

附件 4

黔南州人民政府政务服务中心 2023 年度部门预算绩效自评报告

为深入贯彻《中共贵州省委贵州省人民政府关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（黔党发〔2019〕29号）以及州委办州政府办关于印发《黔南州预算绩效管理工作实施方案》的精神，根据《黔南州财政局关于开展2023年预算支出绩效自评及自评结果公开工作的通知》的要求，现将黔南州人民政府政务服务中心2023年度部门预算绩效自评报告如下：

一、整体支出绩效自评情况

（一）单位职能概述

- 1、贯彻落实中央和省、州关于政府政务服务工作的有关要求。
- 2、负责拟定年度政务服务计划和规章制度并组织实施。
- 3、负责统筹州级政务服务工作。负责州级政务实体大厅的标准化建设和规范化运行工作；负责督促推动州直部门政务服务事项“应进必进”；负责对州直部门开展政务服务情况进行效能监

测、调度分析、综合研判、年度考核工作。

4、负责配合有关部门、县(市)推动全州政务服务信息化建设工作。

5、负责组织全州政务服务系统干部业务教育培训工作。

6、负责对进驻人员纪律作风、受理办理效率等情况进行日常监测:负责受理申请人对政务服务大厅窗口工作人员服务态度、服务质量、办事效率,廉洁自律等方面的投诉、举报,并按规定开展核实处理工作。

7、负责指导县(市)政务服务业务工作,负责指导县(市)政务服务中心开展政务服务延伸工作。

8、结合职能职责,做好扶贫开发相关工作。

9、负责推动全州政务服务改革创新、政务宣传工作。

10、完成州委、州人民政府及上级业务部门交办的其他工作。

(二) 2023 年的年度工作目标完成情况

(1) 年度工作任务:保障政务大厅正常运行。完成情况:百分之百按时保质完成。取得的成绩:达到群众百分之百满意度。
未完成原因:无。

(2) 年度工作任务：州委州政府安排部署本中心工作任务完成情况。完成情况：全部完成。取得的成绩：达到州委州政府要求并完成工作任务。未完成原因：无。

(3) 年度工作任务：中心服务进驻窗口部门工作任务完成情况。完成情况：满意度百分之百。取得的成绩：达到对窗口部门的服务满意度。未完成原因：无。

(三) 2023 年财政经费下达及预算执行情况

1. 财政经费下达情况：工资福利支出 403.25 万元，商品和服务支出 321.13 万元，其中：专项业务费 22.46 万元，项目经费 352 万元（其中，州本级安排 352 万元），其他对个人和家庭的补助 7.65 万元。

2. 全年预算数 752.03 万元，全年执行数 592.18 万元，预算完成率 78.74%。

二、项目支出绩效自评情况

(一) 州本级资金安排的项目

1. 物业管理项目

(1) 资金使用情况：全年预算数 100000 元（其中，财政拨

款资金 100000，其他资金 0 元），全年执行数 24850 元，执行率 2.49%。

（2）项目实施情况：聚焦奋力打造黔南政务服务“全省标杆、全国亮点”目标，通过窗口设置一体化、信息系统一体化、大厅管理一体化、服务群众一体化等“四个一体化”建设，推动州级、都匀市政务服务深度融合，实现州、市线上线下融合发展，跨层级无差别协同办理政务服务事项，全面提升政务服务水平和质量，为企业群众提供审批时限最短、办事效率最高、服务质量最优的政务服务。

（2）项目实施情况：保障整洁、舒适、文明、安全、方便的政务服务环境，提高进驻窗口部门、办事群众和州委州政府对政务大厅办事环境的满意度。

（3）产生的效益：提高州委州政府、进驻窗口部门、办事群众和企业对政务大厅办事环境的体验感和满意度。

（4）受益对象（服务对象）满意度：100%。

（5）未完成原因：本预算项目是老政务大厅物业管理项目支出，本支出仅为老政务大厅 2023 年 1 月份物业管理经费支出，按

州委州政府要求我中心于 2023 年 2 月份搬到新的政务大厅办公。该项目已完成预算目标。

2. “贵人服务” 工作项目

（1）资金使用情况：全年预算数 24600 元（其中，财政拨款资金 24600，其他资金 0 元），全年执行数 24600 元，执行率 100%。

（2）项目实施情况：树立以人为本、人民至上、百姓为理念，不断拓展政务服务内涵，夯实政务服务基础，健全政务服务功能，精心打造具有全国影响力的“贵人服务”品牌，以“贵人服务”引领统揽政务服务工作，提高政务服务系统人员的思想认识、业务能力、纪律作风，进一步推动政务服务改革创新，持续提升工作质量、服务效率，让企业群众有更多的体验感、获得感、幸福感。

（3）产生的效益：推动了政务服务改革创新，持续提升工作质量、服务效率，让企业群众有更多的体验感、获得感、幸福感。

（4）受益对象（服务对象）满意度：100%。

（5）未完成原因：无。

3. “五个通办” 政务服务工作项目

(1) 资金使用情况: 全年预算数 200000 元 (其中, 财政拨款资金 20000, 其他资金 0 元), 全年执行数 180600 元, 执行率 90.3%。

(2) 项目实施情况: 以高质量发展为统领, 深入推进标准化、规范化、便利化, 以提升政务服务满意度、便捷度、成效度为目标, 着力推动“全省通办”“跨省通办”“一窗通办”“一网通办”“一证通办”, 以“五个通办”改革为抓手, 不断提升政务服务能力和水平, 为企业和群众带来更好的政务服务体验。奋力打造便民利企、透明高效的新型州级政务服务平台。

