

# 2021 年度南京市政务服务管理办公室 整体预算绩效自我评价报告

## 一、部门概况

### （一）部门基本情况

#### 1、主要职能

根据《南京市政务服务管理办公室职能配置、内设机构和人员编制规定的通知》（宁委办发〔2019〕58号）的规定，市政务办是市政府工作部门，为正局级，挂市行政审批局牌子。负责贯彻落实中央关于政务服务工作的方针政策和省委、市委的决策部署，主要职责是：

（1）贯彻落实中央、省、市有关行政审批服务、公共资源交易、政务服务热线等方面的方针政策、法律法规和决策部署，起草政务服务地方性法规、规章草案，拟定政务服务发展战略、发展规划和年度计划，建立和完善相关工作机制。

（2）负责全市政务服务综合管理。负责市区两级高频政务公共服务事项清单动态管理。会同相关部门做好对区（园区）行政审批局的业务指导、监督考核工作。协调、指导和监督市级部门按规定设立的政务服务窗口的规范化建设。

（3）负责全市“放管服”改革工作的统筹协调和组织实施。承担市政府推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室、市行政审批制度改革联席会议办公室的日常工作。协同推进审批

服务便民化相关工作。组织、协调、督办全市重点项目代办服务工作。

（4）组织市级行政审批服务事项集中受理办理。负责综合协调、监督管理和指导服务进驻市政务服务大厅的市级各部门行政审批事项和公共服务事项的集中办理，并负责办理情况的督查、督办和统计工作。

（5）负责全市“互联网+政务服务”工作，推进政务服务“一网、一门、一次”改革，统筹推进全市网上政务服务能力建设。落实全省政务服务平台一体化建设要求，推进三级政务服务事项网上办理，推进五级政务服务体系建设。

（6）负责全市政务数据归集应用，建设支撑政务服务的数据共享平台。

（7）负责全市公共资源交易管理监督工作，推进公共资源交易改革。承担市公共资源交易管理委员会日常工作，制定和实施公共资源交易规范性制度。

（8）负责市“12345”政务热线的管理、协调、督办和绩效考评等工作。负责“政风热线”相关工作。

（9）完成市委、市政府交办的其他任务。

（10）职能转变。按照市委、市政府部署要求，做好市级部门的有关行政许可、审批服务协调推进、政务数据归集应用等职责的整合工作，促进线上线下高度融合，提升审批服务水平，为打造最优营商环境提供良好的政务服务环境。

## 2、部门机构设置情况

根据部门职责分工，本部门内设机构包括：综合处，规划与宣传处，行政审批制度改革处，审批服务管理处，公共资源交易管理处，政务热线管理处，监督考核处，信息技术处，机关党委（人事处）。本部门下属单位包括：南京市公共资源交易中心（以下简称市交易中心）、南京市 12345 政务热线服务中心（以下简称市政务热线中心）、南京市投资建设代办服务中心（以下简称市代办中心）。市交易中心、市政务热线中心及市代办中心是全额拨款事业单位。

## 3、人员及资产情况

截止到 2021 年 12 月底，市政务办机关编制数 49 人，实有在职 50 人，离退休 3 人，辅助人员 35 人，合计 88 人。总资产 7611.55 万元，其中流动资产 4218.41 万元，固定资产 1009.94 万元，无形资产 2383.2 万元。

### （二）部门收支情况

市政务办机关 2021 年年初收入预算数 5180.42 万元（其中一半公共预算拨款收入 3629.42 万元、财政专户管理资金收入 1551 万元），支出预算数 5180.42 万元（其中基本支出 2321.53 万元、项目支出 2858.89 万元）。调整后本年收入数 6210.64 万元（其中一般公共预算财政拨款收入 4546.59 万元、政府性基金预算财政拨款收入 239.7 万元、附属单位上缴收入 1050.05 万元、其他收入 374.3 万元），年初结转和结余 1837.49 万元，本年支

出数 7414.91 万元(其中基本支出 3027.99 万元、项目支出 4386.92 万元)，年末结转和结余 633.22 万元。2021 年全年预算执行率 83.04%。

### (三) 部门绩效目标

#### 1、中长期规划:

(1) 持续推进深度“一网通办”。打通数据壁垒，提升数据共享能力，通过数据汇集及信息化建设，加快各部门业务系统与政务服务网互联互通，提升政务数据共享水平，增强政务数据对社会治理及政府决策的支撑能力。深度优化整合事项办理时涉及的材料、流程等要素，推动高频服务事项流程再造，形成情景化办事标准，并在信息系统操作层面进行固化，实现极简审批。

(2) 推行跨区域政务服务事项就近办理。以同一事项全市无差别受理为目标，不断拓展“一城通办”事项范围。并在“一城通办”基础上，采取线上“一地认证、全网通办”，线下“收受分离、异地可办”的模式，积极融入“长三角”政务服务一体化平台建设，按照国家最新部署，加快“省内联办、跨省通办”步伐，全面提升跨区域跨层级跨部门办理水平。

