

# 新郑市 2021 年度政务服务和大数据管理局 部门整体支出绩效评价报告

## 一、项目实施内容

部门 2021 年度申报项目 12 个，实际实施 11 个项目，按照项目内容主要分为办公经费类项目、大厅人员奖补类项目、信息系统维护建设类项目等 3 大类。

### （一）办公经费类项目

办公经费类项目包含办公费、大厅免费打印复印费、大厅水电费、大厅维修费、大厅物业管理费等。其中办公费主要用于满足大厅日常维修、材料印制等；大厅免费打印复印费主要用于为办事群众提供免费打印照相等服务；大厅水电费主要用于新郑市政务服务中心和办事大厅每月水电费；大厅维修费主要用于政务服务大厅日常零星维修、运行设备更换等；大厅物业管理费项目为延续性项目、通过询价方式选取第三方公司新郑新区发展投资有限责任公司具体负责政务大厅后勤运营管理工作。

### （二）大厅人员奖补类项目

大厅工作人员绩效奖励经费：为充分激发进驻办事大厅工作人员的工作积极性，按照每人每个工作日 30 元标准，根据每月大厅管理积分考核情况，为办事大厅工作人员分档次发放绩效考核奖。

### （三）信息系统维护建设类项目

信息系统维护建设类项目主要包含信息平台建设项目、

营商环境标准化建设、应急管理信息化系统项目、政务服务大数据技术咨询服务费、项目申报政府债务中介咨询费等。项目单位采用公开招标形式选用第三方机构具体负责部门线上线下系统升级维护、建设等，进一步提升部门信息化水平。

## 二、评分结果

评价工作组认真查阅了新郑市政务服务和大数据管理局部门提供的资料，并针对项目进行了实地检查，经评价工作组最终合议认为：新郑市政务服务和大数据管理局部门年度履职目标依据充分，预算履职与目标相关、资金分配合理；财务管理制度健全，但存在部分项目资金使用管理和业务管理不规范、档案管理不规范，项目实施满意度有待进一步提升等问题。

经综合评价，该部门整体评价综合得分 83.69 分（详见附件 1）。其中，部门决策满分 10 分，实得 8.6 分，部门管理满分 30 分，实得 24.21 分，部门产出满分 30 分，实得 23.76 分，部门效果满分 30 分，实得 27.12 分。绩效级别评定为“良”。

**表1 2021新郑市政务服务中心部门整体支出评价得分表**

一级指标	分值	得分	得分率
部门决策	10	8.6	86%
部门管理	30	24.21	80.7%
部门产出	30	23.76	79.2%
部门效果	30	27.12	90.4%
合计：	100	83.69	83.69%

### 三、项目绩效目标及完成情况

#### （一）部门整体绩效目标

新郑政务服务和大数据管理局服务对象主要为办事群众等。部门年度目标有9个，主要为满足大厅日常维修、材料制作、交付餐厅费用等；充分激发进驻办事大厅工作人员积极性、切实提高服务水平；保障政务服务中心大厅正常水电供应；为办事群众提供良好的办事环境；保障政府专项债券资金申报成功；保障政务服务大厅后勤管理工作高效运转，为干部职工和群众提供优质的服务环境；完成“政务服务四级联通系统”升级实施维护工作，确保放管服改革工作持续推进；提升大厅智能化水平、畅通政务服务渠道；提升市应急管理信息化整体水平。

#### （二）目标完成情况

截至2021年12月31日，新郑市政务服务和大数据管理局部门完成申报项目11个，实现满足大厅日常维修、材料制作、交付餐厅费用等；激发了进驻办事大厅工作人员积极性、切实提高服务水平；保障了政务服务中心大厅正常水电供应；为办事群众提供了良好的办事环境；保障政府专项债券资金申报成功；保障政务服务大厅后勤管理工作高效运转，为干部职工和群众提供优质的服务环境等；但未完成“政务服务四级联通系统”升级实施维护工作。

