**北京市政务服务管理局**

**2023年度部门整体支出**

**绩 效 评 价 报 告**

**北京市政务服务管理局**

**2024年5月**

目 录

[一、部门概况 1](#_Toc9168)

[（一）机构设置及职责工作任务情况 1](#_Toc14586)

[（二）部门整体绩效目标设立情况 12](#_Toc31265)

[二、当年预算执行情况 16](#_Toc20970)

[三、整体绩效目标实现情况 18](#_Toc24899)

[（一）产出完成情况分析 18](#_Toc30162)

[（二）效果实现情况分析 27](#_Toc7238)

[四、预算管理情况分析 31](#_Toc14518)

[（一）财务管理 31](#_Toc16241)

[（二）资产管理 35](#_Toc13518)

[（三）绩效管理 35](#_Toc7936)

[（四）结转结余率 38](#_Toc3263)

[（五）部门预决算差异率 38](#_Toc23795)

[五、总体评价结论 39](#_Toc1201)

[（一）评价得分情况 39](#_Toc22100)

[（二）存在的问题及原因分析 40](#_Toc4358)

[六、措施建议 41](#_Toc29587)

[（一）强化项目库管理及储备工作，进一步彰显部门整体成效 41](#_Toc28594)

[（二）加强绩效管理意识，及时总结反馈 41](#_Toc15600)

北京市政务服务管理局

2023年度部门整体支出绩效评价报告

一、部门概况

（一）机构设置及职责工作任务情况

1.部门组织架构与职能职责

按照《中共北京市委 北京市人民政府关于印发〈北京市机构改革实施方案〉的通知》（京发〔2018〕31号）的规定，北京市政务服务管理局（以下简称“市政务服务局”）于2018年11月16日正式成立，明确部门职责为贯彻落实党中央关于政务服务工作的方针政策、决策部署和市委有关工作要求，在履行职责过程中坚持和加强党对政务服务工作的集中统一领导。2019年3月中共北京市委办公厅 北京市人民政府办公厅印发了《北京市政务服务管理局职能配置、内设机构和人员编制的规定》的通知（京办字〔2019〕70号），明确了市政务服务局内设16个职能处室及机关党委（人事处）、工会，以及北京市市民热线服务中心（以下简称“热线中心”）1个所属事业单位，部门职责8项。2019年12月10日，新设立北京市网上政务服务大厅运行中心（以下简称“网厅中心”），为市政务服务局所属事业单位，承担本市网上政务大厅相关应用系统的组织开发、运行维护、安全保障以及市政务服务中心信息化设备的运行维护等工作。2020年2月24日，北京市机构编制委员会办公室批准市政务服务局研究室更名为政策法规处，履行原有职责。2021年3月5日，新增设接诉即办改革处1个内设处室，负责接诉即办改革的具体工作。基于2023年度决算分析口径，市政务服务局共有17个内设处室、机关党委（人事处）、工会及2个所属事业单位，部门职责共计8项。具体组织机构及职能职责情况分别见下图1、表1。

图1：市政务服务局组织机构图**[[1]](#footnote-0)**



表1：市政务服务局部门职能职责一览表

| **序号** | **部门职责** |
| --- | --- |
| 1 | 负责统筹推进本市简政放权、放管结合、优化服务改革和行政审批制度改革工作。组织开展重大问题调查研究。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、督促各区、各部门落实改革重大任务。 |
| 2 | 负责协调推进本市政务服务体系建设。指导、协调、监督各级各类政务服务平台的建设、管理工作。负责北京市政务服务中心的建设、运行和管理。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 | 负责本市“互联网+政务服务”工作，统筹规划政务服务“一张网”建设。协调推进本市与国家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。负责推进、指导、监督本市政府网站建设、发展及市政府门户网站的管理工作。 |
| 4 | 负责本市市民服务热线工作体系的规划、建设及市民服务热线管理工作。推进本市政府服务热线综合性服务平台建设，实现“一号通行”、综合调度，建立完善群众诉求快速响应、解决和反馈机制。负责本市政府服务热线数据信息采集和社情民意综合分析工作。 |
| 5 | 负责推进、指导、协调、监督本市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市政府信息的申请。组织推进政务公开制度化、信息化、标准化建设。统筹协调本市政府系统政务公开渠道建设工作。 |
| 6 | 负责本市中介服务网上交易平台和公共资源交易综合分平台场所的服务管理工作。研究制定本市公共资源交易场所服务管理标准、细则。负责中介服务网上交易平台和公共资源交易综合分平台场所的建设、运行和服务管理工作。 |
| 7 | 负责服务中央国家机关、驻京部队、中央在京企事业单位和其他省区市驻京机构的综合协调工作。 |
| 8 | 完成市委、市政府交办的其他任务。 |

2.部门2023年工作任务情况

在以往年度政务服务相关行动计划圆满完成的基础上，为全面贯彻党的二十大精神，2023年市政务服务局制定了《北京市2023年政务服务行动计划》，并上报市政府获得批复。2023年政务服务行动计划主要工作任务情况见表2。

