

## 2022年武威市政府政务服务中心整体支出绩效自评表

武威市政府政务服务中心						
部门(单位)名称	年初预算数	全年预算数(A)	实际支出数(B)	执行率(B/A)	分值	得分
部门(单位)整体支出 (万元)	全年支出	361.95	494.39	100%	10	10
	其中:基本支出	116.95	150.85	100%	—	—
	项目支出	245	343.54	100%	—	—
预期目标		目标实际完成情况				
<p>目标1完成情况:持续规范窗口设置,统一设置综合咨询、帮办代办、“跨省通办”“省内通办”“一件事一次办”“办不成事”反映等服务专区,及时解决企业和群众办事过程中的困难和问题。率先在全省推行“一窗受理、集成服务”,合理设置分领域综合办事窗口,按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式,实现“受”“审”分离,有效解决了群众多头跑、重复办事问题,办事效率大幅提高。服务模式被省政府确定为深化“放管服”改革主样板,在全省各市州推广。</p> <p>目标2完成情况:优化热线办理流程 and 资源配置,丰富事项知识库,完善受理、派单、转办、督办、评价等工作机制,打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”,提供“7×24小时”全天候人工服务,企业群众反映的问题和合理诉求及时得到处置办理。2022年,受理群众诉求16.68万件,热线接通率87.15%,按时办结率99.92%,群众满意率99.94%。办理甘肃政务服务网网民留言1120件,按时答复率100%。</p> <p>目标3完成情况:坚持把政务服务事项梳理编制作为提升网上政务服务能力的一项基础性工作,及事项减环节、减材料、减时限,取消无法法律依据的申报材料,对不需要现场勘查、专家论证、会议研究的事项全部调整为即办件,最大限度减少内部流转环节。推进政务服务事项实施清单的受理条件、办理流程、申请材料、承诺办结时限、联动次数等基础和关键要素数据同源,实现同一事项线上线下同要素管理、同标准办理。编制公开政务服务事项市级1338项、县区级5946项、乡镇(街道)16586项、村(社区)31509项。</p> <p>目标4完成情况:结合全市数字政府建设,充分发挥一体化政务服务平台支撑作用,减少办事环节、精简办事材料、压缩办理时限,优化审批流程,加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和网办服务。将“甘快办”APP作为移动政务服务的主要提供渠道和总入口,为企业和群众提供查询、预约、办理、投诉建议和评价反馈等一体化服务。</p>						
年度总体绩效目标完成情况	<p>目标1: 推行“一窗受理、集成改革”</p> <p>目标2: “12345”便民热线实行24小时人工接电</p> <p>目标3: 按照省级统一标准,规范事项名称、类型、依据、依据、编码</p> <p>目标4: 拓展政务服务移动应用</p>					

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
部门管理	资金投入	基本支出预算执行率	100%	100%	2	2	无偏差	
		项目支出预算执行率	100%	100%	2	2	无偏差	
		“三公经费”控制率	下降	100%	2	2	无偏差	
		结转结余变动率	≤2%	0%	2	2	无偏差	
	财务管理	财务管理制度健全性	健全	100%	100%	2	2	无偏差
		资金使用规范性	规范	100%	100%	2	2	无偏差
		政府采购规范性	规范	100%	100%	2	2	无偏差
		资产管理规范性	规范	100%	100%	2	2	无偏差
		人力资源管理	100%	100%	2	2	2	无偏差
重点工作管理	重点工作管理制度健全性	健全	100%	2	2	无偏差		
履职效果	部门履职目标	年办件量	≥80000	69.76万件	5	5	1755名代征社保费人员，在税费互认系统下，各以各自职责进行征收管理，除社保费外，其他各项业务均由代征系统自动生成，其业务处理能力、征收准确率均达到规定要求，且征收系统运行稳定，征收效率提高，征收成本降低，征收风险可控。	
		政务快速通道免费送达率	群众来电咨询接听率100%	87%	5	4		
		产出质量指标	服务质量提升	100%	100%	5	5	无偏差
		产出时效指标	办事效率提高	100%	100%	5	5	无偏差
		经济效益指标	节约成本	降低	降低	5	5	无偏差
		社会效益指标	服务便利化水平	100%	95%	5	4	服务对象信息化程度提高，办税环节、办税流程、办税方式、办税渠道不断优化。
	社会影响	生态效益指标	志愿服务水平100%	100%	100%	5	5	无偏差
		单位获奖情况	市级以上	无	无	5	5	无偏差
		违法违纪情况	无	无	5	5	无偏差	
	能力建设	长效管理	窗口服务长效管理	健全	100%	2	2	无偏差
			党建工作开展规范性	规范	100%	2	2	无偏差
			信息化管理覆盖率	100%	100%	2	2	无偏差
		人力资源管理	人员培训机制完备性	完备	100%	2	2	无偏差
			档案管理完备性	完备	100%	2	2	无偏差
	服务对象满意度	服务对象1的满意度	服务对象1的满意度	群众满意度≥95%	100%	5	5	无偏差
服务对象2的满意度		服务对象2的满意度	企业满意度≥95%	100%	5	5	无偏差	
合 计							88	

