**湖南源涛联合会计师事务所（普通合伙）报告书**

地址：湖南省常德市津市市车胤大道1229号（原科技局办公楼）

电话：0736-4207638

 湘源涛绩评字[2021]004号

关于2019—2020年度津市市办事服务平台（人脸识别）专项经费的绩效评价报告

为加强政府预算绩效管理，促进财政资金使用的科学化、合理化和精细化，根据中共湖南省委办公厅、湖南省人民政府办公厅《关于全面实施预算绩效管理的意见》（湘办发[2019]10号）等文件，受津市市财政局委托，湖南源涛联合会计师事务所（以下简称“我所”）于2021年7月28日至2021年8月17日，对2019—2020年度津市市办事服务平台（人脸识别）专项经费进行了绩效评价，现将评价结果报告如下。

一、项目基本情况

（一）项目概况

1、项目背景

津市市办事服务平台（人脸识别）专项经费（以下简称“本项目”）是指为扎实推进“放管服”改革落实到基层，方便群众就近办理政务服务下沉事项，结合基层办事需要，由津市市财政预算专项资金搭建津市市办事服务平台人脸识别系统、手机刷脸办事系统等，实现在一个平台内对所有政策允许事项的查询及办理，并同时逐步搭建本地化数据存储系统，实现“一人一证一库”。本项目的组织实施单位为津市市行政审批服务局（以下简称“市行政审批局”），具体负责政务服务平台人脸识别项目建设的组织实施工作。

2、项目主要内容及实施情况

本项目建设主要内容为津市市政务大厅、乡镇（街道）及村（社区）办事服务平台人脸识别项目的硬件设备和软件系统的采购和安装。

2020年4月，市行政审批局通过招标方式确定津市市蓝威信息技术有限公司为项目承建方，提供项目所需设备及安装调试、完成定制系统开发等；本项目后续运维管理由市行政审批局向津市市智慧城市信息技术有限公司购买服务。

3、项目资金投入和使用情况

2019年12月，经津市市政府领导签批，同意市本级财政安排资金150万元用于本项目的建设实施。2020年5月，本项目建设实施完毕，市财政局对本项目实际安排资金146.25万元，实际资金支出146.25万元。

（二）项目绩效目标

1、项目绩效总目标

本项目绩效的总体目标，是扎实推进“放管服”改革落实到基层，方便群众就近办理政务服务下沉事项，优化办事流程，方便人民群众，让群众少跑路。实现政务服务科学化、信息化、规范化、高效化的目标，提高市行政审批局的行政效能、综合管理水平、政府公信力、透明度及人民群众满意度。

2、项目具体绩效目标

市行政审批局按照项目总目标要求，计划实现以下具体绩效目标：

（1）产出指标

①产出数量、完成时间及成本控制目标

2020年5月底前，在市政务大厅、9个镇（街）、76个村（社区）完成办事服务平台（人脸识别）建设，并升级软件系统。具体产出数量、完成时间和成本控制目标情况见下表：

项目计划产出情况表

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 序号 | 建设和采购内容 | 数量（台、套） | 完成时间 | 成本控制目标（≤万元） | 备注 |
| 1 | 便民服务查询平台4.0定制开发 | 1 | 2020年5月底前 | 29.680 | 　 |
| 2 | 便民查询平台5.0定制开发 | 1 | 2020年5月底前 | 51.658 | 　 |
| 3 | 系统服务器 | 2 | 2020年5月底前 | 8.400 | 　 |
| 4 | 人脸识别面板机 | 80 | 2020年5月底前 | 32.000 | 　 |
| 5 | 管理与识别服务器 | 1 | 2020年5月底前 | 8.000 | 　 |
| 6 | 识别服务器 | 1 | 2020年5月底前 | 7.000 | 　 |
| 7 | 窗口互动平板 | 10 | 2020年5月底前 | 2.750 | 　 |
| 8 | 政务自助服务一体机 | 1 | 2020年5月底前 | 9.500 | 　 |
| 合计 | 　 | 　 | 　 | 148.988 | 　 |