表2：市政务服务局2023年主要任务情况表

| **主要任务** | **具体工作内容** |
| --- | --- |
| **一、贯彻新发展理念，推动“五子”联动融入新发展格局，服务首都高质量发展：**  聚焦国际科技创新中心、“两区”建设、全球数字经济标杆城市、国际消费中心城市、京津冀协同发展等中心工作，服务全市大局，深化改革创新，为首都高质量发展增添新动能新优势。 | **1.围绕国际科技创新中心建设推动政务改革。**聚焦企业和人才服务，将更多涉外审批服务事项纳入“一网通办”，实现科技型企业高频政务服务事项全覆盖，提供政策、人才、办事等全方位科创生态服务，完善国际科技组织、行业联盟、外资研发机构、跨国公司、国际科技服务机构等创新主体“服务包”制度，优化平衡服务和监管，促进企业创新发展。  2.围绕“两区”建设推动政务改革。围绕深化服务业扩大开放、提升自贸区质效，积极开展规则、规制、管理、标准等制度型开放先行先试，深化制度创新，提升开放引领度。制定自贸区放宽市场准入特别措施清单，探索“承诺即入制”等改革。继续推动向自贸试验区下放行政审批权力，对已开展的赋权工作进行跟踪了解、回顾评估。在自贸区范围内，探索对食品、药品、医疗器械等许可和备案事项涉及的场所、设备、人员等审批条件实行告知承诺制，平均压减申请材料数量20%以上。优化12345市民服务热线“两区”建设咨询服务专线。推进重点园区服务升级，依托亦庄组团探索政务服务全过程、项目建设全环节便利化措施，建设“迎商中心2.0 版”。  3.围绕全球数字经济标杆城市建设推动政务改革。围绕用好数据这个最新最活跃的生产要素，进一步放宽市场准入，健全数字经济准入准营制度，破除数字经济发展隐性壁垒，减少数字经济线上线下相关重复审批。持续关注数字经济领域涌现的新业态新模式，充分吸收行业、企业的政策意见，探索建立符合数字经济发展特点的服务监管机制，促进数字经济核心产业集群化发展。优化申报流程，保障电子商务、数字服务等企业“走出去”。  4.围绕供给侧结构性改革引领和创造新需求推动政务改革。围绕加快产业结构优化升级，聚焦金融、信息、科技等现代服务业与先进制造业融合发展，优化食品经营许可证办理流程，实现第二类医疗器械备案全程网办、最多跑一次，优化相关领域审批流程。围绕国际消费中心城市建设，优化大型消费活动审批流程，制定提升消费活动审批时效性和便利性的具体措施，对消费活动相关审批建立“一窗受理”公共服务平台，开通传统商圈、传统商业设施等重大商业项目建设改造审批“绿色通道”，促进优质消费资源集聚，助力激活和扩大消费。 推行“演出活动一件事”改革，将举办大型演出活动涉及的营业性演出许可、大型群众性活动安全许可等审批服务事项整合为“一件事”，实行并联审批、全程网办。  5.围绕京津冀协同发展推动政务改革。健全京津冀营商环境一体化发展合作机制，落实京津冀政务服务合作框架协议，推进京津冀政务服务“跨省通办”、自贸区“同事同标”、中介服务平台协同、电子证照互认、个人办事结果互认等工作。以京津冀为重点，新增社保缴费、公积金补缴等22项“跨省通办”事项。结合非首都功能疏解、区域产业协同发展，加强政策协调衔接，统筹市场主体准入、准营和退出机制，便利企业跨区域经营、迁移。在自贸区“同事同标”基础上，探索推进京津冀区域行政许可事项同源、统一规范，加快实现高频事项无差别受理、同标准办理。加强京津冀中介服务机构、中介服务项目、信用信息共享对接。推进“热线+京津冀”建设，着力建设区域性政府服务热线大体系。 |
| **二、推进现代化治理，探索形成超大城市治理“首都样板”，全心全力守好百姓日子：**  全面落实《北京市接诉即办工作条例》，用好接诉即办主抓手，聚焦“七有”“五性”解决好群众急难愁盼，加强央地、军地协调联动，更好履行首都职责，更好满足人民群众美好生活需要，更好建设国际一流的和谐宜居之都。 | **6.落实《条例》“办实事”。**坚持民有所呼、我有所应，依法办理好每一件群众诉求和民生实事。抓好市人大执法检查反馈问题整改，深入推进《条例》落地见效，不断健全配套制度体系，提升12345平台服务水平，落实好首接负责、“吹哨报到”、提级响应、央地协调等工作机制，增强协同办理实效。深化与“公检法司”协同联动，强化110与12345市民服务热线常态化联勤工作模式，建立检察履职与群众诉求衔接机制，深化司法服务基层社会治理响应机制，引导律师、公证员、司法鉴定人、人民调解员积极参与，提升接诉即办制度化规范化法治化水平。  7.重点攻坚“解难题”。深入推进2023年“每月一题”市级17个问题治理，集中破解高频共性难题。完善区级“每月一题”机制，加强统筹调度、督办落实、服务保障。将治理类街乡镇作为“每月一题”的重点区、先行区、示范区，探索建立“每月一题”治理类街乡镇建议代表机制。推动行业治理与区域治理深度结合，推动区级“每月一题”与市级“每月一题”协同联动，构建市区两级行业主管部门主动治理激励机制。优化接诉即办考评体系，将首接负责、主动治理、解决疑难复杂问题激励等纳入考评体系，鼓励基层改革创新破解难题。  8.诉求驱动“促治理”。围绕基层治理具体问题、具体场景，探索更多“小切口”改革，实现以点带面、标本兼治，更有针对性、靶向性地推进综合治理、集成改革，及时制定政策措施，形成长效机制。深入推动接诉即办向学校延伸，搭建立体化全天候诉求反映渠道，提高学校治理效能。发挥党建引领基层治理优势，加强基层民主协商，完善基层治理共建共治共享格局。  9.刀刃向内“推改革”。以企业群众需求为导向，积极推动整合部门职责，提供场景化服务，优化完善公共服务资源配置新模式。优化派单异议审核流程和标准，开展类案分析，通过办理企业群众诉求，进一步明确各级各部门工作职责，优化工作流程。总结提炼“一方案三清单”等行之有效的改革举措，成熟一项、固化一项。  10.服务中央“强机制”。发挥好首席联络官作用，投入更多资源提高服务能力，争取中央单位更多支持，更加充分地释放出蕴含在“四个中心”“四个服务”中的巨大发展能量。健全完善“双台账”统进统出机制，突出央地重点领域、重点部门，强化信息集成、双向协调，统筹推进服务事项和争取支持事项，促进“单向服务”向“双向协同”转变，积极争取中央单位支持“两区”“三平台”等重点建设，吸引更多高端要素和优质项目加速落地和集聚。加强区级外联服务工作机构建设，进一步向下延伸服务链条，在中央单位、驻京部队、外埠驻京机构相对集中的街道（乡镇）明确外联服务工作牵头部门及职责分工，逐步形成“市区对应、下沉街道”的三级服务力量。  11.立足首都“优服务”。深化央产小区接诉即办，建强区级层面的议事协商平台，全力支持中央单位推进老旧小区改造、加装电梯。强化“服务包”载体作用，精心选派服务管家，为重点央企、新落户央企等送上更多优惠便利。坚持服务保障与财源建设统筹推进，全力加强财源项目储备，促进央企将更多高质量项目在京落地。加强军地联络，协同办理驻京部队需求事项，争取驻京部队支持、参与首都经济社会发展。建立驻京机构党建协调委员会机制，加强驻京机构管理服务。 |
| **三、推进全链条改革，激发市场主体活力和社会创造力，大力提振市场信心：**  围绕企业全生命周期，持续深化简政放权、放管结合，降低制度性交易成本，促进公平竞争，优化营商环境，高效率助力企业提振信心恢复发展，推动经济运行整体好转。 | **12.降低门槛。围绕经济体制改革，持续深化行政审批制度改革，进一步畅通准入、准营、变更、退出等全流程通道。**建立市场准入负面清单事项与政务服务事项关联衔接机制，实现政务服务事项与清单许可准入措施协同一致、动态管理。建立行政许可事项动态管理机制，组织编制市、区行政许可事项实施规范并向社会公布实施，做好行政许可事项运行评估。进一步消除变相许可和“假备案”等隐性壁垒。持续扩大告知承诺范围，推动市政基础设施等领域涉企经营许可事项告知承诺制改革由自贸试验区向全市推广，在医疗卫生、道路交通、文化体育等领域再推出30项以上告知承诺审批事项。深化“证照分离”改革，优化前置审批和企业登记办理流程。全面推行“一业一证”改革，鼓励各区探索“一业一证”定制化服务，探索跨领域跨行业“一证”改革。推进事项备查制改革。深化“一照（证）通办”改革，扩大试点范围，在医疗卫生、交通运输等领域推出60项“一照（证）通办”事项。完善市场主体歇业、注销登记配套制度，优化办理流程。提升办理破产窗口服务效能，允许破产管理人在市、区两级政务大厅集中办理破产信息查询、通知政府债权人债权申报等事项。持续减证便民，调整公布保留证明目录，对保留证明推行信息共享、告知承诺、凭证替代等便利化办理方式。  13.便利投资。总结固化疫情期间相关领域快审快批模式。加速投资建设项目前期手续办理，推进项目审批由串联变为即时并联办理，全面实现工程建设项目审批“全程网办”。简化招标投标审批程序，加快推进公共资源交易规范化、服务便捷化、流程电子化。提高市政公用服务质量，实现水、电、气、热、通信、有线电视、网络等全部服务事项一口受理、一次踏勘、一站办结。深化“互联网+不动产登记”改革，提高知识产权审查管理效率，提升税费服务便利度。推动工业产品快速准入，优化工业产品生产许可审批流程。  14.场景改革。从企业群众实际需求出发，优化业务流程、打通业务系统、强化数据共享，推动更多关联性强、办事需求量大的跨部门、跨层级政务服务事项实现“一件事一次办”。拓展“一件事”范围，实现住房公积金贷款申请、异地就医备案、工程建设、生产经营、惠企政策兑现等事项“一件事一次办”。制定“一件事一次办”实施细则，将“一件事一次办”事项纳入市、区、街道（乡镇）政务服务中心综合窗口办理，鼓励有条件的地区延伸至社区（村）便民服务站。鼓励各区结合功能定位、产业发展、重点项目等，推出更多区域性、场景化改革。  15.减少干扰。推动“6+4”一体化综合监管改革，拓展更多应用场景落地，完善各司其职、各负其责、相互配合、齐抓共管的跨部门协同监管机制。调整优化“一业一册”，加快“一业一单”规范化梳理，在全市推动“一码检查”，建设全国市场监管数字化试验区。持续推动“双随机、一公开”监管常态化，健全市场监管系统“通用+专业”企业信用风险分类指标体系。 |
| **四、推进便利化升级，精准提供全流程全要素高品质服务，营造稳定公平透明可预期的发展环境：**  拓宽服务范围，优化服务方式，强化政策服务，延伸公共服务，推动政策制定的公平普惠、政策群体的精准覆盖、政策效果的量化评估、政策决策的科学高效，以优质服务、阳光透明赢得企业群众理解信任和稳定预期。 | **16.优化政务服务质效。**深化政务服务事项标准化核查，全面推进审管协同联动，设计逐层递进、简单易懂、个性化的办事指南。深化综窗2.0改革成果，实现区级政务服务中心事项进驻率100%、委托受理率100%和授权审批率100%，完成效能促进平台建设，提升政务服务大厅管理数字化、智能化水平。持续优化完善公众参与政务服务“好差评”模式和机制，鼓励引导政务服务方式创新。打造100个街道（乡镇）政务服务中心和1000个社区（村）规范化建设示范样板。持续推动政务服务向企业聚集度高的园区、商务楼宇、商圈延伸。开展下沉式服务，探索推进政务服务事项可在社区咨询、受理或初审。完善北京贷款服务中心功能。持续规范中介服务，加强中介服务平台运行管理。  17.增强政策服务能力。深化政策征集、政策管理、政策解读、政策兑现、政策沟通、政策评价全流程服务。强化政策可操作性，同步出台实施细则、配套措施，开展“零办、少办”政策清理修订。推出政策解读通用化专题化模板指引，建立专家参与政策解读工作机制。开展市、区两级“政策公开讲”“政务开放日”等活动。细化完善各级政务服务中心政策传导和反馈机制。抓好窗口人员、一线执行人员的场景化政策培训，向企业群众提供场景化政策服务。打造公众评价政策专题，建立政策评价公众代表队伍。建立政策阅评机制，发挥专家咨询委员会、优化营商环境社会监督员、政务服务体验员以及第三方机构作用，定期对政策、解读、指南等是否及时公开、清晰易懂开展阅评，相关部门根据阅评结果及时更新完善。建立涉企政策评估调整机制，由市工商联等第三方机构定期开展实施情况评估，对企业反映手续繁琐、申请获得难、影响正常生产经营、相互“打架”的政策及时修订或废止。  18.提升企业服务水平。完善中小企业服务体系，推动市、区两级企业服务资源、系统平台与园区、商务楼宇、商圈对接。扩大企业服务专员队伍，对重点企业和专精特新企业实行全方位帮办服务。升级12345企业服务热线，与优化营商环境衔接融合，与政务服务大厅、审批职能部门一体联动，建立服务企业快速通道。健全常态化政企沟通机制和营商环境投诉处理机制，充分发挥“好差评”“办不成事”的“探头”作用，加强问题分析和制度完善，实现“一个诉求解决一类问题”。  19.打造透明环境。围绕经济高质量发展做好京津冀协同发展、优化营商环境改革、“三城一区”创新能级、高精尖产业发展、“两区”建设、数字经济标杆城市建设等重点工作信息公开。围绕城市精细化管理做好老旧小区改造、房地产市场监管、交通综合治理、生活垃圾分类、重大项目建设、污染防治等方面信息公开。围绕保障和改善民生做好专题信息公开。推进政府信息公开电子印章宣传推广和全面应用。推动政府网站和政务新媒体创新发展、一体化融合，实现同源发布、同源回应、同源服务。强化政务新媒体监督管理，持续推进移动端适老化与无障碍改造。优化升级政府网站集约化平台功能，加强统一知识问答库建设，紧贴群众需求畅通互动渠道。严格落实网络意识形态责任制，确保政府网站和政务新媒体安全平稳运行。推动政府规章和规范性文件通过政府公报统一刊登，提升数字公报服务能力。 |
