

# 整体支出绩效自评表

(2022年度)

部门名称		天津市人民政府政务服务办公室					
预算执行情况	部门预算金额(万元)	年初预算数	全年预算数(A)	全年执行数(B)	分值	得分	执行率(B/A)
		22230.8	22681.6	19792.2	10	8.7	87.3%
偏差原因分析及改进措施		主要原因：公共资源交易中心年初预算编制不够科学，没有合理压减预算。改进措施：科学编制预算，做好事前规划，提升资金使用效率。					
年度绩效目标完成情况	目标序号	年度绩效目标	实际完成情况			偏差原因分析及改进措施	
	1	推进党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设，持续提升机关党建水平。	扎实推进机关党建工作，持续抓好教育培训，强化干部队伍建设和推进全面从严治党，抓实纪律作风建设，持续巩固风清气正的政治生态。				
	2	统筹全局性工作、起草重要文件、新闻宣传、政务公开、保密机要、提案办理、应急、值班、信访和公务接待等工作，保障机关行政事务运转和综合协调。	围绕中心、服务全局，将信息报送工作任务指标纳入年度考核管理，制定了多项保密制度，接受了保密检查并获较高评价，认真完成了应急、值班、信访、接待等相关工作，提案办理满意率100%			年度目标4中：按照有关要求，自2023年起，我办不再协助各单位将营商环境政策文件制成“一图读懂”或动画视频。同时，为加强合同履行管理，降低项目经费支付风险，调整营商环境第三方评价项目价款支付方式，由合同签订后全部支付变更为分阶段支付，2022年度仅支付合同价款总额50%。下一步，将提高指标值设定精准度，降低指标值与实际完成值差距。	
	3	持续推进政务服务事项目录管理，深入推进政务服务标准化工作，进一步深化政务服务告知承诺改革，持续推动高频政务服务事项“跨省通办”。	编制印发《天津市行政许可事项清单（2022年版）》、《天津市2022年版非许可类政务服务事项目录》，进一步深化涉企经营许可告知承诺改革并细化具体承诺类型，“跨省通办”政务服务事项达155项。				
	4	组织各区政府、各市级相关部门开展政策解读宣传工作，通过将我市营商环境政策文件制作成“一图读懂”、动画视频等形式，提升政策宣传水平；通过开展我市第三方营商环境评估工作，明确我市营商环境短板弱项，加强指标建设，助力营商环境持续健康发展。	全市营商环境第三方评价工作于2022年7月27日进行招标，11月1日开始年度综合评价，已按时出具1份年度综合评估报告和16个区分报告，进一步掌握全市和各区营商环境建设情况，推动提升营商环境建设总体水平；通过为全市相关单位制作“一图读懂”、动画视频，提升我市政策宣传解读水平。				

年度 绩效 目标 完成 情况	5	目标：推动市级政务服务事项集中办理，推进“一窗”综合受理改革，做好市级政务服务大厅日常管理；通过业务培训、绩效考核等方式指导各区做好联合审批、帮办代办；指导推动街道（乡镇）政务服务大厅规范化运行，提高政务服务办事满意度。	按照“前台综合接件、中台业务支撑、后台受理审批、统一窗口出件”的模式，围绕高频事项，制定完善综窗咨询、接件、流转、出件和自助引导、帮办代办服务事项清单、流程、规范，建立健全部门与综窗协同服务机制，加强业务培训和中台支撑能力，积极稳妥推进1051个市级事项进驻综窗；设立为老服务、拥军服务、特殊群体服务绿色通道窗口，健全帮办代办服务机制，提供服务3.8万人次；梳理各区乡镇（街道）、村（社区）政务服务基本情况，加强乡镇（街道）政务服务工作“一窗综合受理”能力。	
	6	完善“电子保函专区”建设；推动电子招投标交易平台与预算一体化系统信息共享，实现工程款支付网上查询。	不断健全电子保函服务专区工作，自上线以来为企业出函6413笔，累计服务投标企业1429家，累计保额19.07亿元，助力缓解企业资金压力。完善电子招投标交易平台建设，努力实现全流程电子化，推动与预算一体化系统信息共享。	
	7	建成市政务服务中心WIFI覆盖系统，保障市政务服务中心网络系统安全，实现各业务系统尤其是一体化政务服务平台的安全稳定运行，提高一体化政务服务平台服务内容管理能力。	建成了市政务服务中心WIFI系统并投入使用，实现楼内WIFI信号全覆盖。全年市政务服务中心网络系统安全稳定运行，为向企业群众提供便捷高效线上政务服务提供有力支撑。	
	8	行政工作运维，保障大厅正常运转、专用设备养护、安全保卫、物业管理等。	组织完成了市政务服务中心物业管理服务及安全保卫服务，对专用设备进行了维修养护，保障政务大厅正常安全运转。	
	9	加强员工培训教育，提升服务质量；做好企业群众反映问题的电话受理，提升人民群众满意度。	2022年，培训话务员43616人次，话务服务能力得到提升，12345热线全年受理企业群众诉求1066.49万件，群众对座席满意率达到了98.73%。	
	10	完成政府采购、工程建设招投标、交易服务工作，促进资源配置效益化、运作机制透明化。	完成2022年度政府采购、工程建设招投标、交易服务工作，促进了资源配置效益化、运作机制透明化，节约了财政资金。	