(3) 加快线上线下融合深度。在大力推进线上“一网通办”的同时，持续推进市、区、街道、社区四级综合性实体政务大厅建设，推进更多政务服务向街道、社区延伸下沉。加快各级实体政务服务大厅窗口整合，确保网上办事大厅与实体大厅、线上与

线下政务服务同标准办理，衔接有序。建设统一的管理平台和服务标准，线上线下统一管理考核，实现无缝对接、无差别服务。

## 2、年度绩效目标:

（1）深入推进政务服务“宁满意”工程，以“一件事一次办”为主攻方向，为企业和群众当好“店小二”，打造一批改革亮点，提升“宁满意”品牌影响力。

（2）结合国务院关于政务类热线整合融合的部署要求，建立健全每月联席研判制度，切实解决好企业群众合理诉求。

（3）制定我市2021年“放管服”改革重点任务分工方案，实现企业社保、公积金账户全程“不见面”开户，充分发挥“一企来”热线功能，不断提高在线答复率，推动惠企政策“免申即享”。

（4）优化并联审批平台，实现工程建设审批事项全覆盖。深化公共资源“不见面”交易，逐步实现市场主体“零提供”。建立公共资源交易联席会议制度，形成监管合力，规范交易市场秩序。

（5）进一步强化政务服务数据支撑，会同相关部门建立政务数据供需对接机制，推动建设政务数据资源中心。进一步推进12345政务热线智能化建设，改造12345应答系统的人工智能，提高办事效率和服务能力。

（6）制定重大项目代办服务清单，选取几个不同领域和类型的典型案例，提供从注册到开工的全程代办服务。建设重大项目审批全周期监管平台，完善协调推进和会商联办机制。

（7）强化“好差评”效用，加强对评价数据的跟踪分析。健全深化“好差评”评价、反馈、整改、监督、提升全流程闭环工作机制。

（8）以中组部公务员绩效管理试点工作为契机，坚持实干、实在、实绩的选人用人导向，努力打造政治强、专业精、结构优、活力足的高素质干部队伍。

## 二、评价结论

围绕市政务办整体绩效框架体系开展自我评价，从部门决策、部门管理、部门履职、履职绩效、可持续发展能力 5 个方面开展评价，总分 100 分，自评得分 98 分，具体情况如下：

### （一）部门决策（总分 15 分，自评价得分 14 分）

决策机制：严格按照《关于加强“三重一大”事项决策和监管的意见》（宁政服党组〔2016〕7 号）、《市政务办党组工作规则》（宁政服党组〔2018〕12 号），坚持民主集中制，凡属“三重一大事项”及党组职责范围内的事项均由办党组集中审议，按照少数服从多数原则，由党组成员集体讨论决定。

部门预算编制：根据《市政务办预算管理办法》，按照先保证基本支出，后安排项目支出的顺序，统筹安排各项支出预算。根据市财政局要求，预算编制实行“二上二下”的编制程序。

（二）部门管理（总分 20 分，自评价得分 18.5 分）

预算执行：市政务办机关 2021 年收入数 6210.64 万元（其中一般公共预算财政拨款收入 4546.59 万元、政府性基金预算财政拨款收入 239.7 万元、附属单位上缴收入 1050.05 万元、其他收入 374.3 万元），年初结转和结余 1837.49 万元，本年支出数 7414.91 万元（其中基本支出 3027.99 万元、项目支出 4386.92 万元），年末结转和结余 633.22 万元。2021 年全年预算执行率 83.04%。

收支管理：市政务办部门 2021 年收入数 20375.24 万元（其中一般公共预算财政拨款收入 9826.45 万元、政府性基金预算财政拨款收入 239.7 万元、事业收入 2684.48 万元、经营收入 6194.76 万元、附属单位上缴收入 1050.05 万元、其他收入 379.8 万元），年初结转和结余 2565.48 万元，本年支出数为 22302.69 万元（其中基本支出 9336.77 万元、项目支出 6771.16 万元、经营支出 6194.76 万元），年末结转和结余 638.03 万元。与上年度决算对比收入数减少 47.93 万元，支出数增加 3120.88 万元。

资产管理：严格按照市财政资产管理有关规定及《南京市政务办固定资产管理办法》，做好单位固定资产配置标准、使用管理、处置管理、资产清查等各项工作。

政府采购管理：严格按照市财政政府采购有关规定和《南京市政务办政府采购管理办法》，抓好政府采购预算编制、采购实施等各项工作。

内部控制管理：严格按照单位内部控制各项管理制度，做好预算、收支、资产、政府采购、合同管理等各项工作，同时指导各直属单位开展内控管理各项工作。

预算绩效管理：按照市财政预算绩效管理有关要求，编制2020年部门整体绩效评价报告和2022年部门预算绩效目标，并在规定的时间在“双平台”进行公开。项目支出预算采用按需申报办法编制，项目支出预算申报符合财政资金支持的方向和范围，符合本单位事业发展规划；属于本单位行政工作和事业发展需要安排的项目；有明确的项目目标、组织实施计划和科学合理的项目预算，重要项目需经过充分的研究和论证。以季度为单位统计分析项目预算执行情况，督查责任处室合理及时列支有关经费，并将执行情况报办领导审阅。

