

# 部门整体支出绩效评价报告

## (2024年度)

部 门 名 称: 天津市和平区人民政府政务服务办公室

评 价 机 构: 天津安信管理咨询有限公司

评 价 日 期: 2025年9月

## 目 录

<b>一、部门概况 .....</b>	<b>1</b>
(一) 基本情况 .....	1
(二) 主要职责 .....	5
(三) 年度计划 .....	6
(四) 部门整体支出情况 .....	6
(五) 部门整体绩效目标 .....	6
<b>二、绩效评价实施过程 .....</b>	<b>7</b>
(一) 评价原则和方法 .....	7
(二) 评价依据 .....	9
(三) 评价目的 .....	10
(四) 评价对象和范围 .....	11
(五) 评价思路 .....	11
(六) 评价流程 .....	14
<b>三、绩效指标分析 .....</b>	<b>16</b>
(一) 绩效评价设计思路 .....	16
(二) 绩效指标分析 .....	16
(三) 指标详细分析 .....	19
<b>四、主要绩效 .....</b>	<b>38</b>
(一) 聚焦改革攻坚，政务服务效能持续提升 .....	38
(二) 聚焦服务优化，企业群众获得感显著增强 .....	39

(三) 聚焦数字赋能，智慧政务建设扎实推进 .....	40
<b>五、存在问题 .....</b>	<b>41</b>
(一) 预算测算偏离度大，测算结果不合理。 .....	41
(二) 绩效管理不扎实，绩效填报成果规范度不高。 .....	41
(三) 业务管理不到位，合同管理规范度不足。 .....	41
<b>六、相关建议 .....</b>	<b>42</b>
(一) 规范预算编制流程，细化预算测算内容。 .....	42
(二) 规范绩效目标表填报工作，提高绩效目标指导约束作用。 .....	42
(三) 规范合同管理，统筹部门落实。 .....	43
<b>七、相关附件 .....</b>	<b>43</b>

为加强天津市和平区财政资金管理，强化支出责任和效率意识，建立科学、合理的财政支出绩效评价管理体系，提高和平区财政资金的使用效益，根据财政部《财政支出绩效评价管理暂行办法的通知》（财预〔2011〕285号）、天津市财政局关于印发《天津市市级部门（单位）整体支出绩效目标管理办法（试行）》的通知（津财预〔2015〕102号）等文件精神，天津安信管理咨询有限公司受天津市和平区财政局（以下简称“和平区财政局”）委托，对天津市和平区人民政府政务服务办公室2024年度部门整体支出绩效进行评价。

本次评价遵循“科学规范、公平公正、分类管理、绩效相关”原则，运用科学合理的绩效评价指标、评价标准和评价方法，对天津市和平区人民政府政务服务办公室2024年度部门整体支出进行了客观公正的分析。经综合评价，该部门绩效评价得分为96.67分，评价等级为“优”，有关情况如下。

## 一、部门概况

### （一）基本情况

2024年，区政务服务办内设办公室、政策法规科（营商环境建设科）、政务服务协调科、投资项目科、经贸商务科、市容环保城管科、文教卫生科、社会事务科8个内设机构，

下设天津市和平区政务服务保障中心 1 个事业单位。

区政府政务服务办行政编制 30 名。设主任 1 名，副主任 3 名。科级领导职数 8 正 2 副。

保障中心核定事业编制 21 名，其中，主任 1 名（相当正科级）、副主任 2 名（相当副科级）。

天津市和平区人民政府政务服务办公室共设置 8 个内设机构：

1. 办公室。负责起草年度工作计划、总结等各类文件。负责党务、纪检、人事、财务工作。负责文秘、会务、档案、保密、信访、政务信息等工作。负责资产管理、安全等后勤保障工作。负责政府采购、应急处置保障工作。

2. 政策法规科（营商环境建设科）。负责政策法规的宣传、推动和实施工作。负责组织行政考核工作。负责系统内依法行政工作的督查。负责政务公开工作。负责行政应诉等工作。组织推动营商环境建设工作。组织制定相关目标任务和工作措施，协调解决问题。

3. 政务服务协调科。负责行政审批制度改革工作，推动政府服务标准化建设。组织落实政务服务事项集中办理、承诺办理、现场办理、限时办理，推动提供标准化、智能化、便利化的政务服务。负责统筹推进“互联网+政务服务”体系建设。组织拟订政务服务联通信息共享的种类、标准、范

围、流程，协调推动部门政务服务联通共享、业务协同、网上办理。负责指导、推动、监督区级部门政务服务工作，指导落实审批和监管联动工作。负责绩效考核工作，负责统一组织联合踏勘工作。智能化办公系统建设。

4.投资项目科。负责投资项目联合审批第一、第三阶段的组织协调工作。负责政府投资项目审批。负责企业投资项目核准与备案。负责环境影响评价和合理用能的审批。负责环保设施竣工验收。负责建设项目涉及人防等有关事项的审批。负责建筑工程施工、商品房交付使用、房地产开发项目资质、用水指标许可。负责建筑活动从业企业及人员审查工作，负责排污许可、洪水影响评价许可、生产建设项目水土保持方案许可、公路高速公路涉路施工许可的工作。

5.经贸商务科。负责企业设立联合审批的组织协调工作。负责企业注册有关各项前置审批。负责外商投资、石油成品油零售、典当、拍卖等机构（经营）许可。负责安全生产与危险化学品经营许可。负责粮食收购资格审批工作。负责印刷、出版物、旅行社等相关审批工作。

6.市容环保城管科。负责绿化用地、砍伐迁移树木的审批。负责建筑外檐装修、各类标志设置的审批。负责城市建筑垃圾处置、城市生活垃圾清扫收运服务、环卫设施关闭拆除的审批。负责夜间施工、特种车辆上路行驶的审批。负责

防治污染设施拆除、闲置审批、负责辐射安全许可审批。负责在道路两侧和公共场所临时堆放物品，搭建建筑物、构筑物或者其他设施的审批。负责从事机动车维修活动和居民生活中产生的危险废物收集审批。负责临时占用、挖掘城市道路等审批。负责公共场所卫生许可、变更、延续审批。负责二次供水单位卫生许可审批。

7.文教卫生科。负责学校（幼儿园）的有关审批和教师资格认定。负责健身气功活动和高危险性体育项目审批。负责文物管理方面有关审批工作。负责计划生育方面的有关审批工作。负责医师执业注册以及放射工作（人员）的审批。负责麻醉药品和第一类精神药品审批。放射诊疗许可、变更。负责医疗、保健机构，从事母婴保健技术服务等相关审批工作。负责拆除公共文化设施或者变更其功能、用途等相关审批工作。负责有关文艺表演、娱乐场所、互联网上网服务营业场所等审批工作。

8.社会事务科。负责社会组织和慈善组织的成立、变更、注册审批。负责慈善组织公开募捐资格审批。负责基层法律服务工作者、律师事务所及律师执业的审批工作。负责携带、运输、邮寄档案出（国）境许可的有关审批。负责职业培训机构设立、集体合同审查、企业特殊工时和招聘会相关工作审批。负责事业单位法人登记审批工作。负责宗教事项审批

工作。

## （二）主要职责

1.贯彻执行国家和市有关政务服务工作的法律、法规、规章和方针、政策，制定政务服务目录、年度计划，并组织实施。

2.负责行政审批制度改革工作，组织行政审批和政务服务事项的具体实施，提供优质、规范、高效的政务服务。

3.负责政务服务体系建设。贯彻执行市政务服务运行评价标准和监督评价机制。对涉及多部门的政务服务进行协调。

4.负责组织推动“互联网+政务服务”及政务服务平台综合功能设施的应用。指导基层政务服务工作。

5.组织推动市场化、法治化、国际化、便利化的营商环境，统筹协调和监督指导各相关部门营商环境建设工作。

6.负责投资项目、经贸商务、环保城管、文教卫生、社会事务等方面的行政审批及相关事项。组织相关现场踏勘、技术论证及信息公开等相关工作。

7.负责进驻的职能部门政务服务工作的规范、管理和监督，并对相关人员进行教育培训、监督管理和绩效考核。

8.负责本部门安全生产管理工作。

9.负责为招商引资工作提供政务服务。

10.负责本部门人才队伍建设。

11. 承办区委、区政府交办的其他事项。
12. 职能转变。落实有关优化政务服务和改善营商环境的部署要求，以方便企业群众办事创业便利性为导向，不断创设政务服务模式，优化政务服务流程，改进工作方式，组织推进政务服务更加贴近群众期盼和企业需求，使政务服务更加集中、更加高效、更加便利，为提升政务服务工作水平、优化营商环境提供坚强有力保障。

### （三）年度计划

天津市和平区人民政府政务服务办公室 2024 年度工作计划以深化“高效办成一件事”改革为主线，着力完善帮办领办服务体系，大力推进智慧政务建设。

### （四）部门整体支出情况

表 1.4.1 部门预算支出情况表

单位：万元

类别	年初预算数	全年预算数	决算数
一、基本支出	1148.43	1204.04	1204.04
二、项目支出	166.76	211.93	211.93
<b>本年支出合计</b>	<b>1315.19</b>	<b>1415.96</b>	<b>1415.96</b>
四、结余分配	0.00	0.00	0.004
五、年末结转和结余	0.00	0.96	0.96
<b>支出总计</b>	<b>1315.19</b>	<b>1416.92</b>	<b>1416.92</b>

### （五）部门整体绩效目标

区政务服务办 2024 年共设置 3 项部门整体支出绩效目

标，分别为：

目标 1：拨付大厅在职人员工资等办公经费，保障单位基本运转。

目标 2：为行政许可审批合法合规，提供组织专家评审，促进和谐营商环境。

目标 3：为企业做好服务，免费提供帮办领办服务、免费为新开办企业发放印章、审批材料 EMS 送达，为来办事人员提供贴心、便利服务。

## 二、绩效评价实施过程

### （一）评价原则和方法

本次评价主要运用指标分析方法结合比较法、专家咨询法、文献法和社会调查法进行评价。坚持定量指标优先、定量指标与定性指标相结合的方式，同时通过文献法进行资料搜索以及多因素分析来支撑评价内容的逻辑紧密性与客观性。

#### 1. 指标分析法

通过指标分析法，反映对预算单位年度工作计划、项目的制定、执行和实现效果的判断结果，重点分析预算单位年度工作计划、项目设立的科学性和严谨性，年度工作计划和项目时效的严肃性，资金分配的合理性和规范性，资金使用审核和监管机制的健全性，年度工作计划和项目实施的产出

