

2021 年郑州市政务服务办公室部门整体绩效 自评报告

一、基本情况

（一）部门年度履职目标及主要任务。

1、部门年度履职目标

郑州市政务服务办公室是市政府工作部门，正处级，主要职责是：（一）拟订全市政务服务相关政策措施、标准规范、配套制度并组织实施。（二）统筹推进全市“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革。（三）负责统筹推进全市政务服务实体平台体系建设，指导各县（市）区、开发区及各部门政务服务机构开展工作。（四）负责全市行政审批制度改革、审批服务便民化相关工作。（五）组织协调全市政务服务环境优化和评价工作，负责市级政务服务质量的监督评价工作。（六）负责全市政务服务电子监察工作。（七）负责组织协调、推进“权责清单”制度改革工作，负责全市政务服务事项目录管理和标准化建设。（八）完成市委，市政府交办的其他任务。机构改革后，设立独立核算预算单位 1 家，包括：郑州市政务服务办公室机关。与机构改革前主要变化是市政务服务中心从市政府办公厅二级机构整体划转到市政务服务办公室，组建市政务服务办公室。将市政务服务中心承担的行政职能，市政府办公厅的协调推进“放管服”改革职责，市机构编制委员会办公室、市政府法制办公室的行政审批制

度改革相关职责整合，组建市政务服务办公室，作为市政府工作部门。

2、主要任务

激励在编工作人员的工作效率和工作热情，保障郑州市政务服务办事大厅高效运转。维持郑州市政务服务办事大厅正常运转的后勤保障。协助保障政务大厅窗口服务、咨询辅导服务、投诉热线服务及其他服务。协助保障郑州市政务服务办事大厅正常运转。激励非在编工作人员的工作效率和工作热情，保障郑州市政务服务办事大厅双休日高效运转。

（二）部门年度整体绩效目标、绩效指标设置情况。

绩效目标：主要围绕郑州市政务服务办事大厅，维持办事大厅正常运转的后勤、激励工作人员的工作效率和热情、保障郑州市政务服务办事大厅高效运行。

2021 年度绩效指标见表。

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	工作目标管理	年度履职目标相关性	相关	相关
		工作任务科学性	科学	科学
		绩效指标合理性	合理	合理
	预算和财务管理	预算编制完整性		完整
		专项资金细化率	≥	90%
		预算执行率	≥	90%
		预算调整率	≤	10%
		结转结余率	≤	1%

		“三公经费”控制率	≤	90%
		政府采购执行率	≥	90%
		决算真实性	真实	真实
投入管理 指标	预算和财务管理	资金使用合规性	合规	合规
		管理制度健全性	健全	健全
		预决算信息公开性	公开	公开
		资产管理规范性	规范	规范
	绩效管理	绩效监控完成率	≥	100%
		绩效自评完成率	≥	100%
		部门绩效评价完成率	≥	100%
		评价结果应用率	≥	100%
产出指标	履职目标和主要任务完成情况	政务服务中心大厅派驻 人员绩效奖励经费	完成	完成
		市政务服务办事大厅运 行专项经费	完成	完成
		劳务派遣人员聘用及竞 赛评选绩效奖励经费	完成	完成
		市政务服务办事大厅 2019 年-2023 年办公设 备外包服务经费	完成	完成
		市政务服务办事大厅双 休日开放保障经费	完成	完成

效益指标	履职效益	保障办事大厅工作效率	高效	高效
		提高群众办事效率	高效	高效
	满意度	群众满意度	≥	95%

二、绩效自评工作开展情况

基本情况

评价的目的：通过对 2021 年预算绩效评价，掌握经费使用和项目实施情况，总结经验做法，探析潜在问题，提出建设性的意见建议。提高政策规划和预算编制的精准性，强化预算支出责任，建立科学、合理的预算绩效评价管理体系，推动优化财政资源配置，提高财政资源配置效率和使用效益。

评价的方法：遵循河南省财政厅《河南省财政支出绩效评价办法》（豫财预〔2010〕138 号）、郑州市财政局《关于开展 2021 年度市级预算绩效自评工作的通知》等文件精神，秉承科学规范、公正公开、分级分类、绩效相关等原则，按照从决策、管理、产出到效果的逻辑路径，结合项目实际开展情况，运用定量和定性相结合的方法，对 2021 年郑州市政务服务办公室开展绩效评价。

