

# 市政务服务办公室部门整体

## 一、基本情况

### （一）部门情况

市政务办主要职责：拟订全市政务服务相关政策措施、标准规范、配套制度并组织实施；统筹推进全市“一网通办”前提下的“最多跑一次”改革；负责统筹推进全市政务服务实体平台体系建设，指导各县（市）区、开发区及各部门政务服务机构开展工作；组织协调全市政务服务环境优化和评价工作，负责市级政府服务质量的监督评价工作；负责全市行政审批制度改革、审批服务便民化相关工作；负责全市政务服务电子监察工作；负责组织、协调、推进“权责清单”制度改革工作，负责全市政务服务事项目录管理和标准化建设。

### （二）资金情况

2021 年部门年初预算金额 2,430.88 万元，年中调增 364.42 万元，调整预算数 2,795.30 万元。预算执行数 2584.65 万元，预算执行率 92.46%。部门资金主要用于年度重点工作五个项目上，分别是劳务派遣人员聘用及竞赛评选绩效奖励经费 570.95 万元；市政务服务办事大厅 2019 年-2023 年办公设备外包服务费 248.67 万元；政务服务中心大厅派驻人员绩效奖励经费 631.56 万元；市政务服务办事大厅双休日开放保障经费 99.80 万元；市政务服务办事大厅运行专项经费 378.50 万元。

## 二、评价结论和主要绩效

评价工作组严格按照工作方案，采用比较法、因素分析法和公众评判法开展评价工作，通过解读相关文件、数据采集、问卷调查、访谈、数据分析和专家评估等方式，对郑州市政务服务办公室部门整体支出绩效进行客观评价，综合评价得分 81.80 分，总体评价结论为“良”。具体得分情况见下表。

部门整体支出绩效评价得分表

一级指标	分值	得分	得分率 (%)
投入管理	35.00	27.23	77.80
产出	35.00	27.26	77.88
效益	30.00	27.31	91.03
合计	100.00	81.80	81.80

## 三、主要经验及做法

### （一）一件“事”改革持续深化

通过研判事项办件量、需求量、集合度、办成率等实际情况，2021 年度新增 77 个跨部门、跨层级、跨领域一件“事”事项。逐部门逐事项审核一件“事”的标准化要素、审批流程、申请表单，对事项、申请材料、办理流程等合法性进行审查，为一件“事”线上线下运行做保障。分析事项运行、评价情况，通过设立一件“事”专区、总结推广经验、健全帮办代办队伍、“好差评”跟踪评价等措施，持续完善提升改革内容。

## （二）“适老化”工作逐步开展

指导全市各级政务服务实体大厅坚持传统服务方式与智能化服务创新并行，为老年人提供更周全、更温馨、更便捷的适老服务。督促指导各级大厅进行适老化改造，做好主动式延伸服务。针对老年人办事群体设立“无健康码通道”，梳理老年人办理高频事项和服务场景，安排专人提供咨询、引导、填表、帮办、上门等帮办代办服务。为老年人设置“爱心专区”“老年专窗”，配备老花镜、医药箱、轮椅、雨伞等服务用品，制作老年人常办事项宣传读本、办事指南、资料清单，建立应急预案，更好地提供敬老、爱老、适老服务。

## （三）“集约式服务”攻坚克难

聚焦不动产登记、工程建设项目审批、商事登记、退休等重点领域、高频、跨部门、跨层级复杂事项，市县联动开展“一把手走流程”，针对审批效率、服务质量、工作作风、改革成效等方面开展监督体验，深挖办事过程中堵点难点，促进部门持续改进作风、优化流程、提升服务。同时，开设“办不成事”窗口，实行兜底服务，结合咨询辅导、周末无休、预约上门等服务举措，提供一站式集成服务，推动政务服务更加普惠均等、便捷高效和智能精准。