其他需要说明的问题：请在此处简要说明中央和省委巡视、市委巡察、各级审计和财政监督中发现的问题及其所涉及的金额，如没有填无。

注：1. 部门（单位）整体支出绩效自评采取打分评价形式，满分为100分，各部门可根据指标的重要程度自主确定各项二、三级指标的权重分值，各项指标得分加总得出该项目绩效自评的总分（中央和省委巡视、市委巡察、各级审计和财政监督中发现问题的酌情扣分），各项指标得分最高不能超过该指标分值上限，原则上一级指标分值统一设置为：预算执行率10分、部门管理指标20分、履职效果指标50分、能力建设指标10分、服务对象满意度指标10分，二、三级指标权重由各部门根据指标重要程度、项目实施阶段等因素综合确定。

2. 部门整体支出绩效自评结果，应根据部门本级和所属单位支出自评情况折汇总形成，对于定量指标，绝对值按照资金额度加权平均计算，定性指标根据指标完成情况分为：全部或基本达成预期指标、部分达成预期指标且有一定效果、未达成预期指标且效果较差三类，分别按照100%-80%（含）、80%-60%（含）、60%-0%合理填写完成比例，汇总时以资金额度为权重，对分值加权平均计算。

## 2022年武威市政府政务服务中心预算项目支出绩效自评表

项目名称	政务服务经费						
主管部门	武威市人民政府办公室			实施单位	武威市政府政务服务中心		
项目资金（万元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	245	291.54	291.54	10	100%	10
	其中：当年财政拨款	245	291.54	291.54	—	100%	—
	上年结转资金				—		—
	其他资金				—		—
年度总体目标	预期目标			实际完成情况			
	一是推行“一窗受理、集成服务”改革；二是“12345”便民服务热线实行24小时人工接听；三是按照省级统一标准，规范事项名称、类型、依据、编码；四是拓展政务服务移动应用。			<p>目标1完成情况：持续规范窗口设置，统一设置综合咨询、帮办代办、“跨省通办”“省内通办”“一件事一次办”“办不成事”反映等服务专窗，及时解决企业和群众办事过程中的困难和问题。率先在全省推行“一窗受理、集成服务”，合理设置分领域综合办事窗口，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，实现“受”“审”分离，有效解决了群众多头跑、事难办等问题，办事效率大幅提高。服务模式被省政府确定为深化“放管服”改革主样板在全省各市州推广。</p> <p>目标2完成情况：优化热线办理流程 and 资源配置，丰富事项知识库，完善受理、派单、转办、督办、评价等工作机制，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，提供“7×24小时”全天候人工服务，企业群众反映的问题和合理诉求及时得到处置办理。2022年，受理群众诉求16.68万件，热线接通率87.15%，按时办结率99.92%，群众满意率99.94%。办理甘肃政务服务网网民留言1120件，按时答复率100%。</p> <p>目标3完成情况：坚持把政务服务事项梳理编制作为提升网上政务服务能力的一项基础性工作，及时认领上级部门推送的实施清单，补充完善相关要素信息，在依法依规的前提下，对进驻大厅办理事项减环节、减材料、减时限，取消无法律法规依据的申报材料，对不需要现场勘查、专家论证、会议研究的事项全部调整为即办件，最大限度减少内部运转环节。推进政务服务事项实施清单的受理条件、办理流程、申请材料、承诺办结时限、跑动次数等基础和关键要素数据同源，实现同一事项线上线下同要素管理、同标准办理。编制公开政务服务事项市级1338项、县区级5946项、乡镇（街道）16586项、村（社区）31509项。</p> <p>目标4完成情况：结合全市数字政府建设，充分发挥一体化政务服务平台支撑作用，减少办事环节、精简办事材料、压缩办理时限，优化审批流程，加强跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务协同管理和网办服务。将“甘快办”APP作为移动政务服务的主要提供渠道和总入口，为企业</p>			