上表中，成本控制目标148.988万元，系中标单位的中标合同价款。

②产出质量

项目建设设施、设备验收合格率为100%，系统功能具备良好的安全性和稳定性。

（2）效益指标

①社会效益

本项目主要体现为社会效益，目标为打通政务服务“最后一公里”，实现基层公共服务设置“一门式”服务窗口，提供“一站式”服务，提高政务服务工作效率，方便群众办事的目标。

②可持续性影响

适应现代数据化社会发展和人民群众的需要，不断提升政务服务水平，提升人民群众获得感、幸福感，促进社会经济持续稳定快速发展。

（3）满意度指标

包括服务对象在内的社会公众对本项目的满意度在95%以上。

二、绩效评价工作情况

（一）评价的目的

通过绩效评价，全面了解项目实施及管理过程，评价产出及效益的实现程度，总结经验，发现存在的问题和不足，提出改进完善建议，对项目后续管理、运行和维护提供参考依据，提高财政资金的使用效益。

（二）评价的原则和方法

1、评价原则

本次评价遵循的原则是，科学公正，统筹兼顾，激励约束，公开透明。

2、评价方法

根据本项目的特点，本次评价采用的主要方法是比较法和公众评判法。

①比较法。运用项目预算批复、专项资金绩效目标资料、招投标资料、项目预算评审报告和结算评审报告等，对比项目实际情况，找出差距和不足，对评价体系的各项指标进行分析和评价。

②公众评判法。通过网上社会公众满意度问卷调查和分析，对本项目产生的工作和社会效果进行评判，以评价绩效目标的实现程度。

（三）评价标准

对本项目的绩效评价，其标准主要是计划指标，即项目申报和招标文件中所确定的产出、效益和满意度指标。

（四）评价指标体系

评价指标体系以财政部《项目支出绩效评价管理办法》（财预[2020]10号）为基准进行设置。

（五）评价工作过程

我所根据市财政局的委托要求，结合项目实际情况制定了绩效评价实施方案，成立了绩效评价小组，到市行政审批局和部分社区进行了现场评价。采取听取情况介绍、查阅收集相关资料、审查账簿凭证，对社会公众、服务对象等通过网上发送满意度调查问卷进行调查等方式，对本专项进行了分析和评价，并与市行政审批局沟通交流，形成本项目绩效评价报告。

三、综合评价情况及评价结论

经综合评价，本项目绩效评价得分89分，总体绩效评价结果为“良”。

评分说明详细情况见附件1：《2019—2020年度津市市办事服务平台（人脸识别）专项经费财政支出绩效评价指标评分表》。

四、绩效评价指标完成情况

（一）项目决策情况

1、项目立项情况

本项目立项的主要依据包括：

（1）《湖南省深化“放管服”改革转变政府职能重点任务分工方案》（湘政办发［2019]1号）；

（2）《关于全面推行“马上办网上办就近办一次办”改革深入推进审批服务便民化实施方案》（湘政办发［2018]50号）。

2、项目绩效目标情况

本项目立项、批复和建设期间，市行政审批局未进行规范完整的绩效目标申报。2021年4月15日，市行政审批局依据本项目的招标文件，归纳梳理补报了本项目绩效目标申报表。

3、资金投入情况

2019年12月，市行政审批局申报本项目资金152万元，市政府领导审批同意安排项目资金150万元。2020年2月，市财政投资评审中心预算评审确定本项目投资预算支出149.25万元。2020年4月，本项目承建单位中标合同金额148.99万元。2020年6月，市财政投资评审中心确认本项目结算价款146.25万元。据此，市财政于2020年6月安排项目资金146.25万元。

（二）项目执行过程情况

1、项目资金使用情况

（1）项目资金到位率

2020年6月5日，市财政预算指标实际下达到位146.25万元，到位率100%。

（2）预算执行率

2020年，市行政审局实际使用预算资金146.25万元，预算项目资金支出率100%。

（3）资金使用合规性

经审核，我们认为市行政审批局对本项目的经费管理比较严格，使用比较规范。

①资金管理制度健全

为严肃财经纪律，提高专项资金财务管理水平和资金使用效益，加强财务管理，市行政审批局根据有关规定，结合本单位具体情况，制定了《津市市行政审批服务局专项资金管理制度》，对本项目资金的计划安排、专户管理、使用流程、事后监督等都做出了比较明确的规定。