（三）部门履职（总分40分，自评价得分40分）和履职绩效（总分20分，自评价得分20分）。

（四）可持续发展能力（总分5分，自评价得分5分）

1、信息化建设情况：办公流程、业务开展均能通过南京市一体化政务服务平台实现办理。同时结合部门职能，推进电子印章、“互联网+监管”、“宁满意”工程、宁企通平台等业务信息化系统建设。

2、部门创新情况：今年以来，市政务办以党史学习教育为引领，持续打造“宁满意”政务服务品牌，深化运用“先解决问题再说”工作机制，全市政务服务能力进一步提升。南京市网上



政务服务能力连续三年位列全国 32 个重点城市第二，我市公共资源交易领域“招标投标”和“政府采购”两项指标评价得分均位列全省第一，成为营商环境“全国标杆”；南京市“一件事一次办”改革被国务院作为优化营商环境 15 个典型案例之一在全国推广；12345 政务热线服务中心在不等不靠的情况下，先行归并了 9 条热线，积极打造外语专席，提高热线国际化水平；市代办中心工程建设项目审批制度改革工作被市政府表彰为 2020 年重点工作突出贡献集体；“我为群众办实事”实践活动开展以来，我办先后共有 9 个事项入选全市向社会公布实项目，其中“打造一刻钟政务服务圈”被推荐为省级重点实项目，南京市仅有两个。

（五）加分项：2021 年度市政务办在市级部门绩效考核中位列第二等次，加 0.5 分。

### 三、部门履职成效

#### （一）稳步推动我市“放管服”改革向纵深发展

一是高起点谋划。印发全市深化“放管服”改革工作要点，组织召开“放管服”改革工作推进会，围绕“放、管、服、保”四个方面纵深推进全市“放管服”改革。研究推进市级行政权力事项精准赋权，起草《市政府关于取消、承接和下放一批行政权力事项的决定》，梳理市级拟下放区级行政权力事项 33 项。清理行政审批中介服务事项，涉及 13 个市级部门、52 项行政审批中介服务事项。扎实推进“六稳”“六保”工作落细落实，印发责任清单。二是高质量落实。深化“一件事”改革。印发南京市人才服务“一件

事”改革实施方案和南京市新生儿出生“一件事”改革实施方案。推动市委宣传部开设电影院行政审批服务“一件事”改革工作。推动南京都市圈政务服务区域通办，牵头签订战略合作协议，61项事项实现都市圈通办，在江苏政务服务网南京旗舰店开辟“跨省通办”“南京都市圈通办”专栏。探索“证照分离”改革，按照直接取消审批、审批改为备案、实行告知承诺、优化审批服务等四种方式实施改革。**三是高标准督查。**按照市领导要求，对全市“放管服”改革开展“一月一督查”活动主动监督，持续深入排查并破除制约企业群众办事创业的痛点堵点，努力建设人民满意的服务型政府。印发南京市政务服务监督员工作制度，调动发挥第三方监督力量，在全市范围内聘请50名人大代表、政协委员政务服务监督员。

## （二）大力开展惠企政策直达和减证便民工作

**一是围绕工作中心，推进惠企政策直达。**将建立惠企政策直达工作平台作为全年工作的“牛鼻子”牢牢抓在手里。会同市财政局制定《南京市建设惠企政策直达平台工作方案》，明确惠企政策直达工作三年目标。结合方案中的工作内容和要求，启动开展工作试点，组建工作专班。确立联席会议制度，进一步加强惠企政策直达工作的组织领导。收集梳理市区两级惠企政策清单，开展政策事项化转换。截止2021年底，“宁企通”惠企综合服务平台已上线试运行，汇聚各类信息数据150万条，市区两级上线政策144条。**二是积极回应群众期盼，大力推进减证便民。**制定印

发《深化“办事减负 减证便民”工作实施方案》，广泛动员部署。开展全市“办事减负 减证便民”工作部署培训，在各部门的支持下，2021年7月23号已公布我市第一批“办事减材料”事项目录清单，涉及11个部门47个事项，减少了81个要件材料。11月5日公布我市第二批“办事减材料”事项目录清单，涉及9个部门20个事项，减少了33个要件材料，予以公布并接受社会监督。将减证便民工作纳入日常监督考核和年度“放管服”考核，倒逼此项工作取得实效。三是**瞄准全国标杆，牵头营商环境政务服务指标提升和宁满意政策评估**。对标找差形成营商环境评价任务清单和问题清单，确定赶超目标，积极备战。配合市政府研究室和市委党校制定“宁满意”评估方案、评估指标体系设计、调查问卷内容设计。协助组织召开宁满意工作座谈会，高质量完成“宁满意”政策评估自评报告。不断夯实政务服务事项基础。落实全省“四级N同”事项标准化要求，确保我市办事指南的完整度准确度双100%。围绕全国一体化政务服务能力评估及营商环境评价工作，推动事项相关指标的稳步提升。