# 四、存在主要问题

## （一）投入管理层面

### 1. 绩效管理工作有待提升

部门整体绩效指标设置不完整、可衡量性不足。部门整体绩效目标申报表中缺少履职效益指标，部门五个项目均缺

少成本指标，绩效指标值设置可衡量性不足，例如，部门整体绩效目标申报表中产出指标设置为“完成”，指标值的可衡量性不足；绩效监控工作存在不足。对项目之间的调剂未及时发现并调整。

## 2. 资产使用管理有待加强

资产管理方面存在资产未定期清查盘点问题，未及时对资产贴标签，保障账实相符。设备闲置率较高。实地调研对租赁设备进行抽查发现，部分资产存在闲置情况，抽查 5 个单位 100 台资产，实际在用资产 88 台，资产利用率为 88%。

## （二）支出管理层面

预算支出管理有待加强。如项目之间支出进行调剂，反映出部门项目监管还存在一定的不足。市政务办 2021 年度共五个项目，其中四个项目均存在实际执行与预算内容不一致的地方，监管过程中均未发现，如：派驻人员绩效奖励经费中列支劳务派遣人员费用、办事大厅运行专项经费中列支市政务办日常支出等。

## （三）履职效益层面

### 1. 部门履职效能有待提升

线上线下服务融合有待进一步促进。在对市政务办工作人员访谈中得知，线上业务覆盖率为 75%，线上业务办成率达到 95%，对线上办理业务的覆盖率、线上业务办成率有待进一步提升。

### 2. 办事大厅服务窗口有待优化

实地调研时，发现有些综合受理区办理业务需求量大，

但实际开放窗口过少，如：房屋交易、不动产登记综合受理区，需要提前一周在网上预约，每天放号量少，需求量大；有些综合受理区办理业务需求量小，如：公安业务综合受理区，办理出入境业务人数需求减少，办事大厅人员分配及窗口整合有待优化。

## **五、建议和改进措施**

### **（一）投入管理层面**

#### **1. 科学设置部门整体绩效目标，加强绩效监控管理**

结合部门职能和年度重点工作任务，科学合理设置部门整体绩效目标，做到内容完整、格式规范，重点突出，量化易评。扎实做好绩效监控，发现问题及时采取纠偏措施，确保各项指标按时顺利完成。

#### **2. 规范资产管理，提高租赁设备使用效率**

严格按照《郑州市政务服务办公室固定资产管理办法》相关规定加强固定资产管理，明确每一项资产的使用人或使用部门，完整填写资产台账，确保账、实相符，规范资产的各项管理工作。完善固定资产标签信息，确保账、实、卡统一，避免资产不明设备不清、闲置浪费、虚增资产和资产流失的情况。按照设备配置标准，结合实际入驻人员数量，合理配置办公设备，做到保障到位、使用高效。

### **（二）支出管理层面**

加强预算支出管理。严格界定支出范围，确保支出范围合规、资金使用规范。加大财务人员培训力度，强化对于日常办公经费支出、双休日经费支出、办事大厅运行专项支出

等支出的边界意识，严格按照管理办法及预算编制范围合理使用资金，避免与其他支出内容交叉。

### （三）履职效益层面

#### 1. 加大改革创新力度，推动政务服务现代水平能力

一是跟踪研判线上运行情况，深入分析研判业务量、办件频率，持续优化事项办理流程，提高一件事精准性、适用性。对以商事登记为主的一批在县区一级运行的“一件事”，做好业务上的统筹指导，确保落实好“一件事”改革成果。二是加强对线上、线下行政审批人员的统筹和协同管理，探索建立行政审批人员库，与权力事项库、审批业务系统做到相融合，对审批人员做好动态管理，进一步规范行政审批行为，促进依法行政。

#### 2. 科学优化办事窗口

根据实际办事需求，通过多渠道宣传办理业务预约方式，同时也应合理调整窗口开放数量及人员分配，针对需求量大，可增加窗口办理业务，对需求量小，同时又受客观原因的影响，可以减少窗口，合理利用资源，避免资源浪费。