

# 丰台区政务服务管理局整体绩效评价报告

## 一、部门概况

### （一）机构设置及职责工作任务情况

北京市丰台区政务服务管理局为区政府工作部门，为正处级行政机关。局下设办公室、政务服务体系建设科、行政审批服务科、政府信息公开科、驻区单位服务科 5 个内设科室。2021 年设立北京市丰台区政务服务运行保障中心，为局所属公益一类事业单位，经费形式财政补助。

（1）负责统筹推进本区简政放权、放管结合、优化服务改革和行政审批制度改革工作。组织开展重大问题调查研究。研究拟订改革规划、计划和相关措施并组织实施。协调解决改革中遇到的重点难点问题。协调、指导、督促各街乡镇、各部门落实改革重大任务。

（2）负责协调推进本区政务服务体系建设。负责组织推动政务服务方式创新。强化在职责权限范围内服务中央市属在区单位的职责。负责政务服务事项规范管理，推进政务服务标准化、集成化。

（3）负责本区“互联网+政务服务”工作，统筹规划政务服务“一张网”建设。协调推进本区与北京市政务服务平台之间的信息共享与业务协同。负责研究搭建本区政务服务信息化系统，承担区政务服务中心的电子政务建设和管理工作。

（4）研究制定区政务服务中心运行机制、办事流程和管理措施，并组织实施。研究确定入驻部门、事项及人员，

提出整合优化、调整规范的意见建议。

（5）负责纳入区政务服务中心集中受理、办理的政务服务事项的组织协调和监督管理。

（6）负责受理区政务服务中心各类举报和投诉，协助相关职能部门做好调查处理工作。

（7）负责进驻部门行政服务效能的监督评价；对进驻工作人员进行管理、考核、培训等。

（8）负责指导部门、街道（地区）、乡镇、社区（村）政务服务机构的标准化建设和业务规范化建设。

（9）负责推进、指导、协调、监督本区政府信息公开和政务公开工作。依法协调受理公民、法人或其他组织获取区政府信息的申请。组织推进政务公开制度化、信息化、标准化建设。统筹协调本区政府系统政务公开渠道建设工作。

（10）负责联系并指导协调本区有关部门和街镇，对驻区中央国家机关、中央在京企事业单位、市级机关、市属企事业单位、驻区部队及驻区外埠驻京机构开展相关服务工作，并督促检查工作落实情况；负责与外省、外区的联系协调，持续推进高频事项“跨省通办”“跨区通办”。

（11）完成区委、区政府交办的其他任务。

## （二）部门整体绩效目标设立情况

严格落实新一轮优化营商环境改革任务，强化行政事项许可管理；推动建设“南中轴政务会客厅”；深化政务服务体系建设，打造党群服务中心企业服务区，建设企业服务先“丰”

站；深化政务公开，搭建政企互动平台，拓宽公开渠道，提高依申请公开件办理质量；切实做好外联服务，积极推进区级议事机构建设，深化外联服务进大厅改革举措，创新央地共建新模式，推动更多事项“跨省通办”。

## 二、当年预算执行情况

2023 年全年预算数 5154.681042 万元，其中，基本支出预算数 1219.218973 万元，项目支出预算数 3935.462069 万元，其他支出预算数 0 万元。资金总体支出 5152.890343 万元，其中，基本支出 1186.193398 万元，项目支出 3966.696945 万元，其他支出 0 万元。预算执行率为 99.97%。

## 三、整体绩效目标实现情况

### （一）产出完成情况分析

#### 1. 产出数量

（1）2023 年区政务服务中心服务群众 184 万人次，同比增长约 74%；日均接待近 6867 人次，同比增长约 73%；年办理审批 107 万余件，同比增长约 45%

（2）全市首批推出民生保障领域 10 项“一证（照）通办”事项，总数达 83 项，全市第一，在全市率先实现企业破产（强制清算）信息查询区级“全市通查”。

（3）梳理街镇高频事项并植入 26 个街镇政务服务自主终端，实现个人权益记录查询打印、社保卡应用状态查询等 15 项高频事项自助申报等功能，实现群众办事“自助办”“随时办”。

