

2021 年市场监督管理局 2020 年广州市开办企业一网通平台项目绩效评价报告

上海元方智库公共管理咨询有限公司

根据《广州市财政局关于印发 2022 年广州市市级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》有关要求，受广州市财政局委托，本机构对 2021 年市场监督管理局 2020 年广州市开办企业一网通平台项目开展第三方重点绩效评价工作。经过现场核查与综合分析评价，最终得出评价结论，并形成本评价报告。经综合评定，**2020 年广州市开办企业一网通平台项目重点绩效评价等级为“良”。**

一、评价项目概况

（一）项目背景

为贯彻落实国家《优化营商环境条例》的要求，广州市政府于 2020-2021 年先后启动了营商环境 3.0 和 4.0 改革，以“一网通办、一窗通取”为核心，统一业务规范、服务规则和数据对接标准，全面推广开办企业全程网上办“三减一优”（减流程、减成本、减时间、优服务），搭建开办企业一网通平台，使开办企业全流程在 0.5 天内办结。广州市市场监督管理局（以下简称“市市场监管局”）作为持续提升开办企业便利度的牵头单位，于 2020 年启动了广州市开办企业一网通平台一期项目建设，并于 2021 年对平台进行升级拓展，启动二期项目建设。

（二）项目资金使用情况

2021年广州市开办企业一网通平台项目预算金额1,800.00万元，年中共计调减预算9.45万元，实际下达预算1,790.55万元。当年项目支出1,790.55万元，预算执行率100%，具体项目支出情况见表1-1。

表 1-1 项目资金支出情况表

序号	支出方向	金额（万元）	占比
一期			
1	平台开发建设	543.65	30.36%
2	验收测评服务	20.8	1.16%
3	项目咨询服务	3	0.17%
4	专家费	0.4	0.02%
小计		567.85	31.71%
二期			
1	平台开发建设	1,123.27	62.73%
2	项目监理服务	24	1.34%
3	配套租赁项目 1	27.01	1.51%
4	配套租赁项目 2	22.37	1.25%
5	等保测评服务	5.4	0.30%
6	验收测评服务	20.5	1.14%
7	专家费	0.15	0.01%
小计		1,222.70	68.29%
合计		1,790.55	100.00%

二、项目绩效目标设置及完成情况

该项目一期项目的总体目标：在扎实有效推进我市营商环境建设的基础上，围绕内资企业、外资企业，实施流程再造、时间再减，优化“一门进出、一窗受理、一套材料、一次采集、一网通办、一天办结”模式，通过建设广州市开办企业一网通平台，持续提升开办企业便利度。二期项目的总体目标：对标国际先进标准，依托广州市可信政务服务体系，持续系统深化开办企业便利化改革，全面推广开办企业全程网上办，进一步优化完善广州市开办企业一网通平台，以不断提升用户体验为核心，统一业务规范、服务规则和数据对接标准，在减环节、优流程、压时限、降成本、提效率上取得新突破，全力提升企业群众创业办事便利度。同时两期项目细化为 11 个绩效指标。经复核，该项目设定的年度绩效目标均已全部达成。绩效指标方面，除“在线咨询按时处理率”因未提供工单办结时间无法衡量外，其余指标均已完成，指标完成率 90.91%。

三、评价结论

根据本次绩效评价工作方案及评分表，本项目绩效评价总分 100 分，由 4 个一级指标得分加总组成，部分指标得分依据书面资料评审，部分指标依据完成一定核查程序后的数据统计分析。本项目绩效评价等级为“良”。

四、项目主要绩效或经验做法

（一）开办功能全覆盖，网办率高速增长

一是登记、变更、注销等功能全覆盖，实行“一照通行”和证照电子大礼包，实现证照分离和证照联办改革协同推进。广州开办企业一网通项目花费 2 年时间，实现对北京、上海 4 年改革成果的追赶。二是企业接受度提高，2021 年全年网办率稳定在 99%以上，服务开办企业 44 万户。

