

2021 年度  
长沙市政务服务中心部门决算

# 目 录

## 第一部分 长沙市政务服务中心概况

- 一、部门职责
- 二、机构设置及决算单位构成

## 第二部分 2021 年度部门决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

## 第三部分 2021 年度部门决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明
- 七、一般公共预算财政拨款三公经费支出决算情况说明

八、政府性基金预算收入支出决算情况

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

十、关于机关运行经费支出说明

十一、一般性支出情况

十二、关于政府采购支出说明

十三、关于国有资产占用情况说明

十四、关于 2021 年度预算绩效情况的说明

**第四部分 名词解释**

**第五部分 附件**

## 第一部分

### 长沙市政务服务中心概况

#### 一、部门职责

（一）贯彻执行中央、省、市有关行政审批和政务服务工作的法律法规和方针政策，为全市行政审批和政务服务提供保障服务。

（二）承担市行政审批服务局对市政务服务大厅工作人员日常监督考核有关的事务性工作，并提出建议；承担市行政审批服务局对市政务服务中心各分厅政务服务规范化建设日常监管有关的事务性工作，并提出建议。

（三）负责市政务服务大厅的日常管理和维护工作。承担市行政审批服务局和市政务服务大厅信息系统及其设备设施的日常管理和维护工作。

（四）负责市政务服务大厅行政审批和政务服务的事务性工作。

（五）完成市行政审批服务局交办的其他公益性任务。

#### 二、机构设置及决算单位构成

（一）内设机构设置。长沙市政务服务中心内设机构包括：办公室、窗口服务部、审批受理事务部、网络技术与信息保障部。

（二）决算单位构成。本单位 2021 年部门决算公开单位构成仅包括长沙市政务服务中心。

## 第二部分

### 2021 年度部门决算表

## 收入支出决算总表

公开 01 表

部门：长沙市政务服务中心

2021 年度

金额单位：万元

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	3,299.18	一、一般公共服务支出	32	3,293.18
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	33	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	34	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	35	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	36	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	37	0.00
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	38	0.00
八、其他收入	8	0.00	八、社会保障和就业支出	39	6.00
	9		九、卫生健康支出	40	0.00
	10		十、节能环保支出	41	0.00
	11		十一、城乡社区支出	42	0.00
	12		十二、农林水支出	43	0.00
	13		十三、交通运输支出	44	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	46	0.00
	16		十六、金融支出	47	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	48	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	0.00

	19		十九、住房保障支出	50	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	51	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	0.00
	23		二十三、其他支出	54	0.00
	24		二十四、债务还本支出	55	0.00
	25		二十五、债务付息支出	56	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	0.00
<b>本年收入合计</b>	27	3,299.18	<b>本年支出合计</b>	58	3,299.18
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	59	0.00
年初结转和结余	29	0.00	年末结转和结余	60	0.00
	30			61	
<b>总计</b>	31	3,299.18	<b>总计</b>	62	3,299.18

注：1. 本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

## 收入决算表

公开 02 表

金额单位：万元

部门：长沙市政务服务中心

2021 年度

项目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		3,299.18	3,299.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	3,293.18	3,293.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,293.18	3,293.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,452.59	1,452.59	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	1,821.68	1,821.68	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	18.91	18.91	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	6.00	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20825	其他生活救助	6.00	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2082502	其他农村生活救助	6.00	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

## 支出决算表

公开 03 表  
金额单位：万元

部门：长沙市政务服务中心

2021 年度

项目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		3,299.18	1,452.59	1,846.59	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	3,293.18	1,452.59	1,840.59	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	3,293.18	1,452.59	1,840.59	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,452.59	1,452.59	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	1,821.68	0.00	1,821.68	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	18.91	0.00	18.91	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	6.00	0.00	6.00	0.00	0.00	0.00
20825	其他生活救助	6.00	0.00	6.00	0.00	0.00	0.00
2082502	其他农村生活救助	6.00	0.00	6.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

## 财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表  
金额单位：万元

部门：长沙市政务服务中心

2021 年度

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	3,299.18	一、一般公共服务支出	33	3,293.18	3,293.18	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	0.00	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	6.00	6.00	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	0.00	0.00	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	0.00	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	44	0.00	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00

	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	0.00	0.00	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、其他支出	55	0.00	0.00	0.00	0.00
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>本年收入合计</b>	27	3,299.18	<b>本年支出合计</b>	59	3,299.18	3,299.18	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.00	年末财政拨款结转和结余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.00		61				
政府性基金预算财政拨款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政拨款	31	0.00		63				
<b>总计</b>	32	3,299.18	<b>总计</b>	64	3,299.18	3,299.18	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

## 一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表  
金额单位：万元

部门：长沙市政务服务中心

2021 年度

项目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		3,299.18	1,452.59	1,846.59
<b>201</b>	<b>一般公共服务支出</b>	<b>3,293.18</b>	<b>1,452.59</b>	<b>1,840.59</b>
<b>20103</b>	<b>政府办公厅（室）及相关机构事务</b>	<b>3,293.18</b>	<b>1,452.59</b>	<b>1,840.59</b>
2010301	行政运行	1,452.59	1,452.59	0.00
2010302	一般行政管理事务	1,821.68	0.00	1,821.68
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	18.91	0.00	18.91
<b>208</b>	<b>社会保障和就业支出</b>	<b>6.00</b>	<b>0.00</b>	<b>6.00</b>
<b>20825</b>	<b>其他生活救助</b>	<b>6.00</b>	<b>0.00</b>	<b>6.00</b>
2082502	其他农村生活救助	6.00	0.00	6.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

## 一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开 06 表  
金额单位：万元

部门：长沙市政务服务中心

2021 年度

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	1,286.62	302	商品和服务支出	147.30	307	债务利息及费用支出	0.00
30101	基本工资	97.18	30201	办公费	8.71	30701	国内债务付息	0.00
30102	津贴补贴	87.43	30202	印刷费	0.00	30702	国外债务付息	0.00
30103	奖金	226.46	30203	咨询费	0.65	310	资本性支出	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.00	31001	房屋建筑物购建	0.00
30107	绩效工资	0.00	30205	水费	0.00	31002	办公设备购置	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	27.10	30206	电费	0.00	31003	专用设备购置	0.00
30109	职业年金缴费	14.86	30207	邮电费	1.46	31005	基础设施建设	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	15.08	30208	取暖费	0.00	31006	大型修缮	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	11.84	30209	物业管理费	0.00	31007	信息网络及软件购置更新	0.00
30112	其他社会保障缴费	4.47	30211	差旅费	0.10	31008	物资储备	0.00
30113	住房公积金	51.32	30212	因公出国（境）费用	0.00	31009	土地补偿	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	0.00	31010	安置补助	0.00
30199	其他工资福利支出	750.90	30214	租赁费	0.00	31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
303	对个人和家庭的补助	18.67	30215	会议费	0.45	31012	拆迁补偿	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.22	31013	公务用车购置	0.00

30302	退休费	2.35	30217	公务接待费	0.00	31019	其他交通工具购置	0.00
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00	31021	文物和陈列品购置	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00	31022	无形资产购置	0.00
30305	生活补助	0.83	30225	专用燃料费	0.00	31099	其他资本性支出	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	4.37	399	其他支出	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	3.33	39906	赠与	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	5.47	39907	国家赔偿费用支出	0.00
30309	奖励金	0.68	30229	福利费	0.18	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.97	39999	其他支出	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	19.60			
30399	其他对个人和家庭的补助	14.81	30240	税金及附加费用	0.00			
			30299	其他商品和服务支出	101.79			
人员经费合计		1,305.29	公用经费合计					147.30

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

## 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 07 表

金额单位：万元

部门：长沙市政务服务中心

2021 年度

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接待 费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接待 费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
31.24	0.00	28.04	25.00	3.04	3.20	27.20	0.00	26.89	24.98	1.91	0.31

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

## 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表

部门：长沙市政务服务中心

2021 年度

金额单位：万元

项目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。长沙市政务服务中心没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

## 国有资本经营预算财政拨款支出决算表

部门：长沙市政务服务中心

2021 年度

公开 09 表  
金额单位：万元

项目		本年支出		
功能分类科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

长沙市政务服务中心没有使用国有资本经营预算财政拨款的支出，故本表无数据。

## 第三部分

### 2021 年度部门决算情况说明

#### 一、收入支出决算总体情况说明

2021 年度收、支总计均为 3299.18 万元。与上年相比收、支总计各增加 451.91 万元，增长 15.87%。主要原因是 2021 年度基础绩效奖统一在年底发放，增加了基本支出经费；增加大厅工装采购项目，相应增加了项目支出经费。

#### 二、收入决算情况说明

2021 年度收入合计 3299.18 万元，其中：财政拨款收入 3299.18 万元，占 100.00%；上级补助收入 0.00 万元，占 0.00%；事业收入 0.00 万元，占 0.00%；经营收入 0.00 万元，占 0.00%；附属单位上缴收入 0.00 万元，占 0.00%；其他收入 0.00 万元，占 0.00%。

