甘州区政务服务管理局

2023年部门绩效自评工作总结

区财政局：

根据《中华人民共和国预算法》《中共甘州区委办公室 甘州区人民政府办公室转发<中共张掖市委张掖市人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见>的通知》（区委办发[2020]92号）、《甘州区财政局关于做好2023年度部门（单位）绩效自评工作的通知》（甘区财发[2023]381号）精神，我单位领导高度重视，认真组织，对2023年部门整体支出进行了绩效自评，现将我单位部门绩效自评情况报告如下：

一、部门概况

（一）**部门基本情况**

区政务服务局主要职责是：贯彻执行党中央、国务院和省委、省政府，市委、市政府，区委、区政府有关“放管服”改革、行政审批制度改革、政务公开方面的政策、方针和法律、法规，拟订政务服务相关政策措施、规范性文件，并协调实施。指导推进“放管服”改革、行政审批制度改革、政务公开工作，推动全区政务服务体系建设，协调、指导、规范和监督区政府各部门的政务服务工作。负责组织协调相关部门开展并联审批，指导协调、督促检查区直各部门单位“放管服”改革。负责政务服务事项的动态调整论证公布和取消调整行政审批、公共服务项目，督促各行政主管部门根据法律法规“废改立释”情况及时更新、对应承接，加强事中事后监管。负责行政审批制度改革工作重大问题的调查研究，提出意见建议。承担区级政府部门权责清单日常管理工作。受理有关政务服务和政务公开的咨询、投诉、举报工作，会同有关部门提出处置意见和整改要求。负责协调政务服务信息化建设工作，推行“互联网+政务服务”，推动部门间数据共享，实现部门间业务协同。指导区政务服务中心工作，监督各乡镇、街道（社区）三级便民服务体系建设工作。承担区政府交办的重要事项落实情况的督促反馈。

按照机构改革的要求，甘州区政务服务管理局于2019年2月成立，下设甘州区人民政府政务服务中心，核编5人，实有工作人员4人，中心配备主任、副主任各1人；内设股室有办公室、业务股、督导股三个股室，政务服务局机关核编6人，实有工作人员5人，局领导配备一正两副。

1. **部门收支情况**

**1.2021年度收支情况**

**（1）2021年收入预算**

2021年预算收入总额2761984.37元，全部为财政拨款预算收入。

**（2）2021年支出预算**

2021年预算支出总额2769784.37元。

**（3）2021年收支决算情况**

2021年甘州区政务服务管理局收入总额2754184.37元，全部为财政拨款收入。

2021年甘州区政务服务管理局支出总额2942044.48元。

2021年收支结余-187860.11元。

**2.2022年度收支情况**

**（1）2022年收入预算**

2022年预算收入260.85万元，全部为财政拨款预算收入。

比2021年预算增加1.14万元，增长0.004%，增长的主要原因是：人员变动及在职人员正常调资等。

**（2）2022年支出预算**

2022年支出预算万元260.85万元，比2021年预算增加1.14万元，增长0.004%，增长的主要原因是：人员变动及在职人员正常调资等。当年财政拨款主要是：

1.一般公共服务支出237.25万元。

2.社会保障和就业支出11.26万元。

3.卫生健康支出4.33万元。

4.住房保障支出8万元。

**（3）2022年收支决算情况**

2022年甘州区政务服务管理局收入总额3245338.61元，全部为财政拨款收入。

2022年甘州区政务服务管理局支出总额3245338.61元，全部为财政拨款收入。

**3.2023年度预算收支情况**

**（1）2023年收入预算**

2023年预算收入348.63万元，全部为财政拨款预算收入。

比2022年预算增加87.78万元，增长33.65%，增长的主要原因是：在职人员工资政策性调整及临聘人员社保缴费基数调整等。

**（2）2023年支出预算**

2023年支出预算万元348.63万元，比2022年预算增加87.78万元，增长33.65%，增长的主要原因是：在职人员工资政策性调整及临聘人员社保缴费基数调整等。当年财政拨款主要是：

1.一般公共服务支出312.89万元。

2.社会保障和就业支出16.23万元。

3.卫生健康支出8.09万元。

4.住房保障支出11.42万元。

1. **部门工作任务**

**1.2023年政务服务辅助人员工作专项经费主要任务及完成情况。**

为进一步解决政务大厅事多人少、工作力量单薄的情况，经区委主要领导同意，由人社部门统一考录，政务服务管理局招聘政务服务辅助人员共34名，现有28名，工资2500元/月，包含养老、医疗、生育、失业、工伤五险。政务服务辅助人员一部分承担“12345”政务服务热线的接线话务工作，一部分承担政务大厅帮办代办服务，有效的推动了各类政务服务事项的高效办理。2023年，由区委区政府批准、财政局审核为我单位拨付政务服务辅助人员2023年1月至2022年12月工作经费866013.51元，有效保障了我单位政务服务辅助人员的工资社保等支出。我单位政务服务人员工作经费经向财政局报告后拨至代发户进行发放，社保采取按月核定、工资按月发放的办法，每月的工资表在扣除个人缴纳社保部分后经领导审核于每月底按时发放至个人账户。政务服务辅助人员的工作经费，有效的保障了干部职工的个人权益和工作积极性，为政务服务工作有序开展奠定了良好基础。

