4
				社会效益	10	提升政府社 会形象	5		4
						提高人民办 事效率	5		3.5
				可持续发展效益	5	推动平台持 续运营	5		4

评价指标								评分标准	评分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)		
								响，如“项目持续发挥作用的期限”“对本行业未来可持续发展的影响”等。 涉及多个四级指标时，单位填报时可在相关“个性指标”增加几行进行指标完整性填报。对指标内容应尽可能通过科学合理的方式予以货币化等量化反映，其中可量化的用数值描述，不可量化的以定性描述。单位在报送的项目绩效指标表中能根据项目相关方案要求设置相应且完整的个数化指标名称以及与项目相匹配指标值，且实际值不低于目标值的得满分，否则酌情扣分。第三方机构在评价时可根据项目性质从最有利衡量项目绩效的角度合理对“经济效益”“社会效益”“生态效益”“可持续影响”设置相应的权重进行计分，各指标权重不能固化，权重的设置理由需在报告中进行必要的说明。	
		公平性	5	满意度	5	群众满意度	5	表示满意的服务对象数/项目覆盖范围内接受调查的对象总数*指标分值。第三方机构在评价时对有明确服务对象的项目应制作	5

评价指标								评分标准	评分
一级指标		二级指标		三级指标		四级指标			
名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)	名称	权重 (%)		
								调查表随机抽取 10 个以上的个体进行调查。调查结果作为评分的佐证材料保存。相关调查表应有接受调查人员的姓名、联系方式等。	
合计：									91.7
评价：									优

附件 3：服务对象满意度调查结果

本次满意度调查结果由市数据管理局牵头，各县数据管理局组织开展。满意度调查问卷共收回106份问卷，有效问卷106份。调查对象为梅江区（46人）、梅县区（30人）、蕉岭县（30人）3个县的市民受众。

序号	问题	选项	选项个数	选项占比
1	您的姓名	填空题		
2	您所在的县区是	梅江区	46	43.4%
		梅县区	30	28.3%
		蕉岭县	30	28.3%
3	实施项目建设的必要性，您觉得	很有必要	102	96.23%
		无所谓	4	3.77%
		没必要	0	0%
4	项目实施对实现企业群众办事“少填、少报、少跑、快办”，提高办事效率方面的效果，您觉得	很好	101	95.28%
		好	4	3.77%
		一般	1	0.95%
		差	0	0%
5	项目实施对打造人民满意的服务型政府，提升政府公信力和形象方面的效果，您觉得	很好	99	93.4%
		好	6	5.66%
		一般	1	0.94%
		差	0	0%
6	项目实施对提高 IT 基础设施的利用率，降低电子政务的总成本方面的效果，您觉得	很好	97	91.51%
		好	8	7.55%
		一般	1	0.94%
		差	0	0%
7	项目实施对减少经费、人力以及各单位建设的投入，节约资金方面的效果，您觉得	很好	97	91.51%
		好	7	6.6%
		一般	2	1.89%
		差	0	0%
8	您认为该项目是否能够持续运营，实现其社会效益	是	105	99.06%
		否	1	0.94%

序号	问题	选项	选项个数	选项占比
9	综合前 6 项调查，您对项目实施的总体满意度是	很满意	96	90.57%
		满意	9	8.49%
		一般	1	0.94%
		不满意	0	0%