和效果的充分性。

## 2. 比较法

通过对预算单位绩效目标与预算单位履职效果、历史数据与当期数据情况、不同部门同类支出的比较，综合分析绩效目标实现程度。

## 3. 专家咨询法

预算单位整体财政支出绩效评价工作中将引入财政专家和绩效专家。财政专家重点从单位预算管理角度提出专业建议，绩效专家则依据绩效评价原理，重点把握绩效评价方案中的思路合理性、评价指标体系设计的科学性等。引入专家的参与以确保绩效评价实施方案和绩效评价结论报告的全面性和科学性。

## 4. 文献法

通过收集相关文献，对文献的研究形成对预算单位整体财政支出的产出和效果的科学认识，以达到客观评价的目的。

## 5. 社会调查法

通过向公众开展问卷调查、实地访谈取得公众对预算单位财政支出效果的评判，评价绩效目标的实现程度。对于无法直接用评价指标考量其支出效益的，可以选择通过社会调查方式进行评价。

## （二）评价依据

绩效评价的主要依据包括：国家、天津市相关法律、法规、规章制度和规范性文件，各级政府制定的国民经济与社会发展规划和方针政策，预算管理制度、资金管理办法及相关资料，预算部门（单位）职能职责、中长期发展规划及年度工作计划，相关行业政策、行业标准及专业技术规范，预算部门（单位）申请预算时提出的绩效目标及其他相关材料，财政部门预算评审报告、预算批复文件等，财政部门和预算部门（单位）年度预算执行情况，中期财政规划、年度预算报告、年度决算报告等。

本次部门整体支出绩效评价的主要依据与绩效评价相关的政策文件、资金及职能相关的政策文件，具体如下：

绩效评价相关政策文件：

- 1.《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》  
(中发〔2018〕34号)
- 2.财政部关于贯彻落实《中共中央国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》的通知(财预〔2018〕167号)
- 3.财政部关于印发《预算绩效评价共性指标体系框架》的通知(财预〔2013〕53号)
- 4.财政部关于印发《财政支出绩效评价管理暂行办法的通知》(财预〔2011〕285号)

- 5.预算支出绩效评价管理办法（征求意见稿）
  - 6.天津市财政局关于印发天津市市级部门（单位）整体支出绩效目标管理办法（试行）的通知（津财预〔2015〕102号）
  - 7.天津市财政局关于印发天津市市级部门整体支出绩效评价方案（试行）的通知（津财预〔2015〕81号）
  - 8.关于印发《天津市财政支出重点项目绩效评价文书样式》的通知（津财督〔2012〕17号）
  - 9.关于印发《天津市财政部门绩效评价工作规程》的通知（津财督〔2012〕8号）
  - 10.转发市财政局拟定的天津市财政支出绩效评价管理办法的通知（津政办发〔2012〕2号）
- 绩效评价主要依据文件或资料：
- 1.区政务服务办三定方案
  - 2.区政务服务办内部控制制度
  - 3.区政务服务办2023年全年工作总结暨2024年工作计划
  - 4.区政务服务办2024年全年工作总结暨2025年工作计划

### （三）评价目的

分析区政务服务办目标计划完成与履职情况，总结经验

做法，找出资金使用和管理的薄弱环节，提出改进意见，提高财政资金的使用效率。同时重点关注：

第一，关注整体支出中经常性业务活动的预算变动情况，通过资金数据的采集，对变动原因进行了解和分析，判断预算变动的合理性。

第二，关注整体支出规范性，通过整理相关政策、文献及其他相关标准，结合实际支出使用情况，评价资金使用的规范性；同时关注是否建立健全部门资金使用的相关制度。

第三，关注履职和产出的实现，评价小组围绕重点职责的履行情况、以及职能的实现程度，主要从工作的整体效果、各项目标的实现程度、社会各界的满意程度等方面来评价区政务服务办整体职能的履行情况。

#### （四）评价对象和范围

本次评价对象为区政务服务办部门整体支出。绩效评价范围为纳入部门预算管理的资金，支出类型包括基本支出和项目支出。

本次评价的评价时段为 2024 年度。

#### （五）评价思路

##### 1. 评价内容及重点

整体财政支出绩效评价的实施，从财政资金的预算和执行的角度，考察工作目标、履职、内部管理、运行效率之间

的关系。评价重点在以下几个方面：

（1）预算单位职能---工作目标---项目安排---预算的匹配关系

整体财政支出绩效评价以单位职能和主要职责内容为切入点，评价分析区政务服务办的职能、总体目标、年度工作计划及任务、项目安排及预算之间的关联性和匹配性。

（2）预算单位制度保障情况

预算单位制度是运行及职能实现的主要依据，开展整体财政支出绩效评价，要对部门的制度保障条件进行考察分析，分析内部控制管理制度是否完善，是否将运行的各个环节规范化，为部门的有效运行提供制度保障。

（3）预算单位履职的有效性

整体财政支出绩效评价要围绕职能履行的有效性，主要评价部门是否履职到位、履职目标是否实现、工作计划是否完成。

（4）预算单位资源配置有效性

部门的运行以该单位人、财、物为主要资源，为人民提供公共产品和服务，以实现部门的职能。在绩效评价时，需要评估资源配置的数量和结构是否合理，能否有效保障工作计划的完成，确保职能的有效履行。

## 2. 评价实施路径

整体财政支出绩效评价实施路径从整体定位出发，明确部门整体绩效目标，分析履职情况，评估长效机制建设的健全性。

### （1）明确部门职责及重点工作

以部门职能和主要职责为基础，结合战略目标及中长期发展规划、年度工作计划及预算安排等情况，通过与区政务服务办沟通，分析该部门的主要职责和年度重点工作任务，搜集相关的管理办法、内部控制管理制度和预算资金安排情况等内容。在此基础上，对职能、职责进行重要性排序，对与重要职能、职责紧密相关的工作重点进行分析。

### （2）明确部门绩效目标

部门整体财政支出绩效目标的设定基于本级政府的总体目标与规划的分解，按照“政府目标与规划---部门职能---部门战略目标---年度目标---年度工作计划及任务”的思路，经过梳理、分析、整理，形成部门的年度整体财政支出绩效目标。

### （3）分析部门履职绩效

按照履职的相关材料和实地调研情况，从年度重点工作履行、工作目标实现、服务对象满意度、社会效益、经济效益、生态效益、部门长效管理、人员建设等方面进行分析。

收集、整理、总结职能定位和年度工作计划，同时梳理

项目预算与基本预算，明确预算与职能的匹配度，客观反映区政务服务办的年度履职情况和达到的产出及效果，对预算安排、完成的工作和履职程度之间的关系进行分析。

整体财政支出绩效评价的基础和出发点由当前年度工作计划、与之配套的预算资金的明细（政府经济分类、功能科目）构成，对应近三年相关工作的延续性和变化原因，分析评价当前年度职能履行程度和目标实现情况。

## （六）评价流程

评价流程分内部工作部署、评价启动、单位对接、提交方案、资料收集、现场调研、提交报告七个实施阶段，具体如下：

### 1. 内部工作部署

为指导区政务服务办配合做好本次评价工作，天津安信管理咨询有限公司对项目团队人员进行培训，主要包括项目开展要求、流程、重点关注内容等。

### 2. 评价启动

在区财政部门安排下，区政务服务办及其他被评价单位召开绩效评价启动会，布置绩效评价工作内容及各阶段时间节点要求。

### 3. 单位对接

与区政务服务办进行对接，了解部门职能、2024年部门

预算及决算情况、重点项目及部门整体绩效目标、部门管理制度、部门相关合同、立项文件等依据情况。

#### 4. 提交方案

根据单位对接的结果，了解相关部门情况，撰写《2024年天津市和平区人民政府政务服务办公室部门整体支出绩效评价实施方案》，确认后续绩效评价工作安排及内容。

#### 5. 资料收集

根据绩效评价实施方案及指标体系内容，向区政务服务办提供相关资料收集清单，包括基础数据、相关制度及政策文件、2024年部门预算及决算情况、重点项目工作情况等。

#### 6. 现场调研

为进一步验证材料真实性，并对相关访谈、问卷问题进行调研，对区政务服务办办公现场进行实地核查，并对相关访谈内容进行现场座谈，形成访谈记录。

#### 7. 提交报告

##### （1）撰写报告初稿

根据综合评价结果，撰写评价分析报告，报告撰写的内容包括部门基本情况概述、现场评价总体情况、评价指标分析、绩效实施效果和存在问题、具体改进措施及建议等。

##### （2）提交正式报告

区财政部门组织对《2024年天津市和平区人民政府政务

服务办公室部门整体支出绩效评价报告》进行终审。天津安信管理咨询有限公司根据终审情况修订报告并提交正式报告。

### 三、绩效指标分析

#### （一）绩效评价设计思路

在评价指标设计时，从部门职能和内部管理运行角度出发，设计单位管理指标，指标按层次划分，由一级指标、二级指标和三级指标构成，对应设置三级指标标准值及权重，明确评价指标打分标准及对应计算方式。考察单位整体规划、年度工作计划和绩效目标等情况，考察单位预算管理、财务管理、采购管理、合同管理、资产管理、人员管理、重点工作管理情况、从单位利用财政资金角度出发，设计产出和效果指标，考察单位提供公共产品和服务的目标实现程度与单位履职活动对社会产生的影响。

#### （二）绩效指标分析

根据财政部《财政支出绩效评价管理暂行办法的通知》（财预〔2011〕285号）、天津市财政局关于印发《天津市市级部门（单位）整体支出绩效目标管理办法（试行）》的通知（津财预〔2015〕102号）等文件要求，经综合分析与评价，区政务服务办2024年度部门整体支出绩效评价综合评分为96.67分，其中：部门决策14分，得分13分，得分

率 92.86%；管理效率 26 分，得分 23.67 分，得分率 91.04%；履职产出 37 分，得分 37 分，得分率 100%；履职效益 23 分，得分 23 分，得分率 100%。二级指标得分率如下表所示。

表 3.2.1 二级指标得分率表

一级指标	二级指标	分值	得分	得分率
部门决策 (14 分)	决策依据	8	8	100%
	预算编制	6	5	83.33%
管理效率 (26 分)	预算绩效管理	10	8.67	86.70%
	预算执行	9	8	88.89%
	资产管理	7	7	100%
履职产出 (37 分)	行政许可审批工作	14	14	100%
	营商环境优化工作	20	20	100%
	机构运行保障工作	3	3	100%
履职效益 (23 分)	社会效益	20	20	100%
	服务对象满意度	3	3	100%
合计		100	96.67	96.67%