②资金使用规范

从核算的支出凭证来看，本项目的资金使用，基本按照《会计法》和本单位制定管理制度进行监督和控制，支出凭据合规，支付手续完备，审核、签批手续齐全，符合专款专用的相关规定。

2、项目组织实施情况

（1）项目管理制度建设

根据《湖南省信息化条例》、《湖南省政府购买服务管理实施办法（暂行）》（湘财宗［2017]42号）和《常德市信息化工程建设管理办法》等规定，结合津市市的实际情况，市行政审批局制定了《津市市智慧城市建设管理办法（试行）》，建立了智慧城市建设项目的组织实施和监管的基本框架体系。

（2）项目组织管理

依据《津市市智慧城市建设管理办法》，市行政审批局分三个阶段推进项目建设工作，保证了本项目建设任务的按计划顺利完成：

①制定方案阶段（2019年11月－2019年12月）。根据湖南省人民政府办公厅关于《湖南省深化“放管服”改革转变政府职能重点任务分工方案》（湘政办发［2019]1号）、《关于全面推行“马上办网上办就近办一次办”改革深入推进审批服务便民化实施方案》（湘政办发［2018]50号）等文件精神，按照津市市委、市政府提出的打造“全省领先、全国一流”的政务服务环境的要求，针对基层老百姓办事不方便、不便捷，深入基层了解干部办事情况及群众需求，制定了项目建设的可行性方案，力求通过本项目的建设实施，实现不断提升基层政务服务治理水平，提高群众的幸福感、获得感的目标。

②项目实施阶段（2020年4月－2020年5月）。一是按照国家项目建设的政策规定和项目建设实施管理办法的要求，严格执行《招标投标法》，规范择项目承建单位；二是督促承建单位按计划进度实施完成办事服务平台的人脸识别系统、手机刷脸办系统、窗口互动平板、政务自助服务一体机、管理和识别服务器等建设内容，确保了按计划精度完成建设任务。

③试运行阶段（2020年5月）。采用试运行与操作培训相结合的方式，在试运行期间进行了全面、系统的培训工作，并全面检验了项目建设成果。对于试运行发现的问题，及时责成承建单位予以调整和优化，进一步完善了项目建设内容。通过实际运行对系统功能与性能的全面考核和检验，基本确认了系统运行中具有较好的整体稳定性和可靠性。

（三）项目主要绩效

1、产出

（1）项目产出数量、时效及质量

①截至2020年5月，全面完成了津市市政务大厅、9个镇（街）以及76个村（社区）办事服务平台（人脸识别）项目的硬件设备和软件系统的采购和安装，有效提升了政务服务水平，方便了人民群众，基本完成了本项目的工作任务。

②从本项目建设实施配置的平台系统和设备清单来看，与中标合同所约定品牌和制造商相符。从系统试运行测试、近一年的正式上线运行，以及社会公众满意度调查结果情况来看，本项目功能符合建设规划要求，且运行基本稳定。

（2）产出成本

本项目建设实施成本总额146.25万元，比控制目标148.988万元减少2.738万元，减少幅度1.84%。实际成本构成如下：

①便民服务查询平台4.0定制开发，支出29.68万元；

②便民查询平台5.0定制开发，支出51.66万元；

③采购服务器2台，支出5.66万元；

④采购人脸识别面板机80台，支出32万元；

⑤采购管理与识别服务器1台，支出8万元；

⑥采购识别服务器1台，支出7万元；

⑦采购窗口互动平板10台，支出2.75万元；

⑧采购政务自助服务一体机1台，支出9.5万元。

2、效益

（1）社会效益

①升级优化了功能，提升了服务水平。通过本项目的实施和不断升级优化，“津市市办事服务平台”已整体升级至5.0版本，在已植入的人脸识别、互动评价等功能的基础上，新增了智能机器人自助办理、身份证照片的抓取打印和电子签字板录入等功能，实现了将业务申请表和数据比对表纳入系统，通过直接刷脸即可完成基础数据的录入和数据比对的自动抓取，变“多网查询”为“一网通办”的目标，极大地提高了服务效率，方便了服务对象。

