

附件 4

黔南州人民政府政务服务中心 2024 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2024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2024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) 2024 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：州委州政安排布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。

(4) 部门整体支出绩效目标自评：优。

(三) 2024 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 364.07 万元，商品和服务支出 358.24 万元，其中：专项业务费 22.46 万元，项目经费 315.68 万元（其中，州本级安排 315.68 万元），其他对个人和家庭的补助 15.95 万元。

2. 全年预算数 737.34 万元，全年执行数 738.26 万元，预算完成率 100.12%。

二、项目支出绩效自评情况

(一) 州本级资金安排的项目

1. 政务大厅保运转项目

(1) 资金使用情况: 全年预算数 1400000 元(其中, 财政拨款资金 1400000, 其他资金 0 元), 全年执行数 1,309,754.4 元, 执行率 93.55%。

(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。

(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。全面完成州级政务服务标准化建设。

(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: 无。

(6) 项目自评: 优。

2. “贵人服务”工作项目

(1) 资金使用情况: 全年预算数 224600 元(其中, 财政拨

款资金 224600 元，其他资金 0 元），全年执行数 125,811.03 元，执行率 56.02%。

（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：严格控制成本支出。

（6）项目自评：良。

3. 新政务大厅信息化系统租赁项目

（1）资金使用情况：全年预算数 1,360,000 元（其中，财政拨款资金 1,360,000，其他资金 0 元），全年执行数 1,360,000

元，执行率 100%。

（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：提升了政务服务能力和水平，为政务大厅办事工作顺利进行，让办事群众满意

（4）受益对象（服务对象）满意度：100%。

（5）未完成原因：无。

（6）项目自评：优。

4. 统一工作服装经费项目

（1）资金使用情况：全年预算数 102,000 元（其中，财政拨款资金 102,000 元，其他资金 0 元），全年执行数 102,000 元，执行率 100%。

(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：无。

(6) 项目自评：优。

5. 政务大厅信息化系统和办公设备设施租赁项目

(1) 资金使用情况：全年预算数 300000 元（其中，财政拨款资金 300000，其他资金 0 元），全年执行数 259,270 元，执行率 86.42%。

(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：无。

（6）项目自评：优。

三、下一步工作打算

将围绕以下几项重点改革任务，持续以“小切口”持续推动政务服务改革扩面提质增效。一是推动“高效办成一件事”落地落实。着力破解“跨部门、跨系统、跨层级”协同办理堵点难点，以便利化为导向，依托“贵人家园”平台，构建一套部门业务协同、集成办理流程，推动更多关联性强、集成度高、需求量大的“高效办成一件事”上线，为企业群众提供环节更少、时限更短、流程更优的政务服务。二是推动州县镇村政务服务“同质同量”。

持续巩固提升州市一体化政务服务改革成效，探索“事项、窗口、人员、监管”四个扁平化向乡村延伸，推进“一张清单”在全州政务服务场所无差别收件受理，实现州、县、镇、村四级综合窗口“同质同量”服务，进一步提升政务服务标准化水平。三是持续推动“一网通办”提升服务效能。依托“贵人家园”平台，大力推进“掌上办”，不断充实完善个性化政务服务，统一全州个性化政务服务事项收件标准、办理流程，最大限度满足企业群众办事需求，构建黔南政务服务“一张网”，进一步提升政务服务便利化水平，推动黔南政务服务工作持续在全省走前列、做贡献。

（二）聚力政务服务“三化”建设，进一步提升政务服务效能。

聚焦“政务服务不标准、线上线下不协同、数据共享不充分”方面突出问题，我们将围绕政务服务“三化”建设，做到“当下改”与“长久立”叠向发力，推动政务服务常态化长效化。一是持续推进政务服务事项标准化。以全省统一编制的省市县政务服务标准化事项清单为基础，推动实现州、县同一政务服务事项受理条件、办理流程、申请材料、法定办结时限、办理结果等要素

在全州范围内统一，构建州、县、镇、村标准化政务服务体系。持续抓实业务办理、大厅管理、线上服务“三个标准化”，全州政务服务大厅按照一个标准执行，所有窗口一个标准对外服务、一个标准收件受理、一个流程审批办结。二是持续推进政务服务事项规范化。持续规范审批服务，从规范审批服务行为、审批监管协同、窗口业务办理等方面着手，按照《贵州政务服务办件常态化抽查机制》和《办件抽查操作手册》要求，常态化开展办件抽查，推进政务服务事项依法依规办理。推进监督管理规范化，建立有效的监督和评价机制，通过内部监督、群众监督和第三方评估等多种方式，对政务服务进行全面、客观评价，不断优化提升政务服务质量。三是持续推进政务服务事项便利化。持续巩固提升政务服务“网上办”“掌上办”成效，进一步优化网上审批服务流程，实现政务服务从“能办、可办”到“好办、易办、快办”转变。以“高效办成一件事”为牵引，落地实施国家21个“一件事”和黔南州自选10个“一件事”，着力在办事方式多元化、办事流程最优化、办事材料最简化、办事成本最小化上实现更大突破。持续推广“贵人家园”在政务服务事项中的深度应用，推

动更多基层群众所急所需所盼的事项上线“贵人家园”，通过大数据赋能政务服务便利化水平持续提升。