### 四、项目资金情况

#### （一）预算批复情况

新郑市政务服务和大数据管理局2021年度批复的预算

总额为2264.97万元。

## （二）资金到位情况

截至2021年12月31日，部门年度预算实际到位资金2197.17万元。

## （三）资金执行情况

截至2021年12月31日，部门实际支出1743.22万元。

## （四）结转结余情况

根据2021年部门决算报表，部门本年度结转结余总额为459.29万元，本年度实际支出预算为1743.22万元，结转结余率26.35%。

## （五）资金执行率

新郑市政务服务和大数据管理局2021年度批复的预算总额为2264.97万元。截至2021年12月31日，部门年度预算实际到位资金2197.17万元，实际支出1743.22万元，预算执行率为79.34%。

## 五、主要经验做法

### （一）创新举措、优化服务，打造更优政务服务环境

项目单位持续推进改革、创新举措利企便民。2021年全年，大厅办理业务164.43万件，其中，“马上办”79.08万件、“一次办”79.99万件、“容缺受理”3.46万件、“高频事项”6.1万件、“告知承诺”27.07万件，提前办结率100%；线上“网上办”96.13万件、“自助终端”15.76万件、“掌上APP”12.62万件。此外，项目单位精心打造老年人服务专区，对老年人常办事项进行梳理，2021年度内形成135项适老化清单，设置有12个高频

事项窗口，实现老年人服务专区办理业务8000余件，帮代办400余件。针对民营企业，项目单位推出商事登记一件事，将营业执照、涉税事项、公章刻制等涉及企业开办的6个审批事项拼成1个事项，办理时限从12个工作日压缩至半天即可办理，免费为民营企业办理行政审批服务事项提供申报指导，2021年为民营企业帮代办117件，办结率100%，累计为企业节省1400多个工作日。

## （二）重视制度建设，规范政务服务建设管理工作

一是新郑市政务服务和大数据管理局为实现部门中长期发展规划，制定了《郑州市新郑市政务服务工作制度汇编》，包含新郑市政务服务办事大厅各进驻单位绩效考核办法、新郑市政务服务办事大厅工作人员绩效考核办法（试行）、新郑市政务服务标准化管理办法、首席代表工作职责、限时办结制、AB岗工作制度、新郑市政务服务信息公开制度、投诉制度等26项工作制度。二是为深化细化政务服务标准化建设，项目单位印发了《新郑市政务服务标准化管理办法》、《一件事咨询辅导手册》、《乡镇政务服务事项咨询辅导手册》，对政务服务标准化进行全方位、全流程的规范和统一，实行办事要件标准化、办事流程标准化、办事结果标准化。

## （三）持续推进基层便民服务工作规范化建设

一是进一步完善综合性服务大厅集中服务模式，推动群众办理高频的社保、医保、民政、计生等事项，实现“一站式”集成服务。二是通过推广政务服务一体自助办，实现办事指南查询、身份注册认证、电子材料上传、办事评价等一体化

功能集成式服务，方便群众就近办、自助办、随时查、不见面，打造15分钟政务服务便利圈。

## 六、主要问题

### （一）部门预算编制方面

一是部分项目年初预算编制不合理，项目结余结存过大。如，四级联动升级维护项目申请预算金额为55.79万元，预算执行率为0；项目申报政府债务中介咨询费申请预算金额为97.4万元，实际支出32.4万元，预算执行率为33.26%；信息平台建设项目申请预算金额为107.4万元，实际支出为5.81万元，预算执行率为5.41%；应急管理信息化系统项目申请预算金额为600万元，实际支出为362.66万元，预算执行率为60.44%。主要原因是受水灾、疫情影响，财力有限暂缓支出。

二是预决算编报内容不一致。部门决算表中的项目支出包含办公经费、项目申报政府债券中介咨询费、大厅水电费、大厅维修费、大厅工作人员绩效奖励、大厅物业管理费、四级联动升级维护项目、信息平台建设项目、应急管理信息化系统项目、未涵盖下达安可替代工程补助资金。劳务人员派遣工资，金额139.22万元，年初预算编制为部门基本支出，实际纳入项目支出中，且未有相关变更调整报批档案资料，不符合《新郑市政务服务和大数据管理局年度预算大额支出制度》规定“年度预算大额支出项目如在执行过程中有节点支付、项目变更等须班子会研究”相关规定。