#### 三、支出决算情况说明

2021 年度支出合计 3299.18 万元，其中：基本支出 1452.59 万元，占 44.03%；项目支出 1846.59 万元，占 55.97%；上缴上级支出 0.00 万元，占 0.00%；经营支出 0.00 万元，占 0.00%；对附属单位补助支出 0.00 万元，占 0.00%。

#### 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2021 年度财政拨款收、支总计均为 3299.18 万元。与上年度相比，财政拨款收、支总计各增加 451.91 万元，增长

15.87%。主要原因是 2021 年度基础绩效奖统一在年底发放，增加了基本支出经费；增加大厅工装采购项目，相应增加了项目支出经费。

## 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

### （一）财政拨款支出决算总体情况

2021 年度财政拨款支出 3299.18 万元，占本年支出合计的 100.00%。与上年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加 451.91 万元，增长 15.87%。主要原因是 2021 年度基础绩效奖统一在年底发放，增加了基本支出经费；增加大厅工装采购项目，相应增加了项目支出经费。

### （二）财政拨款支出决算结构情况

2021 年度财政拨款支出 3299.18 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 3293.18 万元，占 99.82%；社会保障和就业（类）支出 6.00 万元，占 0.18%。

### （三）财政拨款支出决算具体情况

2021 年度财政拨款支出年初预算数为 2192.7 万元，支出决算为 3299.18 万元，完成年初预算的 150.46%。其中：

1、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）。年初预算为 1333.8 万元，支出决算为 1452.59 万元，完成年初预算的 108.91%。决算数大于年初

预算数的主要原因是 2021 年度基础绩效奖统一在年底发放，增加了基本支出经费。

2、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）。年初预算为 858.9 万元，支出决算为 1821.68 万元，完成年初预算的 212.09%。决算数大于年初预算数的主要原因是热线三期项目及热线座席增加项目预算做在市行政审批服务局，因在以前年度由市政务服务中心与中标单位签订的合同，所以指标划转到中心支付，增加了项目支出的决算数。

3、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）。该科目年初未申请财政拨款预算，支出决算为 18.91 万元。决算数大于预算数的主要原因是市行政审批服务局下拨“一件事一次办”改革真抓实干奖励资金，用于购置超级柜台。

4、社会保障和就业支出（类）其他生活救助（款）其他农村生活救助（项）。该科目年初未申请财政拨款预算，支出决算为 6 万元。决算数大于预算数的主要原因是发放 2021 年春节慰问资金。

## 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2021 年度一般公共预算财政拨款基本支出 1452.59 万元。

其中：人员经费 1305.29 万元，占基本支出的 89.86%，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出、退休费、生活补助、奖励金、其他对个人和家庭的补助；公用经费 147.3 万元，占基本支出的 10.14%，主要包括：办公费、咨询费、邮电费、差旅费、培训费、公务接待费、劳务费、公务用车运行维护费、其他交通费用、其他商品和服务支出。

## 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

### （一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

2021 年度“三公”经费财政拨款支出预算数为 31.24 万元，支出决算为 27.20 万元，完成预算的 87.07%。2021 年度“三公”经费支出决算数小于预算数的主要原因是认真贯彻落实中央八项规定和省委市委的“规定办法”精神和厉行节约要求，进一步从严控制“三公”经费开支。

因公出国（境）费年初预算为 0.00 万元，支出决算为 0.00 万元，完成年初预算的 0.00%。决算数等于预算数的主要原因是未安排因公出国（境）费用，与上年相比无变动，无变动的主要原因是未安排因公出国（境）费用。

公务接待费年初预算为 3.20 万元，支出决算为 0.31 万元，

完成年初预算的 9.69%，决算数小于预算数的主要原因是 2021 年度来访人数不多，以及中心积极贯彻落实“过紧日子”要求，从严控制公务接待行为。与上年相比增加 0.01 万元，增长 3.33%，增长的主要原因是中心公务接待体量小，在单价上稍有变化，总支出增加一百元。

公务用车购置费年初预算为 25.00 万元，支出决算为 24.98 万元，完成年初预算的 99.92%，决算数小于预算数的主要原因是认真贯彻落实中央八项规定，严格控制公务用车购置费用支出。与上年相比增加 24.98 万元，增长的主要原因是中心原有公车年久失修，2021 年已报废，重新报批购置了一台公车。

公务用车运行维护费支出预算为 3.04 万元，支出决算为 1.91 万元，完成预算的 62.83%，决算数小于预算数的主要原因是严格公务用车运行维护费的管理，控制公务用车运行维护费支出，与上年相比减少 1.34 万元，减少 41.23%，减少的主要原因是中心原有公车年久失修，2021 年已报废，在购置新车之前有一段时间未开支公务用车运行维护费。

## （二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2021 年度“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费支出决算 0.00 万元，占 0.00%；公务用车购置及运行费支出决算 26.89 万元，完成预算的 95.90%，占 98.86%；公务接待费

支出决算 0.31 万元，完成预算的 9.69%，占 1.14%。具体情况如下：

1、因公出国（境）费支出决算为 0.00 万元。全年因公出国（境）团组个数为 0，累计人数为 0。决算数等于预算数的主要原因是未安排因公出国（境）费用。

2、公务接待费支出决算为 0.31 万元，全年共接待来访组团 2 个，来宾 23 人次。决算数小于年初预算数的主要原因是认真贯彻落实中央八项规定和省委市委的“规定办法”精神和厉行节约要求，从严控制公务接待行为。

其中：外宾接待支出 0 万元。2021 年共接待国（境）外来访团组 0 个，来访外宾 0 人次。

其他国内公务接待支出 0.31 万元。主要用于来访人员工作餐费用。2021 年共接待国内来访团组 2 个、来宾 23 人次（不包括陪同人员）。

3、公务用车购置及运行费支出决算为 26.89 万元，支出决算数小于年初预算数的主要原因是严格公务用车购置及运行维护费的管理：一是健全公务用车管理制度，提高车辆使用效益。二是按规定实行定点加油、维修、保险，减少公务用车运行维护经费。车辆的修理及加油，都按照财政要求，到政府采购定点单位进行办理，严格执行八小时外公务用车集中停放和节假日封存

制度，严格派车手续，并按规定的范围合理使用车辆。

其中：公务用车购置支出 24.98 万元，长沙市政务服务中心更新车辆 1 台，为应急保障用车。

公务用车运行支出 1.91 万元。主要用于保留公务用车的燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出。2021 年期末，单位开支财政拨款的公务用车保有量为 1 辆。

#### **八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明**

本单位 2021 年度没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出。

#### **九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明**

本单位 2021 年度没有国有资本经营预算收入，也没有使用国有资本经营预算财政拨款的支出。

#### **十、机关运行经费支出情况说明**

2021 年度机关运行经费支出决算数为 147.30 万元，比年初预算数减少 11.03 万元，减少 6.97%；比 2020 年决算数减少 19.46 万元，减少 11.67%，决算数小于年初预算数以及上年决算数的主要原因是 2021 年度中心进一步加强管理，严格落实各项财经政策，严控公用经费开支。

#### **十一、一般性支出情况说明**

2021 年度，会议费年初预算为 15.5 万元，支出决算为 1.2

万元，完成年初预算的 7.74%，用于助人为乐先进事迹表彰会和迎省检动员大会，人数 450 人，内容为租市直机关后勤服务中心会议室场租费 1.2 万元；培训费年初预算 40.45 万元，支出决算为 1.33 万元，完成年初预算的 3.29%，用于开展网上中介超市业务培训、人事管理业务培训、政务大厅进驻窗口（分厅）制度培训、三类综合窗业务培训、党风廉政专题教育培训，人数 500 人，内容为网上中介超市业务培训费用 0.56 万元（含授课费、场地费等）、人事管理业务培训费 0.06 万元（含授课费）、政务大厅进驻窗口（分厅）制度培训费 0.28 万元（含场地费）、三类综合窗业务培训费 0.28 万元（含授课费）、党风廉政专题教育培训费 0.15 万元（含授课费）；我单位无举办节庆、晚会、论坛、赛事等活动的预算和开支。

## **十二、政府采购支出情况说明**

2021 年度政府采购支出总额 1461.31 万元，其中：政府采购货物支出 224.47 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 1236.84 万元。授予中小企业合同金额 263.14 万元，占政府采购支出总额的 18%，其中：授予小微企业合同金额 0 万元，占政府采购支出总额的 0%。

## **十三、国有资产占用情况说明**

2021 年期末，我单位共有车辆 1 辆，其中：省级领导干部

用车 0 辆、主要领导干部用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障车 1 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、离退休干部用车 0 辆、其他用车 0 辆 单位价值 50 万元以上通用设备 1 台（套），单位价值 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

