

# 郑州市金水区政务服务中心 部门整体绩效自评报告

## 一、基本情况

### (一) 部门年度履职目标及主要任务

部门年度履职目标：

1. 负责制定中心各项规章制度、管理办法并组织实施。
2. 负责对各服务窗口、窗口工作人员的管理和考核。
3. 负责对进入中心项目的确定和调整。
4. 负责对审批项目办理情况进行协调和督查。
5. 负责对受理人、投诉者和本区公民法人及其他组织对中心从事审批工作人员的投诉。

主要任务：

#### 1、任务名称：政府购买服务人员

主要内容：政府购买服务人员用于窗口服务岗、咨询服务岗，完成岗位工作，遵守中心各项纪律，为群众提供优质服务。

#### 2、任务名称：标兵奖

主要内容：在岗位工作，遵规守纪，服务群众等方面综合表现突出，按月度考核成绩排名，并经民主评议后选出月度服务标兵，通报并奖励；年度终了根据年度考核成绩并经民主评议选出年度服务标兵，通报并奖励。

#### 3、任务名称：业务费

主要内容：其他临时业务顺利开展，确保窗口临时办件工作正常进行，为群众提供高效优质便民的公共服务。

4、任务名称：固定资产购置费

主要内容：确保中心网络设施、大厅便民设备、科室办公设备满足运转需求。

5、任务名称：系统维护费

主要内容：确保中心网络设施、大厅便民设备、科室办公设备满足运转需求。

6、任务名称：邮递费

主要内容：树立高效、规范、便民的政务服务形象，为群众提供优质的政府公共服务。

7、任务名称：工装订制费

主要内容：满足政府窗口单位统一着工装的管理要求，树立规范的政务工作人员形象。

8、任务名称：职工午餐费

主要内容：为更高效工作，中心实行午间不中断办公机制，保障综合大厅工作人员午餐就餐。

9、任务名称：“统一受理、全省通办”服务系统

主要内容：河南省人民政府推进政府职能转变和“放管服”改革所需办公设备系统。

(二) 部门年度整体绩效目标、绩效指标设置情况

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	度量单位
投入管理 指标 (20分)	工作目标管理	年度履职目标相关性	符合	定性指标
		工作任务科学性	科学	定性指标
		绩效指标合理性	合理	定性指标
		预算编制完整性	完整	定性指标

	预算和财务管理	专项资金细化率	≥98	%
		预算执行率	≥99	%
		预算调整率	≤80	%
		结转结余率	0%	%
		“三公经费”控制率	≥99	%
		政府采购执行率	≥99	%
		决算真实性	真实	定性指标
		资金使用合规性	合规	定性指标
		管理制度健全性	健全	定性指标
		预决算信息公开性	公开	定性指标
	资产管理规范性	规范	定性指标	
	绩效管理	绩效监控完成率	≥99	%
		绩效自评完成率	≥99	%
		部门绩效评价完成率	≥99	%
评价结果应用率		≥99	%	
产出指标 (40分)	重点工作任务完成	负责制定中心各项规章制度、管理办法并组织实施。	≥90	%
		负责对各服务窗口、窗口工作人员的管理和考核。	≥90	%
	履职目标实现	政府购买服务人员工	≥98	%

		资、五险一金、管理费用		
		标兵奖	≤50	人
		系统维护费	1	期
		固定资产购置费	≥99	%
		业务经费	≥99	%
		职工午餐费	≤365	天
		邮递费	12	月
		“统一受理、全省通办”服务系统	≥99	%
		工装订制费	≥99	%
效益指标 (30分)	履职效益	经济效益	≥90	%
		社会效益	≥90	%
	满意度	社会公众满意度	≥90	%
		服务对象满意度	≥90	%

## 二、绩效自评工作开展情况

本次绩效自评工作共分为四个阶段，每个阶段的时间安排及主要工作内容如下：

一是前期准备阶段。根据《金水区财政局关于开展2021年度预算绩效自评工作的通知》相关要求，政务服务中心组成绩效评价工作组，组织召开了2021年部门整体绩效自评工作启动会，向参会的各科室负责人和各项目负责人传达了绩效自评工作要求，并下发了2021年度预算绩效评价工作资料清单，要求各科

