天心区部门整体支出绩效自评报告

一、部门、单位基本情况

1、机构设置

(1)部门设置。本部门由 1个行政单位及1个二级机构组成。区行政审批局设4个内设机构：办公室、政策法规科（政务公开科）、审批服务管理科、效能监督科及所属副科级公益一类事业单位：长沙市天心区政务服务中心。

(2)人员情况。本部门编制数18人,在职人数12人,其中:在岗人数12人；政府雇员0人；专业技术人员0人；编外长期聘用人员17人；离退休人数2人,其中离休人员0人,退休人员2人。

2、职能职责及重点工作

（1）贯彻落实中央、省、市、区有关行政审批服务方面的方针政策和法律法规；拟订全区行政审批规范性文件和相关政策，并组织实施。

（2）负责全区地方性行政审批政策的综合研究；制定全区行政审批服务发展规划，建立和完善行政审批服务相应工作机制。

（3）负责行政审批服务工作的规范和管理；负责全区政务服务大厅的管理和标准化建设；负责区本级行政审批服务事项进驻政务服务大厅的审核和调整工作。

（4）负责协调推进全区行政审批效能工作，牵头推进全区“放管服”改革工作；负责对行政审批、政务服务进行监管、检查、考核、督办；负责全区行政审批、政务服务流程再造和环节优化的指导、审定工作。

（5）负责牵头统筹推进、监督、协调全区“互联网+政务服务”，会同区数据资源行政主管部门推进全区行政审批、政务服务体系信息化建设。

（6）负责推进、指导、协调、监督全区政务公开（政府信息公开、办事公开）和政务服务体系建设；承办区本级人民政府信息依申请公开工作。

（7）负责全区“12345”市民服务热线的统筹规划、建设、管理与考核工作。

（8）根据省人民政府授权，依法相对集中行使区人民政府相关部门的行政许可权。

二、一般公共预算支出情况

（一）基本支出情况

2020年一般公共预算财政拨款基本支出：2020年支出543.02万元，其中，人员经费514.98万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、社会保障缴费、其他工资福利支出、离休费、退休费、抚恤金、奖励金、住房公积金、其他对个人和家庭的补助支出；公用经费28.04万元，主要包括：办公费、印刷费、邮电费、差旅费、维修（护）费、会议费、培训费、公务接待费、劳务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出。

（二）项目支出情况

2020年我局专项经费共一个，为行政审批改革经费，该项目预算20万，实际支出13.08万。企业群众申请邮寄9857次，实际免费寄出9857件，完成率100%。根据财政相关管理规定，制定了专项资金管理办法。专项资金的使用和管理坚持“公开、公平、公正”的原则，严格专项资金审核制度和程序，每月根据邮费发票及账单明细认真核对。

2020年业务工作项目经费年初预算4个，主要为政务大厅工作经费76.5万元；行政审批事项改革工作经费及政府信息公开工作经费31万元；区“12345”热线办公经费15万元；党建经费1.82万元。

三、部门整体支出绩效情况

（一）绩效目标设置情况

1、做好疫情防控工作，阻断疫情传播，保障全体工作人员和办事群众的身体健康和生命安全。

2、开展政务服务中心月效能考评，从办事效率、群众投诉等十二个方面进行综合考评。

3、提升区政务大厅的和群众办事满意度，组织大厅工作人员参加服务礼仪及业务培训，提升窗口业务能力和服务水平；开展帮代办服务，增加大厅配套设施及便民服务设施，满足群众办事需求。

4、通过电话和“12345”专网及时办理市级平台交办的工单，按照规定时限答复、回复、交办、催办市民诉求，热线满意率不低于95%。

5、推进主动公开，优化依申请公开服务，确保全区政府信息公开工作依法、有序、及时、全面开展。

（二）绩效目标完成情况

1、稳步推进政务公开全覆盖，保障群众依法获取政府信息权利。编制《天心区人民政府信息公开指南》，制定《天心区人民政府门户网站“政府信息公开”平台内容保障责任分解表》；在区级政务服务大厅、街道便民服务中心高标准建设基层政务公开专区，设置信息公示栏、信息查阅区、资料展示区、办事指南资料架，配备电子触摸显示屏；2020年，共受理政府信息依申请公开89件，均依法依规答复。信息公开举报数量、信息公开复议数量、信息公开诉讼数量均为零。

