

2018 年度部门整体支出 绩效自评报告

部门名称（公章）：深圳市龙华区政务服务局

填报人：

联系电话：

目录

一、部门基本情况	1
(一) 部门主要职能	1
(二) 年度总体工作和重点工作任务	2
(三) 2018 年部门预算编制情况	5
(四) 2018 年部门预算执行情况	6
二、部门主要履职绩效分析	10
(一) 主要履职目标	10
(二) 主要履职情况	11
(三) 部门履职绩效情况	17
三、总体评价和整改措施	19
(一) 预算绩效管理工作主要经验、做法	19
(二) 部门整体支出绩效存在问题及改进措施	20
(三) 后续工作计划、相关建议	22
四、部门整体支出绩效评价指标评分情况	23
2018 年度部门整体支出绩效评价指标评分表	24

深圳市龙华区政务服务局 2018 年度部门 整体支出绩效自评报告

为加强财政预算资金管理，强化部门履职效能，提高财政资金使用效益，根据《深圳市财政局关于开展 2018 年度绩效自评工作的通知》（深财绩〔2019〕2 号）、《龙华区财政局关于转发〈深圳市财政局关于开展 2018 年度绩效自评工作的通知〉及相关事项的通知》（深龙华财〔2019〕82 号）等文件的要求，我局积极组织开展了 2018 年度部门整体支出绩效自评工作，并根据自评结果编制本绩效自评报告。

一、部门基本情况

（一）部门主要职能

根据《关于印发深圳市龙华区政务服务局职能配置、内设机构和人员编制规定的通知》深龙华编办〔2016〕103 号，深圳市龙华区政务服务局部门主要职能包含：

1. 负责统筹协调全区行政审批制度改革工作、一门式一网式和互联网+政务服务改革以及政府职能转变工作，组织协调各单位行政审批、行政服务事项的流程再造和优化。
2. 负责行政服务大厅的建设和日常管理。
3. 负责网上办事大厅建设、运行、维护、管理工作；负责全区电子政务的统筹、协调工作。
4. 负责组织对进驻行政服务大厅的单位窗口及其工作人员进行培训、管理和考评。
5. 负责对部门设立的办事大厅窗口进行业务指导，对街

道和社区设立的办事大厅窗口进行统一管理，推进政务服务体系建设。

6. 负责指导、协调、督促检查全区政府政务公开工作。

7. 探索优化政府（企业）投资建设项目从立项审批到竣工验收的审批流程。

8. 探索将涉及民生和行政服务相关的简易类、即来即办的审批事项开展相对集中行政审批工作并承担相应的法律责任。

9. 实现内部并联审批，简化优化公共服务流程，探索针对自然人开展 24 小时公共自助服务，针对单位法人开展综合窗口一单式、一站式便民服务模式。

10. 承办上级部门交办的其他事项。

（二）年度总体工作和重点工作任务

1. 推进网上中介服务超市平台的对接、推广和应用，切实规范中介服务，进一步优化营商环境，降低企业制度性交易成本。

2. 强力推进服务事项全区通办，实现适合通办的政务服务事项 100%全区通办；推动区级事项下沉街道、社区办理，促进行政资源科学合理运用。

3. 加强与市自助便民服务平台的对接工作，做好我区自助服务平台上线运行和推广应用工作。

4. 实现全区各级行政服务大厅服务标准统一化，打造龙华政务服务精品队伍。

5. 一是完成网站集约化改版建设，构建政府网站“一站式”服务；二是根据用户需求动态化、多样化的特点，着力强化政府网站智能化搜索、问答、推送功能建设、数据开放，提高政府网站智能化水平。

6. 着力提升政务服务工作实效，推进网上办事服务公开。

（1）遵照《国务院关于加快推进“互联网+政务服务”工作的指导意见》（国发〔2016〕55号）要求，借鉴推广“不见面审批”等典型经验和做法，不断创新服务方式，优化营商环境，为市场主体添活力，为人民群众增便利。及时公开“互联网+政务服务”有关政策的落实情况及阶段性成果。

（2）公开网上办事大厅服务事项清单，推动更多事项在网上办理，实现办事材料目录化、标准化，让群众办事更明白、更便捷。

7. 提升实体政务大厅服务能力。

（1）加强实体政务大厅建设管理，推动线下线上融合，统筹服务资源，统一服务标准，理顺工作机制，强化部门协调，群众和企业必须到现场办理的事项力争“最多跑一次”，优化“一站式”服务，大力推广统一申办受理平台和统一身份认证。

（2）加强实体政务大厅软硬件设施配备，优化力量配置，做好人员、设施、经费保障，结合群众办事需求灵活设立综合窗口。

8. 优化审批办事服务。

（1）开展办事服务信息专项检查，重点检查公开的办

事服务信息是否准确规范、与实际工作是否一致等，发现问题及时督促整改。

（2）实行网上办事大厅与实体政务大厅办事服务信息同源管理，建设和使用统一的咨询问答知识库、政务服务资源库，确保线上线下办事服务信息内容准确一致。

9.着力推进政务公开平台建设，强化政府网站建设管理。

（1）认真落实《政府网站发展指引》（国办发〔2017〕47号），优化考评体系，继续做好常态化抽查通报，不断提高政府网站管理服务水平。

（2）加强政府网站内容建设，丰富信息资源，强化信息搜索、办事服务等功能。严格政府网站开办整合流程，规范政府网站名称和域名管理。大力推进政府网站建设集约化，建立健全站点建设、内容发布、组织保障等体制机制。