②强化了基础保障，确保了基层承接。在已有设施设备的基础上，为全市9个镇（街）、76个村（社区）办事平台增配了人脸识别仪、寸照打印机和电子签字板等设备，开通了市、镇（街）、村（社区）三级联通的办事服务网络并对每个村（社区）的情况进行了相应的调试，网络带宽已从1G拓展升级为3G,同时，明确专人专岗负责综合窗口的设置与管理、统筹协调政务服务事项等工作，实行“一枚印章管审批（服务）”。截至本次评价结束时止，各村（社区）系统运转正常，办公设备、网速等基本满足各单位日常使用需要。

③明确了下沉事项，精简了办事流程。按照应放尽放、应减尽减、应优尽优、应快尽快原则，分两批梳理下沉与群众息息相关的民生事项共计69项，其中，村（社区）直接办结事项42项，镇（街）办结事项20项，部门办结事项7项。镇（街）、部门办结的27项政务服务审批事项均可在村（社区）一级受理代办，基本实现了群众只需“跑一次”的目标。通过本项目的投入营运，致使69项下沉事项申报资料精简率达72.9%，办理环节优化率达44.3%，办结时限压缩率达88.1%；老年优待证、失业登记证等46项民生事项实现了“即办”或“秒批”。

④建立了工作机制，规范了服务流程。一是制定下发了政务服务工作规范，建立了“首错免查”、“举报必查”、“失职严查”的容错、纠错和查处制度，明确分级录入原则，建立了平台工作和监督管理机制，切实减轻了基层负担。二是制定了服务指南和办事目录，编制了《基层公共服务审批事项下沉清单及办理指南》，将每一个下沉事项的办理流程、所需资料和办结时限等信息，以漫画图册等形式向公众展示。截至本次评价进点时止，69项政务下沉事项办理图册指南已全部发放展示到位。

⑤确立了运维模式，提供了后续保障。市行政审批局通过向津市市智慧城市信息技术有限公司购买服务的方式，对本项目的营运和维护提供技术保障。购买服务的内容包括，津市市智慧城市信息技术有限公司保证常年安排4人以上服务团队专门负责本项目运营维护工作，对市政务大厅工作人员、村（社区）基层工作人员、相关使用设备的技术人员做好终端设备的使用培训；同时根据不同时期的业务开展需要，不定期举行政务下沉业务培训，不断提高政务服务工作人员的业务能力和服务水平。

（2）可持续影响

①通过政府采购的方式，运用最新的网络、平台、大数据等现代信息技术，深化信息共享和业务协同，打通了政务服务“最后一公里”，提高了数据收集、政务服务能力，推进智慧政务深度发展，提升了全市政务服务水平。

②下放权力到与村（社区）党群与政务服务中心，配备相应的设备、人员，推进了所有镇（街）政务服务事项人、事、权逐步实现向党群办公和政务服务大厅办事的“两集中”，推进了平台间功能融合，逐步实现了增加数据跑路、减少群众跑路的目标，提升了群众的获得感和幸福感。

3、满意度

本次评价，通过网上系统调查方式发送《2019—2020年津市市政务服务平台人脸识别系统建设项目专项绩效评价满意度社会调查问卷》，对本项目实施及使用等情况进行了满意度调查。截止2021年8月17日17：30，服务对象等社会公众提交问卷共计210份，总体满意度为90%，对比年度预定≥95%的目标，低5个百分点。

五、主要经验做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验做法

通过本项目的建设实施，基本实现了预期工作目标，其主要主要经验做法如下：

1、项目实施管理程序规范。本项目执行的管理程序主要包括，项目实施计划和方案，质量指标设置，招投标管理，建设实施过程监督，项目结果评估。其中，大部分环节管理程序比较严格且执行基本到位。