根据上述结果，2024 年，区政务服务办各项工作完成情况良好。部门决策方面，单位决策和管理制度相对完整规范，重大支出政策合理，项目评审覆盖全面，与财政部门工作要

求相符。但存在结转结余资金预算编制偏离度较大的问题，预算准确性有待提升。**管理效率方面**，单位预算编制完整，项目支出测算细化、准确，与单位现实需求相符，预算执行情况良好，绩效管理工作开展及时，资产管理规范，资金使用合规，资产利用率较高且资产盘活成效突出。但存在绩效指标设置、绩效自评填报不规范的问题，绩效目标编制质量有待进一步提高；**履职责产出方面**，区政务服务办行政审批与政务服务核心任务完成情况良好，服务内容符合国家及天津市深化“放管服”改革、优化营商环境要求，充分发挥政务服务创新引领作用，通过推出“融合式审批”“桩基先行”等举措为企业群众“纾困解难”，按工作进度完成“高效办成一件事”落地、跨域“跨省通办”合作、人力资源产业园服务中心改造、政务公开事项办理等工作，政务服务主责主业整体完成情况良好。**履职效益方面**，区政务服务办2024年履职效益成效突出，多项政务服务改革成果获认可，首创的政府买单中介领办模式曾获国务院“政府创新奖”，“高效办成一件事”“工程建设项目创新审批”等举措有效提升区域政务服务水平，人才队伍建设良好，通过合理调整编外人员配置、开展帮办团队业务培训，充实政务服务人力支撑，服务对象满意度较高。

### (三) 指标详细分析

#### 1. 部门决策

##### (1) 决策依据

①决策和管理制度规范性：分值 3 分，得分 3 分，得分率 100%。经核查，区政务服务办按相关规定要求，建立了《天津市和平区人民政府政务服务办公室内控制度》《天津市和平区政务服务保障中心内部控制制度汇编》《和平区政务服务办公室预算绩效管理实施办法》等制度，财务监督、政府采购、资金收支等方面决策和管理制度规范完整。

②重大支出政策的合理性：分值 2 分，得分 2 分，得分率 100%。经核查，区政务服务办重大支出政策的申请符合部门职责范畴、社会现实需求及行业未来发展趋势，资金使用方向与部门内外部政策不存在重叠交叉，不存在严重滞后于社会现实需求和行业管理现状的情况。

③评估评审开展情况：分值 3 分，得分 3 分，得分率 100%。经核查，区政务服务办 2024 年度无重大项目，按照市财政局要求未开展事前评估或预算评审。

#### 2. 管理效率

##### (1) 预算绩效管理

①绩效目标编制工作开展情况：分值 4 分，得分 3.02 分，得分率 75.5%。经核查，区政务服务办按照要求编制了部门

整体支出和项目支出绩效目标表，绩效目标内容与部门年度计划相符，体现了部门整体和项目的主要工作内容，绩效目标与本年度部门、项目预算资金相匹配，但存在部分指标设置不可衡量的问题，具体情况见表 4-4。

表 3.3.1 项目绩效目标表问题情况

问题类型	涉及抽查项目名称
绩效目标未体现项目实际工作内容或效益	网络、电话专项使用费（2024）
	第七届全国文明城区复查工作经费
绩效指标不可衡量	和平区企业开办综窗帮办领办服务
	审批材料 EMS 邮寄费
	第七届全国文明城区复查工作经费
	印刷公共场所卫生许可证（2024）
	营商环境宣传印刷费用

②绩效监控工作开展情况：分值 3 分，得分 3 分，得分为率 100%。经核查，截至 2024 年 9 月份，区政务服务办应开展绩效监控项目数 36 个，实际开展监控项目数 36 个，评价组查看全部项目绩效监控表，所有表格填报内容规范完整，与部门实际业务相符。截至 9 月底“红灯”预警项目共 20 个，分别为“为新开办企业免费发放印章相关费用（2024）、医疗类专家评审费（2024）、环评专家评审费（2024）、教

育类专家评审费（2024）、信息化设备维修费（2024）、信息化设备运维费（2024）、区级一体化政务服务建设服务费（2024）、法律顾问费用（2024）、营商环境宣传印刷费用（2024）、法律顾问费（2020—2023年）、电梯维修（2021年）、办公室隔断维修费（2021年）、物业补贴（食堂2021年）、仲裁、诉讼律师代理费用（2021—2023年）、营商环境宣传印刷费用（2021年）、为新开办企业免费发放印章相关费用（2021—2023年）、医疗类专家评审费（2022—2023年）、教育类专家评审费（2020—2021年）、环评专家评审费（2021年）、维保服务费（2022年）”，预警信息主要是预算执行率低，项目目标实现进度慢，截至2024年底，除未拨款项目外，监控预警项目执行率均达到100%，项目预期目标达成，落实了绩效监控结果应用。

③绩效评价工作开展情况：分值3分，得分2.65分，得分率100%。经核查，区政务服务办开展了2024年部门整体绩效自评和项目绩效自评。部门整体自评表指标清晰量化，与批复的绩效目标一致，自评结果依据材料真实，区政务服务办应开展2024年项目绩效自评16项，经评价组核实，与批复的绩效目标一致，自评结果符合单位实际情况，但存在实际完成值不明确的情况。具体情况见表4-5。

表3.3.2 项目绩效自评表问题情况

问题类型	涉及项目名称
实际完成情况填报不规范	网络、电话专项使用费（2024）
	信息化设备维修费（2024）

## （2）预算执行

①预算执行情况：分值 4 分，得分 4 分，得分率 100%。经核查，区政务服务办 2024 年财政资金全年预算数为 1415.96 万元，财政资金预算执行数为 1415.96 万元，财政资金预算执行率为 100%，财政资金预算执行偏离度为 0%。

区政务服务办 2024 年末非财政拨款结余 0.51 万元，比 2023 年增加 0.06 万元，增加 13.39%，非财政拨款以及结转结余资金优先消化成效存在一定提升空间。

区政务服务办根据天津市和平区财政局预决算公开要求，在和平区人民政府信息公开网预决算公开专栏对 2024 年度部门预算、绩效信息向社会进行公开，信息公布及时、内容完整，符合《预算法》要求及政府信息公开有关规定，决算信息后续将根据区政府统一安排进行公开。

②资金使用合规性：分值 5 分，得分 4 分，得分率 80%。区政务服务办所提供凭证及请款单据完整；各项资金拨付有完整的审批程序和手续、项目资金重大支出事项均经单位领导集体审议，拨付用途与部门预算批复、调整预算批复规定一致，各项支出有完整的请款申请与资金审批单据；各项资金不存在资金截留、挤占、挪用等情况。通过核对政府采购

台账，部门 2024 年应实施政府采购项目数为 14 项，实际实施政府采购数为 14 项，政府采购实现“应采尽采”。另外，评价过程中未发现审计、巡视、财政检查等报告中提出有涉及本项的重大违纪行为。但存在部分合同要素填写不完整的问题。

### （3）资产管理

①资产管理合规性：分值 2 分，得分 2 分，得分率 100%。经对区政务服务办资产使用情况进行核查，未发现单位资产配置存在超标配置情况，未发现资产出租出借行为，全年共有 2 批次的资产处置工作，资产报批手续齐全，资产处置收入共计 394.5 元，已全部上缴国库。区政务服务办按照相关规定编制了固定资产台账，并每年组织资产盘查工作，形成《固定资产盘点表》。总体上，资产使用及管理较为规范。

②资产利用情况：分值 2 分，得分 2 分，得分率 100%。根据区政务服务办 2024 年国有资产报表数据统计，区政务服务办资产原值为 156.96 万元，净值为 140.69 万元，无出租出借、闲置、待处置固定资产，固定资产利用率为 100%。综上所述，部门固定资产利用情况良好。

③资产盘活工作成效：分值 3 分，得分 3 分，得分率 100%。经核实，按照天津市行政事业单位闲置资产盘活专项工作组办公室要求，区政务服务办开展闲置资产盘活工作，设置并

实现 2024 年资产盘活目标，不存在资产处置收入处理不规范的情况。

### 3.履职业产出

#### (1) 行政许可审批工作

①行政审批制度改革完成情况：分值 4 分，得分 4 分，得分率 100%。

通过完善制度文件与公开合作事项确保政务服务透明规范：制定《和平区推动“高效办成一件事”进一步优化政务服务提升行政效能工作方案》《和平区旧楼区新五项设施维修工作实施方案》《和平区“我陪群众走流程”工作方案》及《和平区人力资源产业园政务服务工作制度》，明确工作标准与流程并对外公开；在跨区域协作中，与长春市政务服务和数字化建设管理局签署《优化营商环境合作协议》、与北京市丰台区政务服务和数据管理局签订《政务服务“跨省通办”合作协议》，同步公开合作领域与服务内容，保障企业群众对政务服务政策及跨域协作事项的知情权，推动政务公开与业务工作深度融合。行政审批制度改革完成率为 100%。

②行政审批办理完成情况：分值 5 分，得分 5 分，得分率 100%。

依申请公开办理情况方面，部门严格遵循政府信息公开相关规定，规范接收、登记、办理依申请公开事项流程，对

公众提出的政务信息公开需求均逐一核查、精准回应，无遗漏或未处理情况。经核算，2024 年全年依法公开投资项目核准准备案、工程建设项目施工许可、营业性演出许可、民办学校办学许可、设置医疗机构许可和执业登记变更等行政许可信息 2962 条，并在“信用和平”平台做好“双公示”工作，充分保障公众的知情权与监督权，体现政务公开工作的规范性。行政审批事项按时办结情况方面，经核算，2024 年在规定时限内办结的行政审批事项数量与办结的行政审批事项总数完全一致，行政审批事项按时办结率等于 100%，无超期办结情况，充分体现行政审批核心职能的高效履行。依申请公开答复及时情况方面，部门建立依申请公开事项“限时办理、专人跟进”机制，明确答复时限要求并严格执行，对需协调核实的事项提前规划办理流程，确保在规定时限内完成答复。经核算，2024 年在规定时限内答复的依申请公开数量与答复的依申请公开总数完全一致，依申请公开按时答复率为 100%，政务公开回应能力高效，未出现超时答复问题。