**2.2023年政务中心办公专项经费主要任务及完成情况。**

按照甘区财行[2019]56号，政务中心办公经费33.39238万元，其中的108690.55万元为政务大厅保洁员和3名计划内临时工工资及社保，2023年政务大厅运行经费实际用于各类公用事项的为22.428483万元，主要用于政务大厅维修维护、办公耗材、广告宣传等费用，旨在为办事群众和单位提供规范、优质的政务服务，进一步优化营商环境。政务中心办公费支出本着“不该花的一分不花、该花的省着花”的原则，无虚列项目支出情况、无截留挤占挪用情况，确保了中心工作正常运转，同时致力于打造一流的政务服务环境，真正做到为人民服务。

**3.接入张掖市“12345”政务服务热线专项经费主要任务及完成情况。**

甘州区“12345”政务服务热线于2020年4月率先在全市正式开通运行，2021年7月，为全面落实《张掖市人民政府办公室关于印发张掖市12345政务服务便民热线整合管理运行方案的通知》(张政办发〔2021〕18号)《张掖市12345政务服务热线系统县区运营方案》精神，与张掖市“12345”市级平台实现并网对接，实行全市一号响应、平台受理、分级转办的运转模式。接入市级平台后甘州区“12345”政务服务热线需承担每年度运维服务费6万元及12345热线网络专线租用费1万元。因今年6月，市区两级热线实施一体化运行，我局项目经费实际支出12345热线网络专线租用费0.33万元，项目剩余指标6.67万元。

**4.2023年政务大厅电力电路维护专项经费主要任务及完成情况。**

政务大厅电路电力电路维护专项经费用于对政务大厅供电系统进行增容改造，解决“强电室接电混乱，用一出线端子连接多股导线，导线未放置在线槽内，接头处置不当，线径与控制设备不相符，存在电气火灾隐患”等安全隐患问题。根据《甘州区政务服务管理局关于解决政务大厅供电消防安全隐患问题的请示》（区政管发[2021]22号）经请示区上相关领导同意，每年运行维护费用2.5万元。今年大厅电路电力维护费用实际支出2.5万元，有效的防范和遏制了安全事故发生，营造了安全舒适办事环境，为企业和群众提供了更加优质高效的服务，助推“放管服”改革和优化营商环境取得实效。

**5.甘州区推行“接诉即办”改革工作经费主要任务及完成情况。**

甘州区“12345”政务服务热线于2020年4月率先在全市正式开通运行，2023年3月，为全面落实《张掖市人民政府办公室关于印发张掖市“接诉即办”改革工作实施方案的通知》(张政办发〔2023〕13号)精神，区委区政府决定通过体制机制创新和业务流程再造，在全区推行快速响应、高效办理、及时反馈的为民服务“接诉即办”改革工作。根据“接诉即办”改革要求对热线平台工作场地进行扩容升级，热线场地改造费用5.4万元，后因工作实际，热线将隔壁201办公室进行粉刷作为档案存放地，粉刷费1584元，增加多功能一体机1台2550元，增加11把会议板凳2035元，新系统上线重新从机房拉网线1350元，同时，各类展板、桌签、书立、电话、插线板等花费3490.8元，总计追加费用11009.8元，最终实际支出6.5万元（其中“接诉即办”改革工作经费6万元，政务大厅运行经费0.5万元）。“接诉即办”改革以来，甘州区“12345”政务服务便民热线共受理工单14589件，已办结14403件，正在办理186件，响应率、办结率均达到100%，满意率达到99.56%。甘州区12345政务服务便民热线以解决好人民群众合理诉求为总目标，按照“一号呼入、市区热线一体化运行、分级督办、限时办结、双向反馈”原则，不断提高“接诉即办”响应率、办结率、满意率，切实做到了“有呼必应、有诉必理、有理必果”。