（3）开展公共信息资源开放工作，依托“深圳政府在线”集中统一开放政府数据。

（4）完善政府网站安全保障机制，做好防攻击、防篡改、防病毒等工作。建立健全政府网站用户信息保护制度，确保用户信息安全。

10.着力推进政务公开制度化规范化，贯彻落实政府信息公开条例。

（1）根据新修订的国家政府信息公开条例，修订完善龙华区政府信息公开规定。

（2）根据新修订的国家政府信息公开条例，修订完善龙华区政府信息公开规定。

（三）2018 年部门预算编制情况

我局整体支出预算编制情况主要从预算编制和目标设置两个方面进行评价。

1. 预算编制

该部分内容从预算编制合理性、预算编制规范性两个方面进行评价。我局严格按照《预算法》、《龙华区发展与财政局关于编制 2018 年龙华新区部门预算和 2018-2020 年中期财政规划的通知》等文件的规定，结合我局部门职责，编制和申报部门预算。为严格贯彻落实中央八项规定及严格遵守《党政机关厉行节约反对浪费条例》的规定，我局对“三公”经费支出予以重点关注并严格控制“三公”经费预算。预算编制和分配符合部门职责及上级部门对我局工作的相关要求，预算资金根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间进行分配。

2. 目标设置

该指标主要是从绩效目标合理性和绩效指标明确性两个方面评价。为实施预算绩效管理，提高财政资金使用效益，我局按区财政局要求申报了 2018 年绩效管理项目，并设置了项目绩效目标。绩效指标中包含了能体现履职效果的社会效益指标；绩效指标清晰、可衡量；绩效指标包含可量化的指标的；完全没有可量化的指标的；绩效目标的目标值符合客观实际情况。

（四）2018 年部门预算执行情况

我局整体支出预算执行情况主要是从资金管理、项目管理、资产管理、人员管理和制度管理等五个方面进行评价。

1. 资金管理情况

资金管理情况主要是从部门预算资金支出率、结转结余率、政府采购执行率、财务合规性、预决算信息公开性等几个指标进行评价。

预算情况：我局年初预算批复总数为 6,309 万元,2018 年调整预算总数为 6,185.76 万元。

决算情况：2018 年我局决算总数为 6,163.89 万元，其中基本支出决算数为 791.13 万元；项目支出决算数为 5372.78 万元。

结余结转情况：我局年初财政拨款结转和结余收入决算数为 3.1 万元，年末财政拨款结转和结余决算数为 3.1 万元。

（1）部门预算资金支出率

通过对我局每个季度支付进度与序时支付进度得出季度执行率，并按每个季度相加再平均，得出全年平均执行率为 95.06%，我局部门预算资金支出率控制在较为合理的范围内。

（2）结转结余率

2018 年末我局财政拨款结转和结余决算数为 31,318.35 元，结余结转率为 0.05%，结转结余率 $\leq 10\%$ 。

（3）政府采购执行率

2018 年我局采购计划金额合计数为 44,411,200.00 元，实际采购金额合计数为 44,330,647.83 元，采购执行率为 99.82%。

（4）财务合规性

2018 年度我局所有预算执行严格按照规定履行调整报批手续，且按事项完成进度支付资金。所有事项支出局内审批均严格按照我局《龙华区政务服务局收支管理制度（试行）》及《深圳市龙华区政务服务局局长办公会议议事规则》的规定执行。我局不存在超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的情况，且所有重大项目支出都经过严格评估论证和决策审批方予执行。

（5）预决算信息公开性

我局已按照《龙华区财政局关于批复区政府服务局 2018 年部门预算的通知》文件“认真做好预算公开”的要求，于 2018 年 3 月 2 日将我局 2018 年度部门预算及“三公”经费预算等信息，在龙华区政务服务数据管理局门户网站（<http://www.szlhq.gov.cn/bmxxgk/zwfwj/>）首页->部门信息公开->政务服务数据管理局->资金信息->财政预决算进行了公示。由于我局暂未收到上级主管部门关于部门决算的批复文件，因此我局 2018 年部门决算信息暂未进行公开，待收到上级主管部门的通知后严格按照要求对决算信息进行公开。

2. 项目管理

项目管理主要从项目实施程序、项目监管等两个方面进行评价。我局项目的设立及调整均按主管部门或上级部门文件的规定履行报批程序，项目招投标、建设、验收、资金支出管理等过程严格执行相关文件及制度的规定。

3. 资产管理

资产管理主要是从资产管理安全性和固定资产利用率两个方面进行评价。

（1）资产管理安全性

资产管理安全性从部门（单位）的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴方面进行评价。2018 年度我局资产配置均严格按照政府要求厉行节约、合理配置，且保管完整，账实相符。2018 年我局暂未发生固定资产处置情况。

（2）固定资产利用率

2018 年度我局固定资产账上金额为 2,057,955.42 元，其中固定资产管理系统在用的固定资产金额为 2,057,955.42 元，全部显示在用，固定资产利用率 100%，不符合实际使用情况，从日常管理方面分析，仍存在不足之处，对于录入固定资产管理系统的资产未按使用情况进行分类标记，对坏损不能继续使用的固定资产未及时进行报批、报废处理。因此针对固定资产管理，我局仍需进一步规范，此处扣减 1 分。