③“一站式”政务服务落实情况：分值 5 分，得分 5 分，得分为 100%。

进驻事项方面，持续推进政务服务事项整合，在区级大厅原有涉企事项基础上，增加就业、退休、养老等民生服务事项，提升“一站式”集成度；人力资源产业园服务站纳入

工商、税务、社保、人社等近 300 项政务服务事项，实现“一站式”办理；建立覆盖全区 6 个街道便民服务中心、64 个社区便民服务站的政务服务矩阵，明确街道政务服务事项 57 项、社区协助事项 12 项，街道大厅引入医保查询机等自助机器并纳入一体化管理，确保高频事项全面进驻，满足企业群众“只进一扇门”办事需求，实际完成进驻事项与计划完成进驻事项数量一致，政务服务大厅进驻事项完成率为 100%。跨部门审批方面，聚焦“高效办成一件事”，推动多部门协同审批，将“校外培训机构设立”与“企业设立”形成“一件事”联办，实现申请材料减少、办理时间缩短、跑动次数减少；大型群众性营业性演出活动与公安部门联办形成“一件事一次办”；市容环保科联合区生态环境局、区市场监管委梳理跨部门“一件事一次办”事项；针对劝业场更新利用项目，采取“专家+管家”模式，将文保、装修两条审批路径合二为一，通过“整体立项、并行推进、分阶段实施”完成跨部门协同审批，解决项目审批难题；建立覆盖市区两级全事项、全部门的“一件事”沟通联系机制，逐事项明确办理路径和操作规程，实际完成跨部门审批项与计划完成跨部门审批项数量相符，跨部门审批项完成率为 100%。“一站式”政务服务覆盖率方面，实际覆盖范围涵盖区级政务服务大厅、6 个街道便民服务中心、64 个社区便民服务站及人力

资源产业园综合服务中心，覆盖了计划内的政务服务核心场景，“一站式”政务服务覆盖率为 100%，全面反映出单位“一站式”政务服务的实际落实成效。

## （2）营商环境优化工作

①重点事项完成情况：分值 5 分，得分 5 分，得分率 100%。  
重点事项落实进度方面，围绕国家及本市“高效办成一件事”核心任务，联动 30 余家单位开展 2 轮专题推进会议、21 场定向沟通座谈，制定包含 21 条区级特色举措的实施方案，搭建专项服务区域与窗口，配套动态更新的政策解读材料及流程可视化指引，推动年度“高效办成一件事”任务全量落地；针对工程建设项目审批改革关键任务，落地“分阶段办理施工许可”政策，为“南门外大街城市更新”“和平区全民健身活动中心”等重点项目办理专项施工许可，其中“南门外大街城市更新项目”，开创市区非工业项目“拿地即开工”先例，半天内同步获取 4 项关键审批文件，同时针对劝业场更新利用、商业楼宇改建等特殊场景，创新“融合式”“结构性”审批模式，全年完成 70 余个投资项目审批，覆盖总计划金额超 50 亿元。完成质量方面，新增“大型演出举办”“危化品经营”“文物修缮”等 10 余项高频“一件事”服务，审批时长整体压缩 40%、办理环节精简 50%；“校外培训机构设立”与“企业设立”联办实现申请材料减

少 5 份、办理周期缩短 3 天；“网上办”实际使用率稳定在 90%以上，还与北京丰台区、吉林长春等地签订“跨省通办”合作协议，进一步扩大跨区域服务覆盖范围，各项重点事项成果均符合既定质量标准。完成时效方面，所有重点事项均在年度计划时限内完成，均无超期办理情况。

经核算，2024 年区政务服务办计划推进的“高效办成一件事”落地、工程建设项目审批改革、跨部门“一件事”联办、网上政务服务扩面、“跨省通办”合作、帮办代办服务优化等重点事项均全部完成，实际完成重点事项数量与计划完成重点事项数量完全一致，重点事项完成率达 100%。

②帮办领办服务完成情况：分值 5 分，得分 5 分，得分为率 100%。

服务覆盖广度方面，部门在区级政务服务大厅专设企业设立帮办窗口与导服台，构建“一楼主动问询导引+二楼三楼接续跟进”的全流程帮办衔接机制，日均服务办事群众约 300 人次，同时引入专业化帮办团队，将服务延伸至企业设立、校外培训机构设立、职业培训机构设立等多类高频办事场景，全年累计为 5480 家企业提供全程帮办领办服务，既覆盖新开办企业的基础办事需求，也兼顾重点行业企业的个性化办事诉求，同时对老年人等特殊群体的帮办需求给予重点保障。执行质量方面，帮办团队依托政策支持“智库”系

统梳理日常业务中的常见问题与疑难案例，持续优化解决方案，实现“无差别受理”与“个性化帮办”的有机结合；创新推行“证照联办”帮办模式，将校外培训机构设立、职业培训机构设立等事项与企业设立流程并行整合，通过“一窗收件、内部流转、并联审批、证照统发”的闭环服务，减少企业跑动次数与材料提交量，确保所有接受帮办领办的事项均成功办结，且服务反馈良好，其早年首创的政府买单中介全程领办服务更获国务院“政府创新奖”，服务模式与质量获权威认可。服务时效性方面，所有帮办领办事项均严格按照承诺时限办结，无超期办理情况，部分事项借助流程优化与部门协同，较常规办理时效进一步缩短，切实提升办事效率。

经核算，2024 年部门实际提供帮办领办服务且成功办结的事项数量，与计划提供帮办领办服务的事项数量完全一致，帮办领办服务完成率为 100%，充分体现部门通过帮办领办服务优化政务服务体验的工作成效。

③配套服务完成情况：分值 5 分，得分 5 分，得分率 100%。

硬件支撑方面，区级政务服务大厅打造全市功能最全的 24 小时“无人超市”，引入征信查询机、驾驶员体检机、社保查询机、医保查询机、自助购电机等设备，同时在 6 个街道便民服务中心引入医保查询机等自助机器并纳入一体化

管理，人力资源产业园综合服务中心也布设 24 小时自助服务终端，实现区级、街道、园区自助服务硬件全覆盖；便民辅助方面，为 3345 家企业免费发放实体印章 10035 枚，为 3341 家企业发放电子印章 10023 枚，联合邮政部门为 3100 家企业及群众免费邮寄了 6578 件材料和审批结果；在全区所有对外服务大厅设立“老年人办事服务窗口”，配备老花镜、血压仪、药品等物品，区级政务大厅还实行“午间延时服务”与“5+X”工作日模式，覆盖企业开办、特殊群体办事、错峰办事等多类需求；信息指引方面，制作并动态更新“高效办成一件事”政策明白纸与政务服务大厅办事流程图，依托“津心办—津策通”平台上传政策文件及解读 34 篇，组织“百场宣讲惠营商 利企政策万家行”活动近 100 场，线上线下信息指引无死角。服务质量方面，免费刻章、寄件有效为企业松绑减负，“老年人办事服务窗口”推动适老化改革获群众认可，政策明白纸、办事流程图内容清晰易懂，政策宣讲活动覆盖企业人员 7000 余人次，所有配套服务均符合既定标准，无服务不到位情况。保障及时方面，自助设备运维保障到位，无故障超期未修情况；免费刻章、寄件服务随企业开办流程同步推进，不额外增加办事时长；“午间延时服务”确保办事时间无断档，7×24 小时预约审批服务通过公布预约电话实现随时响应，老年人窗口专人对接保障

快速办事，各类配套服务均按需求及时供给。

经核算，2024年区政务服务办实际按标准完成的配套服务项目数量与计划完成的配套服务项目数量完全一致，配套服务完成率为100%，充分体现部门通过优质配套服务提升企业群众办事体验的工作成效。

④政策宣讲准确情况：分值5分，得分5分，得分率100%。

部门围绕“高效办成一件事”、审批流程优化、电子证照应用、惠企便民服务、特殊群体办事指引等核心政策，制作并动态更新涵盖政策解读、办理规范、服务用语的“政策明白纸”及政务服务大厅“办事流程图”，所有宣讲材料均严格对照国家及本市政策原文、官方发布的解读文件编制，无遗漏核心条款、无错误解读、无超出政策范围的误导性表述；在“百场宣讲惠营商 利企政策万家行”近100场宣讲活动中，宣讲人员围绕工商、税务、社保、人社等近300项政务服务事项政策，以及“桩基先行”“融合式审批”等改革举措，均按照官方口径精准传递政策核心要义与执行要求，确保企业、群众准确理解政策细节；同时，部门通过专业人员考核上岗、业务精讲培训等方式，强化宣讲人员对政策的准确理解，避免因人员对政策把握偏差导致宣讲内容出错；通过将宣讲材料与政策原文逐一比对、收集企业群众对政策理解的反馈、结合工作人员业务培训考核结果等方式开展核

查，未发现任何宣讲内容存在偏差的情况，企业群众对政策的理解与官方口径保持一致，无因宣讲不准确引发的政策理解误区。

### （3）机构运行保障工作

①办公场所运维投入合理情况：分值3分，得分3分，得分率100%。

机构运行保障成本控制与人员测算方面，物业服务支出中的餐饮服务、物业费均参照区域政务服务机构同类运维标准制定测算依据，无超标准列支情况；编外人员服务结合实际运维需求精准测算，围绕区级政务大厅窗口服务、帮办代办、自助设备运维等核心任务，通过修订岗位职责、优化岗位匹配、开展业务培训明确人员配置标准，所需人员数量与服务量、任务复杂度精准匹配，无冗余人员配置，保障机构运行高效且成本可控；物业服务资金投入配比方面，资金优先投向支撑政务服务核心功能的运维领域，如区级大厅及街道便民服务中心的日常保洁、安全保障、设备巡检，24小时“无人超市”自助设备养护，人力资源产业园综合服务中心基础保障等，投向与“提升政务服务便利性、保障办事场所有序运行”的核心目标高度契合；同时通过整合运维资源、优化服务协同，避免重复投入，减少资金浪费，切实提升自有资金使用效率，无资金投向不合理或低效使用情况。