（4）建成马家堡街道时代风帆、丽泽金融商务区晋商大厦、中关村丰台园汉威国际等 9 个企业服务“先丰站”。

（5）开展为企业政策解读宣传 14 期，直播参与 96 万人次；承办北京市“政策公开讲”活动，向市区 1200 余家企业代表定向推送政策；区政府受理信息公开 814 件、办理复议 33 件、诉讼 9 件，深化推进阳光政务建设。

（6）紧盯改革发展中的难点堵点痛点，深入到北京市、区、街道、社区、企业 76 家单位开展重点调研，形成 25 项问题清单；赴天津、南京、深圳考察调研，学习借鉴先进经验，形成 19 项调研成果转化清单，切实发挥调查研究破解难题、推动工作的重要作用。

（7）承担全市“京策”试点，梳理 102 项兑现政策和 49 项政策的兑现流程，助力企业快速便捷获取政策信息。

## **2. 产出质量**

（1）为推动政务服务各部门各行业深度融合，深化政务服务体制机制改革创新，牵头起草并经区委深改委审定印发《丰台区建设政务会客厅三年行动计划（2023-2025 年）》，为丰台区政务服务中心发展厘清了方向、明确了目标，从党建引领、机制改革、创新发展、数字赋能、文化建设五个方面凝心聚力，推出系列改革举措，明确了三年 49 项重点改革任务清单。

（2）全市率先推出 RCEP 知识产权公共服务窗口，为企业提供技术尽职调查、科技成果评价、政策咨询及交易查询维权援助等服务。

（3）整合部门职能，合理配置资源，简化办事流程，在全市率先建立医保社保“大综窗”受理模式，打破分区受理限制，实现“一窗受理、综合服务”。

（4）深化全窗口“办不成事”机制，窗口主动记录企业群众办不成的事，专人跟进、定向解决，建立 63397070 “清零热线”，实现线上咨询平台联动、热线电话畅通有效，总结形成依申请政务服务办件数据“主动分析”工作法，得到市级认可并在全市推广。

（5）推进网站和政务新媒体规范化管理，推出“街镇公开名片”等专项板块，方便企业群众查阅了解。针对企业群众办事过程中的堵点、痛点、难点问题，在厅内设置体验感调查问卷，主动收集企业群众需求；针对企业群众办事过程中易出错、疏忽之处，推出“政务服务面对面”“丰小政带您转大厅”“一图读懂政策要点”等视频、直播、图片多形式办事解读。

### **3. 产出进度**

全年完成目标进度，实现预期目标。

### **4. 产出成本**

全局项目整体支出控制在预算范围内。

## **（二）效果实现情况分析**

### **1. 经济效益**

（1）利用资源全聚合优势，助力“1511”提质工程，服务并引入“两区”项目库重点企业 16 个，外地迁入、新注

册、增资资金共 62.78 亿元，较 2022 年 39.3 亿元增长约 60%。其中高质量外资企业 1 家，注册资金 0.2 亿元，规模税源企业共 7 家，超额完成“两区”建设项目库新增录入指标任务。

(2) 成立“绿通工作室”，制定 40 项绿通企业服务清单，向 456 家重点企业颁发绿通服务卡。

## 2. 社会效益

(1) 优化营商环境千人千题竞赛全市第 4，区政务服务中心综合窗口团队获评北京市“工人先锋号”“青年文明号”等称号。区政务服务中心被评为 2021-2023 年度首都文明单位，被推荐为首都拥军优属拥政爱民模范单位、北京市优秀退役军人工作先进集体。

(2) 组织“春风惠企、秋实倍增”春风送暖服务月系列活动，推出了“帮您办、优先办”等 12 项服务举措，充分释放惠企便民政策红利，活动月期间服务群众 20 万余人次。

(3) 深化社会监督机制，举办“走进南中轴政务会客厅”系列活动，邀请各领域代表百余人次，开展“政务开放日”“政策体验日”等活动 10 场，沉浸式体验政策改革落地成效。

(4) 推出“社会观察员”制度，首批选聘 50 名观察员，广泛邀请区内市民企业、大众群体站在“用户视角”，对丰台区政务服务工作进行体验监督，收集意见建议，高效分析解决，共同推进丰台发展。

(5) 建设京津冀协同发展丰台区青年创新创业会客厅，提供“一窗、一号、一平台”服务，为京津冀创新创业青年提供“打包式”政策查询、“定制式”政企沟通、“场景式”空间支撑、“专员式”帮办代办等服务。