#### 十四、2021 年度预算绩效情况说明

我单位组织对 2021 年度部门整体支出开展了绩效自评，涉及一般公共预算支出 3299.18 万元，政府性基金预算支出 0 万元。从评价情况来看，2021 年市政务服务中心依据年初工作计划和发展规划，不断落实和完善内部制度，强化资金管理，进一步推进政务服务水平标准化、规范化、便利化。根据《部门整体支出绩效评价指标表》，市政务服务中心自评 94.5 分，自评报告详见第五部分附件。本单位 2021 年度重点项目为市民服务热线第三期服务外包项目、政务大厅服装采购项目、政务大厅提质改造后续项目，绩效情况说明详见第五部分附件。

### 第四部分

#### 名词解释

一、财政拨款收入：指单位从同级财政部门取得的财政预算资金。

二、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构

事务（款）行政运行（项）：反映行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）的基本支出。主要是长沙市政务服务中心用于保障机构正常运行、开展日常工作的基本支出。

三、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务（项）：反映行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）未单独设置项级科目的其他项目支出。如：窗口岗位人员考勤奖励资金、审批受理服务专项经费、网络技术与信息保障工作专项经费、政务服务工作专项经费等项目支出。

四、基本支出：指单位为保障其机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

五、项目支出：指单位为完成特定行政任务和事业发展目标在基本支出之外所发生的支出。

六、“三公”经费：是指用财政拨款安排的因公出国（境）、公务用车购置及运行费和公务接待费，是党政机关维持运转或完成特定工作任务的相关支出，是政府行政开支的一部分。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费

用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

七、机关运行经费：指为保障行政单位（包括参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

## 第五部分

### 附件

# 长沙市政务服务中心 2021年度部门整体支出绩效自评报告

为加强财政支出管理，强化项目单位责任意识，提高财政资金使用效益，根据《中共中央 国务院关于全面实施预算绩效管理的意见》（中发〔2018〕34号）和《中共湖南省委办公厅 湖南省人民政府办公厅关于全面实施预算绩效管理的实施意见》（湘办发〔2019〕10号），以及《长沙市财政局关于开展2022年市级财政资金绩效自评工作的通知》（长财绩〔2022〕3号）等文件要求，长沙市政务服务中心（以下简称市政务服务中心）组织开展了2021年部门整体支出绩效自评，形成本评价报告。

## 一、部门概况

### （一）部门基本情况

#### 1.主要职能

（1）贯彻执行中央、省、市有关行政审批和政务服务工作的法律法规和方针政策，为全市行政审批和政务服务提供保障服务。

（2）承担长沙市行政审批服务局（以下简称市行政审批服务局）对长沙市政务服务大厅（以下简称市政务服务大厅）工作人员日常监督考核有关的事务性工作，并提出建议；承担市行政审批服务局对市政务服务中心各分厅政务服务规范化建设日常监督有关的事务性工作，并提出建议。

(3) 负责市政务服务大厅的日常管理和维护工作。承担市行政审批服务局和市政务服务大厅信息系统及其设备设施的日常管理和维护工作。

(4) 负责市政务服务大厅行政审批和政务服务的事务性工作。

(5) 完成市行政审批服务局交办的其他公益性任务。

## **2.机构设置情况**

市政务服务中心成立于 2002 年 10 月，2019 年机构改革后，为市行政审批服务局所属副处级公益一类事业单位，内设办公室、窗口服务部、审批受理事务部、网络技术与信息保障部四个正科级部室。

## **3.在职人员情况**

根据长编办〔2020〕83 号和长编办函〔2020〕124 号，市政务服务中心全额拨款事业编制数 27 名，实有在职人员 23 名，退休人员 2 名。中级雇员编制数 2 名，实有在岗人员 2 名；普通雇员编制数 70 名，实有在岗人员 70 名。

## **4.2021 年重点工作计划**

(1) 推进市政务服务大厅智能化、智慧化。按照“受理综合性、数据信息化、办事智能化”的原则，大厅实施智能化改造，加快推进 5G+政务服务大厅相关配套设施建设，应用大数据分析、电子政务云等新技术，集成智能终端服务系统、评价器等综合设备，建设更加智能的智慧政务服务大厅。

(2) 推动“一体化”平台实用化、优质化。实时掌握一体化平台建设情况，强力推进一体化平台的推广应用，积极查找并及时解决平台实际运行中的问题，提高系统运行稳定性和用户使用体验。加快推进“一网通办”系统建设，努力提高全流程入驻事项数量，推动政务服务“一网通办”。探索跨平台、跨系统、跨网段的政务服务数据共享，拓展跨域通办能力。

(3) 推动中介超市平台规范化、规模化。制定中介机构服务指南、收费标准、失信管理细则，规范中介机构服务行为；与省中介超市、信用长沙、省施工图信息管理系统等平台对接，实现信息互连互通。指导各区县市和园区行政审批服务部门梳理中介服务事项，完成中介机构入驻。优化长沙市网上中介服务超市平台，加强与省网上中介服务超市和信用长沙等平台的数据对接和信息共享。开展行政审批中介服务跟踪问效专项活动，着力提升“超市”服务水平。

(4) 推进政务服务事项标准化。落实政府权责清单制度，动态完善政务服务事项清单、公共服务事项清单、行政审批中介服务事项清单等，持续推进审批服务事项标准化管规范化管理。

(5) 推进政务服务体系建设规范化、标准化。建立全市政务公开和政务服务体系建设标准化规范化工作制度。持续深入推进基层政务公开标准化规范化工作，围绕公开内容完善充实、公开流程规范高效、公开监督评估方式多样等推动政务过程和结果全公开，保障信息公开常态化进行。继续规范优化全市各级政务

服务大厅政务公开专区建设。

(6) 不断推进政务服务便利化水平。围绕企业群众办事高效、服务便利，积极推行审批承诺制和“不见面”办事，努力打造长沙政务服务“全域便捷通”，逐步推进实现全域通办高频个人事项、全域商业地标中心实现24小时自助设备全覆盖、全域村（社区）实现老年人帮代办窗口全覆盖、全域实施APP电子亮证。全面落实《长沙市政务服务大厅管理办法》，进一步加强并规范各级政务服务大厅运行管理，促进入驻事项更全面、窗口设置更科学、办事流程更优化、审批机制更简约。

(7) 深化“综合窗”改革。完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，推进综合窗业务融合，逐步实现“一窗无差别受理”，构建企业法人事务和个人服务事项两大类的大厅综合窗整体格局，实现政务服务事项在市政务服务大厅“一窗通办”。

(8) 深化“一件事一次办”改革。延伸“一件事”内涵和范围，优化排列组合套餐，对同一事项不断完善统一的审批流程和服务标准；全流程梳理办理环节，通过取消、归并、压缩，形成更简洁的办理流程；通过信息共享、数据互通，推动政务服务“一件事”跨部门、跨地域、跨层级的平台互动、业务协同，逐步实现同一事项跨区域“一次办”。

(9) 加强对各入驻人员、窗口政府雇员和市政务服务中心机关工作人员的考核评价。加强工作人员日常管理，完善考勤、

督察、讲评等奖惩措施，形成“每月讲评”工作常态，推动各办公室更好发挥工作效能。完善大厅进驻人员年底绩效考核评优机制，确保公正公平，真正发挥考核实效。用好月度考核奖的激励作用，每月考核 C、D 档次人员纳入年度评优“黑名单”。推行“三亮”（亮标准、亮身份、亮承诺）、“三比”（比服务、比作风、比业务）、“三评”（领导点评、窗口互评、群众评议）活动，进一步营造创先争优浓厚氛围，推动为民服务争先创优蔚然成风。

## **（二）部门整体支出基本情况**

### **1.部门整体支出规模**

2021 年度市政务服务中心部门整体支出规模为 3,299.18 万元，其中：基本支出 1,452.59 万元，项目支出 1,846.59 万元。

### **2.使用方向和主要内容**

2021 年度市政务服务中心部门整体支出主要用于保障行政运行事务的正常运转以及各专项行政事务管理工作的有序开展。

主要内容为：基本支出 1,452.59 万元，其中：工资福利支出 1,286.62 万元，商品和服务支出 147.30 万元，对个人和家庭的补助支出 18.67 万元；项目支出 1,846.59 万元，其中：一般行政管理事务项目（8 个）支出 1,821.68 万元、“一件事一次办”改革真抓实干奖励资金 18.91 万元、2021 年元旦、春节慰问费 6.00 万元。