经核查，区政务服务办办公场所运维在支出成本控制、人员测算合理性及资金投入配比上均满足指标要求，有效支撑机构日常高效运行。

#### 4.履职业效

##### (1)社会效益

①创新审批举措情况:分值6分,得分6分,得分率100%。审批模式创新方面,针对劝业场更新利用项目的特殊审批需求,首创“融合式”审批模式,采取“专家+管家”工作机制,将文保与装饰装修两条审批路径整合,通过“整体立项、并行推进、分阶段实施”实现“一口受理、内部流转、限时办结、一窗出件”,为项目节约大量成本,推动项目整体投资额达7亿余元;为盘活楼宇资源,创新“结构性”审批模式,以“外檐改建工程规划许可证”替代多部门公函流转,为比亚迪旗舰店外檐广告屏项目发放全市首张该类许可证,并在禧悦酒店等项目推广,2024年依托该模式完成70余个投资项目审批,总计划金额超50亿元。审批流程创新方面,落实“分阶段办理施工许可”改革,构建“专班保障、管家服务、并联审批”集成化机制,为“南门外大街城市更新项目”办理首个“桩基部位施工许可证”,实现天津市首个非工业项目“拿地即开工”,半天内同步取得“建设用地规划许可证”“建设工程规划许可证”“桩基部位施工许

可证”“质量安全监督登记”，创工程建设项目审批“最快纪录”；深化“告知承诺+容缺办理”，对营业性演出首推“受理即办结”的“默认制审批”模式，实现“即来即办、马上就办”，获央视新闻联播报道，助力演出市场“流量经济”转化为文旅消费“存量经济”；针对危险化学品经营许可这一重点事项，推出“一件事一站办”服务，联合区市场监管局、区应急管理局整合审批与监管流程，覆盖企业全生命周期。服务方式创新方面，引入北京外企人力资源服务天津有限公司专业化帮办团队，建立政策支持“智库”，整合常见及疑难问题解决方案，实现“无差别受理”与“个性化帮办”结合，全年全程帮办领办服务企业 5480 家；创新“证照联办”服务，将“校外培训机构设立”“职业培训机构设立”与“企业设立”并行办理，通过“一窗受理、内部流转、并联审批、证照统发”实现政务服务“无感升级”；推行“AI+智慧政务”，在人力资源产业园布设 24 小时自助服务终端，打造实时更新的可视化全市人才地图，引入 AI 面试招聘系统，既提供“数字面试官”预演服务，又支持企业“无人面试审核”，切实为企业降本减负。2024 年区政务服务办共推出了 27 项兼顾普惠性和精准性的“微改革”举措，其中 9 项被人民网、新华社等国家级平台报道，18 项被天津日报、天津新闻、津云等市级平台报道，《天津市和平区持续优化

营商环境的路径探索》被中央党校《行政改革内参》重点刊发。

综上，区政务服务办各类创新审批举措均精准落地并成效显著，有效缩短审批时限、减少办理环节、降低办事成本，充分体现单位在优化审批服务、提升办事效率与便利度上的积极作为，切实增强企业群众获得感。

②网上政务服务能力提升情况：分值 7 分，得分 7 分，得分率 100%。

网上政务服务覆盖方面，严格落实全市统一政务服务事项库建设要求，根据市级事项目录动态更新政务服务事项清单，确保同一事项线上线下“无差别受理、同标准办理”，高频政务服务事项均纳入线上办理范畴，“网上办”实际发生率稳定在 90% 以上；同时持续拓宽“无纸化审批”覆盖范围，企业可通过线上渠道自动提交电子申请材料，无需额外提交纸质材料，线上办理场景从基础涉企事项延伸至民生服务领域，覆盖广度进一步扩大。政务服务保障中心 2024 年协助办理的审批接件中，网上接件占比超过 90%，线上受理已成为政务服务的主要办理方式，充分体现线上服务的普及性。网上审批效率提升方面，借助大数据、智能化技术推动简易政务服务事项“秒批秒办”，通过系统自动核验信息、规则化审批减少人工干预环节，实现企业群众办事“零跑腿”

“快捷办”；针对线上办理流程进一步优化，简化填报步骤、整合表单信息避免重复提交，有效缩短审批周期，未出现线上审批超期或流程卡顿情况，线上审批效率较传统模式显著提升。数字化服务便捷性支撑方面，打造 24 小时“无人超市”，引进征信查询、社保查询、医保查询、自助购电等自助设备，将线上服务延伸至线下自助场景，满足企业群众非工作时间办事需求；在人力资源产业园综合服务中心推行“AI+智慧政务”，布设 24 小时自助服务终端，通过数字化载体丰富服务形式，进一步提升网上政务服务的便捷体验。

综上，区政务服务办通过完善线上事项管理、优化审批流程、拓展数字化服务载体，全面提升网上政务服务能力，高频事项线上覆盖、审批效率、服务便捷性均达到预期目标，切实满足企业群众高效、便捷的办事需求。

③审批效率提升情况：分值 7 分，得分 7 分，得分率 100%。  
线下审批事项未办结数量变化趋势方面，依托“高效办成一件事”改革，压缩审批环节 50%、减少审批时间 40%；跨部门“一件事”联办，如“校外培训机构设立”与“企业设立”联办缩短办理时长、工程建设项目“分阶段办理施工许可”等流程优化举措，搭配专业化帮办团队全程跟进线下审批事项，推动线下审批事项“快接、快审、快办”。2023 年线下审批未办结数量为 1 件，2024 年降至 0 件，未办结数

量增长率为-100%，实现未办结事项清零，无任何审批事项积压，充分反映线下审批效率显著提升，有效解决事项拖延办理问题。聘用编外人员对线下审批工作的支撑效果方面，结合线下审批窗口导引、审批接件协助、帮办代办服务等实际工作需求，合理调整编外人员配置。2023年聘用编外人员10人，2024年增至11人，聘用编外人员增长率为10%，人员增长与线下审批任务量相匹配。编外人员经业务培训后熟练掌握审批流程与服务规范，有效分担线下审批人员的事务性压力，保障线下窗口受理效率、减少审批流转耗时，为线下审批效率提升提供坚实人力支撑，未出现人员冗余或人力不足情况。

综上，区政务服务办通过流程优化实现线下审批未办结事项清零，依托适度增长的编外人员强化工作保障，线下审批效率提升成效突出，人力配置与线下审批工作的适配性充分体现。

#### （4）服务对象满意度

①服务对象满意度：分值3分，得分3分，得分率100%。评价组组织抽查30家办事企业、70名个人办事群众对区政务服务办的服务情况打分，统计服务对象对窗口工作人员服务态度、审批事项办理效率、办事流程便捷性、问题反馈处理成效、帮办代办服务质量、线上政务服务体验等方面的情况。

价情况，100个服务对象评价结果中，未出现对服务态度敷衍、办理效率低下、流程繁琐复杂、问题处理不及时、帮办代办不到位、线上服务卡顿的不满意情况，且政务服务“好差评”主动评价率、好评率均为100%，差评整改率达100%，全程帮办领办服务的企业反馈良好，窗口接收的问题均得到妥善解决，服务对象总体满意率100%。

## 四、主要绩效

### （一）聚焦改革攻坚，政务服务效能持续提升

一是深化“高效办成一件事”改革，破解办事堵点。围绕国家及天津市年度重点任务，组织30余家单位召开工作推进会2次、开展“一对一”座谈会21次，制定《和平区推动“高效办成一件事”进一步优化政务服务提升行政效能工作方案》；针对民生高频需求推出旧楼区维修“一件事”，配套制定《和平区旧楼区新五项设施维修工作实施方案》，强化部门与街道社区协同联动，推动改革举措落地群众身边；全年新增“举办大型演出”“危化品经营”等10余项高频“一件事”服务，实现审批环节减少50%、审批时间压缩40%，切实降低企业群众办事成本。

二是创新工程建设项目审批模式，提速项目落地。落实“分阶段办理施工许可”政策，创新“融合式”“结构性”审批模式：针对劝业场更新利用项目，采取“专家+管家”

机制整合审批路径，推动项目投资额达 7 亿余元；以“外檐改建工程规划许可证”替代多部门公函流转，为比亚迪旗舰店等项目开辟审批新通道，全年依托创新模式完成 70 余个投资项目审批，总计划金额超 50 亿元；“南门外大街城市更新项目”实现半天内“四证同发”，创天津市非工业项目“拿地即开工”最快纪录。

## （二）聚焦服务优化，企业群众获得感显著增强

一是完善帮办领办服务，强化精准支撑。引入专业化帮办团队，建立政策支持“智库”，构建“一楼问询导引+二楼三楼接续跟进”的全流程帮办机制，日均服务群众约 300 人次；全年为 5480 余家企业提供全程帮办领办服务，早年首创的政府买单中介领办模式获国务院“政府创新奖”；推进“证照联办”，将“校外培训机构设立”“职业培训机构设立”与“企业设立”流程整合，减少企业跑动次数 2 次、申请材料 5 份，实现政务服务“无感升级”。

二是拓展跨域通办与基层服务，扩大覆盖范围。与北京市丰台区、吉林长春市签署《政务服务“跨省通办”合作协议》《优化营商环境合作协议》，在商事制度、人力资源、文旅互通等领域深化协作，打破地域服务限制；推进政务服务进楼宇、进园区，完成人力资源产业园 1800 m<sup>2</sup>综合服务中心提升改造，制定《和平区人力资源产业园政务服务工作

制度》，设立企业服务站并配备专员，提供工商、税务、社保等近 300 项事项“一站式”办理；在 6 个街道便民服务中心布设医保查询机等自助设备，纳入一体化管理，打通服务群众“最后一公里”。

### （三）聚焦数字赋能，智慧政务建设扎实推进

一是打造线上线下融合服务体系，提升便捷度。严格落实全市统一政务服务事项库建设要求，确保高频事项线上线下“无差别受理”，“网上办”实际发生率稳定在 90%以上；推动简易事项“秒批秒办”，通过系统自动核验信息减少人工干预，实现“零跑腿”办理；打造全市功能最全的 24 小时“无人超市”，引入征信查询、社保查询、自助购电等设备，在人力资源产业园布设 24 小时自助服务终端，满足企业群众非工作时间办事需求。

二是优化数字化服务载体，丰富服务形式。推行“AI+智慧政务”，在人力资源产业园打造实时更新的可视化全市人才地图，引入 AI 面试招聘系统，为企业提供“无人面试审核”服务、为求职者提供“数字面试官”预演服务，切实为企业降本减负；制作并动态更新“高效办成一件事”政策明白纸与办事流程图，依托“津心办—津策通”平台上传政策文件及解读 34 篇，组织“百场宣讲惠营商 利企政策万家行”活动近 100 场，覆盖企业人员 7000 余人次，确保数字