2、扎实做好“12345”效能监督，切实提高群众满意度。2020年全年，签收市政务热线派发工单51034件，接收工单43761件，办理工单42910件，回访工单41739件，市长信箱908件，区长信箱406件，政协微建议9个，人民网留言13个，省人民网留言交办31个，好差评18个，联动警情67个。签收率、办结率均为100%，年度平均满意度为97.86%。及时、准确督促区直部门在“一网通办”平台办件，确保无超时办件现象，全年电子监察无红黄牌。

3、纵深推进“放管服”改革，实现跨地域业务办理。承接市级下放的第二批“一件事一次办”审批权限35项，出台《长沙市天心区政务服务事项动态管理办法》，规范审批事项；，提高群众办事便捷度；完成涉区级权限197件“跨域通办”事项的实施清单，在政务大厅设置“一件事一次办”综合窗和“跨域通办”专窗，构建“互联网+窗口”服务模式，实现办事群众异地办事；开通“我的长沙”微信小程序，实现老年人优待证网上全流程办理；推出企业注册登记“立等可取”，采取免费邮政快递、视频会议线上评估评审等方式，减少群众跑腿次数，率先全省。

4、优化政务服务建设，打造便民服务大厅。推进“三集中三到位”改革，政务大厅一楼进驻区人社和医保窗口，二楼完成市场准入类、工程建设类、社会民生类（个人和法人）、“一件事一次办”（含跨域通办）综合窗口设置，实现政务服务集约化；完善便民服务区，添置休息座椅沙发，提供自助查阅电脑十二台、自助打印复印三台等便民服务，提供审批结果免费邮寄、公安免费刻章服务；建成24小时自助服务厅，配置10台自助办事终端设备，设立5G体验区，全天候自助查询依申请类政务服务事项624项，自助办理社会保障、交通处罚、水电气、税务等高频服务事务117项；设立复工复产专窗，助力惠企政策兑现便捷化。针对疫情防控物资经营企业，开通绿色审批通道，受理事项涵盖省、市、区政策56项，全年统筹相关职能部门累计为395家企业提供政策兑现服务，兑现复工复产政策事项6720件，减免企业税款6.8亿元，拨付企业各类奖补支持5311万元。

5、全年度工作落实掷地有声，单位取得较好成效。在“大干一百天，实现双过半”大竞赛活动中获评优秀单位；在提案办理工作中1名同志获评优秀个人；3月份，荣获湖南省文明窗口单位称号；“一件事一次办”改革工作被湖南新闻联播、学习强国、人民网、潇湘晨报、长沙晚报等省市级主流媒体正面报道26次，两条改革经验被收录到《长沙改革交流（2020年第20期）》。

四、存在的主要问题及下一步改进措施

我单位为全面推进绩效管理工作，以绩效目标为导向，强化支出责任，逐步规范财政预算项目资金的绩效目标管理，取得了一定成效，但还存在以下问题需要改进。

由于政务大厅扩容改造建设属于逐步推进的工程，存在一定的阶段性，部分采购和改造无法按照原本预期准时完成，如家具采购后室建设等，需求存在动态调整，按照不同时间进驻部门的不同对家具和办公场地的需求会有所调整，出现滞后性，导致费用支出延期跨年度。

我单位将进一步健全单位财务管理制度，严格资金管理，按规定的用途和计划使用资金。对照编制部门预算时设定的绩效目标，加强对项目实施过程中绩效目标实现情况的监督和控制，及时掌握项目实施进展、资金支出进度及绩效目标完成情况，分析项目运行过程中存在的问题并采取纠正措施。

五、绩效自评结果拟应用和公开情况

绩效自评结果在单位内部公开

六、其他需要说明的情况

 无