| **五、加强数字政府建设，释放数字红利，加速打造更加协同友好便利的数字服务：**  强化用户思维，利用科技赋能，运用数据驱动政务服务持续提质增效，以最小颗粒度标准支撑多场景灵活配置，加强产品化开发推广，为企业群众提供协同友好便利的数字服务，以数字化改革引领政府运行机制、服务流程和治理模式全方位系统性变革。 | **20.加强数字政务顶层设计。**充分发挥数字政务工作专班统筹协调作用，出台数字政务改革提质增效三年行动计划，一体推进数字服务、数字营商、数字监管建设，加快构建数字政务体系。以国家区块链试点和本市智慧城市建设、数字政务建设、营商环境等重点任务为抓手，以平台建设和场景应用为重点，以提升企业群众体验为核心，以新技术应用和数据安全为保障，加快推进业务、平台、运营三位一体的数字服务体系建设。加强整体协同、系统集成，贯通数字化建设基础支撑，统筹推进板块之间、系统之间、层级之间、区域之间技术融合、数据融合、业务融合。  21.加大数字服务建设力度。升级改造数字服务平台，夯实数字政务底座支撑能力，落实市区一体化联动运营机制，制定数字服务平台运营管理办法，全面提升便民利企服务能级。提高“一网通办”质效，实现市区两级政务服务事项统一申办。充分利用国家授权的系统、证照、数据，在企业办事“一照通办”等领域打造数字化改革场景，推行统一申办受理模式，在政务服务网新增单位缴存住房公积金、档案接收、城乡居民养老保险待遇申领、社会保障卡补领换领等500个以上事项。全面落实国家区块链创新试点任务，加快电子印章、证照和档案在政务服务领域应用，推出20类电子证照在线查询调用，在市政府门户网站推出户政服务、培训就业等9项便民导航功能，持续深化“好办”“易办”服务体验。实现更多事项“掌上办”，依托“京通”小程序，推出社保、医疗、婚育、住房、就业等领域600个以上政务服务事项，逐步覆盖各领域移动端公共服务。探索元宇宙在政务服务领域场景应用，推出首批办事解读类数字人服务指引和“自助办”数字人服务引导，探索设置智能服务专员窗口、线上虚拟政务服务专员。鼓励相关区结合新建政务服务大厅，试点建设智慧大厅、虚拟大厅，探索数字孪生服务。  22.打造接诉即办“智慧大脑”。提升热线畅通、派单精准、办理高效、考评科学能力，实现智能化和人性化相结合。加速接诉即办数智转型，将区块链、人工智能、大数据等数字技术融入诉求办理全流程和热线发展的全生命周期，完善知识库运行机制，增强算法能力，深挖数据富矿，优化智能统计分析、城市预警感知等功能，推动从“传感器”向“处理器”、从“晴雨表”到“诊断书”的转型升级。加快韧性热线建设，做好规模性应急处置资源能力储备，健全大规模应急状态下接诉即办运行机制，推进“集中话务职场+远程移动座席”综合体建设。  23.推进数字政策平台建设。围绕政策全链条管理、全流程服务，统筹建设全市一体化政策支撑平台“京策”，建设集政策精算、推送、兑现、监管、评估全周期管理的“政策治理大脑”，搭建市区两级政策服务体系，打通政策落地“最后一公里”，为企业群众、业务部门、领导决策做好政策服务。着力强化政策兑现，推动使用财政资金的惠企政策全面纳入“京策”平台。  24.加强数据应用开放。围绕全国一体化政务大数据体系建设，推进数据目录、数据资源、共享交换、数据服务等融合，打通各板块、各业务、各服务渠道数据，整合形成民生大数据富矿，通过数据“聚变”形成场景应用、服务优化“裂变”，通过平台化应用促进高水平数据联通。加强数据全周期管理，深化统一信息资源库、政策库、标签库、知识库等建设。深化大数据挖掘，运用海量数据和智能算法，将预警发现、数据分析等赋能改革前线、治理一线，推动履职平台、服务平台向治理平台延伸，有效赋能领导决策、政府治理、流程再造和业务协同。加强数据共享，推动数据“回流”“反哺”部门、基层。加大数据公开力度，提升公众使用数据便利性，推进政府数据社会利用，充分释放数据红利，更好发挥数据要素作用。 |
| **六、坚持国际化提升，打造政务服务国际品牌，更好服务高水平对外开放：**  围绕国际交往中心功能定位，对标国际先进经验，提高线上线下国际政务服务水平，服务企业“引进来”“走出去”，助力塑造国际合作与竞争新优势、打造高水平制度型开放桥头堡、构建高水平市场体系。 | **25.加快国际化制度改革。**稳步扩大制度型开放，以世行BEE（宜商环境评价）为契机，对照RCEP（区域全面经济伙伴关系协定）、CPTPP（全面与进步跨太平洋伙伴关系协定）和DEPA（数字经济伙伴关系协定）等高标准经贸协议相关规则，对标国际一流和最佳实践，深化相关领域改革，加大政策创新力度，构建具有国际竞争力的政策制度体系。加强与相关国际通行规则对接，提高制度规则的国际化水平，在跟跑领域认真学习借鉴，在并跑领域结合实际取长补短，在领跑领域努力推动北京规则上升为中国规则、国际通行规则，在新兴领域着力抢占制高点、增强话语权。  26.升级国际化网上服务。以升级国际版门户网站为抓手，构建10语种、全场景服务、全渠道融合的全市一体化网上国际服务平台。提升涉外政策服务质效，推动外资企业政策应享尽享、快速兑现，推动外资企业设立、变更登记等更多涉外服务事项“全程网办”。聚焦外国人高频需求，推动签证、护照、个人身份信息等在线身份认证，实现更多事项网上办理。加强外语版旅游服务平台建设，完善预约挂号等外语就医服务，推出AI智能问答系统（英文版），常态化开展“外国人走流程”“外资企业跑程序”，提升涉外服务全程跟踪、督办、预警能力。  27.丰富国际化大厅服务。提升市政务服务中心国际化服务水平，优化提升国际人才引进服务专区，提高窗口人员外语服务能力。打造涉外服务综合窗口，推动涉外政务服务事项统一进驻市、区两级政务服务中心，实现“一窗受理、并联办理”。严格落实政务服务领域国际语言环境建设和维护标准规范，实现常态化实施、标准化管理。建立长效管理机制，加大对各级政务服务大厅国际语言环境建设的巡查力度。  28.优化国际化热线服务。加强12345市民服务热线国际化建设，完善外籍人士诉求受理办理机制，为外籍人士提供8语种“三方在线”服务。优化英语专席，定期开展12345热线全员英语对话培训，规范涉外诉求办理流程，纳入接诉即办工作机制。探索多语种智能座席服务模式，借助人工智能和大数据等技术，打造智能化运营管理模式，提升热线服务质效。依托12345企业服务热线，增设外资企业热线入口，提供多语种服务，实现外资企业问题和诉求“接诉即办”。  29.打造国际化服务品牌。完善外资企业和在京外国人联系服务机制，提供全生命周期管家式服务、专业商务服务、交互式贴心服务。品牌化打出面向国际的北京服务价值主张，多维度讲好大国首都宜居宜商故事，讲述企业发展故事、企业家成长故事、城市活力故事、北京文化故事，打造有传播力影响力的国际化政务服务品牌。  **30.服务企业高水平“走出去”。**践行共商共建共享理念，更好发挥政策服务、平台搭建等方面作用，为企业融入国际市场创造良好条件。探索推出“走出去”专题服务，建立健全企业“走出去”需求收集反馈机制，“向前一步”主动提供风险预警等服务，积极回应企业诉求，在行政许可、公共服务等方面优化服务、提升便利，为畅通要素流动、促进国内国际双循环做好服务保障。 |
| **七、加强一体化融合，激发改革新动能，推动首都政务服务整体升级：**  坚持整体政府理念，构建接诉即办改革、“放管服”改革、为中央单位服务、政务公开工作耦合联动、系统集成的改革整体架构，推进改革、治理、服务一体化，增强合力、共同发力，实现政策统一、规则一致、执行协同、无缝衔接。 | **31.深化改革一体化。**围绕“五子”联动等中心工作，聚焦企业群众诉求，结合区域产业发展规划，统筹改革职能融合、力量组合，围绕全生命周期开展全链条改革，形成“群众诉求－推进改革－优化服务－群众检验”的改革闭环。贯通“放”“管”“服”，加强审批、监管、执法等全环节衔接。健全业务部门、数据管理部门和数据使用部门协调机制，推进核心业务数字化，提高“供数”“采数”“管数”“用数”效率，实现业务协同与技术赋能并重、制度改革与数字化改革联动。全口径汇聚企业通过市民服务热线、政务服务大厅、政府网站等渠道对营商环境的诉求及评价，分析研判企业高频共性问题，持续推动改革深化。加强市区联动、形成叠加优势，合力打造上下贯通、纵向一体的改革共同体。鼓励各区结合区域优势和发展规划，推出首创性改革。  32.推动治理一体化。整合资源力量，优化职能分工，形成跨层级、跨区域、跨部门的整体治理体系，构建上下贯通、执行有力、运转顺畅的治理格局，织密一张协同、高效、精准的治理网络，将首都快速响应市民诉求的制度优势转变为诉求驱动超大城市治理效能。坚持党委领导、政府负责及社会力量广泛参与，强化群众主体作用，加大社会公开力度，引导市场、企业、社会组织、民间团体积极参与，建设社会治理共同体。践行《城市治理现代化北京宣言》达成的共识，加强同国内兄弟城市、世界友好城市的交流合作，构建城市发展伙伴关系，携手推进城市治理现代化，共同实现“善治”目标。  33.加强服务一体化。深化服务渠道融合，推动热线平台、政府网站、政务新媒体、实体大厅、自助端等线上线下融合发展，构建全时在线、渠道多元、泛在可及、同质高效的一体化服务体系。深化服务标准统一，推进同一事项受理条件、办理流程、申请材料等要素内容全市统一，提供全城、全网灵活选择、无缝切换、无感交互的无差别服务。深化服务范围集成，探索分级在各类政务服务大厅拓展意见建议征集、政策宣传解读、改革落地评价、公共服务、专业商业服务等全场景服务，为市场主体提供在地化、陪伴成长式服务。推广“党务+政务”试点工作经验，探索“党务+政务+服务”综合服务模式，广泛延伸政务服务触角，支持园区、商务楼宇、商圈等在政策解读、业务培训、项目办理、政策兑现、诉求解决等方面更好服务企业。 |
| **八、抓好体系建设，形成更大改革合力，筑牢新时代政务服务新发展坚实基础：**  加强工作体系、理论体系、法治体系、标准体系、队伍体系建设，进一步凝聚合力、打通链条，释放改革综合效应，为首都政务服务高质量发展提供有力支撑。 | **34.加强工作体系建设。**健全完善市、区、街（乡镇）、社区（村）政务服务工作体系，形成横向到边、纵向到底、上下贯通、协同联动的工作格局。充分发挥议事协调机构作用，调动各方资源和力量，统筹推进各项工作。推进接诉即办、政务服务、为中央单位服务、政务公开有机融合、协调运行，强化上下层级之间纵向协同，推进各级各部门统筹协调。  35.加强理论体系建设。进一步推动理论研究，形成逻辑合理、体系清晰的改革理论框架，持续优化改革整体架构。组成理论研究推动小组，全面推动政、学、研各界相关理论研究，加大理论研究力度，提炼改革成果，交流改革经验，讲好改革故事，推进改革深化。用好接诉即办改革论坛成果，深化与中国社会科学院合作，推动成立实体化研究机构，依托社科基金项目，扩展接诉即办、“放管服”改革理论研究。深入开展调查研究，组织多层次理论研讨、动员多层次研究力量，拓展理论研究广度。建立改革案例库，定期分批发布改革案例。  36.加强法治体系建设。坚持法定职责必须为、法无授权不可为，发挥法治引领和保障作用，切实履行好新出台政策措施的合法性审查、公平竞争审查等法定程序，保障各项改革依法有序推进。全面落实《接诉即办工作条例》《优化营商环境条例》《政府信息公开条例》等法律法规，加大普法宣传力度，强化公共法律服务，增强法治意识和法治观念，提高规范化科学化水平。  37.加强标准体系建设。落实《12345热线服务与管理规范》《政务服务中心服务与管理规范》《政务服务事项规范》《政务服务综合窗口人员能力与服务规范》等标准规范，加强全系统培训，抓好督促检查，用标准固化工作流程，提供更高品质的服务。组织编制《公众参与政务服务“好差评”工作规范》地方标准，完善公众参与政务服务“好差评”指数。探索研究政府网站、政务新媒体服务标准建设。  38.加强队伍体系建设。落实干部队伍建设三年工作计划，优化干部队伍结构，加强具有法治意识、数字素养和国际视野的专业人才建设，着力打造新时代高素质政务服务干部队伍。营造政务服务文化，加强业务培训、测评和考核。加强外包人员管理，完善激励机制。深入开展接诉即办表彰、“小小窗口，满满服务”专项行动、“北京榜样·政务服务之星”主题活动、基层政务服务优秀案例（调研报告）征集活动，持续打造荣誉激励体系，健全市、区、街道（乡镇）、居（村）四级服务评价体系。加大对基层的指导支持力度，调动和保护基层干部积极性，增强全系统凝聚力和战斗力。 |

