

整体支出绩效自评表							
（2024年度）							
部门名称		天津市人民政府政务服务办公室					
预算执行情况	部门预算金额（万元）	年初预算数	全年预算数（A）	全年执行数（B）	分值	得分	执行率（B/A）
		23367.54	25802.8	25182.59	10	9.8	97.6%
	偏差原因分析及改进措施	一坚持过紧日子原则，压减公用经费支出；二是招标节约资金。下一步将加强对所属单位的监督与指导，提升预算编制的科学性、合理性，使预算编制更加精准，执行更加有力。					
年度绩效目标完成情况	目标序号	年度绩效目标		实际完成情况			
	1	推进党的政治建设、思想建设、组织建设、作风建设、纪律建设，持续提升机关党建水平。		坚持“第一议题”学习制度，协助办党组及时学习贯彻习近平总书记重要讲话、重要文章、重要指示批示精神45次，开展中心组集体学习研讨15次。坚决扛起巡视整改政治责任，围绕市委巡视反馈的问题，组织各级党组织制定208条整改措施，同标准、同要求一体推进意识形态、选人用人、机构编制、国家安全等专项巡视整改工作。扎实开展党纪学习教育，协助办党组先后6次召开党组会议，编印《警示教育通报》13期，持续深化整治形式主义为基层减负。深入开展“四强”党支部创建，评定本级“四强”党支部3个，1个党支部获评市级机关首批“四强”党支部。加强干部队伍建设，着力打造“1+N”系统培训体系。强化统战群团组织建设和，1个集体荣获“天津市五四红旗团支部”，4名同志分别荣获“天津市优秀团干部”“天津市优秀共青团员”和“天津市最美家庭”荣誉称号，4名女同志在2024年“点赞最美女性”主题活动中被评为“最美机关女性”。办机关党委2024年度工委直属党组织书记抓基层党建工作述职评议考核评价等次为“较好”；办主要负责同志2024年抓基层党建述职评议考核综合评价等次为“好”。			
	2	统筹全局性工作、起草重要文件、新闻宣传、政务公开、保密机要、提案办理、应急、值班、信访和公务接待工作等,保障机关行政事务运转和综合协调。		围绕中心，服务全局，加强信息报送和新闻宣传报道，细化措施加强保密管理，认真完成了应急、值班、信访、接待等相关工作，提案办理满意率100%。			
	3	深化政务服务改革，做好政务服务事项目录动态调整工作，出台关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”工作方案，在全市范围内推广证照联办，推动京津冀三地资质资格互认有关工作。		编制并公布2024年版行政许可事项目录和非许可类政务服务事项目录。落实国家工作部署，以市政府名义印发《天津市推动“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》。在全市范围内推广证照联办，6类19项事项实现“证照联办”。组织推动各部门进一步扩大京津冀资质资格互认范围，三地资质资格互认事项达到209项。			
	4	组织全市营商环境第三方评价工作，深入了解掌握营商环境建设情况，推动提升我市营商环境建设水平。		已按时出具1份2024年度综合评估报告和16个区分报告、4份季度分析报告以及2份调研报告，进一步掌握全市和各区营商环境建设情况，推动提升营商环境建设总体水平。			