### **3.支出范围**

主要用于保障市政务服务中心在职人员工资福利、社保、公

积金等工资待遇及办公费、公车运行费等机构运转产生的费用，以及专项行政事务管理工作。

## **二、部门整体支出管理及使用情况**

### **(一) 基本支出**

#### **1.基本支出的主要用途、范围**

基本支出是指保障单位机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出，其中：工资福利支出用于支付职工的工资、津贴补贴、奖金、社保费、公积金及聘用人员工资等人员经费开支，商品和服务支出用于办公费、印刷费、邮电费、差旅费、维修（护）费等日常公用经费。对个人和家庭补助主要用于退休人员经费开支。

#### **2.资金管理情况**

根据市行政审批服务局《关于2021年部门预算的批复》（长行审复字〔2021〕2号），市政务服务中心获批复的2021年基本支出预算1,333.80万元。年中基本支出预算调整358.37万元，基本支出全年预算合计1,692.17万元（指标下达数）。

2021年度基本支出预算数1,692.17万元，年终决算数1,452.59万元，其中：工资福利支出1,286.62万元，商品和服务支出147.30万元，对个人和家庭的补助18.67万元。2021年末结余指标239.58万元财政已全部收回。

#### **3. “三公”经费使用及管理情况**

市政务服务中心严格执行财务相关制度规定，按照批准的支

出预算以及规定的开支范围和开支标准合理安排各项支出，防止和纠正无预算、超预算支出现象，保证人员经费和单位正常运转。招待费用的开支严格按照《长沙市党政机关国内公务接待实施办法》（长办发〔2014〕17号）和《关于明确市直党政机关公务活动用餐有关事项的通知》（长财行〔2018〕12号）要求执行。另市政务服务中心严格执行《长沙市政务服务中心财务管理制度》，加强了公务接待费的管理，认真贯彻落实了中央八项规定精神和厉行节约要求，进一步从严控制“三公”经费开支。“三公”经费包括公务用车购置及运行维护费、因公出国（境）费用、公务接待费。为严控“三公”经费，市政务服务中心制定了《长沙市政务服务中心公务用车管理制度》《长沙市政务服务中心财务管理制度》，对相关经费的报账流程及支出范围进行了规范。

市政务服务中心 2021 年度“三公”经费预算数（指标金额）31.24 万元，其中：公务用车购置及运行维护费 28.04 万元（基本支出中指标金额 1.5 万元，项目支出中指标金额（含调剂）26.54 万元），公务接待费 3.2 万元（基本支出中指标金额 1.5 万元，项目支出中指标金额 1.7 万元）。

市政务服务中心 2021 年度列支“三公”经费 27.20 万元，其中：公务用车购置及运行维护费 26.89 万元（基本支出列支 0.97 万元、项目支出列支 25.92 万元），公务接待费 0.31 万元。无因公出国（境）费用。“三公”经费决算数未超出年初财政预算数，具体详见下表：

单位：万元

序号	项目	2020 决算	2021 预算	2021 决算	与上年决算相 变动比例	备注
1	公务用车购置 及运行维护费	3.25	28.04	26.89	727.38%	
(1)	公务用车购置 费	-	25.00	24.98		因原公车年久失修已于 2021 年报废，本年度新 增 1 辆公务用车
(2)	公务用车运行 维护费	3.25	3.04	1.91	-41.23%	严控公务用车费用支出
2	公务接待费	0.30	3.20	0.31	3.33%	与上年相比持平
	合计	3.55	31.24	27.20	666.20%	

## （二）项目支出

项目支出是指单位为完成特定行政工作任务或事业发展目标而发生的支出，包括一般行政管理事务项目（8个）、“一件事一次办”改革真抓实干奖励支出、2021年元旦、春节慰问费支出。

### 1.项目支出基本情况

#### （1）项目支出预算安排

2021年度项目支出年初预算批复数 858.90 万元，年中追加 1,281.27 万元，预算资金安排总计 2,140.17 万元。

年中追加 1281.27 万元，说明如下：一是“12345”政务热线项目预算资金 1206.94 万元（长财行字〔2021〕163号）由上级单位市行政审批服务局调剂到市政务服务中心。因“12345”政务热线服务合同系市政务服务中心与中国移动通信集团湖南有限公司长沙分公司签订，且尚未执行完毕，此专项资金用于支

付 2021 年市民服务热线第三期服务外包采购项目第三、四期款项 916 万元，热线坐席增加项目第一、二期款项 290.94 万元。**二是**根据湘财行指〔2021〕11 号文件精神，市财政下达指标（长财行指〔2021〕341 号），追加市政务服务中心“一件事一次办”改革真抓实干奖励资金 20 万元。**三是**追加市政务服务大厅提质改造项目 48.33 万元（长财行字〔2021〕209 号），用于采购办公家具及电器。**四是**根据《长沙市财政局长沙市民政局关于下拨 2021 年元旦春节慰问资金的通知》（长财社指〔2021〕1 号），追加慰问金 6 万元。

## （2）项目支出执行情况

2021 年度项目支出预算实际执行 1,846.59 万元，涉及年初项目 6 个，年中追加项目 4 个。支出实际使用预决算对比情况及差异原因如下：

单位：万元

科目编码	科目名称	年初预算	指标金额	决算金额	预、决算 差额	差异原因
2010302	网络技术与信息保障工作专项经费	19.95	19.95	18.48	1.47	
2010302	中介超市运行管理专项工作经费	42.00	42.00	33.39	8.61	严控办公经费、会议费、培训费支出
2010302	政务服务工作专项经费	190.00	190.00	160.26	29.74	严控办公经费、培训费、公务接待费支出
2010302	审批受理服务专项经费	19.95	19.95	16.45	3.50	严控办公经费、培训费支出
2010302	市民服务热线第三期服务外包项目经费		1,206.94	1,206.94		

科目编码	科目名称	年初预算	指标金额	决算金额	预、决算 差额	差异原因
2010302	政务大厅服装采购	194.60	194.60	120.41	74.19	因不动产分厅下沉到各区，制作服装套数从 556 套减少至 423 套
2010302	政务大厅提质改造后续项目		48.33	48.33		
2010302	窗口岗位人员考勤奖励资金	392.40	392.40	217.42	174.98	根据财政通知，从 6 月份暂停发放提标部分
2010399	“一件事一次办”改革真抓实干奖励资金		20.00	18.91	1.10	采购专窗超级柜台 19.9 万元，剩余 9950 元未支付，为 5% 质保金
2082502	2021 年元旦、春节慰问		6.00	6.00		
	合计	<b>858.90</b>	<b>2,140.17</b>	<b>1,846.59</b>	<b>293.58</b>	

### (3) 重大项目指标结余分析

政务大厅服装采购项目：市政务服务中心通过公开招标方式采购工装一批，中标供应商为江苏澳洋纺织实业有限公司，共 556 套工装总价款为 155.92 万元。因不动产分厅下沉到各区，市政务服大厅工作人员减少导致减少服装采购数量至 452 套。所以签订补充协议，合计金额为 126.75 万元，本次支付合同金额的 95%，为 120.41 万元，导致指标结余较多。

窗口岗位人员考勤奖励资金项目：根据《关于提高市政务大厅窗口和部门进驻审批工作人员考勤补贴标准的请示》（长人社〔2020〕27 号），市政务服务大厅 53 个窗口单位，780 余名工作人员，分每人每月 200 元和 300 元两个等次，将考勤补贴提高至人均每月不高于 600 元，按上述标准从 2021 年 1 月起安排

考核奖励经费。2021年7月，我单位收到《关于暂停发放政务大厅窗口和部门进驻审批工作人员考勤补贴提标部分的通知》，从2021年6月起暂停发放提标部分，已发放的提标部分一律扣回，导致预算指标结余174.98万元。

## **2.项目支出管理情况分析**

### **(1) 建立规范化管理制度，落实规范化资金管理**

制定了《长沙市政务服务中心采购制度》（长政服发〔2020〕2号），由采购需求部（室）负责政府采购的监管指导、核实采购预算、申报采购计划、监督采购程序等。采购需求部（室）及办公室按程序报送审批计划，报中心领导批准后方可实施，履约验收由采购需求部（室）向办公室提出履约验收申请，由中心办公室或财务分管领导牵头负责，成立验收小组的方式组织进行。项目验收合格且出具验收报告后方可办理资金拨付手续，确保财政资金安全。日常资金管理全面贯彻落实了《长沙市政务服务中心财务管理制度》（长政服发〔2020〕1号），厉行节约，规范管理。

### **(2) 完善科学化考核体系，落实常态化通报机制**

2021年印发了《市政务服务大厅（分厅）进驻人员月度考核及考勤补贴发放办法（试行）》《长沙市政务服务大厅（分厅）进驻人员年度考核方案》《长沙市政务服务大厅（分厅）进驻公务员平时考核实施方案（试行）》等考核办法，进一步规范了进驻人员考核，完善了考核体系，提升了考核评价精准化、科学化