（二）部门整体绩效目标设立情况

1.绩效目标设立依据

根据《北京市预算绩效目标管理办法》（京财绩效〔2020〕2137号）的规定，部门（单位）整体支出绩效目标是指市级预算部门或单位按照确定的职责，利用全部部门预算资金在一定期限内预期达到的总体产出和效果。绩效目标设定的依据包括：国家相关法律法规和规章制度，国民经济和社会发展规划；北京市相关法规、规章制度；市级预算部门及单位职能、中长期发展规划、年度工作计划或项目规划；北京市中期财政规划；市级财政部门中期和年度预算管理要求；相关历史数据、行业标准、计划标准等；市级财政部门、市级预算部门事前评估结果；符合市级财政部门要求的其他依据。

2022年10月，市政务服务局以市委市政府重大决策部署及部门履职职责、任务目标为核心，以2023年度工作开展及实际需求为出发点、以财政资金使用效益为抓手、以重点项目保障为落脚点，按照北京市财政局（以下简称“市财政局”）2023年预算编报要求，在对往年部门整体绩效目标及各项工作任务目标完成情况分析完善的基础上，设定了2023年度部门整体绩效目标与指标，具体考虑要点如下：

一是明确部门工作职责。根据部门工作职能，明确各项具体工作职责。

二是确定任务及总目标。结合部门中长期及年度工作计划，明确年度主要工作任务，预计年度内履职所要达到的预期产出及效果，确定部门总体目标。

三是确定分项工作活动。结合各内设机构及所属事业单位的具体工作职责及年度任务，统筹、整合形成分项工作活动。

四是制定绩效指标。根据分项工作活动，分解、细化形成各项工作任务的预期产出与效果，并结合年度预算安排情况、重点项目情况，梳理与其相对应的重点项目，制定绩效指标。

2.年度绩效目标及绩效指标

按照市财政局有关要求，市政务服务局2023年度部门整体绩效目标随同部门预算一并公开。具体如下：

部门整体年度绩效目标：（1）根据北京市委关于制定“十四五”规划和2035年远景目标的建议，抓好党的二十大精神学习贯彻，坚持党建引领政务服务事业发展。基于2019年政务服务跨越发展、2020年政务服务超越发展、2021年政务服务领先发展、2022年行动计划以及市政务服务局组建以来的重点工作取得成效情况，制定市政务服务局工作规划，结合市政务服务局部门职责及实际工作需要，确定部门年度重点工作安排。（2）在保障在编人员基本经费及日常办公等运转经费的基础上，统筹管理政务大厅综合窗口人员、大厅接待人员、市公共资源交易综合分平台运行服务保障人员、长聘司机及热线服务人员等编外用工人员，最大程度地发挥用人效率，促进其为办事企业与群众进一步提供专业、高效服务。（3）认真履行好“放管服”改革工作、政务服务大厅服务保障及政务服务体系规划建设等政务服务管理、政府信息公开和政务公开、公共资源交易场所服务管理工作、接诉即办及数字化转型、市民热线、外联工作、政务中心信息化运维、政务服务信息化系统建设及运维等任务活动以及其他服务保障类任务活动。通过年度各项重点任务及工作开展，推动政务服务管理效率和服务水平提升，切实解决企业及公众需求，提升政务服务整体水平及社会影响力，推动我市营商环境持续优化。

围绕部门整体年度绩效目标、核心工作任务，市政务服务局分解确定了11类活动，并制订了绩效指标，具体见表3所示：

表3：市政务服务局2023年度部门绩效指标

| **序号** | **工作活动** | **绩效指标** |
| --- | --- | --- |
| 1 | 政府网站建设管理工作 | 政府网站和政务新媒体检查频次＝4次/年；北京市政府国际版门户网站8语种运营内容种类（首页、政务公开、北京信息、主题服务、互动交流、最新动态）≥6类；政府网站和政务新媒体各考核评估单位数量≥70家；门户网站外语翻译质量忠于原文，准确率高，语言流畅，表达地道；界面清晰美观 信息全面规范；政府网站和政务新媒体考核及评估材料全面检查快速准确、问题精准；全年范围内门户网站运营服务时间＝12月；持续发现各单位政府网站和政务新媒体问题，促进优化整改；打造一站式网上国际化服务总平台、总窗口，为外国人和外国投资者提供国际化服务；服务国内国际双循环大局提升北京国际竞争力。 |
| 2 | 公共资源交易服务管理工作 | 中介服务网上交易平台运维内容（日常业务技术运维、平台功能优化、日常业务服务管理支撑等）≥3类；综合分平台开标、清标、评标、土地交易服务场数≥3000场；综合分平台运行服务保障团队人数数量≥25人；平台平稳、高效运行率＝100%；按照既定时间要求及时完成月报、半年总结、全年总结＝100%；保障公共资源交易综合分平台进场交易项目的运行服务工作，实现公共资源交易全过程信息公开；保障北京市中介服务网上交易正常开展。 |
| 3 | 市政务服务中心建设工作 | 完成教育活动组织等综合服务保障、后勤服务保障、办公经费保障、疫情防控保障等保障性事项＝4项；开展监督检查、投诉接待辅助、考核评价数据收集整理、满意度调查、对市政务服务中心窗口人员的服务行为进行监督检查和评价、对市政务服务中心窗口人员进行服务行为规范培训工作≥6项；市政务服务中心信息大屏宣传节目制作总数≥24期；政务大厅综合窗口人员及大厅接待人员数量≥337人；服务保障人员仪容仪表及行为符合规范，宣传节目制作符合优化营商环境、深化“放管服”改革工作、“十四五”“党的二十大”、党建党史学习等要求，宣传内容正面，贴合公众兴趣及需求；全年范围内提供市政务服务中心相关建设服务保障工作＝12月；通过综合窗口人员服务保障、运行服务保障、监督检查平台运行保障等工作的开展，保障市政务服务中心正常工作的开展，综合窗口服务能力得到全面提升，社会表彰度得以提高，为办事企业与群众提供专业、高效服务。 |
| 4 | 信息公开工作 | 完成北京市政府信息和政务公开工作第三方评估及《北京市政府信息公开工作年度报告》编制工作＝2项；报告印刷质量完好，排版符合报告格式；报告完成时间≤12月；提高群众对北京市政府信息公开工作的认知和满意度，保证公众知情权和监督权，提高北京市政务公开工作整体排名。 |
| 5 | 新闻宣传工作（市政府公报编制工作） | “市民对话一把手”及“市民对话基层一把手”节目制作时长＝880分钟；《北京市人民政府公报》发行数量＝10.896万册；制作政务服务微视频、微短剧、宣传片、人物专题片、电视专题片等电子媒体产品制作数量≥114个；舆情监测覆盖范围广，政策、重点工作解读易懂、实用，宣传内容积极正面、美术设计简洁美观；全年范围内配合相关重点工作及政策发布时间进行宣传推广时间＝12月；提升政策覆盖率和知晓度，增强企业群众获得感和参与感。 |
| 6 | “接诉即办”工作 | 12345社情民意播报、我们在行动、“听民意解民忧”《接诉即办》纪实性栏目制作总期数≥461期；750个市民热线座席配备热线服务人员数量≥1710人；调研材料、分析报告等成果的合格率≥95%；市民热线服务人工接通率、接诉即办栏目制作自采自编率≥95%；完成数据智能分析及第三方核查、第三方大数据挖掘及评估分析、接诉即办“每月一题”治理公众满意度调查工作≥3项；热线服务保障时间＝12月；“接诉即办”栏目报道及时性≤7天；提升12345社会影响力，增多12345话务量或网上各渠道反馈，促进热线数字化转型，挖掘城市运行发展规律，发现群众反映的热难点问题，并推进解决，推动“接诉即办”向“未诉先办”转变。 |
| 7 | 全市四级政务服务体系建设工作 | 开展4轮政务服务事项标准化核查、全市17个区“好差评”指数评价、100台政务服务便民自助终端租赁与运维以及第四届“北京榜样·政务服务之星”评选、推荐与宣讲工作＝4项；政务服务便民自助平台系统稳定运行并发量100人以上，政务服务核查事项要素完备度90%以上，事项核查及好差评指数评价整体、阶段性成果报告验收评审通过；政务服务事项标准化核查及好差评指数评价成果材料整体撰写完成时间≤12月；为企业提供引导式的事项办事指南服务，明确各类公众对政务服务的差异化需求、纠正政务服务供给侧与消费侧间的偏差，提升一体化咨询服务能力及政务服务精确供给能力。 |
| 8 | 政务服务中心信息运维工作 | 数字服务平台统一申办受理平台单一事项入驻交付数量≥500个；数字服务平台统一申办受理平台单一事项入驻交付数量数字服务平台统一申办受理平台单一事项入驻交付数量≥1项；通过租用政务云租用服务，提供10项政务云基础服务、18项扩展和个性化服务；完成基础、信息安全、系统运维工作≥7项；系统运行稳定率≥95%；数字服务平台稳定运行、统一申办受理平台事项入驻交付质量；保障信息化终端设施全年运行稳定，保障安全产品、终端设备、信息系统使用安全，保障信息系统平稳运行，提升信息系统服务效率，进一步提升政务云应用系统的安全保障水平，确保北京市政务服务管理局业务系统稳定运行；运行维护保障时间＝12月；按计划开展平台试运行、完成运行服务保障时间；打造一站式网上统一申办受理平台，加强政务服务数据资源应用，为北京市数字政府建设提供强有力支撑，提升政务服务整体水平及社会影响力。 |
| 9 | 外埠驻京机构管理工作 | 开展驻京机构信息管理系统信息服务及服务中央单位和驻京部队工作满意度调查服务、召开驻京部队联系人座谈会、服务央企工作座谈会、中央单位联系人座谈会、服务中央单位工作座谈会≥6项；每次座谈会参会单位实到率≥90%；驻京机构信息管理系统信息服务系统信息采用率70%以上、成果报告验收合格率100%；工作任务整体完成时间≤12月；总结经验做法，挖掘以往年度存在的问题，促进提升服务水平及社会影响力，促进更多单位深入了解北京、融入首都发展建设大局，争取更多优质资源落地北京市。 |
| 10 | 行政审批改革协调工作 | 完成2023年北京市“放管服”改革调研与理论研究、“千人千题”竞赛考试工作＝2项；完成北京市“放管服”改革调研与理论研究报告撰写及“千人千题”竞赛考试时间≤11月；“放管服”改革调研与理论研究报告真实可靠，能够为政策决策提供参考，“千人千题”竞赛命题与优化营商环境相关内容匹配；为“放管服”改革提供理论支撑与决策依据，推动政府职能转变，促进审批人员和窗口工作人员政策掌握及业务办理水平提升。 |
| 11 | 行政审批制度改革工作 | 评估行政许可主项、子项、办理事项实施规范数量≥668项；项目开展符合《国务院办公厅关于全面实行行政许可事项清单管理的通知》（国办发〔2022〕2号）文件规定，形成的2期报告印刷质量好、排版规范；2023年6月及12月分别形成监测报告及各单位问题清单＝100%；明晰行政许可权力边界、规范行政许可行为，推动北京市全域依法许可、合规履权。 |

3.绩效目标设置合理性分析

市政务服务局2023年度设置的部门整体绩效目标与部门各内设机构及所属事业单位的职责任务相匹配，绩效目标及指标设置合理。具体表现为：

职能职责目标明确，“部门（单位）绩效目标”所概括的部门年度总体绩效目标中提到的“放管服”改革工作、政务服务大厅服务保障及政务服务体系规划建设等政务服务管理、政府信息公开和政务公开、公共资源交易场所服务管理工作、接诉即办及数字化转型、外联工作、政务中心信息化运维、政务服务信息化系统建设及运维等均为市政务服务局的主要职能职责。职能职责目标涵盖完整全面，“工作活动”是对总体目标的分解和细化，填报的内容均按照部门职能、年度重点任务和年度重点项目概括整合、分条填写。目标可量化体现充分，“绩效指标”均包括年度产出目标以及相应产出所带来的效果目标，能够对分解细化绩效指标进行具体描述，同时也与重点项目相对应。

二、当年预算执行情况

根据《北京市财政局关于批复北京市政务服务管理局2023年预算的函》（京财党政群指〔2023〕0054号）文件，2023年度市财政局年初批复市政务服务局预算41,087.81万元，其中本年财政拨款收入40,727.37万元，包括基本经费22,168.77万元，计划主要用于市政务服务局行政运行、离退休经费、医疗保险经费等方面支出，项目经费18,558.60万元，计划主要用于支持2023年年初批复的数字服务平台升级改造、数字服务平台运营服务、北京市政府国际版门户网站运营服务等82个项目；继续使用2022年度财政性结转资金360.44万元，包括基本经费50.06万元、项目经费310.38万元（用于支持5个上年结转项目）[[2]](#footnote-1)。