**6.2022年人民日报电子阅报栏服务费用专项经费主要任务及完成情况。**

《人民日报》电子阅报栏项目是人民日报社为构建国际一流传统纸媒向现代化数字化全媒体战略转型而设立的全新互动新媒体项目。《中共甘肃省委宣传部关于做好 2021年度全省重点党报党刊发行工作的通知》明确要求，“各级党委和政府及相关部门要积极支持在党政机关、企事业单位和学校、社区、楼字、机场、地铁等公共场所建设多种规格的《人民日报》电子阅报栏，支持重点党报党刊的新媒体平台推广使用，不断拓展党报党刊的传播空间”，《人民日报》电子阅报栏是媒体融合发展的重要创新.承载着更多社会职深度融合发展的重要载体。2023年人民日报电子阅报栏服务费用实际支出5万元，做好《人民日报》电子阅报栏安装订阅工作，对于进一步加强全区宣传思想工作，扩大宣传舆论阵地，促进我区构建覆盖广泛、内容丰富、技术先进的现代媒体传播体系，推动宣传思想工作传统平台与信息技术融合具有十分重要的意义。

**7.“一件事一次办”试点改革工作经费主要任务及完成情况。**

为贯彻落实《甘肃省人民政府办公厅关于加快推进“一件事一次办”打造政务服务升级版的通知》（甘政办发〔2022〕126号）要求，进一步提高企业和群众办事的体验感和获得感。2023年初争取项目资金21万元，全年资金执行数16.21万元（其中：区政务服务管理局2023年数字政府建设（一件事一次办）费用7.15万元、2023年数字政府建设电子屏及其辅助设备采购安装费用6.3万元、2023年政务大厅数字政府建设（好差评系统对接）费用2.76万元），项目剩余指标数4.79万元。区政务服务局主动创新，加快推进“一件事一次办”，打造政务服务升级版，提升服务效能，更好满足企业和群众办事需求。通过采购智能叫号机、双屏互动设备、高拍仪等硬件设施，深耕数字化智慧大厅建设，取得四个方面的良好成效。一是甘州区对“一件事”涉及的94个审批事项的办理依据、办理条件、申请材料、办理时限等要素进行优化合并，形成规范统一的“一次办”操作流程，在甘肃政务服务网全面公开办理资料、办理流程、办理时限、办理地点等要素，通过业务整合和环节归并，实现“一窗受理、同步审批、结果寄送”的办理模式，让企业群众进一扇门、办多样事；二是全区94个事项平均办理时间较以往50个工作日压至5个，平均跑动次数由6次压至1次，平均递交材料由15份压至8份，平均办理环节由5个压至3个，服务群众两万余人次，提交一件事一次办事项两万余次，有效的解决了企业和群众跨部门、跨层级、跑多次才能办成事的负面现象，形成了“让数据多跑路，群众少跑腿”的良好氛围；三是今年以来，我局多次邀请省市数字政府建设专班工程师召开“一件事一次办”业务推广培训，邀请市数字政府建设专班工程师对全区各部门、各乡镇、街道负责数字政府建设的工作人员进行业务培训达30余次，从以往的线下培训到现在的线上培训，提高了培训转化率，提升培训效果，有效的加强了工作人员的服务水平，提升了数字政府建设能力；四是针对甘州区评价率低被上级部门多次通报批评的情况，我局积极整改，邀请市数字政府建设专班工程师打通了一体化平台与好差评系统之间的壁垒，截止目前，政务大厅各窗口均实现了办理事项应评尽评，按期整改率及回访满意率达到100%，用全覆盖监督、闭环式评价换来群众“满意指数”。

1. **部门绩效目标**

**1.部门总体目标**

2023年在区委、区政府的坚强领导下，区政务服务局紧紧围绕省市区关于深化“放管服”改革优化营商环境的目标要求，全面落实数字政府服务能力提升、“一件事一次办”“接诉即办”改革任务，加压奋进、躬身实干，持续提升政务服务质效，打造“阳光、高效、暖心”政务会客厅，为全区经济社会高质量发展赋能增效。