(6) 建立区委区政府主要领导任组长的服务中央单位和驻区部队议事协调机构，建立健全工作规则，抓好重点事项落地。

### 3. 可持续性影响

(1) 开展市级、区级、街镇三级挂职交流，通过交流互学，分享工作经验、发现问题不足、持续优化整改，让挂职干部带着问题来，带着成果回，推动全区政务服务队伍能力水平再提升。

(2) 贯通区新时代文明实践中心、区融媒体中心、区政务服务中心“三个中心”。植入丰台文化元素，通过“文化墙、电子屏、宣传片”密切联动，引入花乡花卉、榆构觉一、依文服饰等文创产品。与图书馆共同营造书香丰台，在办事等候区设置读书角等各类轻阅读空间，提供《丰台时报》、图书阅览服务。在企业群众享受政务服务的同时，感受到丰台区的文化气质和产业发展的魅力。

### 4. 服务对象满意度

(1) 区政务服务中心苏佳获“北京榜样·政务服务之星”，不动产登记中心主任韩沈飞等7人获评“北京市2023年度贴心服务标兵”荣誉。

(2) 2023年非常满意率达99.99%。收获表扬信、锦旗

751 次，同比增长约 30%，较好地完成了区委区政府和政务服务局交办的各项任务。

#### **四、预算管理情况分析**

##### **（一）财务管理**

##### **1. 财务管理制度健全性**

区政务服务管理局在现有的《丰台区政务服务管理局财务工作管理办法》《丰台区政务服务管理局合同管理办法》《丰台区政务服务管理局采购管理办法》等财务会计制度基础上，完善了《丰台区政务服务管理局购买服务项目管理方法（试行）》，不断健全财务管理制度，为财务工作的稳定有序开展提供了有力的制度保障。

##### **2. 资金使用合规性和安全性**

一是严格资金审批拨付流程，确保资金使用合规。落实大额资金管理制度，年度资金分配、资金支出均按要求履行相关报批手续。未发现截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，资金使用合规性较好。

二是明确财务内部牵制管理，提高资金使用安全性。按照机构分离、职务分离、钱账分离、物账分离的原则，通过职责分工、业务程序的适当安排，使各项业务活动能够被其他流程业务人员查证核对，保障了资金使用的安全性。

##### **3. 会计基础信息完善性**

严肃财经纪律，完整记录全局经济活动，确保会计原始凭证及记帐凭证的真实性、完整性和合法性。

##### **（二）资产管理**



加强对机关固定资产的管理，配合机关事务管理处完善固定资产入账和调拨工作。开展资产清查盘点，确保做到账账相符、账实相符。

### （三）绩效管理

根据财政部门的要求，对区政务服务局预算项目进行事后绩效自评、部门整体绩效自评，切实增强部门支出责任和绩效意识，提高财政资金使用效益。

### （四）结转结余率

2023 年区政务服务管理局预算资金结转结余率为 0.65%。

### （五）部门预决算差异率

2021 年区政务服务管理局预决算差异率为 0.03%。

## 五、总体评价结论

### （一）评价得分情况

2023 年度区政务服务局预算执行情况较好，过程管理较为规范，产出、效益指标全部实现，部门整体绩效评价得分为 97 分，综合评价等级为“优”。

### （二）存在的问题及原因分析

1. 绩效目标的设定不够具体、细化。部分项目的指标设定过于宽泛，部分指标设定与项目内容契合度不高。

2. 项目预算年中有调整，预算编制的精细化程度有待进一步提升。

3. 个别项目预算测算不够准确，有项目预算执行进度低

于序时进度的情况。

## **六、措施建议**

1. 提高预算编制的准确性，强化绩效目标管理。根据项目年度工作内容和总体目标，合理编制、细化预算，结合实际情况，科学合理设置绩效目标和绩效指标，确保指标设置能够全面体现工作任务的主要产出和效益。

2. 规范预算资金使用，强化预算执行与监督。合理安排预算资金使用，加强预算执行监管和执行情况分析，及时掌握项目绩效实现情况和资金支出进度，严格按照支出计划安排支出，确保执行进度与序时进度相匹配。