2023年中，根据市财政局统一部署以及市政务服务局的实际工作开展情况，经市政务服务局申请，市财政局对市政务服务局2023年财政拨款预算情况进行了相应调整。截至2023年12月31日，市政务服务局全年预算53,544.56万元，其中，基本经费预算28,169.01万元，项目经费预算25,375.55万元。2023年完成支出51,797.93万元，其中，基本支出27,712.83万元，项目支出24,085.10万元、主要用于本年度82个项目及4个上年结转项目开展实施。预算执行率为96.74%（见表4）。资金支出主要用于商品和服务支出、工资福利支出等（见图2）。

表4：2023年市政务服务局预算执行情况表

单位：万元

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **单位名称** | **资金性质** | **年初预算数** | **全年预算数** | **全年执行数** | **预算执行率** |
| **1** | **2** | **3** | **4=3/2** |
| 1 | 市政务  服务局  （本级） | 基本经费 | 7,790.80 | 9,270.42 | 9,021.23 | 97.31% |
| 项目经费 | 10,433.94 | 15,997.22 | 14,713.02 | 91.97% |
| **小计** | **18,224.74** | **25,267.64** | **23,734.25** | **93.93%** |
| 2 | 热线服务中心 | 基本经费 | 13,902.94 | 18,386.57 | 18,229.33 | 99.14% |
| 项目经费 | 6,725.01 | 7,261.53 | 7,255.38 | 99.92% |
| **小计** | **20,627.95** | **25,648.10** | **25,484.71** | **99.36%** |
| 3 | 网厅中心 | 基本经费 | 525.10 | 512.02 | 462.27 | 90.28% |
| 项目经费 | 1,710.03 | 2,116.80 | 2,116.70 | 100.00% |
| **小计** | **2,235.13** | **2,628.82** | **2,578.97** | **98.10%** |
| 市政务服务局  部门整体 | | 基本经费 | 22,218.83 | 28,169.01 | 27,712.83 | 98.38% |
| 项目经费 | 18,868.98 | 25,375.55 | 24,085.10 | 94.91% |
| **合计** | **41,087.81** | **53,544.56** | **51,797.93** | **96.74%** |

注：首都之窗虽已于2023年转隶为市政务服务局所属事业单位，但相关预算及支出仍由原所属部门管理，未纳入市政务服务局部门决算中。

图2：部门经济分类支出构成

三、整体绩效目标实现情况

（一）产出完成情况分析

1.产出数量

市政务服务局根据北京市“十四五”规划和2035远景目标建议以及市政务服务局工作规划，坚决贯彻落实市委市政府决策部署，认真履行好“数字政务建设、政务服务大厅服务保障、政府信息公开和政务公开、优化服务改革和行政审批制度改革、政务服务体系规划建设、接诉即办及数字化转型”等工作及其他服务保障类工作开展，各项职能职责积极、有效履行，部门整体绩效目标无偏离。

截至2023年底，市政务服务局各项工作按照《北京市2023年政务服务行动计划》中的计划稳步、有序推进，围绕重点事项主要开展了“贯彻新发展理念，推动‘五子’联动融入新发展格局，服务首都高质量发展”“推进现代化治理，探索形成超大城市治理‘首都样板’，全心全力守好百姓日子”“推进全链条改革，激发市场主体活力和社会创造力，大力提振市场信心”“推进便利化升级，精准提供全流程全要素高品质服务，营造稳定公平透明可预期的发展环境”“加强数字政府建设，释放数字红利，加速打造更加协同友好便利的数字服务”“坚持国际化提升，打造政务服务国际品牌，更好地服务高水平对外开放”“加强一体化融合，激发改革新动能，推动首都政务服务整体升级”“抓好体系建设，形成更大改革合力，筑牢新时代政务服务新发展坚实基础”等八方面工作，在市委市政府坚强领导下，高质量完成26项市政府报告重点工作、1项重要民生实事项目，办理145件市委督查室、市政府办公厅督查件，办理27件市人大、市政协建议提案，推动完成68项营商环境6.0任务，完成165项政务服务行动计划任务。

根据部门年度工作安排，市政务服务局将部门整体产出分解至各处室及二级预算单位的91个项目[[3]](#footnote-2)中，除第三方大数据挖掘及评估分析、首都国际化网上服务品牌和能力提升服务、北京市政务服务监督检查和效能促进平台、市政务服务工作解读服务等23个项目部分产出未按原计划完成或较原计划有一定偏差外（见表5），其余产出数量指标均达到预期目标。

表5：市政务服务局实际产出数量偏差统计

| **序号** | **项目名称** | **计划产出数量** | **实际产出数量** | **偏差原因** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 第三方大数据挖掘及评估分析 | 完成半年评估报告1份 | 实际0份 | 用专题报告代替半年评估报告，未及时报请主任办公会审 议调整绩效目标表 |
| 2 | 12345社情民意播报 | 12345社情民意播报数量≥210期 | 实际完成200期 | 合同服务商因大项宣传任务，节目档期冲突，导致未完成有效期数，已按实际工作量据实结算，扣减合同款9523.81元 |
| 3 | 业务办公用品项目 | 结算次数≥2次 | 实际结算1次 | 依据实际打印需求，在年中进行了预算主动核减，第2次结算资金在基本经费中支出 |
| 4 | 短信费 | 网络渠道下发短信数量≥861.7925万条；验证码下发短信数量≥958.4904万条；短信回访数量≥900万条 | 实际完成量，网络渠道下发短信数量1.3824万条；验证码下发短信数量52.0048万条；短信回访数量511.8506万条 | 新冠肺炎疫情后，市民通过电话、网络途径反映健康宝弹窗问题，产生的短信量骤降，相应导致12345微信公众号注册量下降，下发回访短信数量下降 |
| 5 | 北京市首贷服务中心综合业务系统项目 | 应用系统功能数量≥31个 | 实际开发完成78个 | 根据业务需求，不断增加系统功能，与最初测算产生偏差 |
| 6 | 印刷服务 | 购置红头纸数量=40000个 | 实际购置20000个 | 根据工作需要对印制内容进行了调整 |
| 7 | 政府信息和政务公开业务培训服务 | 培训人员≥90人 | 实际培训人员80人 | 因部分单位培训人员未按要求参与培训，实际参与培训人员未达预期 |
| 8 | 市政府门户网站（“京策”平台）政策服务功能升级改造项目 | 新建功能数量（政策测算、政策推送、政策兑现、政策评估等）≥4个 | 实际新建功能数量1个 | 年中追加项目，因前期评审程序较长，截至评价节点，项目仍未执行完成 |
| 9 | 北京市政府信息和政务公开工作第三方评估服务 | 评估覆盖市级部门＝54个 | 实际覆盖52个 | 因市气象局与市税务局属于垂管单位，故不再将两家单位纳入评估范围 |
| 10 | 首都国际化网上服务品牌和能力提升服务 | 咨询成果数量≥10个 | 实际暂未形成相应成果 | 年中追加项目，因前期评审程序较长，合同于2024年2月29日签订生效，截至评价节点，项目仍未执行完成 |
| 11 | 北京市政府国际版门户网站葡萄牙语版运营服务 | 翻译量≥65万字；运营板块专栏专题数量≥8个 | 实际完成翻译量55万字；运营板块专栏专题数量7个 | 年中追加项目，因前期程序较长，2024年1月23日签订合同，周期为2024年1月至9月，翻译工作正常推进，待项目周期截止前完成全部翻译量指标 |
| 12 | 数字服务平台升级改造 | 新建应用系统数量≥3个（统一用户空间系统、统一政务投诉建议系统等） | 5个（数字化运营管理系统、统一申办受理平台、政务服务导办系统、统一电子档案系统、统一用户空间） | 因前期技评和财评时间周期较长，合同签订时间较晚，原定计划政务投诉建议系统未能在23年度建设完成（年度建设内容有偏差） |
| 13 | 数字服务平台运营服务 | 北京市政务服务网“一件事”专区挂链“一件事”入驻交付数量≥3个；运营推广活动≥2次 | 实际完成北京市政务服务网“一件事”专区挂链“一件事”入驻交付数量10个；实际运营推广活动0次 | 基于实际需求变更，项目交付数量增加；待推广的产品正在按计划开发中，活动正在推进中，运营推广活动暂未完全开展完成 |
| 14 | 北京市行政许可事项清单动态评估监测服务 | 评估行政许可主项、子项、办事项实施规范数量668项 | 实际产出651项 | 许可清单按年度动态调整，市政府办公厅2023年10月17日公布的《北京市行政许可事项清单（2023年版）》为651项，2022年为668项 |
| 15 | 市政务服务中心疫情防控专项经费 | 防疫物资保障人员数量275人 | 实际保障271人 | 根据实际情况保障271人防疫物资 |
| 16 | 市政务服务中心6家市政公用企业后勤综合服务保障费 | 6家市政公用企业就餐补助人员数量≥20人 | 实际补助16人 | 根据6家市政公用企业每月实际工作人员数量进行支付 |
| 17 | 市政务服务中心6家市政公用企业办公经费 | 6家市政公用企业办公经费人员数量≥20人 | 实际保障16人 | 根据6家市政公用企业每月实际工作人员数量进行支付 |
| 18 | 市政务服务中心综合保障服务 | 刻制印章套数50套 | 实际完成18套印刷 | 一是市政务服务中心企业开办的市场主体规格高，属于重点企业。二是近年来，按照京津冀一体化部署，部分央企陆续搬迁雄安、市属企业稳步向通州疏解。三是为优化营商环境，便利服务企业，按照市市场监管局业务政策，“由市市场监管部门登记但住所位于通州区的企业，可到北京城市副中心市级企业登记服务平台办理登记业务” |
| 19 | 北京市政务服务监督检查和效能促进平台 | 操作系统17套 | 实际操作系统6套 | 项目变更减少11套操作系统，根据实际需求完成项目变更，并签订补充协议 |
| 20 | 驻京机构信息管理系统信息服务项目 | 政策解读分析报告报送期数≥40期 | 实际完成26期 | 因北京市驻京机构信息管理系统将进行升级改造，信息服务模式也将进行相应调整，9月2022年度合同验收后暂不再提供驻京机构信息管理系统信息服务 |
| 21 | 市政府重大决策部署新媒体解读服务 | 四格漫画数量6个 | 实际完成0个 | 按照市政府重点工作时间部署，未达到宣传时机 |
| 22 | 市政务服务工作解读服务 | 在新媒体平台上，制作并刊发宣传长图或视频产品2个 | 实际完成1个 | 按照市政府重点工作时间部署，未达到宣传时机 |
| 23 | 政策性文件公开发布与解读舆情监测分析 | 舆情监测分析月报12期；舆情监测分析专报6期；政策性文件舆情监测专题设置50个 | 实际完成舆情监测分析月报3期；舆情监测分析专报0期；政策性文件舆情监测专题20个 | 该项目为2023年新增跨年项目，部分工作尚未开展 |

2.产出质量

2023年度市政务服务局各项产出基本按照预期质量要求完成，以部门主要职能职责活动对应的工作开展质量情况为分析对象，具体情况如下：

接诉即办工作方面，工作开展认真贯彻《北京市接诉即办工作条例》，做好《条例》执法检查问题整改，反映市民诉求，接诉即办法治化规范化水平得到提升。12345市民服务热线全年共受理市民反映2144万件，解决率95.53%，满意率96.07%。政务热线服务质量评估成绩均位居全国前列。