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施	
绩效指标	产出指标	数量指标	指标1: 保安保洁人员	11人	11人	3	3	无偏差
			指标2: 供暖面积	5544.13m <sup>2</sup>	5544.13m <sup>2</sup>	3	3	无偏差
			指标3: 劳务派遣人员	30人	30人	3	3	无偏差
			指标4: 软件平台维护个数	3	3	3	3	无偏差
			指标5: 水电供应	12个月	12个月	3	3	无偏差
			指标6: 政务服务快速免费送达	1.5万件	2.97万	3	3	无偏差
		质量指标	指标1: 保安保洁服务水平	优	优	3	3	无偏差
			指标2: 供暖情况	正常	正常	3	3	无偏差
			指标3: 劳务派遣人员服务水平	优	优	3	3	无偏差
			指标4: 软件平台维护验收通过率	100%	100%	3	3	无偏差
			指标5: 水电供应率	100%	100%	3	3	无偏差
			指标6: 政务服务快速免费送达率	100%	100%	3	3	无偏差
		指标7: 群众来电咨询接听率	100%	87%	4	3	12345便民热线接通率、在线答复率还不高, 答复质量和效率还有待提高。改进措施: 加强话务人员队伍建设, 合理设置话务席位, 持续提升热线接通率, 持续推进全市政务服务热线资源整合, 提升热线基础服务能力, 建立健全12345政务服务便民热线一体化管理机制, 实现热线受理与后台服务紧密衔接, 打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务热线“总客服”	
	时效指标	指标1: 工作完成及时性	及时	及时	5	5	无偏差	
	成本指标	指标1: 和社会成本相比较	≦平均成本	≦平均成本	5	5	无偏差	
	效益指标	社会效益指标	指标1: 政务服务水平	≧95%	≧95%	15	15	无偏差
		生态效益指标	指标1: 志愿服务水平	提升	提升	15	15	无偏差
满意度指标	服务对象满意度指标	指标1: 群众满意度	≧95%	≧95%	5	5	无偏差	
		指标2: 企业满意度	≧95%	≧95%	5	5	无偏差	
总分					100	89		
说明	请在此处简要说明中央和省委巡视、市委巡察、各级审计和财政监督中发现问题及其所涉及金额, 如没有填无。							

注: 1. 其他资金包括中央补助、各级财政资金共同投入到同一项目的自有资金、社会资金等。

2. 绩效自评采取打分评价形式, 满分为100分, 各部门可根据指标的重要程度自主确定各项三级指标的权重分值, 各项指标得分加总得出该项目绩效自评的总分(中央和省委巡视、市委巡察、各级审计和财政监督中发现问题酌情扣分), 各项指标得分最高不能超过该指标分值上限, 原则上一级指标分值统一设置为: 产出指标50分、效益指标30分、满意度指标10分、预算资金执行率10分。如有特殊情况, 除预算资金执行率外, 其他指标权重可作适当调整, 但总分应为100分。

3. 本表资金使用单位按具体项目填报, 主管部门按二级项目汇总绩效目标, 对于定量指标, 绝对值直接累加计算, 相对值按照资金额度加权平均计算; 定性指标根据指标完成情况分为: 全部或基本达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差三档, 分别按照100%-80%(含)、80%-60%(含)、60%-0%合理填写完成比例。