	目标 序号	年度绩效目标	实际完成情况
年度 绩效 目标 完成 情况	5	推动市级政务服务事项集中办理，推进“一窗”综合受理改革，做好市级政务服务大厅日常管理；通过业务培训、绩效考核等方式指导各区做好联合审批、帮办代办；指导推动区政务服务大厅规范化运行，提高政务服务办事满意度。	按照“前台综合接件、中台业务支撑、后台受理审批、统一窗口出件”的模式，围绕高频事项，制定完善综窗咨询、接件、流转、出件和自助引导、帮办代办服务事项清单、流程、规范，建立健全部门与综窗协同服务机制，加强业务培训和中台支撑能力；设立为老服务、拥军服务、特殊群体服务绿色通道窗口，健全帮办代办服务机制；指导推动区政务服务大厅规范化运行，提高政务服务办事满意度。
	6	建立京津冀公共资源交易数据信息交换共享协同机制，上线“京津冀协同发展”专区，实现交易数据同步展示。梳理公共资源交易现行有效政策和便利化举措，形成京津冀交易政策清单，并逐步深化三地远程异地评标合作。	政府采购项目远程异地评审项目顺利开展。在“京津冀+雄安”公共资源交易平台网站同步上线“京津冀协同发展”专栏。向三省四地经营主体同步提供工程建设、政府采购、国有产权、农村产权等五大类交易信息查询服务，便利经营主体跨区域参与交易活动，有效提升三省四地公共资源交易领域政策统一性、规则一致性、执行协同性。
	7	按照国家部署要求，推动“高效办成一件事”场景建设，完成市一体化政务服务平台等信息系统安全保障和运行维护工作。	2024年，完成13个“高效办成一件事”重点场景建设，开展市“政务一网通”平台等5个信息系统网络安全等保测评，全办信息系统运行安全稳定，保障工作及时有效。
	8	保障市政务服务中心正常运转，为办事企业群众提供良好的办事环境。	有效履行工作职责，服务满意度较好，未发生重大安全事故，保障了市政务服务中心各项工作平稳运行，得到进驻部门和办事人员的认可。
	9	夯实话务员队伍建设，科学合理配置人员结构；加强员工业务培训的广度和深度，切实提升服务质量；做好企业群众反映问题的电话受理，提升人民群众满意度；提升信息系统智能化水平明显，系统数据分析能力优化，为决策部门提供有力有效数据。	依据业务需求与岗位标准，吸纳人才充实话务员队伍，优化人员岗位分配；通过制定培训方案，员工业务熟练度与问题解决能力大幅提升，服务质量显著改善；持续做好企业群众反映问题的电话受理工作，提升人民群众满意度；引入人工智能等技术，提升系统智能化水平，优化系统数据分析能力，为决策部门制定政策提供数据支持。
	10	完成政府采购、工程建设招投标交易服务工作，促进资源配置效益化，运作机制透明化。	2024年完成公共资源交易服务（含小额零星采购）累计5.4万个，维护软硬件系统，进行安全排查、修复漏洞，及时发放评审专家劳务报酬。
	偏差原因 分析及改 进措施		

年度指标完成情况	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
绩效目标1	产出指标	数量指标	党建活动及培训次数	≥30次	32次	1.5	1.5	
		质量指标	党建工作考评等次	合格及以上	较好	1.5	1.5	
		时效指标	开展党建暨全面从严治党检查工作及时性	=100%	100%	1.5	1.5	
		成本指标	党建工作成本	≤103.6万元	93.08万元	1.5	1.5	
	效益指标	社会效益指标	理论培训考核合格率	≥95%	100%	1.5	1.5	
	满意度指标	服务对象满意度	参训人员满意度	≥95%	100%	1.5	1.5	
绩效目标2	产出指标	数量指标	发布宣传稿件数量	≥100件	129件	1	1	
			市政府采编稿件数量	≥80件	80件	1	1	
		质量指标	提案按时办复率	≥95%	100%	2	2	
		时效指标	办件及时率	≥90%	100%	2	2	
		成本指标	机关行政事务运转和综合协调成本	≤30.84万元	25.11万元	2	2	
	效益指标	社会效益指标	主流媒体报道次数	≥20次	25次	1	1	
绩效目标3	产出指标	数量指标	涉及政务服务改革单位	=79个	79个	1	1	
		质量指标	年内改革工作完成率	=100%	100%	2	2	
		时效指标	评价完成时间	12月底	12月底	1	1	
		成本指标	进一步深化政务服务改革成本	≤3.5万元	2.25万元	2	2	因工作安排调整，差旅费及培训费有结余，下一步将加强预算编制及执行
	效益指标	社会效益指标	政务服务改革进一步深化	组织市级部门编制并公布2024年版政务服务事项目录。制定关于进一步优化政务服务提升行政效能推动“高效办成一件事”工作方案。在全市范围内推广证照联办，推出“证照联办”事项。推动京津冀三地资质资格互认事项达185项	组织市级部门编制并公布2024年版行政许可事项目录和非许可类政务服务事项目录。落实国家工作部署，以市政府名义印发《天津市推动“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》。在全市范围内推广证照联办，6类19项“事项实现“证照联办”。组织推动各部门进一步扩大京津冀资质资格互认范围，新增44项，三地资质资格互认事项达到209项	2	2	
	满意度指标	服务对象满意度	企业群众对政务服务事项信息满意度	≥90%	99%	1	1	