工作水平。同时完成了《长沙市网上中介服务超市管理实施细则》的制定，加强了网上中介服务超市工作的管理，中介服务超市服务工作更加公平、公开、透明。

印发了《长沙市政务服务大厅月度考核通报》《长沙市政务服务大厅月度考核通报》，通报内容涵盖市本级政务大厅及各分厅日常管理、运行数据、人员考勤、服务案例及考核结果等方面，通过公文系统反馈至各进驻单位，让派驻单位对进驻人员综合表现等情况心中有数，切实发挥通报震慑作用。

### **三、部门项目实施情况**

#### **（一）项目组织情况分析**

2021年，市政务服务中心各部室根据自身的职责分工，结合所分管项目的实际情况，组织开展并实施相关项目活动，在项目组织工作中，做到了以下要求：

1.科学合理安排项目资金。及早谋划，提前部署、落实实施。紧紧围绕政务服务平台优质、便利等重点工作进行铺排，严把项目审查关，本着“量入为出、统筹安排、保证重点、注重绩效”的原则，认真组织项目前期申报及评审论证工作。

2.加强项目资金的监管。加强项目实施进度跟踪监管，定期调度，掌握项目进展情况，及时发现并积极解决存在的问题，加快项目实施进度，严格项目实施质量，不断提高资金的使用效益。

3.规范资金使用，严格项目采购、验收。严格落实各项要求，对属于政府采购范围的项目，按照财政部门要求编制政府采购计

划，实行政府采购，确保专款专用。

## **（二）项目管理情况分析**

### **1.项目管理制度建设情况**

（1）建立服务制度规程，出台了《长沙市政务服务综合窗操作规程（试行）》《创建“一件事一次办”示范式政务服务大厅实施方案》，制定首问责任、上门服务等一系列制度，政务服务更加规范。建立事项优化清单，牵头做好长沙市政务服务事项办理体验式诊断工作。

（2）健全体系化管理制度。以《长沙市政务服务大厅管理办法》为总纲，全面完善管理机制，印发《长沙市政务服务大厅进驻人员考勤和请销假规范》《长沙市政务服务大厅进驻工作人员行为规范》《前窗进驻人员评分细则》《中台、后室进驻人员评分细则》等十余项规章制度，健全了市本级政务大厅和4个分厅统一管理的体系，明确了管理内容、管理方式、考核内容、结果运用等，以管理精细化促进政务服务标准化。

### **2.日常检查监督管理情况**

（1）市政务服务中心对大厅（分厅）的管理软硬兼施，强化刚性约束，不断完善和应用对进驻人员月度、季度、年度环环相扣的考核通报反馈机制，推出进驻人员考勤、请销假、行为规范等十余项规章制度，并坚持落实主任每天带队巡查、中心部室包厅巡查、窗口部全天候全大厅巡查的日常管理机制，让进驻人员上紧发条。

(2) 深化“放管服”改革，以打造全市“放管服”改革成果落地展示“总窗口”为目标，中心以“三破三立”为抓手，全力疏通办事“最后一公里”。打破窗口差异，市场准入、工程建设、社会事务三类综合窗共计 523 个事项已实现“一窗无差别受理”。

### **3.2020 年重点绩效评价整改情况**

根据重点评价绩效报告问题清单内容，市政务服务中心下发了整改通知并将问题清单落实到项目负责人，形成了《2020 年度长沙市政务服务中心部门整体支出绩效评价问题整改情况报告》，2020 年重点绩效评价具体涉及到 9 个问题，截至目前已完成整改。市政务服务中心将不断加强绩效管理，科学设置预算绩效目标，强化预算绩效自评工作。加强预算编制管理，执行过程中应加强监督管理工作，明确各项资金使用与责任主体，及时对预算执行情况进行分析和预警，提高资金使用效益。

## **四、资产管理情况**

为规范和加强单位国有资产管理，维护国有资产的安全和完整，合理配置、使用、处置资产，市政务服务中心制定了《长沙市政务服务中心资产管理制度》，实际工作中将资产管理的规章制度落实到实处，确保资产的计划、购置、使用、管理、处置等环节流程合理、操作规范。截至 2021 年 12 月 31 日资产总额为 607.78 万元，较年初减少 205.00 万元，具体情况如下：

固定资产原值增加 78.29 万元，其中：固定资产新增合计

111.18 万元，购置一台车辆 24.98 万元，购置沙发、茶几、电脑、打印机、摄像机、文件柜等办公设备共计 84.29 万元，购置文件柜、桌椅等业务设备共计 1.91 万元。固定资产报废合计 32.88 万元，其中报废打印机、电脑、扫描仪、灭火器、相机、视频光端机等合计 11.62 万元，公用车 21.26 万元。根据《关于长沙市图书馆等 17 家单位资产处置事项的批复》（长财资产〔2021〕61 号），车辆处置收入扣除手续费后直接缴库 0.43 万元。

固定资产折旧增加 31.31 万元，其中新增固定资产折旧 64.19 万元，报废冲减折旧 32.88 万元。

无形资产减少 251.98 万元，为“互联网+”政务服务平台应用软件本年计提折旧。无形资产净值为 104.99 万元。

## 五、疫情防控资金使用情况

市政务服务中心疫情防控工作有力有效，充分发挥桥梁纽带作用，及时与疫情防控指挥部、市机关事务局、深业物业公司做好工作对接，扎实做好了市政务服务大厅的疫情防控工作。一是全面落实疫情防控措施。严格落实大厅进出人员管理，做好健康码查验、体温测量、佩戴口罩等措施。二是全面落实人员摸排管控。及时传达疫情防控指挥部文件精神，第一时间摸排全体工作人员以及办事群众是否有中高风险地区旅居、触确诊病例、无症状感染者接触史的情况，并及时组织工作人员做好核酸检测和信息上报。三是全面落实志愿服务工作。每天安排 20 余名志愿者在大厅各区开展志愿服务工作，引导办事群众排队有序办理业务，

等候时间隔开 1 米分散就坐，保持必要的安全距离。四是 2021 年度为防疫购买 20500 只口罩，共计 7300 元。

## **六、政府性基金预算支出情况**

2021 年市政务服务中心无政府性基金预算支出。

## **七、国有资本经营预算支出情况**

2021 年市政务服务中心无国有资本经营预算支出。

## **八、社会保险基金预算支出情况**

2021 年市政务服务中心无社会保险基金预算支出。

## **九、部门整体支出绩效情况**

2021 年市政务服务中心依据年初工作计划和发展规划，不断落实和完善内部制度，强化资金管理，进一步推进政务服务水平标准化、规范化、便利化。根据《部门整体支出绩效评价指标表》，市政务服务中心自评得分 94.5 分，部门整体支出绩效情况如下：

### **（一）制度建设出成果，事项办理省时省力**

打破地域界限，大厅设跨域通办专窗，线上设专区，线上线下融合互补，实现个人和企业生产经营高频事项长株潭都市圈“跨域通办”，长江经济带、湘赣边 8 省“跨省通办”。打破材料限制，先后公布 2 批市政务服务大厅容缺受理清单，共计 18 个单位 188 个事项 428 项材料可实现容缺受理。建立服务制度规程，出台《长沙市政务服务综合窗操作规程（试行）》《创建“一件事一次办”示范式政务服务大厅实施方案》，制定首问责

任、上门服务等一系列制度，政务服务更加规范。建立事项优化清单，牵头做好长沙市政务服务事项办理体验式诊断工作，开展“我最满意的办事指南”创评活动，提出 10 个办事指南可优化方向，提升政务服务精准性和实效性。建立帮代办机制，设置专口，成立队伍，变被动受理为主动服务。全年大厅现场帮代办 4,317 件，咨询帮办 8.73 万件，累计为 15 个工程项目全程帮代办，得到企业群众高度好评。

## **（二）智慧政务趋成熟，平台运行提质提效**

以审批服务事项“全程网办”为发展大势，全面优化升级市政务服务大厅智能平台、一网通办平台、网上中介超市服务平台。市政务服务大厅实现智能化升级，以 5G 新基建为契机，对大厅管理系统个性化升级，解决了 4 类 19 个系统问题，突出“适老化”服务，让老年人取号办事更便利。持续改造大厅 24 小时自助区，实现与“一网通办”系统、文件柜设备联通，纸质材料自助存储，完成不见面受理，升级政务服务一体机，自助区全年办件量 41.45 万件，政务一体机达 30.12 万件，占比 75.19%。全面保障“一网通办”新旧系统双轨同步运行、有序过度，市政务服务中心着力解决了 7 类 129 个系统问题，紧急应对系统异常崩溃 2 次，确保平台平稳办件累计 212.59 万件。《长沙市网上中介服务超市管理实施细则》于 2021 年 12 月 9 日审议并通过，以市行政审批服务局名义发布，将于 2022 年 1 月 1 日开始执行。