### （二）资金使用管理不规范

#### 1. 部门单位基本支出挤占项目经费

部门单位项目支出和基本支出互相交叉，存在基本支出挤占项目经费、改变项目支出用途情况。如，专项项目办公经费主要用于满足大厅日常维修、材料印制、支付餐费用等，但实际支出中，存在基本支出挤占办公经费专项项目经费的情况。如，2021年9月14日，办公经费用于支付人大视察就餐费，涉及金额8075元；2021年4月9日，办公经费支付2020年10月—12月第一书记补助，涉及金额3400元；2021年5月14日，支付会计工资，涉及金额18480元；2021年6月3日，购置员工宿舍家纺，涉及金额3360元；2021年7月8日，支付工资软件费，涉及金额700元；2021年8月13日，办洗车卡、慰问老党员等，涉及金额1094.9元；2021年10月25日，支付工装费用，涉及金额39720元；2021年4月6日，支付苏州培训，涉及金额20260元；2021年7月26日，支付七一慰问湛张老党员，涉及金额400元；2021年8月13日，购买防疫物资，涉及金额23150元；2021年9月3日，支付核酸检测郑州技术员住宿费，涉及金额10764元等。

## 2.会计基础工作不规范

(1) 购买实物缺少验收手续。如，2021年7月8日，申请采购清洁球、垃圾桶等，累计总金额共计16075元，采购报告未附清单，无法核实申请采购日杂事项的具体数量与单价，报销时缺少验收手续，不符合财政部《会计基础工作规范》第四十八条“原始凭证的基本要求是：（一）原始凭证的内容必须具备凭证的名称；填制凭证的日期；填制凭证单位

或者填制人姓名；经办人员的签名或者盖章；接收凭证单位名称；经济业务内容、数量、单价和金额；（三）凡填有大写和小写金额的原始凭证，大写与小写金额必须相符。购买实物的原始凭证，必须有验收证明。支付款项的原始凭证，必须有收款单位和收款人的收款证明”的规定。

（2）报销缺少领用发放手续。如，2021年部门购买空心卷纸、擦手纸、消毒湿巾等，金额10634元，缺少领用发放手续。不符合《行政事业单位内部控制规范（试行）》第三十条第四款“加强支出的核算和归档控制。由财政部门根据支出凭证及时准确登记账簿；与支出业务相关的合同等材料应当提交财会部门作为账务处理的依据”的规定。

### （三）项目组织管理不规范

新郑市政务服务和大数据管理局在项目组织实施中，在政府采购管理、档案管理、项目实施等环节存在不规范的情形。

一是个别项目未严格履行政府采购制度，如2021年7月8日，项目单位申请采购清洁球、垃圾桶总金额共计16075元，无采购清单，无购物审批单，无法核实申请采购日杂事项的具体数量与单价。

二是项目档案管理不规范。如，2021年1月28号支付新郑市文化路中富电脑店维修费11855元，根据新郑市文化路中富电脑店发票及合同书，维修申请、维修报告可知，维修工作开工日期为2021年1月20日，竣工日期为2021年1



月 22 日，验收日期为 2021 年 1 月 19 日，前后时间不符合逻辑。

三是部分项目未按照相关制度执行。如，市政务服务中心适老化改造于 2021 年 4 月开始实施，不符合《郑州市政务服务办公室关于做好便利老年人等群体办事服务工作的通知》（郑政务办〔2021〕6 号）中的便利老年人办事服务措施落实时间表：2021 年 3 月底前完成“拓展政务服务绿色通道功能，制定敬老服务清单，设立老年人服务专区；完善大厅设施设备，设置老年人及特殊群体爱心专座区，规范办事引导指示标志等”的规定。