年度指标完成情况	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
绩效目标1	产出指标	数量指标	党建活动及培训次数	≥5次	6次	2	2	
		质量指标	党建工作考评等次	合格以上	合格	2	2	
		时效指标	开展党建暨全面从严治党党检查工作及时性	=100%	每季度开展党建督查检查	1	1	
		成本指标	党建工作经费	≤353.3万元	353.3	2	2	
	效益指标	社会效益指标	理论培训考核合格率	≥95%	100%	1	1	
	满意度指标	服务对象满意度	参培人员满意度	≥95%	100%	1	1	
绩效目标2	产出指标	数量指标	发布宣传稿件数量	≥100件	116件	1	1	
			市政府采编稿件数量	≥20件	23件	1	1	
		质量指标	提案按时办复率	≥95%	100%	2	2	
		时效指标	办件及时率	≥90%	100%	2	2	
		成本指标	机关行政事务运转和综合协调费用支出	≤188.7万元	184.68万元	2	2	
	效益指标	社会效益指标	主流媒体报道次数	≥20次	24次	1	1	
绩效目标3	产出指标	数量指标	涉及政务服务改革单位	=58个	=58个	1	1	
		质量指标	年内改革工作完成率	=100%	=100%	3	3	
		时效指标	评价完成时间	2022年12月底	2022年12月底	1	1	
		成本指标	进一步深化政务服务改革经费	≤254.9万元	251.91万元	2	2	
	效益指标	社会效益指标	进一步深化政务服务改革	是	持续推进政务服务事项目录管理，编制并印发《天津市行政许可事项清单（2022年版）》、《天津市2022年版非许可类政务服务事项目录》。进一步深化政务服务告知承诺改革，印发《关于动态调整我市证照分离改革有关事项清单的通知》，对改革方式为实行告知承诺的事项，细化了具体承诺类型。持续推进“跨省通办”扩大范围，“跨省通办”政务服务事项达155项。	2	2	

年度指标完成情况	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	
绩效目标4	产出指标	数量指标	涉及第三方评估各区政府、各市级部门（单位）	≥40个	40个	1	1		
			营商环境宣传涉及各区政府、各市级部门（单位）	≥20个	25个	1	1		
			营商环境宣传“一图读懂”、动画视频制作数量	≥40个	118个	1	0.8	各单位做好惠企政策宣传工作积极性较高，我办积极协助配合做好该项工作。下一步，将提高指标值设定精准度，降低指标值与实际完成值差距。	
		质量指标	第三方资质达标率	=100%	100%	1	1		
		时效指标	我市第三方评估工作完成时效	及时	及时	1	1		
			营商环境宣传完成时效	及时	及时	1	1		
		成本指标	第三方评估费用支出	≤70万元	34.985万元	1	0.8	为加强合同履行管理，降低项目经费支付风险，调整项目价款支付方式，由合同签订后全部支付变更为分阶段支付，2022年度仅支付合同价款总额50%。下一步，将提高指标值设定精准度，降低指标值与实际完成值差距。	
			营商环境宣传费用支出	≤25万元	18.3万元	1	1		
		效益指标	社会效益指标	助力营商环境持续健康发展	持续改善	通过第三方营商环境常态化监测以及持续做好惠企政策宣传等服务，不断助力全市营商环境持续发展改善。	1	1	
		绩效目标5	产出指标	数量指标	综合窗口培训次数	≥50次	58次	2	2
区级政务服务培训次数	≥70次				70次	1	1		
质量指标	培训合格率			≥90%	100%	1	1		
时效指标	完成时间			长期推动	全年完成	1	1		
成本指标	综合窗口项目服务费			≤360万元	353万元	1	1		
	帮办代办服务费			≤43.2万元	43.2万元	1	1		