### **(三) 窗口服务创“三品”，文明形象共建共享**

一是拓展大厅便民服务品类。创新提出“延时服务”中午错时下班延时办、“效能服务”办不成事投诉窗协调办、“适老服务”绿色通道专属服务优先办等政务服务“十条举措”。健全窗口工作人员激励考核机制，鼓励工作人员下班后适度延长办事服务时间，避免部分群众“再跑一次”。真正践行用“辛苦指数”换取群众“幸福指数”。2021年全年市政务服务大厅取号量为447,577个，预约取号量45,650个，2021年度现场评价146,620条，其中好评数146,614条，好评率达99.99%。二是选树标杆引领服务品质。从服务态度、业务能力、群众好评等方面考量，开展了“服务明星”“红旗窗口”评选。三是创建“志愿者+政务服务”品牌。将市政务服务中心志愿者队伍更名为“长沙市政务服务中心映山红学雷锋志愿服务队”，印发《长沙市政务服务大厅志愿服务工作制度》，持续推进志愿服务制度化；制定《志愿服务安排表》，对志愿者实行动态管理；形成创先争优的正向氛围努力打造独树一帜的政务志愿服务品牌。

### **(四) 实项目创“三优”，资源整合保质保量**

一是服务提升工程优队伍。以项目化方式高质量推进服务创新，长期性、系统性实施进驻人员服务提升工程，制定《长沙市政务服务中心进驻人员服务提升实施方案》《进驻人员形象标准规范》《政务窗口服务流程规范“六部曲”》《窗口物品摆放规范》等。推进了动员部署、分班学习、现场辅导、复训考评、

阶段总结等 5 个关键环节，抓实了服务意识、工作形象、办事效率、服务态度、工作作风等 5 个提升目标，形成了“日改进、周部署、月培训、季总结”的循环提升工作机制，已健全全过程跟踪辅导、定期分析、督促检查、考核激励等动态管理。二是民事实项目优举措。研讨优化了取号界面，打造了大厅综合取号引导区，使办事群众找得对门、分得清窗、办得好事；充实了咨询导办力量，强化了雷锋志愿服务站建设，配齐了老年人爱心服务专员。三是窗口功能调整优布局。从办事者视角出发，深入查找功能布局问题，借不动产业务下沉契机，优化不动产综合窗各单位前窗布局，撤销住建、消防等专窗，调整人才窗口、增设政策兑现专窗，将雕刻工艺窗口从公共服务专区调整至市场准入专窗，用微调整让群众办事更便利、让窗口分布更合理。

### **（五）服务质量稳提升，政务队伍善作善成**

市政务服务中心网上政务服务能力在全国重点城市评估中排名第九，获得 2021 年度长沙市直机关青年文明号，湖南省“护网 2021”网络攻防演习优秀防守单位，长沙市“巾帼建功”先进集体等荣誉。长沙市网上中介超市工作经验入选《中国营商环境报告 2021》最佳实践典型案例，志愿服务登上市文明办的宣传推广视屏，全年省、市各级新闻媒体、官网累计报道市政务服务中心、市政务服务大厅 40 多次。2021 年市政务服务大厅共收到 68 面锦旗、491 封感谢信、278 个表扬工单，政务服务形象全面提质。

## 十、存在的主要问题及原因分析

### （一）预算调整率偏高

根据市行政审批服务局《关于2021年部门预算的批复》（长行审复字〔2021〕2号），市政务服务中心获批复的2021年基本支出预算1,333.80万元。基本支出指标金额为1,692.17万元，基本支出预算调整数为358.37万元，其中136.05万元系政策调整，年初预算数与指标下达数间的差额。扣除该政策性因素，基本支出调整后的预算调整率为13.14%。

原因分析：一方面是编制预算时考虑支出需要不够充分，另一方面预算执行中受突发性因素影响较多，预算执行中存在着不确定性比较大。如：政策调整，年初预算数与指标下达数有差额，公积金年审提标等，均增加了基本支出经费。

### （二）个别项目预算完成率偏低

政务大厅服装采购项目预算完成率为61.88%，窗口岗位人员考勤奖励项目预算完成率55.41%，预算完成率偏低。个别专项工作经费办公经费和培训费指标金额剩余较多。

原因分析：政务大厅服装采购项目因不动产分厅下沉到各区，数量减少100余人，服装需求大量减少，导致预算完成率不高。窗口岗位人员考勤奖励项目系提高工作人员积极性进而提升服务质量，经申请从2021年1月对政务大厅窗口和部门进驻审批工作人员考勤补贴进行提标，从原来每人每月300、200提高至人均不超过每人每月600元。而窗口岗位人员考勤奖励资金因在

六月停止提档而导致资金剩余较多。

### **（三）个别合同要素不完整**

个别项目合同要素不完整，存在部分合同缺乏相关法人签字、合同签订日期、合同履行期限的情况。如：与中国移动通信集团湖南有限公司长沙分公司签订的“12345”第三期市民服务热线服务外包采购合同，仅有合同双方签章，缺少相关法人签字以及合同签订日期。与江苏澳洋纺织实业有限公司签订的政务大厅服装采购合同，缺少合同签订日期。

原因分析：部分合同采用电子签章的方式，部分要素未能及时补充完善。

## **十一、改进措施和有关建议**

### **（一）加强预算编制管理，提高预算完成率**

更加细化预算编制工作，对本单位各个处室相关支出进行更加细致的分析，使预算科学化、具体化。通过结合下年度工作计划、重点工作方向以及往年相关项目完成情况，依照预算安排落实预算执行。在执行过程中加强监督管理工作，明确各项资金使用与责任主体，加强对资金使用的绩效监控，切实提高财政资金使用效益。

### **（二）规范合同管理**

应加强合同管理，保证合同要素齐全。个别合同履行期限为自合同签订日开始，应当补充完整合同签订日期，保障合法权益。部分合同采用电子签章，应在合同签订时对相关要素补充完整。

## 十二、绩效自评结果拟应用和公开情况

绩效自评结果拟纳入处室年度考核，并根据财政部门的统一要求在政务服务中心预决算公开栏予以公开。

- 附件：1.部门整体支出绩效评价指标表  
2.部门整体支出绩效评价基础数据表

长沙市政务服务中心

2022年3月17日

附件 1

部门整体支出绩效评价指标表

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	自评情况	自评得分
投入 (9分)	目标 设定 (6分)	绩效 目标 合理 性	2	①是否符合国家法律法规、国民经济和社会发展总体规划； ②是否符合部门“三定”方案确定的职责； ③是否符合部门制定的发展实施规划； ④是否分别制定了整体绩效目标和项目绩效目标。	①符合国家相关法律法规，本市国民经济和社会发展规划，计 0.5 分，否则不得分； ②与部门（单位）职责密切相关，计 0.5 分，否则不得分； ③符合部门制定的发展实施规划，计 0.5 分，否则不得分； ④按相关要求分别制定了整体绩效目标和项目绩效目标，计 0.5 分，否则不得分。	制定了整体绩效目标和项目绩效目标，绩效目标合理。	2
		绩效 指标 明确 性	4	①是否将部门整体的绩效目标细化分解为具体的工作任务； ②是否通过清晰、可衡量的指标值予以体现。 ③是否将项目绩效目标与部门年度的任务数或计划数相对应； ④是否与本年度部门预算资金相匹配。	①有目标，计 1 分，否则不得分； ②目标明确，细化量化良好，个性指标中量化指标超过 3 个，计 1 分，量化指标为 2 个，计 0.5 分，2 个以下不得分； ③与年度任务数或计划数相对应，计 1 分，低于 2 个，计 0.5 分，低于 4 个不得分； ④目标与资金匹配良好，逻辑关系明确，计 1 分，否则不得分。	绩效目标进行细化量化，量化指标达到 3 个以上。	4

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	自评情况	自评得分
	预算配置 (3分)	人员控制率	3	<p>在职人员控制率=（在职人员数/编制数）×100%。</p> <p>聘用人员控制率≤人社和编办共同批复的人数；</p> <p>在职人员数：部门（单位）实际在职人数，以财政部门确定的部门决算编制口径为准。</p> <p>编制数：机构编制部门核定批复的部门（单位）的人员编制数。</p>	<p>在职人员控制率≤100%计2分，每超出1%扣0.2分，扣完为止。</p> <p>聘用人员实际使用数与编办人社部门批复数一致，计1分，否则不得分。</p>	<p>市政务服务中心为副处级公益一类事业单位，有独立的财务核算，该中心全额拨款事业编制27名，实有在职人员21人。在职人员控制率达85.19%，得3分。</p>	3
过程 (41分)	预算执行 (16分)	预算执行率	6	<p>①预算完成率=（预算完成数/预算数）×100%。</p> <p>预算完成数：部门（单位）本年度实际完成的预算数。</p> <p>预算数：财政部门批复的本年度部门（单位）预算数及追加的项目预算数。</p> <p>②部门预算项目支出调剂到区县；</p> <p>③绩效目标执行监控是否按要求完成。</p>	<p>①全年预算完成率95%以上计3分，95-90%（含），计2分，90-80%（含），计1分，小于80%不得分；</p> <p>②部门预算项目支出调剂到区县小于等于项目支出2%，计1分；大于2%，不计分；</p> <p>③根据市财政局审核结果，评审为优，计2分；评审为良，计1.5分；评审为中，计1分；评审为低，计0.5分；评审为差，不得分。对未经市财政局审核的单位，有绩效目标执行监控的得2分，没有绩效目标执行监控的不得分。</p>	<p>2021年市政务服务中心经财政批复并下达全年预算指标3832.34万元，决算数3299.18万元，预算完成率为86.89%，无项目支出调剂到区县，有绩效目标执行监控表。</p>	4