#### （四）项目实施效果有待进一步提升

通过各类项目实施，有 14.71% 的受访对象表示对线下业务办理的情况不太满意，主要是因为部分办事群众认为线下办理业务排队等候时间过长，对于办事指引不太了解，且线下办理业务相对时间成本较多；有 12.5% 的受访对象对于线上业务办理的情况不太满意，主要是因为线上办理业务操作不熟练、存在操作系统不稳定，操作易出错，容易遇到重复注册、多次验证身份的情况，上传较大文件慢、操作易出错等问题。

#### （五）绩效管理有待进一步提升

新郑市政务服务和大数据管理局在部门绩效目标设置、事前绩效评估、绩效监控方面有待进一步提升。如部门整体绩效目标不太完整，个别项目绩效指标可衡量性不足；项目未根据绩效评价整改情况及时整改，提交整改资料等。

## 七、相关建议

### （一）完善部门预算编制工作

一是建议部门结合以前年度部门预算执行情况，合理编制部门预算，加强部门预算与年度工作计划的匹配度，年初将部门所有支出项目纳入部门预算范围内，确保年度预算完整性。

二是建议新郑市政务服务和大数据管理局严格按照年度计划和预算批复，有序推进部门各项工作。做好监督管理工作，并根据绩效监控及时整改。

### （二）规范资金使用管理

一是建议新郑市政务服务和大数据管理局在资金执行过程中，加强部门单位公用经费和项目支出管理，严格按照预算批复的内容和使用方向支出。

二是建议新郑市政务服务和大数据管理局严格按照《中华人民共和国发票管理办法》、《会计基础工作规范》和《行政事业单位内部控制规范（试行）》等财经相关法规规定，加强项目会计基础工作管理，及时、准确进行会计核算。同时，通过财务检查等必要的监控措施或手段，完善财务监控机制，确保项目资金合规有效使用。

### （三）进一步规范项目管理环节

一是加强项目业务管理，严格履行政府采购制度。建议项目单位在遴选第三方的过程中，严格按照《新郑市政务服务和大数据管理局物品工程采购制度及流程》中：办公物品采购要严格执行审批程序，由科室负责人填写《购物审批单》

提出申请，分管领导审核签字后，报主要领导批准，《购物审批单》交至财务，财务统一购置；办公物品入库后实行统一登记、分类保管，责任到人的管理办法，所有固定资产由财务科建档立账，注意清点编号造册等。

二是加强档案管理。建议项目单位提高项目管理的过程控制意识，提高合同签订的严谨性，加强对合同条款的把关审核，规避财政资金支出风险，保证财政资金安全性。

三是加强项目业务管理，建议项目单位进一步增强主体责任意识，加强监督力度，严格按照项目相关方案通知执行，确保各项目规范、有效开展实施。

#### **（四）进一步增强项目实施效果**

一是建议项目单位不断提升分类综窗融合，推动跨部门受理模式。推动“即办件”综窗改革，逐步从同部门同领域“无差别全科受理”升级到同部门跨领域和跨部门跨领域“无差别全科受理”，进一步提升办事企业和群众的便利度，实现减窗口、减人员、降成本。

二是建议不断提升政务服务数字化，打造智慧大厅服务体系，以手机“无忧办”、电脑“快捷办”和大厅“舒适办”为核心，有机串联自助服务一体机，将线上服务和线下服务深度融合，将人工服务与智慧服务有效组合，为群众、企业提供更贴心、更精准的政务服务。

#### **（五）加强预算绩效目标管理**

一是加强财政预算绩效管理意识，重视绩效目标申报表的填写和管理工作，建议根据部门实际情况，科学填报项目

各项绩效指标，尽可能细化量化绩效指标，保证绩效目标和指标内容完整、指向明确、合理可行，与部门年度工作计划和预算资金相匹配，提高项目实施效果的可衡量性，清晰反映预算资金的预期产出和效果。

二是建立常态化的绩效评价工作机制，结合实际开展部门规范开展项目事前、以及自评工作，绩效管理工作的开展过程中，结合项目实施和执行情况，如实准确填报自评资料，规范和加强财政资金使用管理，提高财政资金使用效益。