政务公开及信息公开工作方面，工作开展符合中办、国办《关于全面推进政务公开工作的意见》（中办发〔2016〕8号）及《中共北京市委办公厅北京市人民政府办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的实施意见〉的通知》（京办发〔2016〕24号）中的相关要求，有效保障了政务服务和营商环境相关政策及工作宣传解读权威、精准，向社会主动公开评估结果，同时自觉查找问题和不足，强化督促整改机制建设。

“放管服”改革工作方面，实现了政策兑现核查问卷调查问题设计及调查人群全面覆盖，形成的调研报告及改革理论研究报告能够为政策确定提供参考。

政务服务管理工作方面，实现了政务服务事项标准化核查要素完备度90%以上，政务服务便民自助终端7\*24小时稳定运行，针对政务服务之星能够形成先进事迹并巡回宣讲；持续推进“双授权”改革落地，实现委托受理率、授权审批率均为100%；升级了大厅服务能力，如，“政务专递”；开展“周五走流程”系列活动，推动办事指南完善、大厅布局优化，发现问题73个，已全部优化解决完毕，按照“联、运、评、贷、投、落”的工作链条，高标准高质量地开展各项工作。

公共资源交易场所服务管理工作方面，保障公共资源交易综合分平台100%平稳、高效运行，中介服务网上交易平台网络畅通率100%，实现入驻中介机构、项目发布数同比大幅提升，平台活跃度显著提升。

综上，市政务服务局各项产出完成质量情况较好，但个别项目开展质量情况有待进一步提升，如，“第三方大数据挖掘及评估分析”项目应明晰社会调查选题，进一步加强调研深度和访谈典型性；“数据智能分析及第三方核查服务项目”成果材料初次合格率较低，需要反复修订报告，部分建议不具备创新性和执行力；“‘千人千题’竞赛考试项目”需进一步丰富场景类考题，以提高工作人员实际操作能力；“北京市政府国际版门户网站运营服务项目”，上半年工作开展过程中存在错译、漏译等基础性错误，部分政务服务信息存在信息删减不当问题，下半年译文质量趋于稳定。此外，存在部分年中追加项目因实施时间较短，截至评价分析时点，项目还暂未进行阶段性验收、总体验收等，实施质量暂难以精准判断。

3.产出进度

2023年度市政务服务局各项产出进度总体执行较好，纳入自评的91个项目中，除第三方政务服务绩效考核服务、北京市政府国际版门户网站葡萄牙语版运营服务、北京市政务服务多渠道移动端建设等16个项目较计划进度有偏差外（见表6），其余项目各项指标均按计划进度执行。

表6：市政务服务局实际产出进度偏差统计

| **序号** | **项目名称** | **计划进度指标** | **实际完成进度** | **偏差原因** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 第三方政务服务绩效考核服务 | 10月底前完成2023年度内部综合绩效考评工作分析报告、市政府绩效任务专项察访核验报告、市政府绩效考评结果分析报告、2023年市级专项考评指标及评分标准评估报告、政府绩效任务专项察访核验报告等 | 全部内容实际于2023年12月完成 | 因项目启动时间较晚，合同签订时间为2023年9月，导致未能按时完成报告 |
| 2 | “放管服”改革研究和政策兑现核查服务 | 11月底前完成《2023年北京“放管服”改革调研报告》《北京市2023“放管服”改革理论研究报告》；10月底前完成召开“放管服”政策研究专家座谈会 | 12月底前完成了《2023年北京“放管服”改革调研报告》《北京市2023“放管服”改革理论研究报告》；11月底前完成了召开“放管服”政策研究专家座谈会 | 因程序把控不够严谨，进度稍迟缓，报告、座谈等完成时间晚于计划时间 |
| 33 | 北京市政府信息和政务公开工作第三方评估服务 | 6月底前完成签订项目委托服务合同 | 实际7月底前完成 | 因局主要领导调整，上党组会时间推迟，故所有环节都被迫往后推迟至7月份才签订合同支付首款 |
| 44 | 北京市服务中央单位和驻京部队工作满意度调查服务 | 6月底前评价指标体系确定 | 实际7月底前完成 | 由于局内各项目实施需要总体统筹，导致本项目未能按照原计划的时间安排推进，6月份未能完成指标体系设计 |
| 55 | 中央单位联系人座谈会议服务 | 7月底前完成座谈会召开和资金支付 | 实际8月底前完成座谈会召开，9月底前完成资金支付 | 因与中央单位和市属部门确定会议方案，根据需要调整时间导致本项目未能按照原计划的时间安排推进，7月份未能完成座谈会召开 |
| 66 | 北京市政府国际版门户网站葡萄牙语版运营服务 | 运营服务保障时长8月；验收完成后资金支付时间≤9月 | 实际运营服务保障时长4月；首款已于2024年3月支付，尾款计划于2024年9月（验收工作完成后）支付 | 年中追加项目，因前期程序较长，本项目周期为2024年1月至9月，共8个月，截至目前，已实施4个月，暂无法进行验收、资金支付 |
| 77 | 局数据安全监管服务 | 3月底前支付完成本年度合同尾款 | 实际于12月底前支付完成本年度合同尾款 | 受疫情等原因的影响，导致项目合同2022年12月份签订，项目周期整体后移，因此支付合同尾款时间为2023年12月底 |
| 88 | 数字服务平台升级改造 | 3月底前完成试运行时长；12月底前完成尾款支付 | 实际暂未开始试运行；暂未支付合同尾款 | 因项目的技评和财评时间周期较长，合同签订时间较23年年初计划时间延迟，系统整体性初验时间滞后，暂未开始试运行和尾款支付 |
| 19 | 数字服务平台运营服务 | 12月底前完成资金支付 | 实际正在推进中，首款于2023年12月支付，中期款于2024年6月支付，尾款拟于2024年12月支付 | 因运营服务项目财评时间周期较长，已在23年度12月下旬，合同签订时间较23年年初计划时间延迟，项目整体验收时间滞后，2023年度内尚未完成资金支付 |
| 110 | 北京市政务服务多渠道移动端建设 | 2023年5月底前完成竣工决算 | 实际2024年3月底前完成竣工结算 | 市财政局竣工决算批复需要时间 |
| 112 | 市政务服务中心疫情防控专项经费 | 防疫物资保障时长（原则上保障全年，随疫情严重程度调整） | 实际保障时长为7个月 | 因本年对新冠病毒实行乙类乙管，防疫物资采购根据实际情况开展，年底疫情好转后不再进行采购 |
| 113 | 北京市政务服务监督检查和效能促进平台 | 建设周期计划为1年 | 实际周期15个月 | 项目于2023年8月完成项目初步验收，完成15个月建设，等待完成竣工验收，已进行项目延期流程 |
| 114 | “北京榜样·政务服务之星”主题活动 | 10月底前完成榜样宣传学习；8月底前完成北京榜样推荐 | 实际12月底前完成榜样宣传学习；10月底前完成北京榜样推荐 | 原计划两场宣讲均已按时于10月底前完成，为进一步加强整体活动宣传影响效果，新增设两场宣讲活动；按照“2023北京榜样”组委会工作部署，将北京榜样推荐时间由3月-8月改为5月-10月 |
| 115 | 驻京机构信息管理系统信息服务项目 | 资金支付完成时间≤9月（2022年尾款1.6万元于2023年9月支付，2023年项目启动款6.4万元于2023年合同签订后支付） | 实际2024年9月25日支付2022年度尾款，2023年首款未支付 | 因北京市驻京机构信息管理系统将进行升级改造，信息服务模式也将进行相应调整，暂不再签订新一期合作合同，2023年度首款未支付 |
| 116 | 便民自助终端服务功能拓展项目 | 11月底前完成整体验收 | 实际12月底前完成终验 | 基于实际工作安排，验收时间有所滞后 |

4.产出成本

①公用经费控制情况。2023年度，市政务服务局经费支出严格按照中央和北京市相关规定和要求执行，三公经费年初预算数97.49万元（局本级74.00万元、热线中心23.32万元、网厅中心0.17万元），执行过程中严格进行压减，压减后全年预算数34.39万元（局本级24.46万元、热线中心9.76万元、网厅中心0.17万元），实际支出18.43万元（局本级9.70万元、热线中心8.68万元、网厅中心0.045万元），实际支出未超预算安排；日常公用经费实际支出457.20万元（局本级301.43万元、热线中心142.96万元、网厅中心12.81万元），未超日常公用经费全年预算数584.83万元（局本级396.93万元、热线中心168.13万元、网厅中心19.77万元），公用经费控制情况较好。

②部门总成本控制情况。2023年度，市政务服务局实际支出资金51,797.93万元，各项产出活动均在财政批复的资金范围内开展，并通过公开招标等政府采购方式节约财政资金，部门整体支出成本控制较好，单位成本均衡平稳。同时，个别项目分项内容实际执行金额与预算测算金额存在一定的差异，如，编外用工管理服务费项目中，公共资源交易综合分平台编外用工餐补、管理费及税金共计测算94.91万元，实际支出75.25万元；审批管理处编外用工办公费、餐补、管理费及税金共计测算551.24万元，实际支出570.90万元，成本控制精准性有待进一步提升。

（二）效果实现情况分析

市政务服务局2023年各项工作的开展取得了积极成效。高质量完成26项市政府报告重点工作、1项重要民生实事项目，办理145件市委督查室、市政府办公厅督查件，办理27件市人大、市政协建议提案，推动完成68项营商环境6.0任务、165项政务服务行动计划任务。政务热线服务质量、一体化政务服务能力、政府透明度指数、网上政府创新发展等多项评估成绩均位居全国前列，企业破产信息核查和企业上市合法合规信息核查被写入国务院“高效办成一件事”指导意见，基于办成“一件事”，率先推出的举办大型营业性演出、举办大型体育赛事、举办大型展览展销活动等3个场景入选国务院办公厅《政务服务效能提升“双十百千”工程典型经验案例》，2个“减证便民”改革案例被司法部评为“全国十佳案例”。市政务服务局2023年度向市委、市政府和全市人民交上了一份满意答卷。

1.服务保障全市中心工作

充分发挥接诉即办在主题教育中办实事、解民忧的主抓手作用，把党建引领接诉即办改革作为我市主题教育正面典型案例在中央主题教育办简报上刊发，“您的声音”视频短片参加全国党员教育电视片观摩交流，“接诉即办进校园”思政课向全国展播。全力以赴服务支撑“23·7”特大暴雨洪涝灾害防汛救灾和恢复重建工作，12345接通率始终保持在98%以上，第一时间交办涉汛涉灾紧急诉求，加强涉汛涉灾诉求反映分析研判，在市政府门户网站上线防汛救灾和恢复重建专题，筑牢首都城市安全运行“兜底线”。

2.深化接诉即办改革

深入贯彻《接诉即办工作条例》，健全“接、派、办、评”全链条工作流程，完善“每月一题”机制，围绕规范物业收费、养老机构监管、消防疏散通道不畅等18个问题开展专项治理。印发第4批《接诉即办“每月一题”专项清单》。推进接诉即办数字化建设，开展市民热线“开放日”活动。12345市民服务热线共受理市民反映2144万件，解决率95.53%，满意率96.07%。《人民日报》、新华社专题报道接诉即办，北京改革“金名片”的影响力持续扩大。

