

# 武威市政府政务服务中心

---

## 2022 年度市级预算执行情况项目自评报告

### 一、基本情况

#### (一) 部门主要职能。

武威市政府政务服务中心的主要职能是：负责对政府各部门进驻、委托事项办理的组织协调、监督管理和服务指导，督促检查进驻窗口“五件”管理、“五制”办理的执行情况，并按要求做好相应事项的统计、归档工作；对进驻窗口工作人员进行日常管理、培训和考核；督促检查窗口单位相关配套制度落实执行情况；对县区政府政务服务中心的业务指导。

武威市“12345”便民服务中心的主要职能是：受理和督办群众对教育、医疗、交通、住房、社保等影响生产生活等方面的诉求，以及其他需要各级政府及其工作部门解决的有关问题；受理和督办群众对市、县区各级党政机关及其工作人员在工作效能、作风、纪律等方面的投诉。

#### (二) 内设机构及所属单位概况。

武威市政府政务服务中心于 2004 年 6 月建成，为参照公务员法管理正县级事业单位，隶属市政府办公室管理。内设机构 2 个，分别是综合科、服务管理科。隶属管理单位 1

---

个，为武威市“12345”便民服务中心（科级事业单位）。核定全额事业编制（包括隶属管理的市“12345”便民服务中心）13名，其中行政编制7名，事业编制6名，2022年底实有工作人员10名。

## 二、部门预算项目支出绩效自评情况分析

2022年，本部门预算支出项目3个，当年财政拨款343.54万元，全年支出343.54元，执行率100%。通过自评，有3个项目结果为“优”。项目自评情况分析如下：

### 项目1：政务服务经费

#### 1. 项目支出预算执行情况。

2022年度该项目支出291.54万元，其中：办公费28.89万元；印刷费2.71万元；水费1.37万元；电费29.29万元；邮电费2.82万元；取暖费16.63万元；物业管理费39.17万元；差旅费0.31万元；劳务费154.98万元；委托业务费15.3万元；其他交通费用0.07万元。项目执行率100%。

#### 2. 总体绩效目标完成情况分析。

该项目为政务大厅政务服务运转经费，主要用于政务大厅日常运行所产生的费用支出，包括办公费、水电费、热力费、物业费、快递服务费、派遣工劳务工资等。该项目的实施保障了政务大厅工作的顺利开展，推进了政务服务标准化规范化便利化，企业和群众办事便捷度明显提升。2022年，省、市电视台专题报道市政务服务中心优化政务服务工作动态21次，国家和省、市报刊杂志刊登工作动态20次。市政

务服务中心被中共中央、国务院授予“人民满意的公务员集体”称号，被甘肃省总工会评为“甘肃省五一巾帼奖”先进集体。

### 3. 各项指标完成情况分析。

(1) 产出指标方面：2022年2月，市政务大厅搬迁至武威市公共服务中心大楼1-6楼，建筑面积1.1万平方米，六层大厅分设综合受理、工程建设项目审批、企业开办、医保社保、不动产服务、24小时自助服务大厅等12个综合服务功能区，区域布局充分体现人性化、便利化、智能化、信息化，为全面推行“集中办理、一站式办结”的中心化服务模式提供了基础条件；保安保洁人员主要负责政务大厅的公共安全、消防安全、秩序维护和公共区域、公共用房及会议室等场所的环境卫生清洁和花卉管护工作；加强“政务+邮政”合作，企业和群众通过免费邮寄方式办理事项2.97万件；推行“网上办”“掌上办”“邮寄办”等“不来即享”服务；优化热线办理流程 and 资源配置，丰富事项知识库，完善受理、派单、转办、督办、评价等工作机制，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务“总客服”，提供“7×24小时”全天候人工服务，企业群众反映的问题和合理诉求及时得到处置办理。

#### (2) 效益指标方面：

社会效益指标：通过线下线上融合发展、协同服务，推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，满足企业和群众办事需求，为推动高质量发展、创造高品质生活提供有力支撑。

#### (3) 满意度指标方面：

保障范围的服务对象的满意度达 95%。

该项目绩效自评得分为 99 分，自评结果为优秀。

#### 4. 偏离绩效目标的原因及下一步改进措施

**偏离绩效目标原因：**（1）服务便利化还有差距。“一件事一次办”“跨省通办”“省内通办”事项占比还不高，群众办事满意度、获得感还没有达到预期的效果。

（2）12345 便民热线接通率、在线答复率还不高，答复质量和效率还有待提高。

**下一步改进措施：**一是持续规范服务方式。推进政务服务线上线下融合发展，完善政务大厅“一窗办”专区，打造“受理事项前台化、审批管理后台化、受审分离联动化”运行模式，推进电子证照在政务服务领域应用和互通互认，提升线下服务能力，做到线上线下无差别受理、同标准办理，满足企业和群众的多样化办事需求。二是加强服务热线建设。加强话务人员队伍建设，合理设置话务席位，持续提高热线接通率。持续推进全市政务服务热线资源整合，提升热线基础服务能力。建立健全 12345 政务服务便民热线一体化管理机制，实现热线受理与后台服务紧密衔接，打造便捷、高效、规范、智慧的政务服务热线“总客服”。三是精准开展“好差评”。严格落实政务服务“好差评”制度，完善评价、整改、反馈、监督全流程衔接的政务服务评价工作机制，加强差评和投诉问题调查核实、督促整改、结果反馈和申诉复核，强化评价结果运用，以评促建、以评问效，提升政务服务水平。四是提升窗口服务能力。加强窗口服务统一化、规范化、制度化、