2022年武威市政府政务服务中心预算项目支出绩效自评表

武威市市级政务服务平台对接改造项目								
项目名称	武威市人民政府办公室			武威市政府政务服务中心				
主管部门	武威市人民政府办公室			武威市政府政务服务中心				
项目资金(万元)	年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分		
	年度资金总额	0	50	50	10	100%	10	
	其中:当年财政拨款	0	50	50	—	100%	—	
	上年结转资金				—		—	
其他资金				—		—		
年度总体目标	预期目标			实际完成情况				
	建设完善我市政务服务门户及移动端、政务服务事项管理系统、身份认证系统、电子证照系统、电子印章系统、政务数据资源共享服务中心、运维管理体系、安全保障体系等,与省级政务服务平台深度对接融合,实现与省级政务服务平台形式统一、内容深度融合、事项集中发布、服务集中提供,并以省级政务服务平台为枢纽,实现与国家及其他市州、部门政务服务平台(系统)互联互通、数据共享、业务协同,加快实现“一网通办”、全城通办、就近能办、异地可办,服务效能大幅提升,为持续推进“放管服”改革、推动政府治理现代化提供强有力支撑。			完成市级政务服务平台门户、政务服务移动端、政务服务事项管理库、身份认证系统、电子证照系统、电子印章应用系统、政务数据资源共享服务中心、运维管理体系、安全保障体系和政务服务“好差评”系统建设改造,并与省级政务服务平台完成对接。				
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
	数量指标		指标1: 系统建设完成数量	10个	10个	3	3	无偏差
			指标2: 年办件量	≥10万件	14.9万	3	3	无偏差
			指标3: 事项公布数量	≥4000	4854	3	3	无偏差
			指标4: 电子印章制作数量	≥1000	1588	3	3	无偏差
			指标5: 数据信息交换数量	≥10亿	10.44亿	3	3	无偏差
			指标6: 用户注册数量	≥10万	14.90万	3	3	无偏差
	产出指标	质量指标	指标1: 系统建设功能指标	优	优	4	4	无偏差
			指标2: 系统运行稳定性	稳定	稳定	4	4	无偏差
			指标3: 数据共享率	100%	100%	4	4	无偏差
指标4: 系统验收通过率			100%	100%	4	4	无偏差	
指标5: 服务效能			提升	提升	4	4	无偏差	
		指标6: 服务平台支撑能力	提升	有待提升	4	2	原因: 一体化政务服务平台支撑能力有待提升。市级一体化政务服务平台还存在与国家、省级平台实现身份认证、事项管理、电子证照、好差评等系统功能的深度融合,跨地区、跨部门、跨层级、跨系统的政务数据还未完全实现互联互通和共享交换。二是电子证照、电子签章、电子印章应用领域和互认互认不够,依托一体化政务服务平台和“甘快办”政务APP推动更多事项办理事项实现“免提交”、“申请免填单”等方面还需加快推进。改进措施: 全面提升网办服务,按照数字化转型建设要求,依托政务服务平台建设,规范网上办事指引,全面提升“全程网办”率和“一网通办”能力,推动“掌上办”“指尖办”,推动政务服务数字化、信息化向基层下沉,推进基层服务事项网上可办。	
时效指标	指标1: 工作完成及时性	及时	及时	4	4	无偏差		
成本指标	指标1: 和社会成本相比较	≤平均成本	≤平均成本	4	4	无偏差		
效益指标	社会效益指标	指标1: 政务服务水平	≥95%	≥95%	30	30	无偏差	
满意度指标	服务对象满意度指标	指标1: 群众满意度	≥95%	≥95%	5	5	无偏差	
		指标2: 企业满意度	≥95%	≥95%	5	5	无偏差	
总分					100	88		
说明	请在此处简要说明中央和省委巡视、市委巡察、各级审计和财政监督中发现的问题及其所涉及金额,如没有填写。							

注: 1. 其他资金包括中央补助、各级财政资金共同投入到同一项目的自有资金、社会资金等。

2. 绩效自评采取打分评价形式, 满分为100分, 各部门可根据指标的重要程度自主确定各项三级指标的权重分值, 各项指标得分加总得出该项目绩效自评总分(中央和省委巡视、市委巡察、各级审计和财政监督中发现问题的酌情扣分), 各项指标得分最高不能超过该指标分值上限, 原则上一级指标分值统一设置为: 产出指标50分、效益指标30分、满意度指标10分, 预算资金执行率10分。如有特殊情况, 除预算资金执行率外, 其他指标权重可作适当调整, 但总分应为100分。

3. 本表资金使用单位按具体项目填报, 主管部门按二级项目汇总绩效目标, 对于定量指标, 绝对值直接累加计算, 相对值按照资金权重加权平均计算; 定性指标根据指标完成情况分为: 全部或基本达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差三档, 分别按照100%-80%(含)、80%-60%(含)、60%-0%合理填写完成比例。