3.推进政府职能转变

对餐饮店、中医馆、乡村民宿等40个行业完成“一业一证”改革，平均压减材料50.6%、压减时限71.5%。落地第二批23个“一件事”集成办事场景，率先推出的举办大型营业性演出、大型体育赛事、大型展览展销活动等3个场景取得良好成效。交通运输等领域推出63个“一证（照）通办”事项。对星巴克咖啡工坊项目落地上海进行典型案例分析，研究建立审批服务协调机制。制定“北京民生一卡通”实体卡与民生类单卡并行工作方案，深入推进“多卡合一”。编制2023年版北京市行政许可事项清单，新增31项告知承诺审批事项，清理规范31项中介服务事项。推进政务服务标准化规范化便利化，打造100个街道（乡镇）政务服务中心和1000个社区（村）政务服务站点规范化建设示范样板。对全市及各区政务服务综合效能开展全方位评价，每季度发布公众参与政务服务“好差评”评价报告。探索建立“专事专议”综合审批机制。做好企业上市、企业破产（强制清算）信息查询服务，北京贷款服务中心服务保障中小企业融资，银行审批通过贷款业务申请1.78万笔，涉及金额约707.75亿元。公共资源交易综合分平台保障集中供地、重大项目交易顺利开展，交易金额2087亿元。

4.推动京津冀政务服务协同发展

推出179项京津冀自贸区“同事同标”事项，234个服务事项实现“跨省通办”，200余项“京津冀+雄安”政务服务事项实现“移动办”，推出京津冀第一批165项资质资格互认清单，京津冀“一网通办”专区线上新增142项四地通办事项。推进“北京+雄安”政务服务同城化。推动“京津冀+雄安”政务热线协同发展。服务保障城市副中心建设，推动城市副中心（通州区）与廊坊北三县深化政务服务“区域通办”。

5.加强数字政务建设

市区两级政务服务事项基本实现“全程网办”，在“京通”、微信等程序上线739项市级服务。上线“企业服务专区”，集成面向企业的111项政策服务和办事入口。259类电子证照在住房公积金个人住房贷款申请、教师资格认定等1779个事项或场景中共享利用。上线17个区级企业用户空间，为企业提供“一区一特色”精准惠企服务。运用区块链技术推进数据共享、电子证照和电子印章应用。积极探索大模型技术在政务服务领域应用，市场主体注册登记、公积金业务场景已内部上线测试。

6.提升国际化政务服务能力

建设国际交往的开放平台、外国人外资企业的服务平台，持续提高首都国际化网上服务能力。破解外国人数字身份核验难题。针对外资企业和外国人在京投资经营和工作生活中的难点堵点，推动就医挂号、电话卡办理、外资企业设立等20个涉外场景化集成服务。发布英文版BeijingService微信公众号，新增葡萄牙语国际版网站，优化留学生、国际人才服务，推进英文地图制作应用。

7.优化为中央单位服务

建立服务市领导走访部委工作机制。完善央地三级联系人工作机制，推动解决项目建设、环境改善、重大活动服务保障等一批重点难点问题，全力为中央单位在京工作、生活、发展营造安全优良的政务环境。央地联动做好央产小区接诉即办，解决率和满意率总体稳定在85%以上。

8.深化政务公开

建设全市一体化政策服务平台（“京策”），搭建完成政策测算、推送、兑现、评估等主要功能模块，开发完成“政策兑现专区”“政策服务评估分析系统”等市政府门户网站。对1980年以来公开发布的5万余份政策性文件开展政策有效性专项清理。制定行政机关政策性文件公开发布和解读工作办法。常态化开展市、区、街乡镇三级政务开放日、公开议事厅180余场。聚焦职业技能等级认定、企业员工新参保登记等热点政策，开展“政策公开讲”。组织制作“市民对话一把手”系列节目。完善依申请信息公开工作制度。出刊政府公报48期，刊登文件398个。

综上，2023年度市政务服务局围绕年度总目标及政务服务行动计划，通过多个项目的具体实施及各处室/二级预算单位日常履职工作的开展，产生了较好的社会效益及可持续影响，但部门整体效益实现情况缺少与往年成效数据的对比，核心效益数据不够直接、突出；延续性项目年度效益以及年度工作开展对中长期目标达成的渐进式作用不够凸显，且存在部分项目对效果支撑数据及具备影响力的案例资料收集不足，一定程度上影响了对保障市政务服务局部门履职及促进政务服务能力提升效益的发挥。

四、预算管理情况分析

（一）财务管理

1.财务管理制度健全性

为提高财政资金使用的合规性和安全性，市政务服务局2021年9月更新印发了《北京市政务服务局内部控制手册（试行）》，制定了一套较为完备的财务管理制度，涵盖预算绩效管理、资产管理、财务运行及会计核算等共计30个制度文件（关键性制度文件见表7），并针对预算管理、采购管理、合同管理、收支管理、资产管理及建设项目管理等内容制定了内部流程及风险控制程序，能够有效保障部门履职工作的顺利开展。

2023年度，市政务服务局继续深入推进开展建章立制工作，编制了《财务事项报请局党组会审议的程序及要件规范》《市政务服务局固定资产管理工作规范》《市政务服务局合同管理工作规范》3个内控工作规范，并基于依据性法规废止更新情况，修订了《北京市政务服务管理局固定资产管理办法》和《北京市政务服务管理局合同管理办法》2个制度，用于指导局内各处室更加规范、便捷开展各项经济活动。

整体上，市政务服务局预算绩效及资产、内部财务管理、会计核算制度较为健全，但内控手册中部分试行管理办法发布时间较早、制度条文更新及时性有待进一步提升，其中会计基础工作规范、公务卡使用管理办法、公务卡使用管理办法、印鉴管理办法等制度文件应结合新的政策法规变化及履职需要适时修订。

表7：市政务服务局关键性财务管理制度一览表

| **分类** | **制度文件名称** | **具体内容** |
| --- | --- | --- |
| 预算绩效及资产管理办法 | 《北京市政务服务管理局预算管理办法》 | 明确了预算管理职责、预算编制、预算执行与分析、预算调整、决算与评价等方面的内容。 |
| 《北京市政务服务管理局预算绩效管理办法（试行）》 | 明确了绩效管理部门与职责、预算编制阶段绩效管理、预算执行阶段绩效管理、决算阶段绩效管理等方面的内容。 |
| 《北京市政务服务管理局无形资产管理办法》 | 针对无形资产的定义、取得与验收、计量和摊销、无形资产盘点与处置等内容进行了规定。 |
| 内部财务管理制度 | 《中共北京市政务服务管理局党组关于“三重一大”事项决策实施意见》 | 对于三重一大事项主要内容、决策及监督检查内容进行了规定。 |
| 《北京市政务服务管理局内部审计制度（试行）》 | 对于审计工作重点、职责与权限、审计工作程序进行了规定。 |
| 《北京市政务服务管理局内部控制风险评估管理办法》 | 对于单位及业务层面的风险评估内容、风险评估程序等进行明确。 |
| 《北京市政务服务管理局内部控制自我评价管理办法》 | 对于内控评价程序及方式方法、评价报告的主要内容进行了规定。 |
| 《北京市政务服务管理局项目采购管理规定》 | 对于政府采购零星采购及协议采购方式、采购程序、采购验收和事后管理等内容进行了规定；规定了合同的谈判、审查、签订、履行与监督、变更解除、争议处理等方面的内容。 |
| 《北京市政务服务管理局非项目采购管理规定》 |
| 《北京市政务服务管理局合同管理办法》 |
| 《北京市政务服务管理局资金支出管理办法》 | 规定了支出结构、支出审批、支出程序、支出责任与义务等内容。 |
| 《北京市政务服务管理局内部财务信息公开实施方案》 | 对于内部财务信息公开的内容、公开的时间、公开的方式进行了明确。 |
| 《北京市政务服务管理局建设工程项目管理办法》 | 规定了建设工程项目内涵、管理职责划分、工程项目进度款支付管理、审批工作程序、竣工决算管理等内容。 |
| 会计核算制度 | 《北京市政务服务管理局会计基础工作规范（试行）》 | 对于会计核算的内容与方式方法、会计凭证管理、会计账簿登记、财务报告编制、会计监督、会计工作交接、印章及发票开具工作规范进行了规定。 |
| 《北京市政务服务管理局印鉴管理办法（试行）》 | 明确了印章的刻制、变更和销毁以及印章的存放与保管、印章的使用管理等内容。 |
| 《北京市政务服务管理局会计档案管理办法（试行）》 | 对会计档案的立卷、归档、保管、查阅和销毁等管理程序进行了明确。 |
| 《北京市政务服务管理局银行账户管理办法》 | 规定了银行账户管理、支票与印章管理等内容。 |
| 《北京市政务服务管理局现金管理办法（试行）》 | 规定了现金提取与使用、大额现金提取与使用、现金管理等内容。 |
| 《北京市政务服务管理局公务卡使用管理办法（试行）》 | 规定了公务卡日常管理、支付管理、报销管理等职责。 |

2.资金使用合规性和安全性

市政务服务局严格按照国家及部门相关财务管理制度规定的开支范围与标准执行，政府采购限额以上的项目采购及采购限额以下的零星采购、协议采购均按照相关程序及方式执行，资金支出严格履行市政务服务局内部审批权限及流程，对于部门重大事项、重要人事安排、大额资金使用等内容，均由局党组会集体讨论和研究确定。各类资金使用均根据年度用款计划及合同约定支出，对于本年度支出计划发生变化的项目，及时调整预算，并将结余资金及时交回财政，无截留、挤占、挪用资金情况。市政务服务局严格执行公务卡强制结算目录，凡目录规定的公务支出项目，均通过国库集中支付系统和公务卡支出系统按照报销提请、还款、资金退回、账务处理与对账等规定程序使用公务卡结算。

整体上，市政务服务局资金使用合规、安全、有效，但个别项目经费测算的科学性有待提高，如“机关运行保障经费项目”预算执行率较低、仅为40.75%。

3.会计基础信息完善性

市政务服务局严格实行财务会计和预算会计适度分离并相互衔接的会计核算模式，财务会计采用权责发生制，通过资产、负债、净资产、收入、费用五个要素进行财务会计核算，预算会计采用收付实现制，通过预算收入、预算支出和预算结余三个要素进行预算会计核算。市政务服务局严格执行上述财务管理制度，对经费支出流程、政府采购等均履行了相应的审批、核算及拨付程序和手续，会计凭证、会计账簿、会计报表及其相关的电算化数据规范完整、真实详尽，原始凭证及记账凭证内容要素、签名签章齐全。会计账簿记录与原始凭证、记账凭证的时间、凭证字号、内容、金额一致，记账方向相符；总账与明细账相符，总账与日记账相符；会计账簿记录与财产等实有数额相符。此外，市政务服务局按照规定履行了期末结账及财务报告编制工作。

（二）资产管理

按照市财政局和市政务服务局的相关资产管理规定，市政务服务局完成了国有资产的动态管理工作，主要包括：对新增固定资产按时入库、纳入日常管理；根据实际情况，及时更改资产的相关数据，做到账实相符；按照相关规定进行固定资产处置的申报、审批程序，保证资产发挥最大使用效益。市政务服务局通过固定资产动态库及资产使用账双重管理，使用地点、使用部门、使用人均比较明确，部门固定资产使用率较高。

