北京市朝阳区政务服务管理局
2025年部门整体支出绩效评价报告

一、部门概况

（一）部门机构设置及职责任务工作情况

1、机构设置：

北京市朝阳区政务服务管理局内设五个科室和一个不独立核算的公益一类事业单位：分别为综合科、管理协调科、信息化科、政府信息公开和政务公开科、政务服务体系建设科及朝阳区政务服务保障运行中心。

2、部门职责任务工作情况：

北京市朝阳区政务服务管理局是区政府工作部门，主要工作职责任务工作如下：

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。研究拟订改革规划、计划和相关政策措施并组织实施；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、各单位落实改革重大任务。

负责协调推进本区政务服务体系建设。指导、协调、监督各级各类政务服务平台的建设、管理工作；负责组织推动政务服务方式创新；负责政务服务事项规范管理，推进政务服务标准化、集成化。

负责本区“互联网+政务服务”工作，统筹规划政务服务“全网通”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；负责一体化在线政务服务平台的建设、管理工作。

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。

负责区级政务服务中心及分中心的运行与维护，中心内外环境秩序、安全保障、投诉案件办理等工作。负责窗口人员的日常管理、教育培训、监督检查和考核评价。负责事项的受理、流转、发证等“一窗”业务运行，进行问题反馈、数据整理并提出调整优化建议。

承办区委、区政府交办的其他事项。

（二）部门整体绩效目标设立情况

本年度整体绩效目标是依据本部门的三定方案及2025年度工作计划设立，目标完全与职责任务相匹配，目标设置合理。

二、当年度预算执行情况

朝阳政务服务管理局部门全年预算数6250.34万元，其中基本支出预算数1193.76万元，项目支出预算数5056.58万元，其他支出预算数0.00万元。财政资金总体支出6250.34万元，其中，基本支出1193.76万元，项目支出5056.58万元，其他支出0.00万元。全年预算执行率100%。

三、部门整体绩效目标实现情况

（一）产出完成情况分析

2025年度，我局继续全面深化“放管服”改革、进一步优化营商环境，持续推进数字政务一体化平台建设，打造暖心高效的政务服务环境；构建高效的政务服务体系，提升了政务服务标准化水平；各项产出指标均已按照年初设定目标完成。

1、产出数量:

深化放管服方面：2025 年以“商圈一件事”陪伴式服务等场景为小切口，全力推动 116 项“高效办成一件事”改革场景落地。组织开展“高效办成一件事”、工程审批系统咨询、经营主体登记档案查询、食品经营许可细则等专项业务培训 30 余场，提供政策咨询、企业注册等“指尖办”服务。梳理区内大学生创业政策，联合酒仙桥孵化基地组织路演活动，推动 20 个项目获得入孵许可。组织系列专题培训与政策宣讲，围绕高频事项策划原创宣传内容 13 篇，开展线上直播 3 场，举办“政策公开讲”共覆盖企业 130 余家、线上 1100 余人次，同步转发优秀内容促进信息共享。设立“高效办成一件事”智办专区，多渠道提升改革知晓度与应用率，配备金牌受理员，主动提供引导帮办服务；集成化部署自助服务终端，将 105 个服务场景接入自助机，构建智能咨询知识库，形成标准化问答体系，便于企业群众一键查询。截至 2025 年 12 月底“高效办成一件事”智办中心接待量达 565 人次。

优化营商环境方面：一是不断推动政务服务事项精细化管理。2025 年朝阳区公示政务服务事项 5241 个，其中区级 1826 个，街乡级 3415 个。实施告知承诺事项清单管理，全面动态掌握全区告知承诺事项变更和办件情况，2025 年一窗通办综合窗口办件量 34 万余件。二是延伸便民服务链，推动车驾管等高频业务高效集成。成功引进全市首台驾驶证自助制证机及多台自助体检机，在区级大厅创新推出北京市首例“体检+制证”全流程驾驶证自助服务。服务效能大幅提升，3 台设备协同运行，日均综合服务能力超过 210 人次。自助体检单次办理时间控制在 15 分钟内，群众平均等候时间大幅缩短，全年总办件量为 86208 件。三是多措

并举助推营商环境国际化。组织朝阳国际人才大使政务服务体验活动，深入挖掘外籍人士办事需求，全区配置58台多语种智能翻译设备，编制完成涉外高频事项英法版办事指南。

数字政务建设方面：推进数字政务一体化平台建设，升级“朝阳政务”公众号，区级大厅上线时间可视化系统，AI赋能“朝我说”问答，覆盖1800余个事项；2025年“一体化”平台累计接待在线咨询49139件，其中在线导办12902件、在线客服2379件、电话客服33697通、视频咨询161件。深化“一网通办”改革，收集全区18个单位269个事项的网上办事指南；推进全程网办工作，更新单窗系统办理事项流程约100余项，涉及单位20家，依托区级系统实现全程网办事项339项。选取两街两乡作为试点，解决15个人社类街乡高频事项“二次录入”问题。