（二）“三减一优”目标基本完成，服务体验显著提升

一是减流程，一网通平台将原来 6 个环节整合为开办这 1 个环节；材料从原先的 28 份材料缩减至一张平台标准化表单；推行智能审批做到“秒批秒办”。二是减时间，广州市企业开办全流程平均办理时间由原来的 10.5 天缩减至 0.54 天；同步发放电子大礼包，实现“无接触办理”。三是减成本，2021 年，通过平台领取印章约 24.8 万户。同时，为 0.9 万户开办企业提供免费发票及发放税务 UKey 0.89 万套。四是优服务，首创 5G 三级智慧导办服务，2021 年已为 18.9 万多家企业解答咨询超过 90.7 万次。

（三）首创企业“e 证通”，探索电子印章应用场景

一是首创企业“e 证通”，申请人在线申办企业成功后，一网通平台自动将一网联发无介质电子照章票归集至“e 证通”，实现智能亮照亮证经营。二是电子印章同章同模，对接公安部门的企业印章刻制备案系统，并衔接政府可信认证服务平台，为在全国范围实现电子印章的跨区域、跨领域、跨行业应用提供可复制推广的经验模式。

（四）开办企业便利度提升，营商环境居国内前列

一是营商环境改善。广州市营商环境评价居省内第一档，“开办企业”指标居省内首位，同时广州市入选首批国家营商环境创新试点城市，全国营商环境标杆城市。二是创新试点。现行的“一照通行”改造、“5G 智慧导办”和“智能无人审批”被写入《广州市建设国家营商环境创新试点城市实施方案》，提前为营商环境创新试点奠定基石。

五、存在问题或不足

（一）部分绩效指标不规范，核心指标不完整

一是 5 个绩效指标设置不够规范。如“政府采购成本节约”为成本指标，“任务完成及时率”为时效指标，但均设置在质量指标下。二是核心指标不完整。如“三减一优”目标、办结时间、一窗通取、5G 智能导办等建设内容的核心指标未设立或未直观表述。

（二）一期项目管理有疏漏，部分环节延期

一期项目过程管理在以下三个方面不足，包括主体工程项目存在边施工边办理采购的情况；主体项目试运行时间约定不清晰；部分环节存在延期完工情况。

（三）云资源租赁成本偏高，付款比例向交付前期倾斜

一是配套云资源租赁项目成本偏高。二是付款安排向交付前倾斜，在项目开展主要工作前支付比例已超过 60%，不利于发挥进度款的约束作用。

（四）平台服务能力有待提高，跨部门协作水平有待提升

一是业务工单量呈上升趋势，月工单反馈压力有待降低，部门协作水平有待改进。二是导办接通率和服务覆盖面有待提高。2021 年整体接通率为 88.22%，较当年最高接通率 97.10%仍可进一步优化。导办服务除企业设立登记、变更等内容外，还涉及身份认证、税务发票申领及完税凭证等多个部门业务。三是平均办结时间有待改善。因业务量较大，整体办结时间居全省第四。从增速来看，2021 年广州市企业开办热情存在下降趋势。

六、相关建议

（一）强化绩效管理理念，提高绩效管理水平

一是加强对绩效目标申报工作的重视。绩效目标设置作为预算安排的前置条件，由营商专班及开办企业业务组牵头，明确项目建设要达到的目标及预期带来的经济社会效益。

二是提高对绩效指标设置全面性的考量。绩效指标设置应注意以下三个原则：一是高度关联，二是重点突出，三是量化易评。

（二）严格过程管理，提高项目实施质量

加强内部监督审核工作。市市场监管局可根据局内党组“三重一大”事项集体决策制度，落实项目责任人，简化决策审批流程。组建项目团队，除项目执行组外，引入财务监督和过程监督。规范验收工作，严格落实各阶段任务的完成情况，切实保障各环节工作按照时间节点有序推进。

（三）严格控制项目成本，规范付款安排

一是加强对采购项目预算审核。一方面针对云资源租赁费用偏高的情况，加强与市政数局的协调沟通。另一方面，对已租赁的云资源服务要加强监控，提升云资源使用效率，必要时可对服务资源进行优化整合，降低租赁成本。

二是规范付款安排。付款分期及各期支付比例与合同交付必须挂钩，保障财政资金支出安全，同时对供应商起到必要的约束作用。

（四）提高服务保障能力，持续推进跨部门协调合作

一是加强跨部门协作，从部门协调及系统维护两方面，将工单反馈率稳定在较低水平。二是提高导办整体服务水平，持续健全优化导办三级立体工作机制。三是进一步提升开办企业便利化改革整体成效。