## 2022年武威市政府政务服务中心预算项目支出绩效自评表

项目名称	党支部标准化建设项目						
主管部门	武威市人民政府办公室			实施单位	武威市政府政务服务中心		
项目资金（万元）		年初预算数	全年预算数	全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	2	2	2	10	100%	10
	其中：当年财政拨款	2	2	2	—	100%	—
	上年结转资金				—		—
	其他资金				—		—
年度总体目标	预期目标			实际完成情况			
	加强党的政治建设，充分发挥党员先锋引领和支部堡垒作用；规范组织生活，持续推进党支部规范化标准化建设；坚持全面从严治党，不断加强党风廉政建设 and 作风建设。			一是把学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的二十大精神作为重大政治任务，认真学习落实习近平总书记对甘肃重要讲话和重要指示批示精神，不断用党的创新理论武装头脑，开展集中学习42次、专题读书班3次，专题研讨4次，印发“应知应会”问答宣传材料500余份，组织理论知识测试8次。二是持续推进“支部建在窗口、先锋亮在岗位”和“五创五亮五比五看”，组织各岗位亮职责、亮承诺、树形象、提效能，争创党员先锋引领示范岗，综合业务管理岗等8个岗位、政务公开服务岗等2个岗位被市委组织部、市直机关工委确定为全市“党员先锋引领示范岗”，累计评选出“红旗示范窗口”22个（次），“党员先锋岗”“青年文明岗”等各类先进典型72人次。三是建立健全制度机制。完善《落实主体责任制度》等30项工作制度，严格执行民主集中制，“三重一大”由领导班子集体讨论研究。定期对党支部政治理论学习、党员干部管理、纪律作风建设、党风廉政建设和反腐败工作开展情况进行自查。四是严格执行党风廉政建设责任制各项规定。专题研究全面从严治党 and 党风廉政建设工作2次，廉政谈话17人次。开展新任科级干部任职谈话2人次，切实上好任职履新“第一课”。及时传达学习市纪委监委相关文件精神，召开中心干部警示教育大会2次，全面排查岗位廉政风险点，签订《个人预防腐败、廉政风险和自我防范承诺书》，制定廉政风险防范措施40条，公开接受监督，教育引导全体党员干部职工严格遵守党纪国法，坚决守住廉洁从政底线红线。五是持之以恒正风肃纪。定期组织召开区域负责人会议，强化压力传导，对苗头性、倾向性问题及时发现及时提醒，召开大厅窗口全体工作人员作风建设工作部署会议2次，集体谈话工作人员300人次，促进大厅工作人员办事效率和服务水平不断提升。在元旦、春节、国庆等节假日前，召开专题会议，并编发微信、短信，提醒党员干部遵守廉洁过节和作风建设各项规定要求。			

	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
绩效指标	产出指标	数量指标	指标1: 党支部集中学习次数	≥12	42	3	3	无偏差
			指标2: 组织生活会开展次数	≥12	38	3	3	无偏差
			指标3: 党风廉政建设覆盖面	10人	10人	3	3	无偏差
			指标4: 党费缴纳情况	足额缴纳	足额缴纳	3	3	无偏差
			指标5: 党建带群建活动开展次数	≥2	5	3	3	无偏差
		质量指标	指标1: 党支部集中学习质量	优	优	4	4	无偏差
			指标2: 工作制度机制完善情况	完善	完善	4	4	无偏差
			指标3: 党风廉政建设覆盖率	100%	100%	4	4	无偏差
			指标4: “学习强国”等平台学用情况	100%	100%	4	4	无偏差
			指标5: 帮办代办服务质量	优	优	4	4	无偏差
	质量指标	指标6: 党建工作创新能力	优	良好	4	2	原因: 党建工作思路不宽, 党建和业务工作结合创新举措不够多, 谋划工作的前瞻性和创新性还有待加强。 改进措施: 始终把党的政治建设摆在首位, 坚决贯彻落实党的路线方针政策, 不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力, 自觉做“两个维护”的模范行动者和坚定实践者。深入学习贯彻党的二十大精神, 中央和省、市委、市委对“放管服”改革、优化营商环境的重要会议精神, 坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作。	
		指标6: 党支部标准化阵地建设情况	标准	标准	5	5	无偏差	
	时效指标	指标1: 工作完成及时性	及时	及时	6	6	无偏差	
			及时	及时	6	6	无偏差	
	效益指标	社会效益指标	指标1: 政务服务水平	≥95%	≥95%	30	30	无偏差
满意度指标	服务对象满意度指标	指标1: 群众满意度	≥95%	≥95%	5	5	无偏差	
		指标2: 企业满意度	≥95%	≥95%	5	5	无偏差	
总分						100	88	
说明	请在此处简要说明中央和省巡视、市委巡察、各级审计和财政监督中发现的问题及其所涉及的金额, 如没有填无。(无)							

注: 1. 其他资金包括中央补助、各级财政资金共同投入到同一项目的自有资金、社会资金等。

2. 绩效自评采取打分评价形式, 满分为100分, 各部门可根据指标的重要程度自主确定各项三级指标的权重分值, 各项指标得分加总得出该项目绩效自评的总分(中央和省巡视、市委巡察、各级审计和财政监督中发现问题的酌情扣分), 各项指标得分最高不能超过该指标分值上限, 原则上一级指标分值统一设置为: 产出指标50分、效益指标30分、满意度指标10分、预算资金执行率10分。如有特殊情况, 除预算资金执行率外, 其他指标权重可作适当调整, 但总分应为100分。

3. 本表资金使用单位按具体项目填报, 主管部门按二级项目汇总绩效目标, 对于定量指标, 绝对值直接累加计算, 相对值按照资金额度加权平均计算; 定性指标根据指标完成情况分为: 全部或基本达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差三档, 分别按照100%-80%(含)、80%-60%(含)、60%-0%合理填写完成比例。