4. 人员管理

人员管理主要是从财政供养人员控制率方面进行评价。2018 年年末我局在职事业编制人员未超出核定编制数。

5. 制度管理

制度管理主要是从管理制度健全性方面进行评价。我局对日常业务流程进行梳理，并根据实际情况建立及完善了多项内部管理制度，如《深圳市龙华区政务服务局预算管理制度（试行）》、《龙华区政务服务局采购管理制度（试行）》、《龙华区政务服务局收支管理制度（试行）》、《深圳市龙华区政务服务局建设项目管理制度（试行）》、《深圳市龙华区政务服务局资产管理制度（试行）》、《深圳市龙华区政务服务局零星修缮工程管理制度（试行）》、《深圳市龙华区政务服务局局长办公会议议事规则》、《深圳市龙华区政务服务局印章管理制度（试行）》、《深圳市龙华区政务服务局工作人员请休假管理暂行规定》、《深圳市龙华区各级行政服务大厅综合窗口工作人员考评试行办法》、《深圳市龙华区政务服务局辅助管理聘用人员绩效考核试行办法》及《深圳市龙华区政务服务局内部控制手册》等。上述财务和内控制度均得到有效执行，并对我局的一个主要履职项目支出开展了绩效评价工作，对绩效目标进行了监控管理，并已定期向区财政局报送绩效监控情况。

二、部门主要履职绩效分析

（一）主要履职目标

为更好地落实我局 2018 年度工作的总体思想及具体的各项重点工作安排，我局设定主要履职目标如下：

1. 推动全区通办，提高行政审批效能。一是在区、街道、社区三级窗口人员垂直管理基础上，以一窗综合受理服务平台和公共审批平台为依托，推动计生、房屋租赁、养犬等涉及自然人业务的全区通办。二是推动区级事项入驻街道、社区大厅，打破业务受理层级限制，实现行政资源合理利用，进一步缩短群众等候时间。

2. 探索“办事需求”为导向的并联审批改革。一是开展企业设立并联审批改革课题研究，组织协调各相关单位进行相关业务流程再造和优化，缩短业务审批时限，进一步提高行政审批和服务效能。二是以行政审批标准化为基础，积极探索以申请人最终办事目标为导向的相关业务并联审批，实现业务办理一站式服务。

3. 深化多渠道办事模式改革，实现 3+1 齐头并进办事格局。深化网上办事、自助终端服务、速递办事服务改革，实现以上三种办事方式为主，窗口办事为辅的群众办事新格局。一是持续推动提高网上办事的广度和深度，使越来越多事项能在网上申办、网上办结。二是探索“双向”政务快递服务模式。加强与各部门的沟通，不断拓宽可采取快递出件的事项，扩大快递送达业务的覆盖范围，将政务快递服务模式变“单向”为“双向”。三是在条件成熟的社区、产业园区推广建设一批自助服务区，推进政务服务便民应用及互联网政务服务数据分析系统开发建设，形成更加完善的区、街道、

社区自助服务体系。**四是**强化三级窗口的标准化服务和管理，实现三级大厅服务水平质的飞跃。

4. 构建横向互通、上下联动的政务服务体系。利用我区独有的三级行政服务大厅综合窗口人员统一管理优势，结合统一的受审平台作用，把好服务事项“入口”和“出口”两端，变各审批职能部门、各级服务大厅分割的、独立的、分散的状态为上下联动、左右互通的一体化、标准化、数字化政务服务新体系。

5. 完善政务公开体系建设，提升信息公开效能。**一是**通过完善依申请公开规定、明确信息公开全流程管理程序等，强化各部门主动公开意识；**二是**建立依申请公开协调会商机制，强化部门间的工作协同，提升信息公开效能；**三是**深化“龙华政府在线”全新改版集约升级工作，加强热点公开、丰富公开内容，全力打造群众满意的服务型门户网站。

（二）主要履职情况

为顺利、高效地完成上级主管部门交办的各项工作，我局从制度建设及人财物等方面投入作为保障。

1. 制度保障

我局对日常业务流程进行优化，并根据实际情况不断完善各项内部管理制度，并实行内部培训、交流等方式提升了我局全体员工的内部控制意识。响应政府加强预算支出绩效评价的要求，积极开展支出绩效评价。

2. 人财物保障

我局在严格控制财政供养人员的基础上，对部分后台辅助管理岗位和窗口业务受理人员实行统一外包。我局对日常的工作安排中可能出现的影响效率的事项进行了分析、解决，并在各项资金下达之后及时安排执行，以确保我局工作任务，特别是涉及重大民生政策或重点支出项目能够在规定时限内保质保量予以完成。

3. 主要成绩

2018 年，龙华区政务服务局积极响应、认真落实中央、省、市、区的重大决策部署，围绕企业、群众的实际办事需求，重点着力“五个突出”，牵住“互联网+政务服务”改革的牛鼻子，多点发力，推动改革向纵深发展，进一步优化营商环境，有效便利了企业和群众办事。具体取得的亮点成绩如下：