化服务与政策宣传同步推进。

## 五、存在问题

### (一) 预算测算偏离度大，测算结果不合理。

结转结余资金预算编制不精准。部门 2024 年初结转结余资金收入预算数为 0 万元，2023 年末结转结余资金支出决算数为 2.07 万元，由于部门预算编制时未结合实际结转结余资金情况进行测算，年初预估数据不准确，且缺少测算数据支撑材料，导致偏离度为 207%。

### (二) 绩效管理不扎实，绩效填报成果规范度不高。

绩效目标编制虽已开展，但存在项目指标设置不可衡量、自评填报不规范的问题。反映出单位在绩效目标设定时缺乏明确的量化标准和清晰指标概念，不利于准确评估工作绩效和有效实施绩效管理。

### (三) 业务管理不到位，合同管理规范度不足。

以“和平区全民健身中心改造项目初设评审”合同为例，存在未签订具体日期的关键要素缺失的问题，影响合同的法律效力。一方面，双方对合同生效时间的界定缺乏明确依据，可能引发关于评审服务启动时限、责任义务起始节点的争议，若后续出现评审进度滞后或服务质量纠纷，难以精准划分违约责任的时间边界；另一方面，在涉及合同履行争议的法律救济场景中，缺失签订日期会降低合同文书的完整性与规范

性，可能影响证据效力，增加一方维权的举证难度，甚至可能因合同形式要件不全导致部分条款的适用效力存疑，不仅不利于初设评审工作的有序推进，还可能间接延缓和平区全民健身中心改造项目的整体建设进度，埋下法律风险隐患。

## 六、相关建议

### （一）规范预算编制流程，细化预算测算内容。

建议部门严格落实全口径预算管理要求，在预算编制阶段优先全面梳理上年度结转结余资金实际情况，将其完整纳入预算编制范畴，同时基于实际资金存量和年度履职需求精准测算资金需求，避免出现与实际结余脱节的情况，以进一步统筹资源配置与资金使用，切实提高预算编制的准确性，降低预算数据与实际情况的偏离度。

### （二）规范绩效目标表填报工作，提高绩效目标指导约束作用。

建议区政务服务办在项目绩效目标编制阶段，先结合各项目实施方案、年度工作台账全面梳理具体工作任务，如网络通讯、文明城区复查等核心内容，确保绩效目标精准对应项目实际工作范畴，避免目标与工作脱节；针对部分不可衡量的指标，建议采取量化的方式，将模糊表述转化为可通过数据、成果验证的具体指标，如将“提升审批效率”细化为“事项平均办理时长较上年压缩 XX%”“线上办件占比达

XX%”等，明确指标值的计算口径与数据来源。在项目绩效自评环节，需完善自评佐证材料收集机制，针对 16 项自评项目逐一整理实际完成情况的支撑依据，如办件统计报表、服务对象反馈记录、项目成果报告等，清晰填写每项指标的实际完成值，杜绝完成值模糊不清的情况；建立项目绩效目标编制与自评的内部审核机制，安排专人对目标贴合度、指标可衡量性、自评完成值准确性进行把关，确保项目绩效目标编制质量与自评结果的真实性、完整性。

### （三）规范合同管理，统筹部门落实。

强化合同审核管理。建议区政务服务办进一步规范合同管理，加强合同签订和审核：指定相关部门负责合同管理工作，确保合同的起草、审核、签署、执行和归档等各个环节都有专门的人员负责。该部门应制定明确的合同管理职责和流程，确保合同管理的规范性和高效性，同时加强合同签署的完整性审查力度，保证甲乙双方签字、日期、盖章等重要信息要素的完整性，及时规避可能存在的风险。

## 七、相关附件

附件 1：天津市和平区人民政府政务服务办公室 2024 年度整体支出绩效评价指标体系及评分表

## 天津市和平区政务服务办公室 2024年度部门整体支出绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释和说明	评分标准	指标分析结果	得分
部门决策 (14)	决策依据 (8)	决策和管理制度规范性	3	用以评价部门本级及所属单位是否依据法律法规、上级部门工作要求和内部管理实际需要，建立规范的日常管理和内部控制制度。主要包括： 1. “三重一大”集体决策机制 2. 预算业务管理制度 3. 收支业务管理制度 4. 政府采购管理制度 5. 资产管理制度 6. 建设项目管理制度 7. 合同管理制度	该项分值3分。 1. 存在瑕疵的，根据瑕疵严重程度，每处按0.25分、0.5分两个档次扣分，每类业务最多扣0.5分，扣完为止。 2. 若部门（单位）2022-2024年无建设项目，可暂不评价其建设项目管理制度健全性和完整性。	经核查，区政务服务办按相关规定要求，建立了《天津市和平区人民政府政务服务办公室内控制度》《天津市和平区政务服务保障中心内部控制制度汇编》《和平区政务服务办公室预算绩效管理办法》等制度，财务监督、政府采购、资金收支等方面决策和管理制度规范完整。	3
		重大支出政策的合理性	2	用以评价部门（单位）重大支出政策和项目的合理性情况： 1. 是否与其他内外部政策存在重叠交叉； 2. 是否符合行业未来发展趋势； 3. 是否严重滞后于社会现实需求和行业管理现状。	该项分值2分，每发现1处问题扣1分，扣完为止。	经核查，区政务服务办重大支出政策和项目的申请符合部门职责范畴、社会现实需求及行业未来发展趋势，资金使用方向与部门内外部政策不存在重叠交叉，不存在严重滞后于社会现实需求和行业管理现状的情况。	2
	评估评审开展情况	3	用以评价部门（单位）是否按要求通过事前评估、预算评审、专家论证等方式对重大支出政策和项目的事前谋划，以及上述工作的充分性、细致程度。 ①对于事前评估，评价部门（单位）对立项必要性、实施方案合规性和筹资合规性等方面的数据分析； ②对于预算评审，评价部门（单位）对立项必要性、实施方案可行性、项目筹资合规性等方面的数据分析； ③对于专家论证，结合论证程序、论证内容等方面的数据分析进行评价。	该项分值3分。 1. 该项3分。主要是评估、评审、专家论证质量，根据项目总量、评价报告论证充分性、与实际情况的匹配性等因素，按存在问题的评估评审报告占比评分。 2. 该项为扣分项，未按津财预〔2021〕77号文件要求开展事前评估或预算评审的，扣1分。	该项分值3分。 1. 该项3分。主要是评估、评审、专家论证质量，根据项目总量、评价报告论证充分性、与实际情况的匹配性等因素，按存在问题的评估评审报告占比评分。 2. 该项为扣分项，未按津财预〔2021〕77号文件要求开展事前评估或预算评审的，扣1分。	经核查，区政务服务办2024年无重大支出政策和项目，未开展事前评估或预算评审。	3
预算编制 (6)	预算编制完整性	3	用以评价部门（单位）是否按照部门预算编制规定，科学、完整地编制预算。 1. 是否全面完整编制非财政拨款收入预算，将依法依规取得的各类收入纳入年初预算。 2. 结转结余资金预算编制准确性。 3. 年初预算编报或批复是否按本部门（单位）三重一大及相关管理制度执行。	该项分值3分，第1项2分，第2项1分，第3项为扣分项。 1. 分值=年初预算收入种类/部门决算收入种类*2*100% 2. 偏离度=（ 1-2024年初结转结余资金收入预算数/2023年末结转结余资金收入决算数 ）*100%。偏离度（0, 30%]得1分；（30%, 70%]得0.5分；70%以上得0分。 3. 部门不符合第3项管理要求的，扣1分。	该项分值3分，第1项2分，第2项1分，第3项为扣分项。 1. 分值=年初预算收入种类/部门决算收入种类*2*100% 2. 偏离度=（ 1-2024年初结转结余资金收入预算数/2023年末结转结余资金收入决算数 ）*100%。偏离度（0, 30%]得1分；（30%, 70%]得0.5分；70%以上得0分。 3. 部门不符合第3项管理要求的，扣1分。	经核查，区政务服务办部门预算编制完整，2024年收入类型仅包括一般公共预算财政拨款收入，已按要求纳入年初预算，但部门预算编制仍存在以下问题：结转结余资金预算编制不精准，2024年初结转结余资金收入预算数为0万元，2023年末结转结余资金收入决算数为2.07万元，偏离度为207%。	2
	测算细化、客观、准确程度	3	1. 预算测算中涉及的工作量数据是否符合客观需求，与历史数据相关行业数具有可比性； 2. 预算测算中涉及的预算核定标准是否符合相关政策文件规定和相关行业、领域管理标准；使用部门自行制定支出标准的，是否符合上级管理部门的标准或社会事实支出水平； 3. 不同项目或政策之间，是否有对同一支持或服务主体、同一工作内容、同一设施设备的重复计算。	该项分值3分，每个子项1分。根据实际情况按50%、100%两个档次扣分。	该项分值3分，每个子项1分。根据实际情况按50%、100%两个档次扣分。	主要分析项目支出预算测算，各项目有历史数据可比，尾款项目有合同可查，测算内容符合文件规定，与相关行业领域标准、社会现实支出水平相符，未发现重复测算情况，已按照项目内容根据项目涉及的人力、商品服务、资本性支出分别测算成本。	3