### （三）全方位提升政务服务系统融合

一是**建设服务和保障体系**。构建政务服务公共支撑保障、政务服务数据共享服务、移动政务服务、政务服务标准规范、一体化平台安全保障等服务和保障体系，有力支撑实现“一网通办”，提升市政务服务平台作为全市一体化政务服务平台枢纽能力。依托省、市一体化在线政务服务平台、电子证照系统，推动电子证

照数据在电子证照库的 100%归集、集中管理和统一服务，实现电子证照与实体证照同步制发。已制作 49 个市级单位证照模板 257 张，可共享证照种类达 64 种，通过办件并生成符合国家标准电子证照 368462 张；市级 30 家部门共制作 296 枚印章并上传省电子验章平台，市各部门通过市一体化政务服务平台统一电子印章系统对电子材料进行盖章 782192 次。居住证、结婚证、居民身份证等，覆盖群众与企业日常生产生活所需常用证照均已能共享使用，住房公积金贷款、道路运输经营许可证办理等场景实现了结婚证、房产证、营业执照等电子证照的共享调用。以江苏政务服务 APP 为载体，积极整合全市政务服务、公共服务、便民服务资源向移动端集成，推动了“智慧公证”“南京公安”和“健康南京”三项集合型应用在江苏政务服务 APP 上线，实现了在线公证、尊老金在线申请、机动车服务、出入境、户政、健康查询等 17 个类别的便民服务高频事项“全程网办”。**二是对标重点城市，牵头网上政务服务能力评估。**坚持对标找差，认真研究上一年度评估报告，逐项分析评估指标各城市得分情况，对标深圳、广州、杭州政务服务现状，动态监测先进城市网上政务服务能力，明确工作重点，细化分解、强化培训、定期通报、督促整改，对于问题较多的部门采取现场会办的方式，集中指导整改，协同联动，做好迎评准备。**三是强化网络赋能，“互联网+监管”亮点突出。**坚持放管结合，依托市“互联网+监管”平台逐步建立常态化监管数据归集共享机制。在栖霞区开展试点，以“综合执

法”和“批管同步”改革为基础，构建区“互联网+监管”系统，建立审批、监管数据推送反馈制度，形成跨部门、跨层级综合监管机制，监管数据中心共计上报巡查案件 41 万余条，日均 1000 余条。建立跨部门综合监管运行机制，推进监管行为协同、违法线索互联、监管标准互融、处理结果互认，应急领域“181”信息化平台，实时汇集 20 余家安委会成员单位和 1.6 万家重点企业监管数据，有力提升监管智能化、规范化、协同化水平。

#### （四）切实提升基层政务服务水平

**一是建设一刻钟政务服务圈，系统规范推进基层服务基础运行。**开展“政银合作”试点，在南京建行网点上线 60 个政务服务事项和应用。全市实现 144 个 24 小时自助办理点对外服务，610 台各类自助设备投入使用，14 个部门 101 个事项实现在一台综合自助设备自助办理。**二是以规范化建设为重点，促进全市政务服务水平整体提升。**11 项高频热点业务与马鞍山市跨省自助通办。制定全市政务服务系统窗口服务规范。加强各级中心建设交流，每月召开全市政务服务中心建设现场会。研发建设实用、权威、精准的政务服务地图。推进分中心一体化管理，取消交通四个现场办理点，实现普货车辆自动年审、免申即享，推进车购税全部业务下沉、通办、就近办。**三是以监督考评为抓手，多渠道推动服务效能提升。**完善考评机制，优化考评效能，切实发挥考评对一件事改革、减证便民、事项四端融合办理等重点工作的推动作用。对好差评系统功能进行升级，强化差评处置，推动公安

民意 110、人社补贴类业务、不动产登记不涉税业务等纳入全市“好差评”库，强化以评促改促优。

#### （五）持续深化公共资源交易平台整合共享

**一是制度规则建立健全。**建立市公共资源交易联席会议制度，充分发挥市公管委作用，强调协同协作，凝聚各部门力量。制定公共资源交易监管权力和责任清单，进一步厘清各部门职责边界，确定各部门权责内容，提升监管效能。加强评标专家异常评审行为管理，进一步提升对异常评审行为的协同管理水平。进一步完善交易管理联动机制，为加强监管、防范风险提供支撑，提升我市公共资源交易监管水平。出台招标投标负面清单便于各类主体对照遵守、监管部门高效监管。**二是项目保障有力有序。**完成宁句城际轨道、栖霞区红枫片区保障性住房等重点项目 150 个，完成铁路项目 194 宗、271.93 亿元。坚持常态防控与应急处置相结合，疫情期间交易活动不停摆、交易服务不断档。今年 1-10 月，完成各类公共资源交易项目 5004 宗，交易额 3886.32 亿元。**三是积极参与跨域交易。**为国家发改委代拟《关于推动长三角区域公共资源交易一体化发展指导意见（征求意见稿）》，获充分肯定。支援西藏自治区建成公共资源交易平台。**四是持续优化营商环境。**形成《工程建设项目“不见面”开标工作规范》，规范各类市场主体参与开标活动行为，制定《国有企业增资业务细则》《国有资产转让业务细则》，进一步规范产权交易行为。形成政府采购证照清单，维护公平竞争市场秩序。扩大“零提供”