（1）突出体系创新，政务服务“龙华模式”被国务院官网向全国推荐

首创以“六统一”（统一人员、统一考核、统一管理、统一标准、统一平台、统一系统）为基础的区、街道、社区三级窗口一体化运行管理的政务服务新体系。经过一年多的探索，形成了独具特色的管理服务模式。通过实施全区行政服务大厅窗口作风建设 1+4 工作方案，综合运用制度完善、APP 考勤定位签到、区域分组管理、纪律作风巡查、轮岗交流学习、第三方公司明察暗访、视频和电脑行为监控、素质培训等手段，全面提升龙华区政务服务队伍整体素质技能。

管理机制上的创新带来了一系列成效，夯实了各项改革的基础，三级大厅的服务作风得到显著提升，服务品质赢得群众肯定，2018年三级行政服务大厅业务受理量同比增长26.6%，全年共收到锦旗31面，表扬信209封，群众满意度高达99.2%。2018年10月22日，“龙华模式”被中国政府网专文刊登向全国推荐。

（2）突出渠道创新，促进政务服务多元化、零距离

①高频事项“网上办”。深入街道、社区实地调研发现，服务窗口业务量前50的事项申办数，占全区政务服务业务总量的94%左右。为此，组织专门队伍逐一研究高频事项的申办流程和材料，推动高频事项网上全流程办理。2018年，创新推动深圳市计划生育证明等77个高频事项实现网上全流程办理。“网上办”带来三个增量：**一是**目前龙华区网上全流程可办事项数达137项，同比增长128.3%；**二是**2018年全区网上业务办理量达30.2万件，增长率达51%；**三是**实现了适合网上办理业务（590项）的100%可网上申办。

②跨级事项“就近办”。有效盘活街道、社区的窗口服务资源，让群众就近办事。2018年，分批次推动85项业务实现区、街道、社区三层级通办；推动246项事项实现全城通办。

③企业事项“园区办”。依托重点园区及党群服务中心设立政务分厅，将“服务直通车”开进园区。目前，全区已建成并投入使用大浪时尚小镇、银星工业园区2个政务分厅，1个区党群服务中心政务分厅，可办理涵盖区、街道、社区

三级共 381 项业务。针对创客空间率先出台注册登记服务扶持政策，帮助微小型企业解决企业营业执照注册难问题；开通重点企业“绿色通道”，提供优先预约办理、商事业务专人专办专审等精准服务。

④**个人事项“自主办”**。目前，龙华全区已基本形成以厅外 24 小时“不打烊”的便民自助服务区办事为主、厅内“群众电脑自助区”为辅、6 个街道全覆盖的“自助办”服务体系。继民治街道全市首个综合性 24 小时自助服务区启用后，2018 年全区相继建成并投入使用 9 个自助便民服务区，实现区、街道、社区三级全覆盖。

⑤**服务事项“延时办”**。实现午间延时服务，2018 年 8 月 2 日起开展午间延时服务，在工作日 12:00-14:00 期间开设 2 个业务受理窗口，午间延时服务共受理业务 1566 件。推行周六延时服务，我区 50 个社区党群服务中心综合窗口周六上午 9:00-12:00 对外提供办事服务，主要受理计划生育证明、生育登记、入园计生信息核对录入等。

⑥**“不想跑”事项“速递办”**。龙华区在全市率先实现区、街道及社区三级行政服务大厅窗口证照结果邮寄送达服务，实施以来，有效减少群众跑动次数 7000 余次。对于不方便到现场领取证照的群众，龙华区推出免费 EMS 邮政快递服务。

（3）突出流程创新，大力提高行政审批服务效能

①**持续减材料、优流程、缩时限**。以事项为基础，推动全区全部政务服务事项承诺办理时限在法定办理时限基础

上再压缩 50%，累计压缩办理时限 11852 天，缩减申请材料 300 余份；率先部署“深圳 90”改革工作，将龙华区建设工程项目的审批时间从 270 天减少至 90 天内，审批时限压缩了三分之二，申请材料总体压缩 40%以上。试点解决“占用、挖掘道路审批”事项办理难题，率先实现全区交通疏解方案高达标，缩减该事项实际办理时长，为全市统筹解决该难题提供重要的实践经验；分批次推动 81 个事项实现即来即办，其中行政许可事项即办率达 16.8%；100%证照结果实现邮寄送达，100%事项的跑动次数不超过 1 次，有效提升群众办事便捷度。

②探索授权审批模式改革，推出套餐办，探索主题办。

在全市率先推动计划生育证明和生育登记联合办，并在全区各街道、社区大厅实现网上全流程办理，群众由原先的“多头跑”变成“无需跑”；梳理 17 个高频事情的主题办，预期可实现开办餐饮、商超、超市等主题的证照“一表单申请”、一次性证照联办。

（4）突出应用创新，推动政务公开规范、智慧、高效

①创新政府网站服务应用。一是推动政府网站集约化建设，有序关停全区 21 家政府网站，整合到“龙华政府在线”，实现信息主动公开统一入口、统一形式、统一流程、统一发布。2018 年龙华区通过政府网站主动公开信息超 6 万条，同比增长 43%。二是以“一体化”思维，打造“PC 端+移动端”“中文版+英文版”政府网站双重平台，推动信息公开向多元渠道延伸，2018 年政府网站 PC 端、移动端、英文版实现

全新改版上线。三是强化大数据、人工智能等技术，创新网站服务应用，推出“网站用户行为分析平台”、“企业服务政策汇编”、“搜索引擎政务图谱”等服务，相关经验做法得到国办认可，登载于“中国政府网”客户端。