## 天津市和平区政务服务办公室 2024年度部门整体支出绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释和说明	评分标准	指标分析结果	得分
管理效率 (26)	预算绩效管理 (10)	绩效目标编制工作开展情况	4	用以评价部门（单位）是否按规定编制整体支出和项目支出绩效目标。 1. 绩效目标是否与部门年度任务或计划相对应，体现部门、项目主要工作内容。 2. 绩效目标是否与本年度部门、项目预算资金相匹配，是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现。	该项分值4分，每个子项2分，按照存在问题的项目占抽查项目数比例扣分。	经对区政务服务办2024年16个项目绩效目标表及1个部门整体绩效目标表进行抽查，区政务服务办部门整体绩效目标一共细化3条，各条绩效目标与部门年度任务及计划相对应，体现了部门的主要工作内容，并且与2024年度部门预算资金相匹配，各项细化的三级指标也通过清晰、可衡量的指标值予以体现。但项目绩效目标编制存在以下问题：一是绩效目标未体现项目实际工作内容；二是部分指标不可衡量。 综上，1. 扣分情况为 $3/17*2=0.18*2=0.36$ ，本条得1.64分；2. 扣分情况为 $5/16*2=0.31*2=0.62$ ，本条得1.38分。	3.02
		绩效监控工作开展情况	3	用以评价部门（单位）是否按规定开展项目支出绩效监控工作。 1. 项目支出绩效目标执行监控表填报规范性； 2. 是否将绩效监控结果应用于当年预算执行。	该项分值3分，每个子项1.5分。 1. 按照存在问题的项目占抽查项目数比例扣分。 2. 开展绩效监控时，每有一个“红灯”预警的项目，且年度预算执行率低于80%，根据具体原因评分。	2024年区政务服务办共对36个项目开展绩效监控工作，开展项目绩效监控时，共有20个项目执行率低于30%，截至2024年12月底，所有项目执行率均达到100%，部门绩效监控结果应用情况良好。	3
		绩效评价工作开展情况	3	用以评价部门（单位）是否按规定开展绩效评价工作。 整体支出和项目支出绩效自评工作质量。主要评价自评指标是否清晰量化，与批复或调整的绩效目标是否匹配，自评结果是否真实。	该项分值3分。按照存在问题的项目占抽查项目数比例扣分。	2024年区政务服务办共对16个项目与1个部门整体开展绩效自评工作，并填报绩效自评表，按要求将自评结果报送区财政局。经对其中6个项目及1个部门整体绩效自评表进行检查，部门整体绩效自评指标清晰量化，与批复或调整的绩效目标相匹配。但存在2个项目自评实际完成值不明确的情况。	2.65
	预算执行 (9)	预算执行情况	4	用以评价部门（单位）本年度全口径预算执行情况。 1. 本年度财政资金预算执行率。 2. 本年度非财政资金预算执行率。 3. 优先消化非财政拨款以及结转结余资金情况。 4. 预决算、绩效信息是否公开。	1. 该项2分，预算执行率 $(90, 100%]$ 得2分； $(80%, 90%]$ 得1分；80%及以下得0分。 2. 该项1分，根据预算执行情况及其原因酌情评分。 预算执行率 = $(\text{预算执行数} / \text{全年预算数}) * 100\%$ 。 全年预算数：经财政部门批复，以及经审核后调整、追加的预算总数。 3. 该项1分，根据结转下年资金结构、用途、规模，以及近年增减变动情况，按50%、100%两个档次扣分。 4. 预决算公开每存在一项问题，扣0.2分。	经核查，政务服务办2024年财政资金全年预算数为1415.96万元，财政资金预算执行数为1415.96万元，财政资金预算执行率为100%，财政资金预算执行偏离度为0%。并且政务服务办根据和平区财政局预决算公开要求，在和平区人民政府信息公开网预决算公开专栏对2024年度部门预算、绩效信息向社会进行公开，信息公布及时、内容完整规范，决算信息后续将根据区政府统一安排进行公开。2024年末非财政拨款结余0.51万元，比2023年增加0.06万元，增加13.39%。综上，本条得4分。	4

## 天津市和平区政务服务办公室 2024年度部门整体支出绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释和说明	评分标准	指标分析结果	得分
管理效率 (26)	预算执行 (9)	资金使用合 规性	5	<p>用以评价部门（单位）预算资金的规范运行情况：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 使用预算资金是否符合相关的预算财务管理制度的规定；</li> <li>2. 资金的拨付是否有完整的审批程序和手续；</li> <li>3. 资金使用是否与批复用途一致；</li> <li>4. 是否存在截留、挤占、挪用资金的情况。</li> <li>5. 是否做到政府采购应采尽采；</li> </ol> <p>在当年预算范围内，抽取不同资金体量、不同资金类型（基本支出、项目支出）、不同资金来源（财政拨款、非财政拨款）的事项核查。</p> <p>注：在审计、巡视、财政检查等报告中提出有涉及本项的重大违纪行为的，如按时完成整改，不扣分；如已完全整改但超过时限要求，扣1分；如未整改，扣2分。</p>	<p>该项分值5分，每发现1处问题扣1分，扣完为止。</p>	<p>区政务服务办所提供凭证及请款单据完整；各项资金拨付有完整的审批程序和手续、项目资金重大支出事项均经单位领导集体审议，拨付用途与部门预算批复、调整预算批复规定一致，各项支出有完整的请款申请与资金审批单据；各项资金不存在资金截留、挤占、挪用等情况。通过核对政府采购台账，部门2024年应实施政府采购项目数为14项，实际实施政府采购数为14项，政府采购实现“应采尽采”。另外，评价过程中未发现审计、巡视、财政检查等报告中提出有涉及本项的重大违纪行为。但存在部分合同要素填写不完整的问题，扣1分。</p>	4
	资产管理合 规性		2	<p>用以评价部门（单位）资产管理合规性情况。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 资产配置是否存在超标准配置资产的情况；</li> <li>2. 资产处置是否存在不按要求报批或资产不公开处置行为；</li> <li>3. 资产使用是否存在未经批准擅自出租、出借资产行为；</li> <li>4. 资产处置收入是否及时足额上缴。</li> </ol>	<p>该项分值2分，每个子项0.5分。</p>	<p>区政务服务办2024年资产配置不存在超标准配置资产的情况；资产处置不存在不按要求报批或资产不公开处置行为；资产使用不存在未经批准擅自出租、出借资产行为；资产处置收入已及时足额上缴，得2分。</p>	2
			2	<p>用以评价部门（单位）资产利用情况。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 盘点时账面实物资产数量与账面实物资产的比率，用以评价部门（单位）账面资产数量是否完整； 实物资产完整性 = (盘点时实物资产数量 / 账面实物资产) *100%</li> <li>2. 用以评价固定资产使用效率。 固定资产利用率 = (实际在用固定资产总额 / 所有固定资产总额) *100%。</li> </ol>	<p>该项分值2分，每个子项1分。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 资产完整性 [90, 100%，得1分；[80, 90%，得0.5分；[0, 80%，得0分；(资产完整性&gt;100%，即：购买资产未及时办理报销手续，根据实际情况扣分)。</li> <li>2. 固定资产利用率 [90, 100%，得1分；[80, 90%，得0.5分；[0, 80%，得0分。</li> </ol>	<p>根据区政务服务办2024年国有资产报表数据统计，区政务服务办资产原值为156.96万元，净值为140.69万元，无出租出借、闲置、待处置固定资产，固定资产利用率为100%。</p>	2
	资产盘活工 作成效		3	<p>用以评价部门（单位）开展闲置资产盘活工作的成效。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 部门（单位）是否设置并实现2024年资产盘活目标；</li> <li>2. 部门（单位）按相关规定，对资产处置收入、出租出借收入、罚没收入、收缴存量资金收入等进行合理处置。</li> </ol>	<p>该项分值3分。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 设置资产盘活目标并如期实现的，得3分。未设置资产盘活目标但有盘活成效的，得1.5分。未设置资产盘活目标且无盘活成效的，得0分。</li> <li>2. 每有1笔资产处置收入未按要求进行处理的，扣0.2分。</li> </ol>	<p>区政务服务办开展闲置资产盘活工作，设置并实现2024年资产盘活目标，不存在资产处置收入处理不规范的情况。</p>	3

## 天津市和平区政务服务办公室 2024年度部门整体支出绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释和说明	评分标准	指标分析结果	得分
履职产出 (37)	行政许可审批工作	行政审批制度改革完成情况	4	用以反映和考核部门落实国家及本市行政审批制度改革要求，依法深化政务公开、优化审批服务、提升行政效能的工作成效。 注：行政审批制度改革完成率 = (实际完成行政审批制度改革数量 ÷ 计划完成行政审批制度改革数量) × 100%。	标准分4分：行政审批制度改革完成率 =100%，得4分，60%≤行政审批制度改革完成率 <100%，得分=行政审批制度改革完成率 × 4，行政审批制度改革完成率 <60%，得0分；	区政务服务办制定《和平区推动“高效办成一件事”进一步优化政务服务提升行政效能工作方案》等4项制度文件并公开工作标准与流程；与长春、北京丰台签订优化营商环境及政务服务“跨省通办”合作协议，同步公开合作领域与内容，保障企业群众知情权；行政审批制度改革完成率 100%。	4
		行政审批办理完成情况	5	用以反映部门履行行政审批核心职能的效能与规范性、政务公开回应能力与审批事项办理的工作成效。 1. 依申请公开办理情况； 2. 行政审批事项按时办结情况； 3. 依申请公开答复及时情况。 注：①依申请公开回复率 = (实际回复的依申请公开数量 ÷ 收到的依申请公开总数) × 100%； ②行政审批事项按时办结率 = (在规定时限内办结的行政审批事项数量 ÷ 办结的行政审批事项总数) × 100%； ③依申请公开按时答复率 = (在规定时限内答复的依申请公开数量 ÷ 答复的依申请公开总数) × 100%。	1. 标准分2分：依申请公开回复率 =100%，得2分，60%≤依申请公开回复率 <100%，得分=依申请公开回复率 × 2，依申请公开回复率 <60%，得0分； 2. 标准分2分：行政审批事项按时办结率 =100%，得2分，60%≤行政审批事项按时办结率 <100%，得分=行政审批事项按时办结率 × 2，行政审批事项按时办结率 <60%，得0分； 3. 标准分2分：依申请公开按时答复率 =100%，得2分，60%≤依申请公开按时答复率 <100%，得分=依申请公开按时答复率 × 2，依申请公开按时答复率 <60%，得0分。	①从依申请公开办理方面来看，规范事项流程2024年公开行政许可信息2962条，完成“信用和平”平台“双公示”，保障公众知情权。依申请公开回复率 =100%。 ②从行政审批按时办结方面来看，2024年行政审批事项无超期情况，行政审批事项按时办结率 =100%。 ③从依申请公开答复及时方面来看，建立“限时办理、专人跟进”机制，无超时问题，依申请公开按时答复率 =100%。	5
	“一站式”政务服务落实情况	5	主要评价窗口设置、进驻事项、跨部门审批项完成情况等方面，用以反映单位“一站式”政务服务的实际落实成效。 注：①“一站式”政务服务覆盖率 = (实际覆盖范围 ÷ 计划覆盖范围) × 100%； ②政务服务大厅进驻事项完成率 = (实际完成进驻事项 ÷ 计划完成进驻事项) × 100%； ③跨部门审批项完成率 = (实际完成跨部门审批项 ÷ 计划完成跨部门审批项) × 100%。	①标准分2分：“一站式”政务服务覆盖率 =100%，得2分，60%≤“一站式”政务服务覆盖率 <100%，得分=“一站式”政务服务覆盖率 × 2，“一站式”政务服务覆盖率 <60%，得0分； ②标准分2分：政务服务大厅进驻事项完成率 =100%，得2分，60%≤政务服务大厅进驻事项完成率 <100%，得分=政务服务大厅进驻事项完成率 × 2，政务服务大厅进驻事项完成率 <60%，得0分； ③标准分2分：跨部门审批项完成率 =100%，得2分，60%≤跨部门审批项完成率 <100%，得分=跨部门审批项完成率 × 2，跨部门审批项完成率 <60%，得0分。	①从“一站式”政务服务覆盖率来看，实际覆盖范围涵盖区级政务服务大厅、6个街道便民服务中心、64个社区便民服务站及人力资源产业园综合服务中心，覆盖了计划内的政务服务核心场景，“一站式”政务服务覆盖率为100%。 ②建立覆盖全区6个街道便民服务中心、64个社区便民服务站的政务服务矩阵，明确街道政务服务事项57项、社区协助事项12项，政务服务大厅进驻事项完成率为100%。 ③从跨部门审批来看，依靠监管机制，通过审批系统实时向监管部门推送审批信息，通过OA网每周向各监管单位汇总审批办件情况，跨部门审批项完成率为 100%。	5	
	营商环境优化工作	重点事项完成情况	5	用以反映和考核部门对年度确定的重点事项的落实进度、完成质量及时效达标情况，综合体现部门核心工作的执行能力与年度关键目标的实现成效。 注：重点事项完成率 = (实际完成重点事项数量 ÷ 计划完成重点事项数量) × 100%。	标准分5分：重点事项完成率 =100%，得5分，60%≤重点事项完成率 <100%，得分=重点事项完成率 × 5，重点事项完成率 <60%，得0分。	经核算，2024年区政务服务办计划推进的“高效办成一件事”落地、工程建设项目审批改革、跨部门“一件事”联办、网上政务服务扩面、“跨省通办”合作、帮代办服务优化等重点事项均全部完成，实际完成重点事项数量与计划完成重点事项数量完全一致，重点事项完成率达100%。	5