**2.2023年绩效目标**

**一是全力提升数字政府建设水平。**锚定数字政府建设在政务服务领域的奋斗目标，对标对表、精准施策，完善政务服务平台，提升数字政府建设水平，持续提升数字政府127项指标，全力攻坚主动评价率、按期办结率等6项弱项指标，不断拓展“一件事一次办”改革成效，破解数字智能化应用方面存在的瓶颈，积极探索远程视频勘验，全面打破层级边界，依托一体化平台，将服务端口向各乡镇、街道市场监管所、各基层政务服务中心横向拓宽，纵向延伸，做到群众的需要在哪里，政务服务就延伸到哪里。按照“三减一优”的要求，做优“互联网+政务服务”，推动更多高频事项“网上办、掌上办、免证办、就近办”，擦亮“甘快办”“一件事一次办”“12345热线”“不来即享”4个数字政府特色品牌；**二是持续深化“放管服”改革。**加强对改革任务、责任部门的工作指导，推动各部门不断提高审批效率和监管效能，扎实开展行政许可实施规范认领和办事指南编制工作，推进行政许可标准化、规范化、便利化，同时结合省、市地方性法规和政府规章设定的行政许可事项，依法编制各部门的行政许可实施规范和办事指南，推动各部门行政许可事项审批服务及办事指南的标准化和统一化，确保事项应领尽领、不漏认、不错认、不多认，同时牵头做好督查工作，确保改革走深走实；**三是大力优化营商环境。**主动作为，靠前服务，完善政务服务设施，拓宽扩展服务渠道，优化政务服务方式，加强日常指导培训及监督管理，力促各乡镇、街道政务服务中心全面提升政务服务能力，做到事项标准化服务延伸到基层，全科型政务服务队伍强化到基层，同时，加速推动“接诉即办”，全面落实首接负责制，盯紧“三率”指标，坚持“日盘点、周分析、月通报、季考核”制度，做到件件有回复、事事有回音，让办事群众得到最贴心、最便捷、最高效的政务服务。

二、自评工作开展情况

（一）**绩效自评目的、对象和范围。**

1.通过绩效目标的设置情况、资金使用情况，项目实施管理情况、项目绩效表现情况及自我评价，了解甘州区政务服务管理局2023年工作经费使用是否达到预期目标、经费管理是否规范、经费使用是否有效，检验经费支出效率和效果，分析存在的问题及原因，及时总结经验，改进管理措施，不断增强绩效管理责任，完善工作机制，有效提高资金管理水平和使用效益。遵循“目标引领、科学规范、客观公正、结果导向”的原则，强化支出责任，进一步提高财政资金使用效益。

2.绩效评价对象

本次评价项目共7个，分别为甘州区政务服务管理局2023年政务服务辅助人员工作专项经费86.601351万元；政务中心办公专项经费（包含保洁及临聘人员工资和政务大厅运行经费）33.39238万元；“12345”政务服务热线专项经费7万元；2023年政务大厅电力电路维护专项经费2.5万元；甘州区推行“接诉即办”改革工作经费6万元；2023年人民日报电子阅报栏服务费用5万元；“一件事一次办”试点改革工作经费16.2115万元。

3.绩效评价范围：项目决策、过程、产出和效益情况。

（二）**绩效自评工作过程。**

**1.前期准备**

根据《预算法》的相关规定，在预算编制时，建立事前绩效目标编制工作，构建事中绩效跟踪和绩效评价机制。为确保绩效目标如期实现，我局根据确定的部门整体支出绩效目标和项目支出绩效目标，对绩效目标的完成情况进行跟踪和绩效自评。

**2.组织实施**

根据《甘州区财政局关于做好2023年度部门（单位）绩效自评工作的通知）》（甘区财发〔2023〕381号）要求，局党组高度重视，积极组织力量，开展2023年部门预算绩效管理考核相关工作。项目自评绩效由业务科室填报项目绩效自评情况，财务人员协助；单位整体绩效由财务人员填报，区政务中心、各股室提供佐证材料和依据。

**3.自评结果**

在区委、区政府的正确领导下，在全区各级部门的支持下，2023年各项工作任务圆满完成，达到了预期目标，甘州区政务服务管理局整体支出绩效自评为“优秀”。

三、存在的问题及整改措施

（一）**存在的问题**

1．绩效管理的整体性上还有差距，管理体系需进一步健全。

2．绩效目标设定的科学性、时效性有待加强。

3．因资金拨付情况及工作开展情况，导致个别项目在一定程度上存在支出进度慢的现象。

（二）**整改措施**

1．细化预算编制工作，认真做好预算编制。进一步加强内部预算管理意识，严格按照预算编制的相关制度和要求进行预算编制；全面编制预算项目，优先保障固定性的、相对刚性的费用支出项目，进一步提高预算编制的科学性、严谨性和可控性。

2．加强财务管理，严格财务审核。在费用报账支付时，按照预算规定的费用项目和用途进行资金使用审核、列报支付、财务核算，杜绝超支现象的发生。

3．加强项目开展进度的跟踪，开展项目绩效评价，确保项目绩效目标的完成。

甘州区政务服务管理局将绩效自评价结果作为改进预算管理和安排以后年度预算的重要依据。在今后编制预算时，不断完善绩效评价指标，及时调整和优化预算支出的方向和结构，合理配置资源。加强资金使用的监管和跟踪，完善内部控制制度，明确责任，提高财政资金使用效益和部门工作效率。

甘州区政务服务管理局

2023年12月15日