2、专项资金管理制度健全。项目资金管理制度包括项目建设资金支出结构，资金使用进度和比例控制，支出申报、审核、监督流程等内容。管理制度较为规范，资金管理和使用执行较为严格。

（二）存在的问题及原因

评价发现，本项目的建设实施，还存在以下问题：

1、绩效目标管理不到位

本项目立项和预算资金申报，市行政审批局未进行规范完整的绩效目标申报。在本项目建设完成并交付使用后，于2021年4月15日，市行政审批局依据本项目的招标文件，归纳梳理补报本项目绩效目标申报表。不符合《湖南省预算绩效目标管理办法》第八条“按照‘谁申请资金，谁编制目标’的原则，绩效目标由预算部门申报预算和项目实施单位申请预算资金时填报”的规定，即本项目“增强预算编制的科学性、合理性、规范性，强化预算支出责任”的资金预算申报原则未能得到体现。

此问题产生的原因是，项目实施单位对预算资金绩效目标管理政策掌握不到位，事前绩效目标规划意识不强。

2、项目管理尚存缺陷

从市行政审批局提供的资料来看，本项目建设完成并交付使用后，未见项目建设过程考核、项目初验、第三方测评、验收结果公示和最终验收意见等规范完整的验收资料和文件，存在项目建设实施质量责任不明确的隐患和风险。

此问题产生的原因是，事后监管意识不强，《津市市智慧城市建设管理办法（试行）》执行不严格。

3、社会效益未达最佳

满意度调查结果显示,本项目投入使用后还存在以下问题：

（1）对偏远村镇、社区的人脸识别系统设备维护、维修不及时，存在影响正常运行的现象。

（2）对本项目操作运行宣传、指导和讲解不够到位，存在部分市民尤其是老年人对自助终端难以自行完成操作的情况。

此问题产生的原因，一是营运维护机制建立不到位，二是面向基层热情、周到的服务意识尚待增强。

4、营运维护机制建立不到位

对于本项目的营运维护，由市行政审批局向津市市智慧城市信息技术有限公司购买服务的方式，对本项目的营运和维护提供技术保障。但存在以下问题：

（1）运维协议未签订。截至本次评价结束时止，市行政审批局虽拟定出台《津市“政府服务平台人脸识别”项目运维管理办法方案》，购买服务计划支出金额5万元/年，但尚未签订规范的服务协议，维修维护范围、工作要求、工作责任等均不明确，未能给系统的正常稳定运行提供可靠保障。

（2）运维记录不规范。市行政审批局提供的部分《设备维护记录》显示，各维修地点（即服务站点）运维记录只填写“故障描述”、“维修情况”和“报修单位（签字）”等内容，均未见“维修人员”签字，提供维修服务的真实性证据不充分。

此问题产生的原因是，规范政府购买服务行为、防范责任风险的意识还不强。

六、建议

1、加强项目绩效管理。制定指向明确、具体细化和合理可行的总体绩效目标和具体绩效目标。确保实现增强预算编制的科学性、合理性、规范性，强化预算支出责任，提高财政资源配置效率和资金使用效益的目标。

2、完善项目验收程序，确实消除项目建设实施质量责任不明确的隐患和风险。

3、建立健全项目运维机制，规范政府购买服务行为，增强运维合同约束意识，确保项目系统运行稳定。

4、增强优质服务意识，创新工作方法，采用形式多样、通俗易懂的宣传模式,加大项目系统功能及其操作、使用的指导和讲解等宣传力度，提高项目办事服务效率，最大限度实现项目资金绩效目标。