年度指标完成情况	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
绩效目标4	产出指标	数量指标	涉及第三方评价各级政府、各市级部门（单位）	≥61个	61个	1	1	
			形成各类型第三方评价报告	≥20份	23份	1	1	
		质量指标	调查问卷完整填答率	≥98%	100%	1	1	
		时效指标	2024年度营商环境第三方评价招标启动时限	2024年9月底完成招标	2024年8月	1	1	
			2023年度营商环境第三方评价完成时限	2024年12月底完成	2024年12月	1	1	
		成本指标	天津市营商环境第三方评价	≤70万元	55.985万元	2	2	
	效益指标	社会效益指标	优化我市营商环境	通过营商环境第三方评价查找问题，进一步提升我市营商环境水平	各区对第三方评价中查找到的问题认真自查整改，第四季度对各区整改情况进行核验，确保问题整改落实到位，进一步提升我市营商环境建设水平	1	1	
	满意度指标	服务对象满意度	服务对象满意度	≥95%	95.83%	1	1	
绩效目标5	产出指标	数量指标	市政务服务中心综合窗口培训次数	≥50次	61次	2	2	
			区级政务服务培训次数	≥60次	71次	2	2	
		质量指标	市政务服务中心综窗退件率	<5%	0.03%	1	0.9	指标设定稍高，以后将根据实际情况调整退件率指标
		时效指标	年度综窗服务完成时间	长期推动	2024年1月至12月所有工作日提供综窗服务	1	1	
		成本指标	市政务服务中心综合窗口外包服务费	≤627.8万元	622.64万元	1	1	
	效益指标	可持续影响指标	市政务服务中心企业群众办事便利化	变“跑多窗”为“一窗办”，解决企业群众办事排队等候	设置16个无差别接件综窗，减少企业群众办事排队等候	1	1	
	满意度指标	服务对象满意度	市政务服务中心综合窗口企业群众办事满意度	≥90%	100%	1	1	
绩效目标6	产出指标	数量指标	实现京津冀公共资源交易共享数据数量	≥9000条	51271条	2	2	一是24年新增农村产权类信息；二是财政局政府采购平台与公共资源交易平台进行对接，将政府采购领域的非集采目录的项目纳入了公共资源交易平台体系，致使数据数量激增
		质量指标	数据接口开发调试合格率	=100%	=100%	2	2	

年度指标完成情况	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
绩效目标6	产出指标	时效指标	系统故障修复时效	≤4个小时	4个小时	2	2	
		成本指标	公共资源交易服务管理成本	≤1.52万元	1.46万元	2	2	
	效益指标	社会效益指标	拓展公共服务功能及信息共享	加快形成统一开放、竞争有序的现代市场体系，推动政府职能转变，提高行政监管和公共服务水平	将碳排放交易、二类疫苗等交易纳入公共资源交易平台体系，对接投资项目在线监管、公共信用中心等平台，实现投资项目信息、信用信息归集与共享	1	1	
绩效目标7	产出指标	数量指标	支撑“高效一件事”场景建设数量	13个	13个	1	1	
			信息系统等保测评数量	5个	5个	1	1	
		质量指标	系统无故障运行率	≥99%	99%	1	1	
		时效指标	系统故障响应时间	≤2小时	2小时	1	1	
			系统故障平均修复时间	≤24小时	20.5小时	1	1	
		成本指标	信息系统等保测评和密码测评成本	≤114万元	114万元	1	1	
			信息系统安全保障和运行维护成本	≤431万元	401.15万元	1	1	
	效益指标	社会效益指标	行政许可事项网上可办率	≥95%	95%	1	1	
	满意度指标	服务对象满意度	政务服务好评率	≥95%	99%	1	1	
绩效目标8	产出指标	数量指标	餐饮服务人员	=35人	35人	0.7	0.7	
			能源托管及设备运维人员	≤25人	20人	0.7	0.7	
			物业服务人员	=93人	93人	0.7	0.7	
		质量指标	维修项目验收合格率	=100%	100%	0.7	0.7	
			车辆安全运行率	≥98%	99.77%	0.7	0.7	
			能源正常供应率	=100%	100%	0.7	0.7	
		时效指标	运行保障时间	1月至12月	1月至12月	0.8	0.8	
		成本指标	物业服务费	≤534万元	528.29万元	0.8	0.8	
			能源托管费	≤581.2万元	580.97万元	0.8	0.8	
			餐饮服务费	≤231万元	224.28万元	0.8	0.8	