覆盖面，对接全国公共资源交易平台等 5 个平台，实现营业执照等 7 项证照材料实时获取。在省内率先推行政府采购信用承诺制，供应商以承诺函或声明函替代所有的资格证明材料，为企业减负。发挥惠企政策导向作用，推进政府采购意向、采购合同公开，提高采购活动透明度。**五是智慧交易实现新突破。**开通运行“阳光四季”一体化智慧云平台，推动公共资源交易数字化、智能化，国家发改委法规司和省政务办主要领导参加开通仪式并予以肯定。“晶项链”服务平台完成房建市政类项目公开招标试点项目全流程贯通。“阳光指数”课题研究工作顺利完成市社科基金结项。《公共资源交易项目信息和市场主体信息零提供》入选全国招标投标领域 30 项创新成果，《打造“阳光四季”一体化智慧云平台》入选全国公共资源交易平台整合共享改革示范案例。**六是“不见面交易”扩面提质。**发布《南京市公共资源“不见面交易”事项清单 2.0》；升级“e 路阳光”政府采购交易系统，交通、地铁施工等 5 个专业实现全流程电子化交易；上线“南京智能开标大厅”4.0，地铁施工、交通项目加入不见面开标行列；在产权项目中试点国有资产转让采用网络拍卖方式处置；电子档案管理系统试运行。“不见面交易”被列入全市优化营商环境 100 条，《公共资源“不见面”交易铸成营商环境标杆城市》入选南京市深化“放管服”改革推动高质量发展优秀案例。

#### （六）不断擦亮 12345 政务服务“总客服”品牌

一是深化“先解决问题再说”机制。坚持“到问题现场解决问

题”，推动江北新区、各区建立相应工作机制，着力解决基层办理疑难复杂诉求压力。坚持部门领导带班接听热线制度，强化在线答复能力建设，推动反映突出问题解决、促进有效化解问题举措制度化。

**二是疫情防控担使命。**禄口机场暴发疫情期间，面对激增数倍的疫情话务量，热线启动一级应急预案，组建江苏电信话务外援团队，扩充 600 个座席，新增“疫情诉求专席”“远程异地云座席”“心理咨询专席”，落实疫情信息联动、疫情工单处置专班，疫情日报、专报、机器人智能客服四项举措，推进疫情诉求受办理提质增效。

**三是热线归并求实效。**围绕“一个号码提供全天候服务，使政务服务便民热线接得更快、分得更准、办得更实”目标，高起点谋划我市热线归并方案，2021 年 11 月 2 日，市政府常务会议审议通过《南京市进一步优化政务服务便民热线工作方案》（宁政办发〔2021〕57 号），11 月 10 日，方案正式对外发布。12 月 1 日起，我市 27 条政务服务便民热线按照整体并入、双号并行、设分中心形式全部实现归并优化，提供“7×24 小时”全天候人工服务，让企业和群众找政府“一号响应”，进一步增强人民群众的获得感、幸福感、安全感。

**四是利企惠企专业化。**深化“一企来”企业服务，不断加强“专席、专库、专员、一平台”建设，共受理企业诉求 76812 件。在全国政务热线服务质量评估中，获得“服务企业优秀单位”称号。2021 年，12345 热线服务量达 359.18 万个，同比上升 37.01%，其中电话渠道 251.87 万个，同比上升 24.21%；多渠道服务总量约 107.31 万件，同比



上升 80.72%。热线中心先后获得“全市抗击新冠肺炎疫情先进集体”、“南京市先进基层党组织”“南京市五四红旗团（总）支部”、“2019-2020 年‘法治南京’建设示范单位”称号。

#### （七）积极打造全国领先的帮代办服务平台

**一是代办服务体系更加完善，服务能力不断提高。**全市“二级机构，三级服务”代办体系更加完善，制定出台《全市重大项目代办服务工作实施方案》，建立《全市重大投资建设项目审批服务协调会议制度》，新版《全市代办服务工作考评细则》投入使用。截至目前，全市各级代办中心累计服务项目 17000 余项，提供代办服务 2000 余次，开展 34 个重大项目全周期代办服务试点工作。**二是代办服务方式更加高效，服务成效不断提升。**推行“数字代办”，运用信息化技术强化代办服务管理，实现全市代办服务日志管理、代办考核、数据统计全程数字化。推行“接力代办”，实现代办项目在市、区（园区）、街不同层级间的无缝衔接。推行“全程代办”，聚焦市级重大项目服务，制定重大项目代办服务清单，开展重大项目全周期代办服务试点。**三是深化工程审批制度改革，系统平台不断升级。**建成工程建设项目审批管理系统 3.0 版，实现我市工程建设项目审批全过程“一站式”网上办理。建成工程建设项目审批“全周期监管平台”，实现工程建设项目全过程、可视化效能监管。截止目前，平台内运行项目 10800 余项，各类办件共计 23300 余件，有效保障我市工程建设项目审批制度改革各项措施落地实施，平台得到住建部第三方评估组的