②信息公开精准、高效。对政府信息公开申请进行分类处理，建立新形势下多元化依申请公开领域难点瓶颈问题的应对机制。建立岗位责任制为核心的政府信息公开工作机制，出台全区年度政务公开工作要点等系列相关文件，推动政府信息公开更加规范。2018年，我区共受理政府信息依申请公开84件，办结率达100%，投诉为零，处理网民信件超1000份，实现政府信息公开更便民、高效。

（5）取得成效

2018年，龙华区通过深入推进各项政务服务改革，取得一系列成效：**一**是在全市范围内率先实现“纵到底、横到边、纵横联动、无缝衔接”的政务服务窗口一体化运行管理体系，“三位一体”政务服务“龙华模式”获得国家、省、市的肯定。**二**是随着改革的深入推进，申请人的体验感、获得感不断增强，在市政务办聘请的第三方满意度测评中，我区在全市政务服务满意度排名位列前茅。**三**是服务渠道丰富优化，推动网上办事创新经验做法获得“2018年广东省电子政务优秀案例”。**四**是信息公开精准智能，以全市排名第一的成绩获得深圳市政府信息公开“金秤砣奖”。**五**是2018年先后获得“深圳市先进基层党组织”、“深圳市文明单位”、“深圳市五四红旗团支部”等荣誉。

（三）部门履职绩效情况

2018 年我局的主要工作任务和履职目标圆满完成，预算执行达到了满意的效果。我局整体支出预算使用效益主要是从经济性、效率性、效果性、公平性等四个方便进行评价。

1. 经济性

经济性方面主要是用公用经费控制率反映和考核部门对机构运转成本的实际控制程度。2018 年我局“三公”经费支出预算总额为 40,000.00 元，其中：公务用车购置及运行维护费 40,000.00 元；公务接待费 0.00 元；因公出国（境）经费 0.00 元。“三公”经费支出决算数总额为 39,188.64 元，其中：公务用车购置及运行维护费 39,188.64 元；公务接待费 0.00 元；因公出国（境）经费 0.00 元。我局“三公”经费实际支出数未超出预算安排的三公经费数。2018 年我局日常公用经费年初预算数为 2,760,430.8 元，调整预算数为 2,760,430.8 元，决算数为 2,753,531.25 元，日常公用经费决算数小于调整预算数。

2. 效率性

效率性方面主要从重点工作完成率、项目完成及时性等两个指标进行评价。

（1）重点工作完成率

重点工作完成率指部门（单位）完成党委、政府、人大和上级部门下达或交办的重要事项或工作的完成情况，反映部门对重点工作的办理落实程度。2018 年度区委区政府安排

的我局重点工作共 2 项，均于预期的目标完成了工作，重点工作完成率为 100%。

（2）项目完成及时性

2018 年我局项目支出年初预算数为 56,110,000.00 元，调整预算数为 53,870,000.00 元，决算数 53,727,777.90 元，项目支出执行率为 95.75%。

3. 效果性

2018 年我局根据部门职责及主要绩效指标分析，较好的体现了部门当年履职效果。2018 年龙华区通过深入推进各项政务服务改革，取得一系列成效：**一**是在全市范围内率先实现“纵到底、横到边、横纵联动、无缝衔接”的政务服务窗口一体化运行管理体系，“三位一体”政务服务“龙华模式”获得国家、省、市的肯定。**二**是随着改革的深入推进，申请人的体验感、获得感不断增强，在市政务办聘请的第三方满意度测评中，我区在全市政务服务满意度排名位列前茅。**三**是服务渠道丰富优化，推动网上办事创新经验做法获得“2018 年广东省电子政务优秀案例”。**四**是信息公开精准智能，以全市排名第一的成绩获得深圳市政府信息公开“金秤砣奖”。**五**是 2018 年先后获得“深圳市先进基层党组织”、“深圳市文明单位”、“深圳市五四红旗团支部”等荣誉。

4. 公平性

公平性指标从群众信访办理情况和公众或服务对象满意度角度进行考查。

（1）群众信访办理情况

群众信访办理情况主要是从部门对群众信访意见的完成情况及及时性，反映部门对服务群众的重视程度。我局设置了网络、电话、信箱等信访渠道，2018 年度我局共收到 57 条信访投诉，57 条信访意见全部于规定时限内办结。

（2）公众或服务对象满意度

公众或服务对象满意度主要是反映社会公众或部门的服务对象对本部门履职效果的满意度。我局从叫号系统中导出了 2018 年 1 月 1 日至 2018 年 12 月 31 日服务大厅窗口业务叫号评价数据，根据评价数据整理计算得出综合满意度为 96.32%。另外，全年我局共收到锦旗 31 面，表扬信 209 封。

三、总体评价和整改措施

（一）预算绩效管理工作主要经验、做法

（1）重点工作分解并下达至各业务部室。在明确重点工作的基础上，我局注重工作的落实与督查。将排定的各项重点工作进行分解，落实到责任部室和责任人。各责任部室认真制定本部室重点工作计划及工作安排，并定期向局领导汇报本部室重点工作的工作进展情况。

（2）与多部门建立联动机制，协同推进重点工作。我局针对区委区政府部署的重点工作及我局自身设定的重点工作积极履行职责，建立协调机制，按部门联动、分工明确、协同推进等要求，推动多部门密切配合，形成合力，保障重点工作积极稳妥推进。