室及各项目负责人按要求及时提供相关数据及支撑资料。

二是基础数据收集及现场勘验核查阶段。各科室及各项目负责人按要求提供相关数据及支撑资料，绩效自评工作组对相关数据及支撑资料进行现场勘验核查，核实相关数据及支撑资料的准确性、完整性；对主要处室及项目负责人进行访谈，了解各科室主要工作任务及主要项目的完成情况、工作任务或项目未完成的原因、存在的主要问题及建议等；对服务对象等利益相关方进行问卷调查，获取其对中心主要工作的满意度。

三是数据分析及报告撰写阶段。根据现场勘查和资料收集情况，进行数据整理汇总分析，对年度目标和工作任务的完成情况进行汇总分析，从投入、产出、效益等方面分析本年度部门绩效目标的完成情况，并对预算执行过程中存在的问题进行原因分析，并提出改进措施，形成初步自评结论，撰写自评报告。

四是提交评价报告阶段。将绩效自评报告提交财政局相关部门进行审核，根据反馈意见修改完善自评报告，形成正式绩效自评报告。

### 三、综合评价结论

根据部门整体绩效自评相关要求对每个指标分别评分，政务服务中心 2021 年部门整体绩效最终得分为 98.15 分。按照部门整体自评工作明确的 90（含）-100 分为优、80（含）-90 分为良、60（含）-80 分为中、60 分以下为差的评价等级设置，我部门整体绩效评价等级为“优”。

各项指标得分情况如下：

各项指标得分情况表

指标	权重分值	得分	得分率
预算执行	10	10	100%
投入管理	20	20	100%
产出指标	40	39.35	98.375%
效益指标	30	28.8	96%
合计	100	98.15	98.15%

#### 四、绩效目标实现情况分析

##### (一) 部门资金情况分析

2021 年度，我部门预算年初数为 1342.46 万元，调整预算数为 918.886283 万元，预算执行金额 918.886283 万元，预算执行率 100%。

资金使用符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，资金拨付具有完整的审批程序和手续，项目开支符合政府采购管理要求，资金使用符合预算批复的用途，不存在截留、挤占、挪用、虚列开支的情况。

##### (二) 部门绩效指标完成情况分析

###### 1. 投入管理指标情况分析

工作目标管理情况：中心围绕部门职能及区综合考评分解任务，制定了各项规章制度、管理办法并组织实施、对各服务窗口、窗口工作人员的管理和考核等全年工作任务，不断规范和加强预算绩效管理工作，为建立规范、科学、高效的预算管理体系做保障。

预算和财务管理情况：2021 年，我部门依据预算编制相关管理要求编制预算，部门预算收入均编入收入预算，支出预算编制

科学，专项经费均按项目分别细化编制，细化率达100%；2021年度，我部门预算年初数为1342.46万元，调整预算数为918.886283万元，预算执行金额为918.886283万元，预算执行率100%，结转结余率0%；“三公经费”年初预算1万元，实际支出0万元，“三公经费”控制率100%；部门财务管理制度基本完备，资金的拨付和使用具有比较完整的审批程序和手续，财务核算符合国家财经法规和财务管理制度及专项资金管理有关规定，部门基础数据信息和会计信息资料真实、准确、完整，能够对预算管理起到很好的支撑作用；银行账户管理规范，不存在隐瞒、滞留、截留、挪用和坐支等情况；部门内部控制制度基本健全，建立健全财务管理制度、资产管理制度、合同管理制度、招标投标管理制度、安全管理制度、档案管理制度等内部制度，相关制度合法合规并有效执行。

绩效管理情况：2021年我部门共有项目9个，开展绩效监控项目9个，绩效监控完成率100%，开展绩效自评项目9个，绩效自评完成率100%，部门整体绩效自评已完成，部门绩效评价1个，完成率100%。对于评价结果中反映的预算执行、制度管理等方面的问题及时整改。

## 2. 产出指标情况分析

一级指标	二级指标	三级指标	指标值	度量单位	实际完成值
投入管理指标 (20分)	工作目标管理	年度履职目标相关性	符合	定性指标	达成预期指标
		工作任务科学性	科学	定性指标	达成预期指标
		绩效指标合理性	合理	定性指标	达成预期指标
	预算和财务管理	预算编制完整性	完整	定性指标	达成预期指标