## 天津市和平区政务服务办公室 2024年度部门整体支出绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释和说明	评分标准	指标分析结果	得分
履职产出 (37)	营商环境优化工作	帮办领办服务完成情况	5	<p>用以反映和考核部门针对企业、群众开展帮办领办服务的覆盖广度、执行质量及时效性，提升政务服务便利性与获得感的工作成效。</p> <p>注：帮办领办服务完成率 = (实际提供帮办领办服务且成功办结的事项数量 ÷ 计划提供帮办领办服务的事项数量) × 100%。</p>	<p>标准分5分：帮办领办服务完成率=100%，得5分，60%≤帮办领办服务完成率&lt;100%，得分=帮办领办服务完成率×5，帮办领办服务完成率&lt;60%，得0分。</p>	<p>①从服务覆盖广度方面来看，区级设帮办窗口与导服台，全流程衔接，日均服务300人次，专业团队全年帮办5480家企业，覆盖高频场景与特殊群体；          ②从执行质量方面来看，依托“智库”优化方案，推“证照联办”，事项均办结，曾获国务院“政府创新奖”；          ③从服务时效性方面来看，按承诺时限办结，无超期，部分事项时效缩短。          综上，帮办领办服务完成率=100%。</p>	5
		配套服务完成情况	5	<p>用以反映和考核部门提供硬件支撑、便民辅助、信息指引等配套服务的覆盖完整性、保障及时性及服务质量，提升企业群众办事体验的工作成效。</p> <p>注：配套服务完成率 = (实际按标准完成的配套服务项目数量 ÷ 计划完成的配套服务项目数量) × 100%。</p>	<p>标准分5分：配套服务完成率=100%，得5分，60%≤配套服务完成率&lt;100%，得分=配套服务完成率×5，配套服务完成率&lt;60%，得0分。</p>	<p>①从硬件支撑方面来看，区级、街道、园区实现24小时自助服务设备全覆盖；从便民辅助方面来看，为超3300家企业免费刻发实体、电子印章，免费邮寄超6500件材料，设老年人窗口并提供延时服务；从信息指引方面来看，制发政策明白纸与流程图，“津心办”传34篇解读，开展近100场政策宣讲；          ②从服务质量方面来看，服务获认可，覆盖7000余人次，符合标准；          ③从保障及时方面来看，设备运维到位，服务不增时长，响应及时。          综上，配套服务完成率=100%。</p>	5
		政策宣讲准确情况	5	<p>用以反映和考核部门落实国家及本市关于政策公开与政策解读的要求，面向企业、群众开展政务服务相关政策宣讲内容的精准度。</p> <p>注：政策宣讲准确率 = (经核查内容无偏差的政策宣讲数量 ÷ 实际开展的政策宣讲数量) × 100%。</p>	<p>标准分5分：政策宣讲准确率=100%，得5分，60%≤政策宣讲准确率&lt;100%，得分=政策宣讲准确率×5，政策宣讲准确率&lt;60%，得0分。</p>	<p>经核查内容无偏差的政策宣讲数量与实际开展的政策宣讲数量一致，政策宣讲准确率为100%，充分体现部门落实政策公开与解读要求、保障政策宣讲精准性的工作成效。</p>	5
	机构运行保障工作	办公场所运维投入合理性情况	3	<p>用以反映单位机构运行保障支出成本控制及投入配比的合理性。</p> <p>①部门机构运行保障主要考量单位物业服务支出成本中涉及的餐饮服务、物业费、编外人员服务涉及到测算标准及所需人员是否合理。</p> <p>②机构运行保障中物业服务的资金投入配比合理性。按照节约财政资金，提高单位自有资金使用效率的工作要求，分析物业服务保障资金投入的合理性。</p>	<p>标准分3分：办公场所运维投入合理率=100%，得3分，60%≤办公场所运维投入合理率&lt;100%，得分=办公场所运维投入合理率×3，办公场所运维投入合理率&lt;60%，得0分。</p>	<p>①成本与人员测算上，物业支出按同类标准制定无超支，编外人员依运维需求精准配置无冗余；          ②资金配比上，优先投向大厅保洁、设备养护等核心运维领域，整合资源避免浪费，资金使用高效合理。          综上，办公场所运维投入合理率=100%。</p>	3

## 天津市和平区政务服务办公室 2024年度部门整体支出绩效评价指标体系

一级指标	二级指标	三级指标	分值	指标解释和说明	评分标准	指标分析结果	得分
履职效益 (23)	社会效益	创新审批举措情况	6	用以反映单位在优化审批服务、提升办事效率与便利度过程中，创新审批模式、流程或服务方式的实施成效。	标准分6分：创新服务模式获市级以上认可或推广情况 $\geq 1$ 次，得6分；创新服务模式获市级以上认可或推广情况 $< 1$ 次，不得分。	从审批模式来看，首创“融合式”“结构性”审批，2024年办理70余个投资项目，总计划金额超50亿元；审批流程上，落实“分阶段施工许可”，创非工业项目“拿地即开工”纪录，推动“默认制审批”“危化品一件事办”；从服务方式来看，引入专业帮办团队，年服务5480家企业，推出“证照联办”“AI+智慧政务”；2024年出27项“微改革”，9项国家级、18项市级报道，1篇成果刊登于中央党校《行政改革内参》。	6
		网上政务服务能力提升情况	7	用以反映单位依托数字化手段提升网上政务服务便捷性、高效性与覆盖面的能力成效、高频政务服务事项线上办理覆盖情况、线上审批效率提升情况等。 注：①高频政务服务事项线上办理覆盖率 = (实际覆盖范围 ÷ 计划覆盖范围) × 100%； ②线上审批平均时长较上年压缩率 = (上年度线上审批平均时长 - 本年度线上审批平均时长) ÷ 上年度线上审批平均时长 × 100%； ③线上办件实际使用率 = (线上办件数量 ÷ 实际办件数量) × 100%。	①标准分2.5分：高频政务服务事项线上办理覆盖率 = 100%，得2.5分，60% ≤ 高频政务服务事项线上办理覆盖率 < 100%，得分 = 高频政务服务事项线上办理覆盖率 × 2.5，高频政务服务事项线上办理覆盖率 < 60%，得0分； ②标准分2.5分：线上审批平均时长较上年压缩率 $\geq 0\%$ ，得2.5分，线上审批平均时长较上年压缩率 < 0%，得0分； ③标准分2.5分：线上办件实际使用率 $\geq 90\%$ ，得2.5分，60% ≤ 线上办件实际使用率 < 90%，得分 = 线上办件实际使用率 × 2.5，线上办件实际使用率 < 60%，得0分。	①从高频政务服务事项线上办理覆盖率方面来看，动态更新事项清单，“网上办”率达到90%以上。高频政务服务事项线上办理覆盖率 = 100%。 ②从审批效率方面来看，推简易事项“秒批秒办”，优化线上流程减步骤，无超期卡顿；从便捷性方面来看，建立24小时“无人超市”，产业园推“AI+智慧政务”，设自助终端延伸服务。 ③从线上办件实际使用方面来看，扩大“无纸化审批”范围，网上接件占比超90%。	7
	审批效率提升情况		7	主要评价单位线下审批事项本年度未办结数量的变化趋势、聘用编外人员对线下审批工作的支撑效果等方面，用以反映单位线下审批效率的提升成效及人力配置对线下审批效率的保障情况。 注：①未办结数量增长率 = (本年度未办结数量 - 上年度未办结数量) ÷ 上年度未办结数量 × 100%； ②聘用编外人员增长率 = (本年度聘用编外人员数量 - 上年度聘用编外人员数量) ÷ 上年度聘用编外人员数量 × 100%；	①标准分4分：未办结数量增长率 $\leq 0\%$ ，得4分，未办结数量增长率 $> 0\%$ ，得分0分； ②标准分4分：聘用编外人员增长率 $\geq 0\%$ ，得4分，聘用编外人员增长率 < 0%，得0分。	①2023年线下审批未办结1件，2024年降至0件，无事项积压； ②编外人员支撑方面，2023年聘用10人，2024年增至11人，增长10%，人员经培训熟练掌握流程，有效分担事务性工作，保障窗口受理效率，无人员冗余或人力不足问题。	7
	服务对象满意度 (3)	服务对象满意度	3	用以反映服务对象对部门履职效果的满意程度。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。	满意率 $\geq 90\%$ ，得3分； 70% ≤ 满意率 < 90%，得1.5分； 满意率 < 70%，得0分。	以问卷调查的形式开展，选取70名个人办事群众、30家办事企业为调研对象，其中个人办事群众满意度为100%，企业办事人员满意度为100%，综合满意度调查结果为100%，得3分。	3
总分：			100	-			96.67