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	自评情况	自评得分
		预算调整率	3	<p>预算调整率=（预算调整数/预算数）×100%。</p> <p>预算调整数：部门（单位）在本年度内涉及预算的追加、追减或结构调整的资金总和、部门预算调整务必精准有效（因落实国家政策、发生不可抗力，市委、市政府临时交办而产生的调整及经济科目非跨类调整除外）。</p>	预算调整率<5%，计3分；5-10%（含），计1.5分；大于10%不得分。	基本支出中预算调整数为222.32万元（扣除市财政对绩效奖金进行提标发放后的金额136.05万元），预算调整率为5.80%大于5%且小于10%，扣1.5分。	1.5
		结转结余	2	根据市政府文件规定，预算单位年度安排的市级预算资金不能结转。	市本级资金无结转，计2分；有结转，不计分；	资金无结转。	2
过程（41分）	预算执行（16分）	“三公经费”控制率	2	“三公经费”控制率=（“三公经费”实际支出数/“三公经费”预算安排数）×100%。不超当年预算，不超上年决算。	“三公经费”控制率100%以下（含）计2分，每超出1%扣0.15分，扣完为止。	“三公经费”决算数27.2万元，“三公经费”指标数31.24万元，“三公经费”控制率87.07%，不超过当年预算。上年决算数3.55万元，超过上年决算。	1.5

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	自评情况	自评得分
		政府采购执行率和规范性	3	<p>①政府采购执行率=（实际政府采购金额/政府采购预算数）×100%；政府采购预算：采购机关根据事业发展规划和行政任务编制的、并经过规定程序批准的年度政府采购计划。</p> <p>②预算单位严格执行《政府采购法》，无规避政府采购或化整为零进行政府采购的行为。所有项目必须依法采购，履行验收手续；</p> <p>③预算单位是否建立健全政府采购内部控制制度，是否根据上级文件清理中介机构库。</p>	<p>①政府采购执行率 100%计 1 分，每超过（降低）1%扣 0.1 分，扣完为止；</p> <p>②所有项目依法采购，无规避政府采购或化整为零进行政府采购的行为，并履行验收手续计 1 分，否则不得分；</p> <p>③预算单位建立了政府采购内控制度和根据上级文件清理中介机构库得 1 分，否则不得分。</p>	<p>政府采购预算数 1549.87 万元，实际政府采购金额 1461.31 万元，政府采购执行率 94.29%。所有项目依法采购，预算单位建立了政府采购内控制度，形成资产年报分析报告。</p>	2.5
	预算管理（20分）	管理制度健全性	3	<p>①部门（单位）内控制度、内部财务管理制度和会计核算制度是否健全；</p> <p>②相关管理制度是否合法、合规、完整；</p> <p>③相关管理制度是否得到有效执行；</p> <p>④落实政府 2021 年“过紧日子”政策的具体举措及实施情况。</p>	<p>①部门（单位）内控制度、内部财务管理制度和会计核算制度健全，计 1 分，否则酌情扣分；</p> <p>②管理制度合法、合规、完整，计 0.5 分，否则酌情扣分；</p> <p>③管理制度得到有效执行，计 1 分，1 例不符合扣 0.2 分；</p> <p>④对非刚性项目支出压减 5%及以上，计 0.5 分，否则不得分。</p>	<p>制定了《长沙市政务服务中心采购制度》（长政服发〔2020〕2号）、《长沙市政务服务中心财务管理制度》（长政服发〔2020〕1号），管理制度基本得到有效执行，个别合同存在要素不完整的情况。</p>	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	自评情况	自评得分
		资金使用合规性	6	①是否符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定； ②资金的支付是否有完整的审批程序和手续； ③重大项目开支和大额资金使用是否经单位党组集体研究决策； ④是否符合项目预算批复或合同规定的用途； ⑤是否存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况； ⑥是否存在重复申报项目、虚报冒领资金。	①符合国家财经法规和财务管理制度以及有关专项资金管理办法的规定，计1分，1例不符合扣0.2分； ②资金的支付有完整的审批程序和手续，计1分，1例不符合扣0.2分； ③重大项目开支和大额资金使用经过单位党组集体研究决策，计1分，1例不符合扣0.2分； ④符合项目预算批复或合同规定的用途，计1分，1例不符合扣0.2分； ⑤不存在截留、挤占、挪用、虚列支出等情况，计1分，1例不符合本指标6分全扣； ⑥不存在重复申报项目、虚报冒领资金，计1分，1例不符合本指标6分全扣；	资金支付审批符合规定，无截留、资金等情况。	6
		信息公开性	2	①预算单位按规定及时、准确、完整的公开预决算和绩效管理信息； ②基础数据信息和会计信息资料真实、准确、完整。	①、②各计1分，否则，酌情扣分；	按规定及时、准确、完整的公开预决算和绩效管理信息，数据真实、完整。	2
		绩效自评管理情况	4	①是否按要求开展绩效自评工作并对所属单位自评进行了复核；②绩效自评报告报送及时；③绩效自评报告的综合评审等级；④绩效自评报告是否完整，数据是否全面、真实、准确，绩效指标是否细化量化和科学合理，绩效自评反映的问题是否具体，意见是否可行，自评发现的问题是否整改。	根据市财政局对预算单位2020年自评考核结果，评审为优，计4分；评审为良，计3分；评审为中，计2分；评审为低，计1分；评审为差，计0分。	绩效自评报告报送及时，自评报告反映的问题具体，已进行整改。	4

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	自评情况	自评得分
		重点绩效评价整改情况	5	对上年度财政重点评价中存在的问题是否进行整改。	2020年重点评价问题全部整改，计5分；2020年重点评价问题部分整改，计3分；2020年重点评价问题未整改且无整改情况说明的不计分。	2020年重点评价问题全部整改，计5分。	5
过程 (41分)	资产管理 (5分)	资产管理制度健全性	2	①是否已制定合法、合规、完整的资产管理制度； ②相关资产管理制度是否得到有效执行； ③资产配置是否编制年度预算； ④资产配置预算实际执行情况。	①已制定合法、合规、完整的资产管理制度，计0.5分，否则不得分； ②相关资产管理制度得到有效执行，计0.5分，否则，不得分； ③资产管理编制年度预算，计0.5分，未编制不得分。 ④资产配置预算实际执行情况未超年度预算（按程序审批除外），计0.5分，否则，不得分。	制定了《长沙市政务服务中心固定资产管理制度》（长政服发〔2020〕13）号，资产配置预算实际执行未超年度预算。	2
		资产管理安全性	2	①资产保存是否完整并有台账； ②资产配置是否合理，是否有闲置现象； ③资产处置是否规范； ④资产账务管理是否合规，是否帐实相符； ⑤资产是否有偿使用或处置收入及时足额上缴； ⑥相关资产购置是否履行政府采购手续，外租资产是否走合规程序； ⑦资产是否定期进行盘点并有记录。	①资产配置合理符合标准、保管完整，账务管理规范，定期盘点并有台账，账实相符的，计0.5分，发现一例不符，扣0.1分，扣完为止； ②资产处置规范，计0.3分，发现一例不符，扣0.1分，扣完为止；资产无闲置现象，计0.2分，发现一例，扣0.1分，扣完为止； ③资产有偿使用或处置收入及时足额上缴，计0.5分，发现未上缴，本项不得分； ④资产购置履行政府采购手续，计0.3分，发现一例不符，扣0.1分，扣完为止；外租资产全部走合规程序，计0.2分，发现一例不合规，扣0.1分，扣完为止。	资产保存完整并有台账，本年报废固定资产共32.88万元，其中报废打印机、电脑、扫描仪、灭火器、相机、视频光端机等合计11.62万元，公用车21.26万元，拍卖收入为4500元，扣除手续费225元，直接缴库4275元。	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	自评情况	自评得分
		固定资产保管和使用情况	1	①是否建立固定资产台账，实行编码管理； ②固定资产增减变化是否建立审批程序； ③固定资产是否有闲置浪费现象	建了固定资产台账实行编码管理的计 0.25 分；建立了固定资产增减变化审批程序的计 0.25 分，否则不得分；固定资产无闲置浪费现象计 0.5 分，发现一处扣 0.1 分，扣完为止。	已建立固定资产台账，固定资产采购与报废均遵循相关审批程序。	1
产出 (25分)	实际完成率	入驻中介机构数量	2	累计入驻中介机构超 1000 家	截止到 2021 年 12 月 31 日，入驻中介机构数量超 1000 家，得 2 分，否则不得分。	截止到 2021 年 12 月 31 日，入驻中介机构数量为 1097 家，服务类型包含勘察设计类、咨询评估类、工程监理类、检测服务类、测量调查类。	2
		每月窗口人员考核	3	①每月对大厅及分厅窗口人员是否进行考核；②对相关考核情况是否进行公示	①、②均 100%完成得 3 分，以上两项每少一个月分别扣 0.1 分。	每月均对考核人员按照 ABCD 四个档进行考核，并将阅读考核进行通报，得 3 分。	3
		元旦、春节慰问奖发放	2	元旦、春节慰问金额是否全额发放	实际完成率 100%，计 2 分；实际完成率 100%以下，不得分。	元旦、春节慰问奖 6 万元已全部发放到位，实际完成率 100%。	2
	完成及时性	2	是否严格执行《招标投标法》的规定切实履行自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同的规定。	根据合同签订日期，每发现一次合同签订不及时扣 0.1 分。	严格遵照《招标投标法》的规定切实履行自中标通知书发出之日起三十日内，按照招标文件和中标人的投标文件订立书面合同的规定。	2	