附件：

1、2019-2020年度津市市办事服务平台（人脸识别）专项经费绩效评价指标评分表。

2、2019-2020年度津市市办事服务平台（人脸识别）专项经费绩效满意度社会调查问卷汇总结果。

湖南源涛联合会计师事务所（普通合伙）

2021年9月2日

附件1：2019-2020年度津市市办事服务平台（人脸识别）专项经费绩效评价指标评分表

| 一级指标 | 分值 | 二级指标 | 分值 | 三级指标 | 分值 | 评分依据 | 评价标准 | 扣分理由 | 得分 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 项目决策 | 20 | 项目目标 | 4 | 目标内容 | 4 | 绩效目标申报表 | 目标预算与文件规定相符（1分）；目标明确（1分）；目标细化（1分）；目标量化（1分）。 | 项目和预算资金申报，无明晰的绩效目标管理资料，酌情1分。 | 3 |
| 决策过程 | 8 | 决策依据 | 4 | 根据《湖南省深化“放管服”改革转变政府职能重点任务分工方案》（湘政办发［2019]1号）、《关于全面推行“马上办网上办就近办一次办”改革深入推进审批服务便民化实施方案》（湘政办发［2018]50号）等文件立项，由津市市行政审批服务局负责组织实施。 | 符合法律法规（1分）；符合社会发展需要（1分)；符合提升政务服务水平的需要（2分）。 | 决策依据合规。 | 4 |
|  |
| 决策程序 | 4 | 项目符合上述文件规定 | 项目符合申报条件（2分）；申报、批复、调整程序符合相关管理办法（2分）。 | 决策程序合规。 | 4 |  |
|  |
| 资金分配 | 8 | 分配办法 | 3 | 根据需要制定的相关资金管理办法；管理办法中有明确资金分配办法；资金分配因素全面、合理 | 有相应的专项资金管理办法（1分）；资金分配办法健全、规范（1分）；资金分配因素选择全面、合理（1分）。 | 有规范的专项资金管理办法，且执行较为严格。 | 3 |  |
|  |
| 分配结果 | 5 | 资金分配符合相关预算；分配结果公平合理；分配对象合规 | 项目分配符合预算（2分）；资金分配结果合理（2分）；分配对象符合规定（1分）。 | 项目资金分配与计划相符。 | 5 |  |
|  |
| 项目管理 | 25 | 资金到位 | 5 | 到位率 | 3 | 实际到位/计划到位\*100% | 实际到位/计划到位×100%，100%计（3分）；90%-100%计（2分）；90%以下计（1分）。 | 资金到位率为100%。 | 3 |  |
|  |
| 到位时效 | 2 | 资金及时到位；若未及时到位，是否影响项目进度 | 资金按计划要求及时到位（2分）；未及时到位但未影响项目进度（1.5分）；未及时到位并影响项目进度（0-1分）。 | 项目资金到位及时，未影响项目建设实施进度。 | 2 |  |
|  |
| 资金管理 | 10 | 资金使用 | 5 | 支出依据合规，无虚列项目支出情况；无截留挤占挪用情况；无超标准开支情况 | 虚列（套取），扣5分；支出依据不合规，扣（1-2）分；截留、挤占、挪用，扣（3-5）分；超标准开支扣（2-5）分。  | 未发现违纪违规问题。 | 5 |  |
|  |