年度指标完成情况	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	
绩效目标5	效益指标	社会效益指标	政务服务好评率	≥90%	99%	1	1		
	满意度指标	服务对象满意度	企业群众办事满意度	≥90%	99%	1	1		
绩效目标6	产出指标	数量指标	对接金融机构数量	≥2家	3家	1.8	1.8		
		质量指标	数据接口开发调试合格率	=100%	100%	1.8	1.8		
		时效指标	系统故障修复率	≤4小时	4小时	1.8	1.8		
		成本指标	软件开发、系统运维成本	≤27.4万元	25.4万元	1.8	1.8		
	效益指标	社会效益指标	拓展公共服务功能及信息共享	数据共享	不断健全电子保函服务专区工作，面对面对接银行、保险、担保公司和第三方电子保函平台等电子保函服务机构，自上线以来为企业出函6413笔，累计服务投标企业1429家，累计保额19.07亿元，助力缓解企业资金压力。完善电子招投标交易平台建设，努力实现全流程电子化，推动与预算一体化系统信息共享。	1.8	1.8		
绩效目标7	产出指标	数量指标	增加WIFI覆盖系统	≥1套	1套	1	1		
		质量指标	系统无故障运行率	≥99%	99%	1	1		
			严重信息安全事件	≤1件	0	1	1		
		时效指标	政务服务按时办结率	≥99%	99%	1	1		
	成本指标	建设成本	≤400万元	396.47万元	1	1			
	效益指标	社会效益指标	政务服务事项网上可办率	≥95%	95.20%	3	3		
绩效目标8	产出指标	满意度指标	服务对象满意度	申请人办事满意率	≥95%	99%	1	1	
		数量指标	安全隐患排查	≥2次	2次	1	1		
		质量指标	维修工程的验收合格率	≥98%	100%	1	1		
		时效指标	运行保障时间	=365天	365天	1	1		
		成本指标	日常维修维护、物业、安保服务费	≤988.4万元	963.87万元	1	1		
会议服务、车辆驾驶	≤170万元		168.37万元	1	1				

年度指标完成情况	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
绩效目标8	效益指标	社会效益指标	保障安全生产	保障大楼安全运转，排除风险隐患	开展安全隐患排查2次，专项检查5次，全年未发生安全事故。	2	2	
	满意度指标	服务对象满意度	使用人满意度	≥90%	92.29%	2	2	
绩效目标9	产出指标	数量指标	话务员聘用人员	≤1030人	810人	0.6	0.6	
			开展话务员培训人次	≥40000人次	43616人次	0.6	0.6	
			设置坐席数	=560个	=560个	0.6	0.6	
		质量指标	中继线开通率	=100%	=100%	0.6	0.6	
			坐席电话接通率	≥90%	74.75%	1	0.8	一是受疫情影响，2022年话务量居高不下；二是疫情导致很多话务员居家隔离，在岗接话人员少。下一步，我们将常态化开展合同制话务员招聘工作，保障接话能力。
		时效指标	租赁中继线路、专线链路	2022年12月底前	全部达成预期指标	0.6	0.6	
	在岗员工培训、新系统使用专项培训		2022年12月底前	全部达成预期指标	0.6	0.6		
	平台受理时限		全年24小时运行（受理）	全年24小时运行（受理）	1	1		
	成本指标	聘用话务员成本	≤9267.8万元	8412万元	0.6	0.6		
		聘用话务员及话务大厅运行成本	≤1967.1万元	1927.7万元	0.6	0.6		
		中继线路、专线链路成本	≤102.9万元	98万元	0.6	0.6		
效益指标	社会效益指标	营商环境相关问题受理数量	≥50000个	71858	0.6	0.4	2022年受疫情影响，企业复工复产诉求较多，导致营商环境问题增加。	
满意度指标	服务对象满意度	群众对座席满意率	≥80%	98.73%	1	1		

年度指标完成情况	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
绩效目标9	产出指标	数量指标	政府采购项目开评标数量	≥1200个	1429个	0.75	0.75	
			工程建设项目开评标数量	≥400个	705个	0.75	0.65	年初指标设定按照以前年度预估，编制指标时，未能考虑到由于疫情防控政策调整后，积压的工程建设项目开始实施，数量大量增加，该指标预估出现偏差，今后继续优化调整数量指标，使指标更符合单位业务实际。
		质量指标	政府采购废标预算占比	≤10%	3.70%	0.75	0.75	我单位严格执行采购纪律，规范采购过程，降低废标比例。下一步，将继续遵守采购纪律，强化交易活动现场秩序维护。
			工程建设项目投诉率	≤2%	0%	0.75	0.75	
		时效指标	政府采购完成时限	2022年内完成	2022年内已完成	0.75	0.75	
			工程建设项目开评标完成时限	2022年内完成	2022年内已完成	0.75	0.75	
		成本指标	开评标服务运行成本	≤3150万元	2604.2万元	0.5	0.5	
	效益指标	经济效益指标	政府采购资金节约率	≥5.8%	8.90%	1.5	1.3	我单位通过加强宣传，严格采购流程管理，保证采购业务公开透明，财政资金节约率较预计有所提高。下一步，将继续优化调整指标设定，使指标更贴合单位业务，提高精准度。
			工程建设项目资金节约率	≥2%	4.97%	1.5	1.3	我单位通过加强宣传，严格进场秩序管理，保证招标投标业务公开透明，项目资金节约率较预计有所提高。下一步，将继续优化调整指标设定，使指标更贴合单位业务，提高精准度。
	满意度指标	服务对象满意度	采购当事人满意度	≥90%	99.80%	1	1	
	总分						100	97.43
整体支出绩效自评结论			本次自评等级为优。我部门2022年度整体支出绩效自评情况良好，较好完成了2022年初设定的绩效目标，但仍在预算编制和绩效目标设置环节存在一些不合理的问题，下一步我们将加强对所属单位预算编制的审核监督，提升绩效目标编制的科学性与合理性，完善部门绩效管理机制，促进预算绩效管理不断提升。					