从资产配置来看，2023年年初市政务服务局固定资产累计为6,031.51万元（其中折旧值为2,682.40万元），年末累计为6,045.13万元（其中折旧值为3,622.24万元），资产折旧处置较为规范。从资产与人员配置比来看**，**市政务服务局行政编制108人，较上年减少6人；年末实际在职人员104人，比上年减少5人；事业编制81人，年末实际在职人员76人。经抽取台式机、便携式笔记本、打印机、复印机等资产明细，市政务服务局实有人均配置未超过《北京市行政事业单位日常办公设备配置标准（试行）》中的上限数量。

（三）绩效管理

1.绩效目标审核情况

市政务服务局针对纳入2023年初预算批复的82个项目均设置了绩效目标，并从指向明确、细化量化、合理可行、相应匹配四个维度对绩效目标进行审核，绩效目标审核通过率100%。

2.绩效跟踪监控情况

根据《北京市财政局关于2023年推进全面实施预算绩效管理工作的通知》中关于“绩效目标执行监控工作”的有关要求，2023年8月，市政务服务局针对当年批复的82个项目、上年结转的5个项目及截至半年监控时点已追加的3个项目、已取消的1个项目共计89个项目进行了半年绩效跟踪监控，绩效监控覆盖率100%。绩效跟踪监控工作开展期间，针对截至2023年半年时点资金执行进度存在偏差的13个项目拟定了下半年资金支出计划，针对产出数量存在偏差的6个项目进行了偏差原因分析、并制定了相关纠正措施。针对截至2023年半年时点无偏差，但全年执行情况来看，存在潜在偏差的6个项目进行了梳理分析。以纳入监控的89个项目为切入点，“由点及面”进行分析，提出了“研究预算执行进度低的原因，提前启动项目主体工作，加强预算执行进度”“强化处室绩效管理责任，加强部门统筹管理及项目执行”等建议。此外，针对绩效目标及指标有调整的9个项目进行了备案。

3.绩效自评覆盖情况

依据《北京市财政局关于开展2024年预算绩效管理相关工作的函》等文件要求，对市政务服务局2023年所有填报绩效目标的项目开展了绩效自评及部门整体支出绩效评价。截至自评时点，基于2023年决算套表中的数据，2023年度申报、纳入绩效自评范围项目共计91个（4个上年结转，76个年初批复[[4]](#footnote-3)，11个年中追加[[5]](#footnote-4)），绩效自评覆盖率100%，实际公开自评表项目数量91个。

2023年度纳入绩效自评的91个项目中，选取财务综合服务项目作为重点支出绩效评价项目，对该项目从决策、过程、产出、效益四个维度进行评价，得分93.90分，评价等级为“优”。通过评价发现，该项目“作为延续性项目，项目管理过程中缺乏对管理经验的提炼与归纳，项目验收成果材料可进一步完善，项目效益数据的提炼归集工作有待进一步加强”。

针对2023年度纳入绩效自评的91个项目，从预算执行率、产出及效益指标的实现情况进行单位自评打分，平均得分93.73分，较2022年度绩效自评平均得分（94.85分）基本持平。针对执行有偏差的原因进行了分析，并相应提出了下一步改进措施。

4.成本预算绩效情况

根据《北京市财政局关于2023年推进全面实施预算绩效管理工作的通知》中“继续开展成本预算绩效分析工作”的要求，2023年度市政务服务局对网厅中心政务服务信息系统运维服务项目开展了成本预算绩效分析，收集资料总量达上千份，并通过到网厅中心实地调研，进一步摸清了运维工作推行机制，针对资料及信息采集情况进一步查漏补缺。在资料梳理分析、邀请专家函评及与项目单位的结论座谈会的基础上，形成了《政务服务信息系统运维服务项目成本预算绩效分析报告》《支出定额标准表》《支出定额标准表》。此次成本绩效分析工作将项目成本分为日常工作和专项工作两方面，由项目单位结合当年实际需求调整专项工作成本，形成了项目成本的动态调整机制，可在全市范围内形成示范。在肯定此项目工作成效的同时，从整体布局及长期发展方面提出了前瞻性、可操作性建议，如，明确运维边界，强化信息系统由建设转入运维的过程规范性；加强成本管控，制定较为规范的支出定额标准；进一步发挥项目单位主体责任，提升项目精细化管理水平；明确产出成效考核路径，注重绩效成果的展现、提炼及满意度调查实施工作。该项工作形成的40余项定额标准已应用于2024年度预算编报的过程中。

（四）结转结余率

2023年年末结转结余总额为1,746.63万元（其中，市政务服务局本级1,533.39万元，热线中心163.39万元，网厅中心49.85万元），占年初预算数总额（41,087.81万元）的4.25%。2022年年末结转结余总额为1,128.43万元，占年初预算数总额（42,140.26万元）的2.68%。2023年度部门结转结余率较上年高1.57个百分点，项目预算、执行及结转结余资金控制情况较上一年度略有下降，但资金总体控制情况较好。

（五）部门预决算差异率

2023年市政务服务局全年支出决算数为51,797.93万元，年初部门预算数为41,087.81万元，部门预决算差异率为26.07%，与上年度相比，上涨了6.86个百分点，部门整体预算约束情况有待提升。

五、总体评价结论

（一）评价得分情况

2023年度，市政务服务局部门整体支出综合绩效评价等级为“优”，评价得分92.99分，得分率92.99%（见表9）。

表9：综合评价得分情况表

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **分值** | **得分** | **得分率** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 当年预算执行情况  （20分） | 预算执行率（20分） | 预算执行率 | 20 | 19.35 | 96.75% |
| **小计** | | **20** | **19.35** | **96.75%** |
| 整体绩效目标实现情况  （60分） | 产出  （30分） | 部门年度产出数量情况 | 10 | 8.74 | 87.40% |
| 部门年度产出质量情况 | 7 | 6.50 | 92.86% |
| 部门年度产出进度情况 | 8 | 7.30 | 91.25% |
| 部门年度产出成本情况 | 5 | 4.20 | 84.00% |
| 效果  （30分） | 服务保障全市中心工作 | 4 | 3.80 | 95.00% |
| 深化接诉即办改革 | 4 | 3.80 | 95.00% |
| 推进政府职能转变 | 4 | 3.80 | 95.00% |
| 推动京津冀政务服务协同发展 | 4 | 3.80 | 95.00% |
| 加强数字政务建设 | 4 | 3.80 | 95.00% |
| 提升国际化政务服务能力 | 4 | 3.80 | 95.00% |
| 优化为中央单位服务 | 3 | 2.85 | 95.00% |
| 深化政务公开 | 3 | 2.85 | 95.00% |
|  | **小计** | | **60** | **55.24** | **92.07%** |
| 预算管理情况  （20分） | 财务管理  （4分） | 财务管理制度健全性 | 1 | 0.80 | 80.00% |
| 资金使用合规性和安全性 | 2 | 1.50 | 75.00% |
| 会计基础信息完善性 | 1 | 1.00 | 100.00% |
| 资产管理  （4分） | 资产管理规范性 | 4 | 4.00 | 100.00% |
| 绩效管理  （4分） | 绩效管理情况 | 4 | 4.00 | 100.00% |
| 续上页 | 结转结余率（4分） | 结转结余率 | 4 | 3.37 | 84.25% |
| 部门预决算差异率  （4分） | 部门预决算差异率 | 4 | 3.73 | 93.25% |
| **小计** | | **20** | **18.40** | **92.00%** |
| **合　计** | | | **100** | **92.99** | **92.99%** |

（二）存在的问题及原因分析

1.项目储备工作不够充分，履职成效数据有待进一步挖潜

一是针对新增项目的储备工作不够充分，未提前形成相关工作规划、项目实施流程及方案，造成评审周期较长，导致采购及合同签订时间滞后，项目实际开展较原计划有一定偏差；二是部门整体效益实现情况缺少与往年成效数据的对比、核心效益数据不够突出，延续性项目年度效益以及年度工作开展对中长期目标达成的渐进式作用不够凸显，且存在部分项目对效果支撑数据及具备影响力的案例资料收集不足，一定程度上影响了对保障市政务服务局部门履职及促进政务服务能力提升效益的发挥。

2.业务处室针对项目的总结反馈及绩效管理意识有待进一步强化

一是业务处室执行项目过程中针对连续多年实施项目的总结反馈有待进一步提升，项目工作机制的优化及年度亮点不够凸显，针对实际实施有难度的指标未及时形成文档反馈、在后续年度项目材料中也未予以更新；二是业务处室/二级预算单位层面绩效管理意识还需增强，如，容易混淆预算年度对应资金、合同年度对应资金，自评初始打分容易出现预算执行与绩效产出不够对应的情况。

六、措施建议

（一）强化项目库管理及储备工作，进一步彰显部门整体成效

建议具体业务处室/二级预算单位强化项目库管理，结合自身履职及规划，提前储备项目，制定较为可行的申报文本材料、实施方案及技术路径，明确人员组织结构，为后续项目精准化实施奠定基础；强化项目产出成果后续应用，有效发挥各项产出成果对部门决策、业务工作的指导作用，加强部门绩效数据的收集、整理、分析，包括工作产出成果、效果，以及部门单位在职职工、公众等服务对象满意度的调查信息，为部门预算绩效管理及后续工作改进提供依据。

（二）加强绩效管理意识，及时总结反馈

建议具体业务处室/二级预算单位强化项目执行情况总结，针对工作机制优化情况及年度工作亮点情况及时提炼、留存，针对执行过程中存在的不足或可操作性不强的指标及时反馈、更新。此外，树立全过程预算绩效管理意识，区分预算年度与合同年度对应资金及事项的区别、联系，注意监管材料、项目产出成效材料的留存，便于业务处室/二级预算单位主体作用的发挥，进一步提升财政资金使用效益。

1. 本图中热线中心、网厅中心为市政务服务局二级事业单位，其中，热线中心内设综合处、热线电话管理处、网络工作处、协调督办处、信息宣传处、研究室等6个机构；网厅中心内设综合部、网厅部、技术部等3个机构。此外，2023年4月，首都之窗运行管理中心转隶为市政务服务局所属事业单位，但其2023年度决算仍随同其原部门“北京市经济和信息化局”申报，因此，2023年度市政府服务局部门整体评价不涵盖首都之窗相应内容。 [↑](#footnote-ref-0)
2. 其中，1个上年结转项目2023年度实际未执行，已于半年预算调整时交回市财政。 [↑](#footnote-ref-1)
3. 91个项目含年度内实际执行的4个上年结转，76个年初批复，11个年中追加项目。 [↑](#footnote-ref-2)
4. 年初批复的市政务服务局（本级）的“机关因公出国经费”“服务央企工作座谈会议服务”“‘服务中央单位工作座谈会议服务”3个当年拨款项目以及热线中心的“因公出国（境）类项目”“市民热线机动经费”“档案库房设备设施采购项目”3个当年财政拨款项目，因年初批复的资金41.04万元、8.55万元、8.55万元、10.26万元、73.00万元、23.84万元年中已交回财政，未纳入此次2023年度预算项目绩效自评范围。综上，2023年度年初/当年批复项目82个，年中取消6个，截至自评时点，年初/当年批复项目共计76个。 [↑](#footnote-ref-3)
5. 截至半年监控时已追加了3个项目，半年监控时点后又追加了8个项目，全年共计追加项目11个。 [↑](#footnote-ref-4)