| 财务管理 | 5 | 财务管理制度、会计核算符合行政单位会计制度；资金管理、费用支出等制度健全；制度执行严格；会计核算规范。 | 财务制度健全（1分）；专款专用（2分）；会计资料真实完整（2分）。 | 有较为健全的逐项资金管理制度，且遵循基本到位，会计信息较为真实完整。 | 5 |  |
|  |
| 组织实施 | 10 | 组织机构 | 2 | 项目有专门的管理机构和人员、职责分工情况 | 机构健全（1分）；分工明确责任明确（1分）。 | 实施方案中明确了项目组织机构。 | 2 |  |
| 项目实施 | 4 | 资金列支流程符合规定、审核制度健全、按规定对基层司法所进行考核 | 申报资料完整（1分）；考核过程（1分）；考核结果（1分）；财务部门按规定程序报销（1分）。 | 1、申报资料无绩效目标，扣1分。2、无考核过程和结果，扣2分. | 1 |  |
|  |
| 管理制度及创新 | 4 | 项目管理制度健全；严格执行相关管理制度 | 建立健全项目管理制度（2分）；建立对项目建设考核细则（2分）。 | 1、有实施方案，但对项目运维管理机制未做详细规定。扣1分。2、无项目考核细则，扣分。 | 1 |  |
|  |
|  |
| 项目绩效 | 50 | 项目产出 | 25 | 产出数量 | 7 | 目标完成率=目标完成数/预定目标数×100% | 完成绩效目标100%得7分，未完成100%的同比例扣减。 | 全面完成产出数量任务 | 7 |  |
| 产出质量 | 8 | 目标完成质量=实际达到的效果/预定目标×100% | 项目产出质量达到绩效目标100%得8分，未完成100%的同比例扣减。 | 平台、设施设备品牌及其功能与计划相符，且运行基本稳定 | 8 |  |
| 产出时效 | 5 | 项目建设在规定时限内完成 | 未在规定时限内完成，每个项目扣1分，扣完为止。 | 按计划时间完成。 | 5 |  |
| 产出成本 | 5 | 专项支出成本费用合理合规，不超预算 | 未按规定政策列支，每发现一例扣1分。 | 1、未见违规问题。2、成本控制到位。 | 5 |  |
| 项目效果 | 25 | 社会效益 | 10 | 项目实施是否产生社会综合效益 | 对照绩效目标评价社会效益（按优10分、良8分、中6分、差5分进行评价）。 | 满意度测评结果为90%，社会效益等级确定为“良”，得8分。 | 8 |  |
| 可持续影响 | 8 | 项目实施对人、自然资源、教育事业和社会经济发展是否带来可持续影响 | 项目产出能持续运用（4分）；项目运行所依赖的政策制度能持续执行（4分） | 持续增强和提升了政务服务水平。 | 8 |  |
| 社会公众和服务对象满意度 | 7 | 调查结果 | 调查综合满意度得分95分以上（7分）；95-85分（6分）；85-70分（5分）；70分以下（4分）。 | 满意度测评结果为90%，得6分。 | 6 |  |
| 被评价单位配合情况 | 5 | 　 | 5 | 　 | 5 | 评价小组在评价过程中被评价单位各部门配合情况 | 积极提供绩效评价相关的账表资料，并提交全面客观的自评报告及评价指标体系表（5分），否则酌情扣分。 | 能积极提供相关资料，及项目绩效自评报告。但自评报告不够全面、不够具体，扣1分。 | 4 |  |
| 总分 | 100 | 　 | 100 | 　 | 100 | 　 | 　 | 　 | 89 |  |
| 绩效评价等级说明： 90分（含）-100分为优； 80分（含）-90分为良； 60（含）分-80分为较差； 60分以下为差。 |  |