好评。四是中介服务平台全面推广，选取方式不断丰富。全面优化升级全市网上“中介超市”服务平台，实现中介服务“一网展示、自主发布、竞争择优”，开展“中介超市”服务比选规则课题研究，2021年平台入选省住建厅全省工程审批制度改革重点研究任务和推广平台。2021年平台上线中介服务事项20余项，入驻中介服务机构600余家，270个项目通过平台完成中介机构选取。

#### （八）着力加强政务服务系统干部队伍建设

一是提升“听党话、跟党走”的政治能力。始终注重发挥办党组核心领导作用，把“两个维护”作为全办政治建设的重中之重，认真开好年度民主生活会，落实领导干部双重组织生活和重大事项请示报告等制度，积极营造良好政治生态。助力把准政务服务改革发展方向。二是筑牢“悟思想、聚伟力”的坚实根基。在党史学习教育中，联系实际开展“四个一”活动（党史知识竞赛、专题党课、“两优一先”表彰活动、专题报告会），鼓励党员干部撰写心得体会和学教情况，市委学教办简报用稿12期（数量位居全市前列）。三是扛起“优服务、办实事”的光荣使命。牵头与省政务办建立常态化沟通交流机制，我办9个为群众办市级重点实事项项目中，“构建一刻钟政务服务圈”被确定为省级重点实事项项目（全市仅2个）。“政务先锋”党员服务队以实际行动践行“两在两同建新功”。四是树牢“重实干、凭实绩”的用人导向。坚持“注重一线、注重基层、注重实绩”，用好中组部公务员绩效考核试点契机，创新建立绩效管理体系，着力打造一支懂基层、能力强、

肯干事、作风硬、品行端的政务服务干部队伍。五是营造“风更清、气更正”的良好生态。充分发挥机关纪委执纪监督作用，建章立制、着眼长远，不断推动全面从严治党向纵深发展。全面协助派驻纪检监察组工作，用好监督执纪“四种形态”，将廉政谈话贯穿干部选拔、任用、监督全过程。

在看到成绩的同时，我们也清醒地意识到，政务服务工作仍存在很多不足和短板：与市委市政府的要求——打造具有全球影响力的品牌相比，还有较大差距；与上海、深圳、杭州等先进地区相比，南京在改革创新力度、信息技术支撑、制度流程再造等方面还很薄弱；最关键的是与广大企业群众的需求相比，还存在较大差距，如困扰企业群众的“办证多、办事难”现象仍然大量存在，群众办事“多头跑、重复跑、跨地跑”问题仍然层出不穷，给企业群众带来诸多不便；数据孤岛、数据烟囱的现象还普遍存在，成为简政放权、放管结合、优化服务的“绊脚石”。

#### 四、存在问题及原因分析

通过本次部门整体绩效评价，发现工作中还存在一些不足，主要包括以下三个方面：

（一）绩效目标的指标体系制定还不够明确、精准、可衡量。同时，指标的设定与整体绩效目标匹配度较低，也为日后的绩效考核评价带来了主观性和不确定性。

（二）绩效管理基础薄弱，管理机制不够完善。对于项目的事前绩效评估还不够全面。绩效运行监控主要侧重于预算执

行层面，未将绩效目标的实现程度与预算执行挂钩。

（三）预算绩效管理人员专业素质能力还需提高。预算绩效管理工作需要多部门配合协作，业务处室人员由于对于预算绩效工作认识不充分，缺乏系统的培训，对工作重点把握不到位的情况仍然存在。

## **五、有关建议**

针对上述存在的问题及整体支出管理工作的需要，现提出以下建议：

（一）细化阶段性任务，合理设置绩效目标。在制定中长期规划以及年度绩效目标的时候，进一步细化分解目标任务，对照设置清晰、量化和可衡量的指标值绩效目标，为绩效评价奠定基础并提供有力的数据支撑，不断推动工作进程，提高绩效管理的有效性、科学性、合理性。

（二）强化项目管理水平，完善绩效管理工作。健全绩效管理体系，使管理工作有章可循，提高绩效管理水平。加强项目全过程管理，事前绩效论证做到全面有计划，事中充分运用绩效运行监控，将预算执行和绩效目标有机结合，事后查漏补缺，提高项目管理效率，逐步提升预算绩效管理效能。

（三）加强预算绩效学习，提高人员专业水平。建议市财政局多组织绩效管理方面的培训，提高预算单位对绩效管理政策的掌握程度，结合各系统业务实际提供政策指导，细化考核要求，提升部门绩效管理能力。

## 六、评价工作开展情况及其他需要说明的情况

（一）评价基本情况：市政务办通过本次部门整体预算绩效自我评价，衡量部门职能及重点工作任务实施的最终成效，推动部门整体绩效水平的提高。指标设置更多从职责分工、管理等具体执行层面考量，共设置一级指标 6 个、二级指标 18 个，具体从部门决策、部门管理、部门履职、履职效益和可持续发展能力五个维度衡量，详见附件 1。