评价原则：

（一）客观公正原则。应以相关法律、法规、规章以及财政部、省财政厅、市财政局有关文件等为依据，按照“公开、公平、公正”的原则进行。

（二）科学规范原则。工作应通过规范的程序，采用定性与

定量相结合的评估方法，科学、合理地进行。

（三）依据充分原则。在自评过程中，收集足够的相关文件及资料，为评估结论提供充分的依据支持。

三、综合评价结论

综合考虑投入、产出、效益等各方面因素，通过数据采集及分析，各项指标得分分别为：预算情况 9.4 分；投入管理指标 20 分、产出指标 40 分、效益指标 30 分。最终评分结果：郑州市政务服务办公室 2021 年整体绩效自评得分 99.4 分，属于"优"。

四、绩效目标实现情况分析

（一）部门资金情况分析

2021 年部门年初预算为 2795.3 万元，调整预算数为 2749.17 万元，资金实际到位指标与调整预算数一致，预算执行数为 2584.66 万元，预算执行率为 94%，均为财政性资金。

（二）项目绩效指标完成情况分析

1. 投入管理指标情况分析

主要项目目标：年度履职目标相关性；工作任务科学性；绩效指标合理性；预算编制完整性；专项资金细化率；预算执行率；预算编制合理性；预算资金到位情况；财务管理制度健全性；资金使用规范性；财务监控有效性；合同管理完备性；项目质量可控性；项目管理制度健全性；群众满意度等。项目目标按照年度进度进行管理，跟踪监测。

办公室为预算绩效管理工作的牵头处室，由预算绩效领导小组负责制定预算绩效管理的相关制度办法，组织、指导、协调绩效目标、绩效跟踪、绩效评价及绩效结果反馈和应用等工作管理。

结合本单位实际情况，建立完善的财务内部控制机制。明确

管理范围及责任，强化内部控制及预算管理流程，明确单位内部绩效管理范围、绩效目标及责任分工。

2. 产出指标情况分析

主要目标及任务均已完成。主要为：激励在编工作人员的工作效率和工作热情，保障郑州市政务服务办事大厅高效运转；维持郑州市政务服务办事大厅正常运转的后勤保障；协助保障政务大厅窗口服务、咨询辅导服务、投诉热线服务及其他服务；协助保障郑州市政务服务办事大厅正常运转；激励非在编工作人员的工作效率和工作热情，保障郑州市政务服务办事大厅双休日高效运转。

3. 效益指标情况分析

完成服务满意度指标：群众满意度。在社会良好反映度、保障群众办事满意度及群众办事效率方面有较好的效果。

五、发现的主要问题和改进措施

进一步加强指标管理体系，合理完善相关制度。

六、绩效自评结果拟应用和公开情况

从2021年自评情况来看，2021年度单位综合目标绩效申报指标总体可行，具备可操作性，拟将应用于2022年综合目标绩效设置中。绩效自评结果在对应的政务网平台公开。

七、绩效自评工作的经验、问题和建议

建议后续绩效工作按照原有指标进行设定。将评价结果与预算编制挂钩，作为后续预算安排和调整的重要依据。

八、其他需要说明的问题

无。

附件1

部门整体绩效自评表

(2021年度)