（3）重大事项实行集体决策、专家论证和技术咨询相结合。对于业务复杂、专业性强的经济活动，特别是建设项目和政府采购业务，技术要求和业务流程都比较复杂，而且存在国强制性的标准和程序，我局根据业务需要聘请外部专家和技术咨询。重大事项实行集体决策并结合专家和技术咨询意见，确保决策的科学性、合理性。

（二）部门整体支出绩效存在问题及改进措施

（1）预算执行情况资金管理方面，其中部门预算资金支出率指标自评得分 4.75 分（本指标满分分值 5 分，扣 0.25 分），我局全年预算执行率为 99.65%，全年平均执行率为 95.06%，下一步我局将进一步加强预算执行的均衡性及预算执行率。

（2）预算执行情况资产管理方面，其中固定资产利用率指标自评得分 2 分（本指标满分分值 3 分，扣 1 分），我局录入固定资产管理系统的资产对使用情况未进行更新，全部显示在用，不符合实际情况，2018 年度也未按固定资产“至少应每年盘点一次”的规定进行盘点。针对固定资产管理的不足之处，我局将对资产使用情况进行梳理，将固定资产盘点事项列入近期工作计划，安排专人或请专业第三方协助完成资产盘点，理清资产的实际状况，及时按实际情况更新固定资产管理系统，对于坏损需报废的固定资产，按处置规范报批及后续处理。

（3）预算使用效益效率性方面，其中项目完成的及时

性指标自评得分 6 分（本指标满分分值 7 分，扣 1 分），2018 年我局所有项目均已完成，但并未对所有项目完成计划时间加以明确，在日后管理工作中将尽可能的对所有项目制定具体完成计划。

（4）预算使用效益效果性方面社会经济环境效益指标自评得分 14 分（本指标满分分值 15 分，扣 1 分）：我局在区委区政府的正确领导下保质保量的按期完成了区委区政府交办的重点工作；对于我局设置的主要履职目标也均已完成且取得较好的效果，但对于新增事项的处理，仍有可提升或完善的空间，我局将总结同类事项经验，为下一年对预算的使用效益服务，以取得更优的社会效果。

（5）预算使用效益公平性方面，公众或服务对象满意度指标自评得分 3.85 分（本指标满分分值 4 分，扣 0.15 分），我局大厅叫号系统全年评价总量为 163884 条，其中不满意业务量有 97 条。我局将加强对窗口服务人员培训，促进良好沟通，更好的体现窗口标准化服务，进一步提升群众满意度。

（三）后续工作计划、相关建议

1. 后续工作计划

（1）加强对预算绩效管理的认识，执行预算财务分析常态化。定期做好支出预算财务分析，及时对支出预算执行情况通报，做好部门整体支出预算评价工作。

（2）通过积极参与上级主管部门组织的各项培训，加

强与其他单位的交流、学习或聘请第三方专业咨询机构，全面提升我局具体绩效管理工作中的绩效目标选取、绩效指标及目标值设定等方面的管理水平。

（3）对我局所有业务进行全面的梳理，对我局各项内部管理制度进行优化，量身打造我局适用的内控体系，形成管理制度化，制度流程化，流程表单化的管理模式，同时为预算绩效管理提供全面的制度保障。

2. 相关建议

（1）明确业务牵头部室，建立并完善我局支出绩效目标体系。由于很多部室在完成自身部室职责的情况下已经存在人员不足的情况，没有更多的时间和精力去深入研究支出绩效评价指标的设置及体系的完善。因此，业务牵头部门在设置绩效评价指标及体系时应组织其他部室相关人员进行参与讨论，确保评价标准的全面性、合理性及可量化性。

（2）加强支出绩效评价的相关业务培训，并鼓励各部室多员参与。因绩效评价涉及面广、指标专业性较强，评价过程可能涉及到单位的所有部室，评价人员可能对跨部门业务内容不是十分了解，导致对绩效评价标准把握不准，评价不准确等情况。