2、产出质量：

我局按照区委区政府决策部署，围绕“五宜”朝阳以及消费中心城市主承载区建设等全区中心工作，坚持发展新质生产力，全面提升政务服务环境，擦亮“北京服务”品牌，坚持求真务实，着力抓实抓细，推进理论引领和实践探索相统一、制度创新与数字赋能相促进，以整体性提升改革效能、以数字化注入改革动能、以场景化推动改革落地、以体系化夯实改革基础，全面深化“放管服”改革、进一步优化营商环境，加强街乡自助服务终端推广与功能优化，拓展政务服务覆盖范围。为保障服务质量，组织大厅业务骨干定期赴基层开展系统性、实操性培训，并依托远程视频、电话等方式，为窗口人员提供实时、精准的业务指导。2025年产出质量较好。

3、产出进度：

根据部门整体工作目标完成情况分析，我局能够按照年初目标要求，完成区委区政府政策部署及部门年度重点工作，通过年度各项工作有序推进落实，有效保障了项目实施进度及产出时效性。

4、经济成本:

在委托业务方面，按照单位内部控制采购审批程序确定委托合同价格，合理控制部门经费支出成本；同时在部门预算执行过程中，采取厉行节约措施，有效控制各项费用支出，委托业务实际经费严格按照合同执行，经费支出符合部门履职范围，部门总体资金支出控制在预算范围内，未出现超支情况，部门整体成本控制情况较好。

（二）效果实现情况分析

社会效益：因政务服务要求，我单位所有项目效益指标均为社会效益指标，实际完成值均为优，预算完成率100%。2025年，我局坚持以经济发展赋能为目标，切实做好“放管服”改革，持续优化营商环境,加快数字政务一体化平台建设，扩大“高效办成一件事”改革覆盖范围，加快数字政务一体化平台建设，方便群众办事；优化各级政务服务中心国际语言环境，拓展CBD国际人才一站式服务中心服务生态，优化形成“生活、安居、法律、创业”四大服务模块、28大类服务，涵盖生活服务、住房服务与法律咨询等功能。设立涉外服务专线，确保沟通无障碍、问题快解决。优化公众号双语建设，推动新增服务中英版上线“朝阳政务”公众号-国际人才一站式服务版块。在区级政务大厅布设智能翻译设备，支持7种外语实时互译，有效破除涉外服务沟通壁垒。同步在CBD国际人才一站式服务站点配置环绕式动态信息展

示屏与多功能取号机，全面覆盖多语标识，优化功能分区与视觉引导。取号机支持中文及其他 7 种常见外语界面，并可扫描护照自助取号，大幅优化外籍人士办事流程。依托办事材料标准化流转系统规范自助办件、街乡办件等材料流转，配置受理材料运送机器人，通过赋予专属二维码，完成业务受理审批全流程闭环，实现办事材料受理审批全流程监管记录。

服务对象满意度：通过政务服务信息化平台好差评系统分析，办事群众满意度达到 99.77%。为了构建高效政务服务体系，我局运用信息化平台实时监测数据，针对关键指标，联动相关单位采取改进措施，推动全区政务服务整体水平提升。深化政务服务，创新推出由综窗人员结合日常服务实践自主总结提炼的"六心六不"窗口服务规范，聚焦群众办事体验，构建“用心、细心、耐心、热心、责任心、进取心”六维服务体系，设立 19 项精细化服务标准，推动窗口人员向“服务专家”转型；以"六不"禁令筑牢服务底线。严明服务纪律，推出“不推诿、不拖延、不冷漠、不歧视、不违规、不敷衍”负面清单。严格认真落实市、区两级“接诉即办”工作要求，考核排名 11 个月全区并列第一，截止目前综合成绩 100 分，全区综合排名并列第一。今年以来处理诉求 557 件：其中涉及接诉即办平台 100 件；“朝我说”平台 241 件（局长直通二维码 103 件、朝我说现场 133 件、客服电话 4 件、朝我说微信 1 件））；处理市级下发政务服务领域诉求办理 164 件；政务服务领域行业诉求 42 件；12345 企业服务热线信件 10 件。另收到其它部门核件 26 件，行业核实确认 38 件，剔除材料上报 22 份，参加接诉即工作会议 21 场。