(3) 产生的效益: 提升了政务服务能力和水平, 为企业和群众带来更好的政务服务体验。

(4) 受益对象 (服务对象) 满意度: 100%。

(5) 未完成原因: 严格控制成本支出。

4. 统一工作服装经费项目

(1) 资金使用情况: 全年预算数 120000 元 (其中, 财政拨款资金 120000 元, 其他资金 0 元), 全年执行数 0 元, 执行率 0%。

(2) 项目实施情况: 贵州省实体政务大厅建设与服务标准

--(五)服务礼仪。窗口工作人员应严格遵守政务服务中心服务礼仪要求,并将其作为服务评价内容。1.仪容仪表。仪容整洁、端庄大方,着装统一、佩证上岗;工作牌应明示姓名、职务、岗位、政治面貌等身份信息。

(3)产生的效益:提升了政务服务能力和水平,全面完成州级政务服务标准化建设。

(4)受益对象(服务对象)满意度:100%。

(5)未完成原因:因州市一体化政务大厅于2023年年初在新址开始办公,工作人员在不断调整,在2023年11月工作人员基本稳定后,本项目才开始启动并进行了招标,中标价为11.77万元。由于制作和验收时间在2024年1月完成,故2023年不满足支付条件。

5. 政务大厅信息化系统运行维护工作项目

(1)资金使用情况:全年预算数1600000元(其中,财政拨款资金1600000,其他资金0元),全年执行数0元,执行率%。

(2)项目实施情况:聚焦奋力打造黔南政务服务“全省标杆、全国亮点”目标,通过窗口设置一体化、信息系统一体化、大厅

管理一体化、服务群众一体化等“四个一体化”建设，推动州级、都匀市政务服务深度融合，实现州、市线上线下融合发展，跨层级无差别协同办理政务服务事项，全面提升政务服务水平和质量，为企业群众提供审批时限最短、办事效率最高、服务质量最优的政务服务。

（3）产生的效益：全面提升政务服务水平和质量，为企业群众提供审批时限最短、办事效率最高、服务质量最优的政务服务。

（4）受益对象（服务对象）满意度：100%。

（5）未完成原因：本预算项目为州市一体化政务大厅信息化系统租赁项目，由于2023年州市一体化政务大厅信息化系统一直处于试运行阶段，故没有进行招标采购，但运行期间已完成了其预计工作目标。2024年1月完成了该项目的招标采购。

6. 新政务大厅保运转经费

（1）资金使用情况：全年预算数1500000元（其中，财政拨款资金1500000，其他资金0元），全年执行数1493664.79元，执行率99.58%。

（2）项目实施情况：以高质量发展为统领，深入推进标准化、

规范化、便利化，提升政务服务能力和水平，为企业和群众带来更好的政务服务体验。奋力打造便民利企、透明高效的新型州级政务服务平台。

（3）产生的效益：全面提升政务服务水平和质量，为企业群众提供审批时限最短、办事效率最高、服务质量最优的政务服务。

（4）受益对象（服务对象）满意度：100%。

（5）未完成原因：无。

7. 新政务大厅办公设施购置经费

（1）资金使用情况：全年预算数 200000 元（其中，财政拨款资金 200000，其他资金 0 元），全年执行数 198268 元，执行率 99.13%。

（2）项目实施情况：奋力打造便民利企、透明高效的新型州级政务服务平台，提升政务服务能力和水平，为企业和群众带来更好的政务服务体验。

（3）产生的效益：全面提升政务服务水平和质量，为企业群众提供审批时限最短、办事效率最高、服务质量最优的政务服务。

（4）受益对象（服务对象）满意度：100%。

（5）未完成原因：无。

三、下一步工作打算

（一）持续夯实“一窗通办“2+2”模式”改革成效。以实现“前台无差别全项受理”的“大一窗”为目标，进一步推进政务服务形态系统性重塑，业务流程革命性再造，统筹推进人社、医保、公积金等前台业务深度整合，逐步向“大一窗”转变。新增“贵人家园”APP上嵌入贵州政务服务网，拓宽群众和企业办事渠道，实现“一网通办”高效便捷为民服务。

（二）推进容缺承诺审批办理落地。出台《黔南州推行政务服务事项容缺受理模式工作方案》，完善黔南州容缺受理服务机制，依法依规编制并公布容缺受理事项清单，加大落地力度和效能监测，不定期对各部门容缺受理服务模式实施情况进行调度，积极推进容缺承诺审批制度落地。

（三）深化“跨省通办”改革，进一步提升服务效能。积极做好桂黔政务服务事项全域“跨省通办”改革试点工作，开展政务服务事项全量梳理，建立全域“跨省通办”事项负面清单，规范事项办理流程，通过建立工作机制、优化“跨省通办”窗口设

置、统一服务标准、创新服务方式等，进一步提升“跨省通办”服务质效。

（四）推进政务服务事项集成化办理。出台《黔南州推进政务服务“一件事一次办”工作方案》，从便利企业和群众办事角度出发，围绕企业从设立到注销、个人从出生到身后的全生命周期事项集成化办理，推动关联性强、办事需求量大、企业和群众获得感强的多个跨部门、跨层级主题式、套餐式服务。

（五）打造“企业之家”，推进企业办事便利度再上新台阶。充分发挥政务服务中心直接面对企业群众、直接服务市场主体的作用，依托“一窗通办2+2模式”改革基础，整合政务服务资源和力量，在政务服务实体大厅设立“企业之家”，将政务服务中心打造成为“企业商务服务中心”“企业诉求接处中心”“惠企政策兑现中心”，不断擦亮“贵人服务”黔南品牌。