（二）评价组织实施：本次部门整体预算绩效自我评价工作主要分三个阶段开展：第一阶段收集各处室重点工作完成情况资料，结合部门实际情况设置指标体系。第二阶段分析目标设定及完成程度、管理制度健全落实情况、预算执行情况、内部控制管理情况、预算绩效管理、部门重点工作完成及履职绩效等情况并进行打分。第三阶段对取得的资料和打分情况进行整理，形成部门整体预算绩效自我评价报告。

附件：1.2021 年度南京市政务服务管理办公室整体预算绩效评价指标体系得分情况

附件 1:

2021 年度南京市政务服务管理办公室整体预算绩效自我评价指标体系得分情况

| 一级指标           | 二级指标            | 三级指标            | 指标说明                                     | 评价要点                                              | 分值 | 自评分 |
|----------------|-----------------|-----------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------|----|-----|
| 部门决策<br>(15 分) | 决策机制<br>(4 分)   | 决策制度的规范性        | 单位决策机制、议事规则是否合理清晰                        | 部门决策机制、议事规则合理清晰的得 2 分，否则不得分                       | 2  | 2   |
|                |                 | 决策流程的科学性        | 决策程序是否科学合理                               | 决策程序科学合理的得 2 分，否则不得分                              | 2  | 2   |
|                | 中长期规划<br>(4 分)  | 中长期规划明确性        | 单位中长期规划是否围绕市委市政府的中心工作要求，是否清晰、目标明确、具有可实现性 | 单位中长期规划围绕市委市政府的中心工作要求，并且清晰、目标明确、具有可实现性得 2 分，否则不得分 | 2  | 2   |
|                |                 | 中长期规划与部门职能的匹配性  | 中长期规划是否和部门三定职责紧密结合                       | 中长期规划和部门三定职责紧密结合得 2 分，否则不得分                       | 2  | 2   |
|                | 年度工作计划<br>(4 分) | 年度工作计划明确性       | 年度工作计划是否围绕市委市政府的中心工作要求，是否清晰、目标明确、具有可实现性  | 年度工作计划围绕市委市政府的中心工作要求，并且清晰、目标明确、具有可实现性得 2 分，否则不得分  | 2  | 2   |
|                |                 | 年度工作计划与部门职能的匹配性 | 年度工作计划是否和部门三定职责紧密结合                      | 年度工作计划和部门三定职责紧密结合的得 2 分，否则不得分                     | 2  | 2   |
|                | 部门预算编制<br>(3 分) | 预算编制科学规范        | 年末预算执行率是否合理                              | 年度预算执行率大于 90%的得 2 分，小于 90%得 1 分                   | 2  | 1   |
|                |                 | 预算编制与重点工作任务的匹配性 | 部门预算与部门年度重点工作任务紧密结合                      | 部门项目预算紧紧围绕保障部门重点工作任务的得 1 分                        | 1  | 1   |

|                |                 |               |                                     |                             |   |     |
|----------------|-----------------|---------------|-------------------------------------|-----------------------------|---|-----|
| 部门管理<br>(20 分) | 预算执行<br>(4 分)   | 部门预算执行率       | 部门预算执行百分比                           | 年末预算执行率达到财政考核要求的得 1 分       | 1 | 0.5 |
|                |                 | 专项资金执行率       | 部门专项资金执行百分比                         | 年末预算执行率达到财政考核要求的得 1 分       | 1 | 0.5 |
|                |                 | “三公”经费控制率     | “三公”经费使用超支扣分，若不超支则不扣分               | “三公”经费使用超支扣分，若不超支则不扣分       | 1 | 1   |
|                |                 | 预决算信息公开情况     | 预决算是否在“双平台”进行公开，内容和时间是否符合要求         | 预决算公开的时效和质量符合市财政要求的得 1 分    | 1 | 1   |
|                | 收支管理<br>(2 分)   | 收支管理制度健全性     | 是否结合财政要求和单位实际制定收支管理制度               | 结合财政要求和单位实际制定收支管理制度的得 1 分   | 1 | 1   |
|                |                 | 收支管理是否按制度执行   | 是否按照制度开展单位收支管理有关工作                  | 按照制度开展单位收支管理有关工作的得 1 分      | 1 | 1   |
|                | 资产管理<br>(2 分)   | 资产管理制度健全性     | 是否结合财政要求和单位实际制定资产管理制度               | 结合财政要求和单位实际制定资产管理制度的得 1 分   | 1 | 1   |
|                |                 | 资产管理是否按制度执行   | 是否按照制度开展单位资产管理有关工作                  | 按照制度开展单位资产管理有关工作的得 1 分      | 1 | 1   |
|                | 政府采购<br>管理(2 分) | 政府采购管理制度健全性   | 是否按照财政要求和单位实际制定政府采购管理制度             | 按照财政要求和单位实际制定政府采购管理制度的得 1 分 | 1 | 1   |
|                |                 | 政府采购管理是否按制度执行 | 是否按照制度开展单位政府采购有关工作                  | 按照制度开展单位政府采购有关工作的得 1 分      | 1 | 1   |
|                | 内部控制<br>管理(7 分) | 内部控制建设情况      | 是否结合市级行政事业单位内控建设工作要求及单位实际开展单位内部控制建设 | 有内部控制制度落实在手册等文本上的得 3 分      | 3 | 3   |
|                |                 | 内部控制执行情况      | 内控建设完成后，是否按照内控手册开展内控有关工作            | 按照内控手册开展内控有关工作的得 2 分        | 2 | 2   |
|                |                 | 内部控制监督评价      | 是否按照财政要求对内部控制工作开展内部监督与评价，确保         | 按照内控要求，开展内控评价的得 2 分         | 2 | 2   |