（3）继续加强我局的内控管理工作，从制度到流程，对各经济业务事项予以不断优化，从而提高我局人员的内控管理意识及业务能力，降低单位风险、提高工作效率。

四、部门整体支出绩效评价指标评分情况

2018 年度部门整体支出绩效评价指标评分表

评价指标						指标说明	评分标准	自评得分
一级指标		二级指标		三级指标		——	——	
名称	分值	名称	分值	名称	分值	——	——	
预算编制情况	20	预算编制	10	预算编制合理性	5	考核部门（单位）预算的合理性，即是否符合本部门职责、是否符合区委区政府的方针政策和工作要求，资金有无根据项目的轻重缓急进行分配。	1. 部门预算编制、分配符合本部门职责、符合区委区政府方针政策和工作要求的，得 1 分； 2. 部门预算资金能根据年度工作重点，在不同项目、不同用途之间合理分配的，得 1 分； 3. 专项资金编制细化程度合理，未出现因年中调剂导致部门预决算差异过大问题的，得 1 分； 4. 功能分类和经济分类编制准确，年度中间无大量调剂，项目之间未频繁调剂的，得 1 分； 5. 部门预算分配不固化，能根据实际情况合理调整的（如不存在项目支出完成不理想但连年持续安排预算的情况等），得 1 分。	5
				预算编制规范性	5	考核部门（单位）预算编制是否符合区财政部门当年度有关预算编制的原则，例如在规范性和细致程度方面是否符合要求等。	1. 符合区财政当年度有关预算编制的原则和要求的，符合专项资金预算编制和项目库管理要求的，得 5 分； 2. 发现一项没有满足的扣 1 分，扣完为止。 本指标需对照相应年度的区级预算编制文件和部门（单位）的部门预算，根据实际情况评分。区级部门预算编制文件是指由区财政部门印发的区级预算编制工作方案和年度区级部门预算编制工作通知，以及其他与部门预算编制相关的文件和制度。	5
		目标设置	10	绩效目标完整性	5	部门（单位）是否按要求编报项目绩效目标，是否依据充分，是否符合客观实际。	部门（单位）是否按要求编报项目绩效目标，没按要求编报项目绩效目标的，一个项目扣一分，扣完为止。	5
				绩效指标明确性	5	部门（单位）设定的绩效指标是否清晰、细化、可量化，用以反映和考核部门（单位）项目绩效目标的明细化情况。	1. 绩效指标中包含能够明确体现部门（单位）履职效果的社会经济生态效益指标的，得 2 分； 2. 绩效指标具有清晰、可衡量的指标值的，得 1 分； 3. 绩效指标包含可量化的指标的，得 1 分；完全没有可量化的指标的，不得分； 4. 绩效目标的目标值测算能提供相关依据或符合客观实际情况的，得 1 分； 对照上述 4 项标准，不完全符合的，每项应酌情扣分。	5
预算执行情况	36	资金管理	18	部门预算资金支出率	5	部门（单位）部门预算实际支付进度和既定支付进度的匹配情况，反映和考核部门（单位）预算执行的及时性和均衡性。	本指标得分=本指标满分分值×全年平均执行率。 其中：全年平均执行率=Σ（每个季度的执行率）÷4 分季执行率=当季部门预算资金支出进度÷该季序时进度×100% 预算执行均衡性考核的资金范围不含当年 12 月下达的资金。	4.75

评价指标						指标说明	评分标准	自评得分
一级指标		二级指标		三级指标		——	——	
名称	分值	名称	分值	名称	分值	——	——	
				结转结余率	3	部门（单位）当年度结转结余与当年度预算总额的比率，用以反映和考核部门（单位）对结转结余资金的实际控制程度。	结余结转率=年末财政拨款结转和结余决算数/（年初财政拨款结转和结余收入决算数+一般公共预算财政拨款决算数+政府性基金预算财政拨款决算数）×100% 1. 结余结转率≤10%的，得3分； 2. 10%<结余结转率≤20%的，得2分； 3. 20%<结余结转率≤30%的，得1分 3. 结余结转率>30%的，得0分。	3
				政府采购执行率	2	部门（单位）本年度实际政府采购金额与年度政府采购预算的比率，用以反映和考核部门（单位）政府采购预算执行情况。	本指标得分=本指标满分分值×政府采购执行率 其中：政府采购执行率=（实际采购金额合计数/采购计划金额合计数）×100% 如实际采购金额大于采购计划金额则本项不得分。 政府采购预算是指采购机关根据事业发展规划和行政任务编制的、并经过规定程序批准的年度政府采购计划。	2
				财务合规性	4	反映部门（单位）资金支出规范性，包括资金管理、费用支出等制度是否严格执行；会计核算是否规范、是否存在支出依据不合规、虚列项目支出的情况；是否存在截留、挤占、挪用项目资金情况。	1. 预算执行规范性1分，按规定履行调整报批手续或未发生调整的，且按事项完成进度支付资金的得1分，否则酌情扣分。 2. 事项支出的合规性1分，资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定的得1分；超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的，视情节严重情况扣分，扣完为止。 3. 会计核算规范性1分，规范执行会计核算制度得1分；未按规定设专账核算，或支出凭证不符合规定，或其他核算不规范的，酌情扣分。 4. 重大项目支出经过评估论证和必要决策程序的得1分，否则酌情扣分。	4
				预决算信息公开性	4	主要考核部门（单位）在被评价年度是否按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息，用以反映部门（单位）预决算管理的公开透明情况。	1. 部门预算公开2分，按以下标准分档计分： （1）按规定内容、在规定时限和范围内公开的，得2分。 （2）进行了公开，但未达到时限、内容或范围要求的，得1分。 （3）没有进行公开的，得0分。 （4）涉密部门按规定不需要公开相关信息的，计2分。 2. 部门决算公开2分，按以下标准分档计分： （1）按规定内容、在规定时限和范围内公开的，得2分。 （2）进行了公开，但未达到时限、内容或范围要求的，得1分。 （3）没有进行公开的，得0分。 （4）涉密部门按规定不需要公开相关信息的，计2分。 本指标得分=部门预算公开得分+部门决算公开得分	4
		项目管理	7	项目实施程序	2	反映部门（单位）所有项目支出实施过程是否规范，包括是否符合申报条件；申报、批复程序是否符合相关管理办法；项目招投标、调整、完成验收等是否履行相应手续等。	1. 项目的设立、调整按规定履行报批程序的，得1分； 2. 项目招投标、建设、验收以及方案实施均严格执行相关制度规定的，得1分； 评价时发现有项目不符合上述条件的，酌情扣分。	2