填表人及联系方式：刘伯涛 67887396 单位：万元

部门（单位）名称		郑州市政务服务办公室			自评得分	优		
					自评结果	99.4		
年度履职目标	1、激励在编工作人员的工作效率和工作热情，保障郑州市政务服务办事大厅高效运转。2、维持郑州市政务服务办事大厅正常运转的后勤保障。3、协助保障政务大厅窗口服务、咨询辅导服务、投诉热线服务及其他服务。4、协助保障郑州市政务服务办事大厅正常运转。5、激励非在编工作人员的工作效率和工作热情，保障郑州市政务服务办事大厅双休日高效运转。				年度履职目标完成情况	完成		
年度主要任务	任务名称	主要内容	预算资金	其中：财政资金	任务完成情况	预算执行数	其中：财政资金	预算执行率
	任务1	政务服务中心大厅派驻人员绩效奖励	645	645	完成	631.56	631.56	98%
	任务2	市政务服务办事大厅运行专项经费	457.7	457.7	完成	378.5	378.5	83%
	任务3	劳务派遣人员经费及竞赛评选绩效奖励	584.18	584.18	完成	570.95	570.95	97.70%
	任务4	市政务服务办事大厅2019年-2023年办公设备外包服务费	249	249	完成	248.67	248.67	99.80%
	任务5	市政务服务办事大厅双休日开放保障经费项目	100	100	完成	99.8	99.8	99.80%
预算情况			年初预算数	调整预算数	预算执行数	预算执行率	分值	得分
	部门预算总额		2795.3	2749.17	2584.66	94%	10	9.4
	1、资金来源：（1）财政性资金		2795.3	2749.17	2584.66	94%		
	（2）其他资金							
	2、资金结构：（1）基本支出		653.29	653.29	653.29	100%		
	（2）项目支出		2142.01	2095.88	1931.37	92%		
一级指标	二级指标	三级指标	指标值	度量单位	实际完成值	分值	得分	未完成原因分析
投入管理指标	工作目标管理	年度履职目标相关性	相关	定性指标	相关	2	2	
		工作任务科学性	科学	定性指标	科学	1	1	
		绩效指标合理性	合理	定性指标	合理	1	1	
	预算和财务管理	预算编制完整性	完整	定性指标	完整	1	1	
		专项资金细化率	≥	90%	90%	1	1	
		预算执行率	≥	90%	90%	1	1	
		预算调整率	≤	10%	10%	1	1	
		结转结余率	≤	1%	1%	1	1	
		“三公经费”控制率	≤	90%	90%	1	1	
		政府采购执行率	≥	90%	90%	1	1	
		决算真实性	真实	定性指标	真实	1	1	
		资金使用合规性	合规	定性指标	合规	1	1	
		管理制度健全性	健全	定性指标	健全	1	1	
		预决算信息公开性	公开	定性指标	公开	1	1	
		资产管理规范性	规范	定性指标	规范	1	1	

	绩效管理	绩效监控完成率	≥	100%	100%	1	1	
		绩效自评完成率	≥	100%	100%	1	1	
		部门绩效评价完成率	≥	100%	100%	1	1	
		评价结果应用率	≥	100%	100%	1	1	
产出指标	履职目标和主要任务完成情况	政务服务中心大厅派驻人员绩效奖励经费	完成	定性指标	完成	8	8	
		市政务服务办事大厅运行专项经费	完成	定性指标	完成	8	8	
		劳务派遣人员聘用及竞赛评选绩效奖励经费	完成	定性指标	完成	8	8	
		市政务服务办事大厅2019年-2023年办公设备外包服务经费	完成	定性指标	完成	8	8	
		市政务服务办事大厅双休日开放保障经费	完成	定性指标	完成	8	8	
效益指标	履职效益	保障办事大厅工作效率	高效	定性指标	高效	10	10	
		提高群众办事效率	高效	定性指标	高效	10	10	
	满意度	群众满意度	≥	95%	95%	10	10	

注：1. 自评采取打分评价的形式，满分为100分，各部门、各单位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部门整体绩效自评的总分。原则上一级指标分值统一设置为：预算执行率10分、投入管理指标20分、产出指标40分、效益指标30分。如有特殊情况，除预算执行率外，其他指标权重可作适当调整，但总分应为100分。各项三级指标得分最高不能超过该指标分值上限。2. 未完成原因分析：说明偏离目标、不能完成目标的原因及拟采取的措施。3. 定性指标根据指标完成情况分为达成预期指标、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，分别按照该指标对应分值区间100%-80%（含）、80%-60%（含）、60%-0%合理确定分值。定量指标完成指标值的，计该指标所赋全部分值；未完成的，按照完成值与指标值的比例计分。4. 自评结果实行百分制和四级分类，分别是：90-100分为优、80-89分为良、60-79分为中、0-59分为差。