附件2：2019-2020年度津市市办事服务平台（人脸识别） 专项经费绩效满意度社会调查问卷汇总结果

第1题您的职业或工作岗位是？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 农村村民 | 12 | 5.71% |
| 城镇居民 | 12 | 5.71% |
| 企业员工 | 10 | 4.76% |
| 工商企业经营者 | 3 | 1.43% |
| 离退休人员 | 2 | 0.95% |
| 党政机关、镇（街）、事业单位工作人员 | 79 | 37.62% |
| 村、社区工作人员 | 63 | 30% |
| 政务服务窗口工作人员 | 21 | 10% |
| 其他 | 8 | 3.81% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第2题您是否知道我市政务中心及村、社区建立了政务服务平台人脸识别系统？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 知道 | 207 | 98.57% |
| 不知道 | 3 | 1.43% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第3题我市政务服务平台人脸识别系统建设项目由市行政审批服务局组织实施，您是否知道这一情况？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 知道 | 203 | 96.67% |
| 不知道 | 7 | 3.33% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第4题您是否体验过市政务中心、或您所在村或社区的政务服务平台人脸识别系统的功能？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 已体验 | 198 | 94.29% |
| 未体验 | 12 | 5.71% |
| 不知道有该系统 | 0 | 0% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第5题您是否使用过政务服务平台人脸识别系统中“手机刷脸办系统”？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 已体验 | 190 | 90.48% |
| 未体验 | 19 | 9.05% |
| 不知道有该系统 | 1 | 0.48% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第6题您是否使用过政务服务平台人脸识别系统中“政务自助服务”终端？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 使用过 | 190 | 90.48% |
| 未使用 | 20 | 9.52% |
| 不知道有该终端 | 0 | 0% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第7题您认为我市政务服务平台人脸识别系统的功能是否齐全和完善？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 齐全、完善 | 192 | 91.43% |
| 一般 | 13 | 6.19% |
| 不齐全、不完善 | 0 | 0% |
| 不了解情况 | 5 | 2.38% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第8题您认为市政务中心、或村和社区政务服务工作人员对政务服务平台人脸识别系统的介绍、操作使用指导是否热情、周到？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 热情周到 | 198 | 94.29% |
| 一般 | 6 | 2.86% |
| 不热情、不周到 | 0 | 0% |
| 不了解情况 | 6 | 2.86% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第9题您觉得我市政务服务平台人脸识别系统的运行，是否保证了其功能和性能的整体稳定性和可靠性？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 完全得到保证 | 185 | 88.1% |
| 基本得到保证 | 19 | 9.05% |
| 未能得到保证 | 0 | 0% |
| 不了解情况 | 6 | 2.86% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第10题您认为市行政审批服务局对于政务服务平台人脸识别系统项目的建设和管理是否规范？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 规范 | 188 | 89.52% |
| 比较规范 | 15 | 7.14% |
| 不规范 | 0 | 0% |
| 不了解情况 | 7 | 3.33% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第11题您觉得我市政务服务平台人脸识别系统的投入使用，是否大幅提升了我市的政务服务水平？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 大幅提升 | 190 | 90.48% |
| 有所提升 | 15 | 7.14% |
| 未能提升 | 0 | 0% |
| 不了解情况 | 5 | 2.38% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第12题您觉得我市政务服务平台人脸识别系统的搭建，是否实现了“刷脸办政务、让人少跑腿，方便人民群众办事”的目标？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 已实现 | 186 | 88.57% |
| 基本实现 | 16 | 7.62% |
| 未能实现 | 3 | 1.43% |
| 不了解情况 | 5 | 2.38% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第13题您对我市政务服务平台人脸识别系统的建设和管理等工作的总体满意程度如何？[单选题]

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 选项 | 小计 | 比例 |
| 满意 | 189 | 90% |
| 比较满意 | 16 | 7.62% |
| 不满意 | 0 | 0% |
| 不了解情况 | 5 | 2.38% |
| 本题有效填写人次 | 210 |  |

第14题如果您对我市政务服务平台人脸识别系统的搭建工作还有其他意见和建议，请您在以下空白处予以描述：[填空题]

|  |  |
| --- | --- |
| 提交问卷排序 | 意见和建议 |
| 23 | 有了这个人脸识别群众办事很方便了 |
| 34 | 希望所提供的信息能及时更新 |
| 48 | 做好平台应用推广宣传工作，加强对老年人的指导 |
| 56 | 希望越办越好 |
| 82 | 很好 |
| 83 | 很好 |
| 102 | 社区维护不及时，建议专业运营商维护 |
| 107 | 自助终端一般人不会操作。设备网络要加强运维 |
| 112 | 无意见 |
| 138 | 进一步优化服务功能性 |
| 141 | 再接再厉 |
| 150 | 建议请专业团队承担后期运维，镇、村、社区位置比较远。 |
| 151 | 建议请专业团队运维 |
| 152 | 由于镇，村，社区之间的距离比较远，出现故障维护人员不能及时的处理。建议聘请专业的团队运维，能及时的解决问题！ |
| 154 | 建议有专业公司运维 |
| 158 | 暂无 |
| 165 | 满意 |
| 171 | 满意 |
| 179 | 镇、村、社区位置比较偏远，设备出现问题解决不及时，建议请专业团队维护 |
| 184 | 对老年人也一样热情就更好了 |