评价指标						指标说明	评分标准	自评得分
一级指标		二级指标		三级指标		——	——	
名称	分值	名称	分值	名称	分值	——	——	
				项目监管	5	反映部门（单位）对所实施项目（包括部门主管的区级财政专项资金和专项经费分配给区、区实施的项目）的检查、监控、督促整改等管理情况。	1. 资金使用单位或基层资金管理单位建立有效资金管理机制，且执行情况良好的，得 2 分； 2. 各主管部门按规定对主管的财政专项资金和专项经费开展有效的检查、监控、督促整改的，得 3 分（需提供检查底稿或其他材料证明，否则不得分）；如被评价年度部门主管的区级财政专项资金绩效评价结果为差的，本项不得分。 评价时发现项目不符合上述条件的，酌情扣分。	5
		资产管理	5	资产管理安全性	2	部门（单位）的资产是否保存完整、使用合规、配置合理、处置规范、收入及时足额上缴，用于反映和考核部门（单位）资产安全运行情况。	1. 资产配置合理、保管完整，账实相符的，得 1 分； 2. 资产有偿使用、处置收入及时足额上缴的，得 1 分。	2
				固定资产利用率	3	部门（单位）实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比例，用以反映和考核部门（单位）固定资产使用效率程度。	1. 比率≥90%的，得 3 分； 2. 90%>比率≥75%的，得 2 分； 3. 75%>比率≥60%的，得 1 分； 4. 比率<60%的，得 0 分。	2
		人员管理	2	财政供养人员控制率	2	部门（单位）本年度在编人数（含工勤人员）与核定编制数（含工勤人员）的比率。	1. 比率≤100%的，得 2 分； 2. 比率>100%的，得 0 分。	2
		制度管理	4	管理制度健全性	4	部门（单位）是否制订并严格执行相应的预算资金、财务管理和预算绩效管理等制度，用以反映部门（单位）的管理制度对其完成主要职责和促进事业发展的保障情况。	1. 部门制订了财政资金管理、内部财务、内部控制等制度的，得 1 分； 2. 上述资金、财务和内控制度制度得到有效执行，能提供相关佐证材料的，得 1 分； 3. 部门制订了本部门预算绩效管理制度的，得 1 分； 4. 部门落实了预算绩效管理制度，在本级及下属单位开展绩效评价等工作，能提供相关佐证材料的，得 1 分。	4
预算使用效益	44	经济性	8	公用经费控制率	8	部门（单位）本年度实际支出的公用经费总额与预算安排的公用经费总额的比率，用以反映和考核部门（单位）对机构运转成本的实际控制程度。	1. “三公”经费实际支出数≤预算安排的三公经费数，得 4 分，否则不得分； 2. 日常公用经费决算数≤日常公用经费调整预算数，得 4 分，否则不得分。	8
		效率性	14	重点工作完成率	7	部门（单位）完成党委、政府、人大和上级部门下达或交办的重要事项或工作的完成情况，反映部门对重点工作的办理落实程度。	重点工作完成率=重点工作实际完成数/重点工作总数×100% 重点工作是指区委、区政府、区人大、中央相关部门交办或下达的工作任务。 本指标得分=重点工作完成率×7 注：重点工作完成率可以参考区府督查室或其他权威部门的统计数据（如有）。	7
				项目完成及时性	7	反映部门（单位）项目完成情况与预期时间对比的情况。	1. 所有部门预算安排的项目均按计划时间完成的，得 7 分； 2. 部分项目未按计划时间完成的，本指标得分=已完成项目数/未完成项目数×7。	6

评价指标						指标说明	评分标准	自评得分
一级指标		二级指标		三级指标		——	——	
名称	分值	名称	分值	名称	分值	——	——	
		效果性	15	社会经济生态效益	15	反映部门（单位）履行职责对经济发展、社会发展和生态环境所带来的直接或间接影响。	根据部门（单位）职责，结合绩效目标设立情况，合理设置个性化绩效指标，通过绩效指标完成情况与目标值对比分析进行评定得分。根据部门（单位）履职内容和性质，从社会、经济、生态环境三个方面，至少选择一至两个方面对工作实效和效益进行评价。 1. 部门管理行业和领域相关的主要绩效指标能否体现部门当年履职的效果。主要绩效指标均体现部门履职效果的，得 7 分；只有部分指标体现效果的，酌情扣分。 2. 部门当年主要项目支出是否实现了预期效果，由评价方对照部门的项目支出进行评分。所有项目都能体现效果的，得 8 分；只有部分项目体现效果的，酌情扣分。	14
		公平性	7	群众信访办理情况	3	部门（单位）对群众信访意见的完成情况及及时性，反映部门（单位）对服务群众的重视程度。	1. 建立了便利的群众意见反映渠道和群众意见办理回复机制的，得 1 分； 2. 当年度所有群众信访意见全部回复的，得 1 分，否则按未回复的比例扣分。 3. 回复意见均在规定时限内的，得 1 分，否则按逾期回复的比例扣分。	3
				公众或服务对象满意度	4	反映社会公众或部门（单位）的服务对象对部门履职效果的满意度。	社会公众或服务对象是指部门（单位）履行职责而影响到的部门、群体或个人，一般采取社会调查的方式。如难以单独开展满意度调查的，可参考区统计部门的数据、年度区直民主评议政风行风评价结果等数据，或者参考群众信访反馈的普遍性问题、本部门或权威第三方机构的开展满意度调查等进行合理的评分。	3.85
总分	100	——	100	——	100	——	——	96.60