|           |            |                        |                                   |                                    |   |     |
|-----------|------------|------------------------|-----------------------------------|------------------------------------|---|-----|
|           |            |                        | 内控工作落在实处                          |                                    |   |     |
|           | 预算绩效管理（3分） | 组织管理情况                 | 主要包含制度建设、职能配置                     | 建立预算绩效管理制度，配备人员开展绩效管理工作的得1分        | 1 | 1   |
|           |            | 工作开展情况                 | 包含事前评估、目标管理、跟踪评价、自我评价和整改落实        | 组织实施事前评估、目标管理、跟踪评价、自我评价和整改落实的得1分   | 1 | 0.5 |
|           |            | 绩效信息公开                 | 绩效信息是否按照规定的内容和时限在“双平台”进行公开        | 按照规定的内容和时限在“双平台”进行公开的得1分           | 1 | 1   |
| 部门履职（40分） | 重点工作完成情况   | 做强“宁满意”品牌，提升便企利民水平     | “宁满意”工程是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效     | “宁满意”工程按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得5分     | 5 | 5   |
|           |            | 深化“先解决问题再说”机制，优化联席研判制度 | “先解决问题再说”机制是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效 | “先解决问题再说”机制按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得5分 | 5 | 5   |
|           |            | 抓实“放管服”改革，打造更优营商环境     | “放管服”目标任务是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效   | “放管服”目标任务按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得5分   | 5 | 5   |
|           |            | 建好“网上办”平台，转变政府服务方式     | “网上办”平台是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效     | “网上办”平台按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得5分     | 5 | 5   |
|           |            | 强化大数据整合，促进网上政务服务       | 网上政务建设是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效      | 网上政务建设按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得5分      | 5 | 5   |
|           |            | 强化项目全程代办，探索全周期服务新方式    | 拓展代办服务工作领域是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效  | 拓展代办服务工作领域按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得5分  | 5 | 5   |



|                |          |                                   |                                      |                                         |    |    |
|----------------|----------|-----------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------------|----|----|
|                |          | 优化考核办法，使考核导向作用更鲜明                 | 政务服务“好差评”制度是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效    | 政务服务“好差评”制度按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得 5 分    | 5  | 5  |
|                |          | 锻造专业化队伍，激发干事创业活力                  | 高素质干部队伍是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效        | 高素质干部队伍按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得 5 分        | 5  | 5  |
| 履职绩效<br>(20 分) | 社会效益     | 在高水平全面建设小康社会，推动高质量发展，优化营商环境中发挥的作用 | 在高水平全面建设小康社会，推动高质量发展，优化营商环境中发挥的作用    | 在高水平全面建设小康社会，推动高质量发展，优化营商环境中发挥了应有的作用得满分 | 10 | 10 |
|                | 满意度      | 服务对象、管理对象对部门工作的满意度                | 包含服务对象、管理对象等                         | 服务对象、管理对象的满意度超过 90%得满分                  | 10 | 10 |
| 可持续发展能力(5 分)   | 信息化建设情况  | 建设电子印章系统                          | 建设电子印章系统是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效       | 建设电子印章系统按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得 1 分       | 1  | 1  |
|                |          | 建设“宁满意”工程系统                       | 建设“宁满意”工程系统是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效    | 建设“宁满意”工程系统按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得 1 分    | 1  | 1  |
|                |          | 建设互联网+监管系统                        | 建设互联网+监管系统是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效     | 建设互联网+监管系统按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得 1 分     | 1  | 1  |
|                | 人力资源建设情况 | 中组部公务员绩效管理试点工作完成情况                | 中组部公务员绩效管理试点工作是否按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效 | 中组部公务员绩效管理试点工作按照年初工作目标有序推进，并取得良好质效得 1 分 | 1  | 1  |
|                | 部门创新情况   | 工作制度创新、方法创新                       | 包含制度创新、方法创新等                         | 创新案例被官方媒体报道的得 1 分                       | 1  | 1  |

|                |     |               |                 |                                                                      |     |     |
|----------------|-----|---------------|-----------------|----------------------------------------------------------------------|-----|-----|
| 加减分项<br>(≤5 分) | 加分项 | 受嘉奖情况         | 部门受到国务院、省级、市级嘉奖 | 受到国务院嘉奖加 3 分，受到省级嘉奖加 2 分，得到市级考核一等奖加 1 分，得到市级考核二等奖加 0.5 分；同一项目工作不累计加分 |     | 0.5 |
|                | 减分项 | 部门或工作人员违法违纪情况 | 部门或工作人员违法违纪     | 酌情扣分                                                                 |     |     |
|                |     |               |                 |                                                                      | 100 | 98  |