便捷化建设，规范人员管理，组织开展服务能力、业务技能等培训，建立完善考核、问责、约束及激励等相关配套制度，提高窗口服务质效。

## 项目 2：武威市市级政务服务平台对接改造项目

### 1.项目支出预算执行情况。

2022 年度该项目支出 50 万元，项目执行率 100%。

### 2. 总体绩效目标完成情况分析。

该项目以甘肃政务服务网为统一门户和依托，按照全国一体化在线政务服务平台统一标准规范及全省一体化在线政务服务平台建设的相关工作要求，建设完善我市政务服务门户及移动端、政务服务事项管理系统、身份认证系统、电子证照系统、电子印章系统、政务数据资源共享服务中心、运维管理体系、安全保障体系等，与省级政务服务平台深度对接融合，实现与省级政务服务门户形式统一规范、内容深度融合、事项集中发布、服务集中提供。并以省级政务服务平台为枢纽，实现与国家及其他市州、部门政务服务平台（系统）互联互通、数据共享、业务协同，加快实现“一网通办”、全城通办、就近能办、异地可办，服务效能大幅提升，为持续推进“放管服”改革、推动政府治理现代化提供强有力支撑。

### 3. 各项指标完成情况分析。

（1）产出指标方面：完成市级政务服务平台门户、政务服务移动端、政务服务事项管理库、身份认证系统、电子证照系统、电子印章应用系统、政务数据资源共享服务中心、运维管理体系、安全保障体系和政务服务“好差评”系统建设

改造，并与省级政务服务平台完成对接。

#### （2）效益指标方面：

社会效益指标：巩固全市“放管服”改革成效，提升政府治理能力，实现全市政务服务平台一体化建设运营和政务服务数据充分共享。

#### （3）满意度指标方面：

保障范围的服务对象的满意度达 95%。

该项目绩效自评得分为 98 分，自评结果为优秀。

### 4. 偏离绩效目标的原因及下一步改进措施

偏离绩效目标原因：一是一体化政务服务平台支撑能力有待提升。市级一体化政务服务平台还没有与国家、省级平台实现身份认证、事项管理、电子证照、好差评等系统功能的深度融合，跨地区、跨部门、跨层级、跨系统的政务数据还未完全实现互联互通和共享交换。二是电子证照、电子签章、电子表单应用领域和互通互认不够，依托一体化政务服务平台和“甘快办”政务APP推动更多事项办理纸质证照“免提交”、申请表单免填写等方面还需加快推进。

下一步改进措施：全面提升网办服务。按照数字政府建设要求，依托政务服务平台建设，规范网上办事指引，全面提升“全程网办”率和“一网通办”能力，推动“掌上办”

“指尖办”，推动政务服务数字化、信息化向基层下沉，推进基层服务事项网上可办。

### 项目 3: 党支部标准化建设项目

### 1.项目支出预算执行情况。

2022 年度该项目支出 2 万元，项目执行率 100%。

### 2. 总体绩效目标完成情况分析。

该项目总体绩效目标为：加强党的政治建设，充分发挥党员先锋引领和支部堡垒作用；规范组织生活，持续推进党支部规范化标准化建设；坚持全面从严治党，不断加强党风廉政建设和作风建设。市政务服务中心党支部先后被评省级标准化先进党支部、全市先进基层党组织、五星级党支部。

### 3. 各项指标完成情况分析。

（1）产出指标方面：党员活动阵地建设（书架改造、荣誉墙、LED 灯、会议桌、图书等），推进党支部规范化标准化建设。

#### （2）效益指标方面：

社会效益指标：通过引导广大党员干部加强党性锤炼，不断筑牢信仰之基、补足精神之钙，凝聚正能量，提振精气神，为高质量推进政务服务提供有力支撑和坚实保障。

#### （3）满意度指标方面：

保障范围的服务对象的满意度达 95%。

该项目绩效自评得分为 98 分，自评结果为优秀。

### 4. 偏离绩效目标的原因及下一步改进措施

偏离绩效目标原因：党建工作思路不宽，党建和业务工作结合创新举措不够多，谋划工作的前瞻性和创新性还有待加强。

下一步改进措施：始终把党的政治建设摆在首位，坚决贯彻落实党的路线方针政策，不断提高政治判断力、政治领悟力、政治执行力，自觉做“两个维护”的模范行动者和坚定实践者。深入学习贯彻党的二十大精神，中央和省委、市委对“放管服”改革、优化营商环境的重要会议精神，坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想武装头脑、指导实践、推动工作。

武威市政府政务服务中心

2023年4月28日