	理	专项资金细化率	≥98	%	100%
		预算执行率	≥99	%	100%
		预算调整率	≤80	%	-31.55%
		结转结余率	0%	%	0%
		“三公经费”控制率	≥99	%	100%
		政府采购执行率	≥99	%	100%
		决算真实性	真实	定性指标	达成预期指标
		资金使用合规性	合规	定性指标	达成预期指标
		管理制度健全性	健全	定性指标	达成预期指标
		预决算信息公开性	公开	定性指标	达成预期指标
	资产管理规范性	规范	定性指标	达成预期指标	
	绩效管理	绩效监控完成率	≥99	%	100%
		绩效自评完成率	≥99	%	100%
		部门绩效评价完成率	≥99	%	100%
评价结果应用率		≥99	%	100%	
产出指标 (40分)	重点工作任务 完成	负责制定中心各项规章 制度、管理办法并组织实 施。	≥90	%	95%
		负责对各服务窗口、窗口 工作人员的管理和考核。	≥90	%	95%
	履职目标实现	政府购买服务人员工资、 五险一金、管理费用	≥98	%	100%



		标兵奖	≤50	人	50
		系统维护费	1	期	1
		固定资产购置费	≥99	%	100%
		业务经费	≥99	%	100%
		职工午餐费	≤365	天	365
		邮递费	12	月	12
		“统一受理、全省通办” 服务系统	≥99	%	100%
		工装订制费	≥99	%	100%
效益指标 (30分)	履职效益	经济效益	≥90	%	90%
		社会效益	≥90	%	90%
	满意度	社会公众满意度	≥90	%	99%
		服务对象满意度	≥90	%	99%

### 3. 效益指标情况分析

**履职效益情况：**通过政府购买服务人员、固定资产购置费等项目实施，进一步增强了企业和群众快捷便利的服务质量，提升了政务服务水平，改善了创业、营商和办事环境。

**满意度情况：**2021年，部门组织进行人民群众、企业、对口部门、社会组织及外部监督部门等满意度调查，充分了解各个服务对象对政务服务中心各项工作开展情况的满意度，经统计分析，满意度均在99%左右，满意度较高。

### 五、发现的主要问题和改进措施

绩效目标已完成。

执行中存在的问题：

在做到“应保尽保、能压尽压、可省尽省”等方面还需进一步提高。

改进措施：

（一）加强预算编制准确性，加快资金执行效率。本单位在编制 2021 年度项目支出预算时，充分借鉴以往经验，进一步完善、细化预算科目，强化预算编制的准确性、科学性；同时，2021 年预算执行过程中，加强日常财务管理，切实提高资金使用效率。

（二）加强项目管理，并在预算执行过程中，强化绩效监控管理。本单位制定具体实施计划，明确内部业务分工，落实人员及其工作职责，明确时间进度和目标要求，总结工作成果。

## 六、绩效自评结果拟应用和公开情况

一是对本次绩效评价过程中的相关问题及整改措施进行备案，并及时落实整改情况，确保整改措施落到实处。

二是根据区级预算绩效管理规定及工作安排，拟将本次部门整体绩效自评价结果在随同 2021 年度部门决算在郑州市政务公开网进行公开。

三是继续加强预算绩效管理工作，强化预算绩效管理意识，持续完善预算绩效管理制度，并对各科室进行绩效考核，建立考核结果应用机制。

## 七、绩效自评工作的经验、问题和建议

（一）管理经验

政务服务中心精心组织、策划以及各科室的相互支持、密切配合，是保证此项目顺利开展的必要条件。

成立了专门的项目工作小组，项目组按统一规划，建立集中统一，分级管理的运行机制，结合项目特点编制科学的管理办法或实施方案，完善和规范管理制度。

项目负责人推进，各项工作责任到人、逐级审批、层层分管、环环相扣，全力推进项目。

在实施过程中规范管理到事前有计划、事中有监督、事后有问效，对质量严格把关，发挥完善的机制、严格管理、人性化的方式对项目完成的积极作用。

在资金使用上严格按照规定执行，做到资金使用的安全规范，对项目经费实行专项管理，保证经费及时到位和合理使用。

## （二）需改进的问题及建议

1、绩效评价工作有待提升。

2、建议：继续加强学习和培训的力度，加强对各科室申报项目的指导，使项目编制更加符合绩效评价相关要求，适时开展培训，提高对项目资金使用绩效评价工作重要意义的认识，牢固树立绩效管理理念，同时进一步提高绩效评价工作方式、方法，将已完成的所有工作绩效成果充分体现出来。

## 八、其他需要说明的问题

无其他需要说明的问题。