年度指标完成情况	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
绩效目标8	效益指标	社会效益指标	能源节约率	≥10%	34.58%	0.8	0.7	根据《关于开展公共机构能源费用托管型合同能源管理项目试点工作的通知》要求，试点单位托管后节能率不少于10%；并且签订合同中约定托管期内年节能率不少于10%，故设定此评价指标为“能源节约率≥10%”。在以后的指标设定时，将结合能源托管运行两年以来的情况，对绩效指标作出调整，增强绩效评价指标设定的精准性
	满意度指标	服务对象满意度	工作人员满意度	>90%	92.81%	0.8	0.8	
绩效目标9	产出指标	数量指标	话务员聘用人数	≤969人	927人	0.6	0.6	
			替代计算机终端数	=590点位	600点位	0.6	0.5	额外储备十台设备作为应急备用资源，用于有效应对突发状况。后续工作将强化终端设备的精细化管理，确保设备运行安全稳定
			开展话务员培训人次	≥50000人次	59997人次	0.6	0.6	
		质量指标	中继线开通率	=100%	100%	0.6	0.6	
			系统正常运行率	≥99%	99%	0.6	0.6	
			坐席电话接通率	≥90%	96.57%	1	1	
		时效指标	故障修复响应时效	≤5小时	4小时	0.6	0.6	
			平台受理时限	全年24小时运行（受理）	全年受理	1	1	
		成本指标	话务系统云服务项目建设成本	≤200万元	199.6万元	0.6	0.6	
			专线运行成本	≤2747.7万元	2956.9万元	0.6	0.6	政策性安置转隶人员，追加相关经费
			聘用话务员成本	≤9488.9万元	9766.5万元	0.6	0.6	在编制数内招录新员工，动态调整追加人员经费
	效益指标	社会效益指标	营商环境相关问题受理数量	≥80000个	80200个	0.6	0.6	
	满意度指标	服务对象满意度	群众对坐席满意率	≥94%	98.82%	1	1	
绩效目标10	产出指标	数量指标	政府采购电子卖场商品品目	≥350个	364个	1	1	
		质量指标	工程建设项目交易成功率	≥95%	97.93%	1	1	
		时效指标	受理服务完成时限	不超过各项业务办理时限	受理主体信息注册核验工作，均在1个工作日内完成。	1	1	

年度指标完成情况	一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成值	分值	得分	偏差原因分析及改进措施
绩效目标10	产出指标	成本指标	公共资源交易运行成本	≤5456.9万元	5049.57万元	1	1	
			公共资源交易服务保障项目成本	≤539.3万元	498.47万元	1	1	
	效益指标	经济效益指标	落实政府采购政策功能	通过宣传并完善招标文件评分因素等内容，扶持中小企业发展，引导供应商增强节能环保意识，发挥政府采购政策功能作用	针对中小企业、绿色建材供应商等经营主体，多渠道开展网络推送、扶持政策宣讲、服务措施交流、现场讲解答疑等专题宣传培训，面对面服务企业。通过为中小企业培训和开展问卷调查，加大政策宣传力度，提升企业核心竞争力，并重新审查支持小微企业政策落实情况，减少企业投标需提供的材料，打分因素中有针对性地设置政策功能因素，引导企业提升绿色环保意识	3	3	
	满意度指标	服务对象满意度	市场主体满意度	≥95%	99.84%	1	1	
	总 分					100	99.5	
整体支出绩效自评结论			本次自评等级为优。我部门较好完成了2024年初设定的绩效目标，但部分指标值设定的精准性有待提高，后续我们将通过加强培训指导等方式，切实提高绩效目标编制水平，促进预算管理效能提升。					