北京市朝阳区政务服务管理局

2024年部门整体支出绩效评价报告

## 一、本部门职能

## （一）部门机构设置情况

## 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。2024年4月，按照我区机构改革工作要求，公共资源交易职责划转到发改委，同时公共资源交易管理科及朝阳区公共资源交易服务中心划入区发改委。

## （二）部门职能情况

北京市朝阳区政务服务管理局是区政府工作部门，主要职责如下：

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。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。

2、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。

3、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。

4、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。

5、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。

6、承办区委、区政府交办的其他事项。

## 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4662.27万元，其中基本支出预算数1807.63万元，项目支出预算数2854.64万元，其他支出预算数0.00万元。财政资金总体支出4662.27万元，其中，基本支出1807.63万元，项目支出2854.64万元，其他支出0.00万元。全年预算执行率100%。

## 部门整体绩效目标实现情况

（一）产出完成情况分析

2024年度，我局继续全面深化“放管服”改革、进一步优化营商环境，持续推进政务服务平台建设，各项产出指标除个别项目外，均已按照年初设定目标完成。

**1、产出数量：**

**深化放管服方面：**2024年共开展“一件事”相关业务培训30次，涉及工作人员926人次。已设立的“企业合法合规信息查询”窗口，持续发挥集成优势，为企业统一开具12个部门的无重大违法违规告知书，精简材料75%，减少时限75%，截至目前窗口办件量为4千4百余件。全面推行“一业一证”改革，朝阳区已办结“一业一证”60件。

优化营商环境方面：一是不断提升国际化服务水平。持续优化国际人才一站式服务平台，整合事项实现一站可办，线下服务点位已达8个，持续满足人才就近办需求。各站点共受理、咨询各类业务2.2万余件；二是持续提升企业服务水平，紧跟我区“商务+科技”双轮驱动发展战略成立北京市贷款服务中心朝阳区服务专区，在政务大厅增设服务专窗，为中小微企业提供22家相关银行近70种金融产品，降低企业贷款成本，2024年共受理304家企业申报材料；三是提升政务服务能力，持续扩大告知承诺范围。统筹协调全区推出272项告知承诺事项，不断缩减办事时限，大幅提升企业群众办事效率，编制并公示区级告知承诺事项清单，全面动态掌握全区告知承诺事项变更和办件情况，今年以来，告知承诺办件量为28余万件。

数字政务建设方面：持续梳理区级政务服务“全程网办”事项清单，依托区级统建系统实现政务服务事项100%全程网办，完成与市政务服务局“一业一证”系统的40个行业对接，完成区级电子证照、印章及档案系统与市级平台对接工作，292个电子证照跨部门调用，现有1110余个事项可通过调用电子证照及印章进行办理，今年已调用电子证照2627次。对接市级“一码调证”平台，推进首批20个电子证照可通过“京通”在平台中直接共享上传。依托云窗服务体系优化自助服务终端服务能力，持续增进政务服务便利性，实现事项自助申报、远程视频一对一线上窗口服务、OCR材料自动识别带入等功能。

**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，2024年产出质量较好。

**3、产出时效：**

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%。2024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,加快数字政务建设，扩大“一件事”改革覆盖范围，加快数字政务化建设，方便群众办事；优化各级政务服务中心国际语言环境，双语门头牌匾实现应设尽设，可为外籍办事人员提供帮办等服务。完成“朝阳政务”微信公众号与“京通”小程序英文版链接工作，并在“朝阳政务”微信公众号上线国际人才服务专栏英文版。持续构建“朝我说一体化数字平台”，深度融合线上线下所有咨询渠道，建立全渠道数智化咨询受理平台，做好“不见面”服务，为企业群众提供更为智慧、高效、便捷、优质咨询服务。创新推出“局长直通二维码”，为企业群众提供更直接的信息渠道，局长可查阅监督群众诉求的处理全过程，真正做到“件件有着落、事事有回应”，自上线以来共受理群众诉求34件:投诉15件、建议11件、表扬8件，涉及政务类信件28件、非政务类信件6件。优化更新朝阳区政务服务绩效平台、办事材料标准化流转系统，推动受理材料运送机器人试用落地。

**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99.95%。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，在区政务服务中心和试点街乡政务服务中心投放自助终端，推动政务服务自助办点位拓展，目前在区级政务服务中心、东湖、平房、望京、麦子店、八里庄、小关、将台、和平街共9个点位投放10台自助服务终端，完成年度民生实事项目要求。同时我局持续深化“跨省通办”服务，目前与天津市河西区更新合作协议，与河南省南阳市淅川县、山东省济南市平阴县确认合作意向，截止12月共与19个市区县达成协议，总事项数量更新至745个，累计咨询166人次。利用朝阳区政务服务监测平台信息化优势，逐步实现业务能力与绩效挂钩。扎实做好“接诉即办”工作，持续深化“朝我说”窗口未诉先办作用，以“接诉即办、未诉先办、一办到底”为目标，全力解决企业群众的急难愁盼问题。今年以来，“朝我说”接收处理群众诉求287件，其中投诉41件、建议23件、咨询28件、表扬195件。12345市民热线诉求，市级考核排名10个月全区并列第一。

## 预算管理情况分析

为了提高预算管理工作的质量和水平，我局成立了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、财务管理制度健全性**

为做好预算管理工作，规范预算的执行程序，提高项目执行效率，我部门编制并严格执行《财务管理制度》《内部控制手册》等一系列规章制度，并及时依据相关法律法规修订完善制度体系，提高预算申报和资金使用管理等流程的规范性。

**2、资金使用合规性和安全性**

在2024年部门预算管理中，我部门各项目均严格按照部门的资金管理制度和资金支付流程进行管理，从预算编制开始对项目整体实施进行规划，结合内外部因素层层细化，将厉行节约与部门预算管理相结合，严格准确立项。项目资金在使用过程中加强项目管理和检查，在结项后及时总结分析;严格按照财政预算执行进度及各项资金管理办法要求，在合同规定范围内及时完成支付，提高预算资金使用的合规性和安全性。

**3、会计基础信息完善性**

在内控制度建设的基础上，结合预算执行中发现的问题，能够进一步完善财务管理制度，同时，加强会计核算基本工作，保证会计资料准确、完整，部门基础信息管理较好，预算资金的使用与相关的预算财务管理制度相符，同时，符合国家财经法规和财务管理制度规定，以及有关专项资金管理办法的规定。根据财政局关于做好部门预决算公开的相关要求，应将预算信息及时公开，本部门及所属事业单位均及时并完整地向社会公开部门的预决算信息。

（二）资产管理

1、在资产管理工作中，严格按照资产配置标准配置资产，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](http://toutiao.manqian.cn/tag_5b85fa89f4fe1b07b5e764c7.html" \t "_blank)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。

1. 结转结余率

年终无结转资金，结转结余率为0.00%。

1. **部门预决算差异率**

部门年初预算4646.09万元，年终决算4662.27万元，差异率0.35%。

## 总体评价结论

1. **评价得分情况**

2024年我局部门共有29个项目填制绩效自评表，其中3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28个，各项指标均已完成，评价为优秀。80-89分的项目为1个，评价为良好。

1. **存在的问题及原因分析**

1、绩效目标设置不合理，没有充分考虑市场及需求的变化。主要是产出指标中的数量指标预计设定偏高，由于内容增多以及成本上涨，导致未按年初设定的绩效目标完成。

2、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。

## 整改措施

1、加强预算绩效管理，合理设定绩效目标。根据实际情况合理估计产出指标，避免出现设定目标过高而导致完不成的情况。

## 2、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

2025年2月20日