四、预算管理情况分析

为了提高预算管理工作的质量和水平。我局了成立内控工作领导小组及内控工作小组，内控领导小组由局长亲自挂帅，内控工作小组由主管财务的副局长牵头组织，对预算管理制度、财务管理制度、资产管理制度、政府采购管理制度、合同管理制度、项目管理制度等都进行了相应的完善。

（一）财务管理

1、建立完善财务管理制度，合理设置岗位，明确相关岗位的职责权限，确保支出申请和内部审批、付款审批和付款执行、业务经办和会计核算等不相容岗位相互分离。加强支出审批控制，明确支出的内部审批权限、程序、责任和相关控制措施。全面审核各类单据，重点审核单据来源是否合法，内容是否真实、完整，使用是否准确，是否符合预算，审批手续是否齐全。

2、加强支付控制，明确报销业务流程，按照规定办理资金支付手续。签发的支付凭证应当进行登记。使用公务卡结算的，应当按照公务卡使用和管理有关规定办理业务。加强支出的核算和归档控制，由财会部门根据支出凭证及时准确登记账簿;

3、加强决算管理，确保决算真实、完整、准确、及时，强化决算分析结果运用，建立健全本单位预算与决算相互反映、相互促进的机制。

4、提高财政资金的使用效率，合理使用结转资金，确保财政资金用到实处，2025 年没有结转结余资金。

（二）资产管理

1、对资产实行分类管理，建立健全资产内部管理制度。合理设置岗位，明确相关岗位的职责权限，确保资产安全和有效使用。加强货币资金的核查控制，会计人员定期和不定期抽查盘点

库存现金，核对银行存款余额，抽查银行对账单、银行日记账及银行存款余额调节表，核对是否账实相符、账账相符。对调节不符、可能存在重大问题的未达账项及时查明原因，并按照相关规定处理。

2、加强对实物资产和无形资产的管理，建立资产信息管理系统，明确资产使用和保管责任人，落实资产使用人在资产管理中的责任。

3、按照国有资产管理相关规定，明确资产的调剂、租借、对外投资、处置的程序、审批权限和责任。建立资产台账，加强资产的实物管理。定期清查盘点资产，确保账实相符。

（三）预算绩效管理

1、实行项目预算执行清单制管理

一是根据全年预算安排，综合科进一步细化预算项目任务，分条计算支出进度，责任到科室，一一查摆影响支出进度的主要症结，及时上报领导。二是提前指导并要求各科室、各环节进一步规范业务流程、提高办事效率，紧盯落实。

2、加大督查督办工作力度

一是通过支出进度考核和定期通报进展等措施，督促各科室增强预算支出的主体责任意识，对于尚未支出的项目提前谋划、尽早推动。二是高位推动，召开专题会议对大项支出逐一进行分析研判，有针对性地制定工作措施。

3、合理安排年终结转资金，提高财政资金的使用效率

一是对于延续性的项目，年底有预留尾款的一律收回剩余资金，尾款改在第二年预算资金支付，每年预算资金包含上年度尾款及当年的首付款，使财政预算资金形成良性循环。二是在合同

的管理上合理安排支付比例，既考虑支付进度，又能满足合同的要求。

4、在预算资金管理中，我单位严格按照财务制度及政府采购预算的流程执行，政府采购做到应采必采；在资金支付过程中严格资金审批程序，单位支出超过5万元的，由局长办公会集体决议，超过10万元的项目局长办公会通过后，再由党组会集体决议。

(四)结转结余率

年终无结转资金，结转结余率为0.00%.

(五)部门预决算差异率

部门年初预算5951.12万元，年终决算6250.34万元，差异率5.03%。

五、总体评价结论

（一）评价得分情况:

2025年我局部门共有20个项目填制绩效自评表，其中2个项目为追加项目。经过各科室绩效自评得分情况为：100分的项目20个，各项指标均已完成；评价均为优秀。

（二）存在的问题及原因分析:

项目效益数据的提炼归集工作有待进一步加强。项目实施完成后，针对项目整体开展的效益数据有待进一步统筹、持续追踪，与往年项目实施成效的比对数据有待进一步凸显。

六、整改措施

加强效益数据挖掘分析，进一步彰显部门履职成效，注重对效益材料的进一步深挖归集及分析，如，整体工作成效数据呈现、与往年效益数据的比对、年度间同类问题重复出现情况等，从而

对项目实施多年的效益效果及年度效果形成清晰的认知，对今后的项目开展形成指导作用，促进项目效益的充分发挥。

北京市朝阳区政务服务管理局

2026 年 2 月 6 日