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	自评情况	自评得分
		工装验收及时性	2	是否按照合同时限要求确保工装到位,并及时验收、发放到位	工装按照合同要求交货,并及时验收、发放到位得2分,否则不得分	工装已按照合同要求交货,并及时验收、发放到位。	2
		综合窗设置	2	是否全面推进三类综合窗“一窗无差别受理”	全面推进三类综合窗“一窗无差别受理”得2分,否则不得分	全面推进三类综合窗“一窗无差别受理”,目前工程建设项目、市场准入、社会事务三类综合窗共计523个事项已实现“一窗无差别受理”。	2
	质量达标率	表扬与好评	2	①群众与企业办件好评率是否达到95%以上;②收获表扬数超200条	①群众好评率=好评数/现场评价条数,每低于1%,扣0.1分,扣完为止,共1.5分。②收获表扬数超200条,得0.5分,否则不得分。	群众好评率=146614/146620=99.99%。2021年市政务服务大厅共收到68面锦旗、491封感谢信、278个表扬工单。	2
		政务能力	2	政务服务能力排名及其他获奖情况	网上政务服务能力在全国重点城市评估中排名前十,否则不得分。	网上政务服务能力在全国重点城市评估中排名第九,长沙市政务服务中心获得2021年度长沙市直机关青年文明号,湖南省“护网2021”网络攻防演习优秀防守单位,长沙市“巾帼建功”先进集体等荣誉。	2
		窗口服务质量	2	根据《窗口工作人员岗位考核及窗口绩效考核暂行办法》,用以反映和考核窗口工作人员服务质量的情况。	根据考核通报,发现未实行差异化考核的每次扣0.1分,扣完为止。	经核实2021年的考勤情况表和考核通报,考核均实行了差异化考核管理。	2
		重点工作办结率	2	窗口办结率是否不低于90%	窗口办结率每低于1%,扣0.1分,扣完为止。	根据每月长沙市政务服务大厅月度考核通报,每月办结率均不低于90%。	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	自评情况	自评得分
		政务服务大厅实施方案	2	是否完成并实行《创建“一件事一次办”示范式政务服务大厅实施方案》	完成并实行《创建“一件事一次办”示范式政务服务大厅实施方案》得2分，否则不得分。	印发《创建“一件事一次办”示范式政务服务大厅实施方案》，根据方案推行各项业务举措，优化政务服务环境。	2
		中介机构管理办法	2	是否制定中介管理办法	已经制定中介管理办法细则，得2分，否则不得分	《长沙市网上中介服务超市管理实施细则》于12月9日上局办公会审议并通过，以长沙市行政审批服务局名义发布，2022年1月1日执行。	2
效益 (17分)	经济效益	奖惩机制	3	是否对进驻人员的工作与服务实行严格的奖惩机制，提高工作积极性。	对进驻人员的工作与服务实行严格的奖惩机制，得3分，否则不得分。	发布长沙市政务大厅（分行）进驻人员年度考核方案（长行审发〔2021〕3号），按照财政有关规定严格执行。1-5月，按A档800元、B档600元、C档400元、D档不发考勤奖执行；6月起按2017年6月份发放标准（人均200元/月）执行，A档300元、B档200元、C档100元、D档不发放。	3
		优化营商环境	3	是否为企事业提供优质的营商环境	长沙市网上中介服务超市认真贯彻落实省市相关文件精神，按照“一个平台、全市共用、分级实施”原则，完善配套运行机制，规范中介机构行为，得3分。	《长沙市网上中介服务超市管理实施细则》于12月9日上局办公会审议并通过，截止2021年12月31日长沙市网上中介超市合同备案总计3339个，履约结束2235个，发布公告7784条，选取结束5840个，其中长沙市本级截止2021年12月31日合同备案总计1394个，履约结束1041个，发布公告4793条，选取结束3340个。	3

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	自评情况	自评得分
	社会效益	窗口服务	3	市政务服务大厅持续开展预约服务、延时服务、上门服务、个性服务、代办服务等特色服务，实现服务时间无限延伸、服务空间全面覆盖、服务方式有效转变。	每月均对群众点赞，延时服务、志愿服务进行夸奖，对投诉以及问题进行整改，得3分。	2021年全年政务服务大厅取号量为447577个，预约取号量45650个，2021年度现场评价146620条，其中好评数146614条，好评率99.99%。	3
		志愿服务	3	①是否有志愿服务相关制度；②是否对志愿服务进行动态管理。	①有志愿服务相关制度，得1.5分，否则不得分；②对志愿服务进行动态管理，得1.5分，否则不得分。	印发《长沙市政务服务大厅志愿服务工作制度》，持续推进志愿服务制度化；制定《志愿服务安排表》，对志愿者实行动态管理；编订《志愿服务手册》，收录“群众高频咨询50问”，为志愿者服务企业群众提供支撑保障。	3
	生态效益	政务大厅环境	3	①窗口管理日常设施是否进行维护；②大厅是否全年花卉摆放；③大厅是否为服务对象提供饮水及一次性水杯；④是否有便民设施采购；⑤是否有保洁及窗口调整劳务支出⑥大厅工作人员是否统一工装支出。	①窗口管理日常设施维护，得0.5分；②大厅全年花卉摆放，得0.5分；③大厅为服务对象提供饮水及一次性水杯，得0.5分；④有便民设施采购，得0.5分；⑤保洁及窗口调整劳务支出，得0.5分；⑥大厅工作人员统一工装支出，得0.5分。	每日开展设备巡查，值班人员、大厅志愿者发现问题及时联系技术维保人员做好检修维护；定期对大厅绿植花卉等进行养护更新；及时安排人员补充大厅饮水及耗材。	3
		可持续影响	2	①带动政府服务工作的深入发展；②政务服务持续优化。	①带动政府服务工作的深入发展，得1分；②政务服务持续优化，得1分。	通过制定中介超市相关细则规范中介机构行为，市政务服务大厅是市人民政府以人民为中心、服务企业群众的重要平台，实行规范管理、服务集成、信息共享、统一考核的工作机制，通过统一着装，不断规范行为礼仪，进一步提升大厅办事体验感、获得感、满意度。	2

一级指标	二级指标	三级指标	分值	评分要点	评分标准	自评情况	自评得分
满意度 (8分)	社会公众或服务对象满意度	公众满意度	8	办事群众对政务服务大厅(分厅)窗口工作人员的满意度。	满意度在 95%及以上计 8 分，80%及以下不得分，每下降 1%扣的分值=满意度满分分值/15	通过发放问卷，群众满意度为 95.08%，得 8 分。	8
合计			100				94.5

## 附件 2

## 部门整体支出绩效评价基础数据表

填报单位：长沙市政务服务中心

单位：万元

财政供养人员情况	编制数		2021 年实际在职人数		控制率	
		27		23		85.19%
经费控制情况	2020 年决算数		2021 年预算数		2021 年决算数	
三公经费	3.55		31.24		27.20	
1、公务用车购置和维护经费	3.25		28.04		26.89	
其中：公车购置			25.00		24.98	
公车运行维护	3.25		3.04		1.91	
2、出国经费						
3、公务接待	0.30		3.20		0.31	
项目支出：	1643.45		2140.17		1846.59	
1、业务工作专项	1643.45		2140.17		1846.59	
2、运行维护专项						
.....						
公用经费	166.76		160.35		147.30	
其中：办公经费	9.17		9.00		8.71	
水费、电费、差旅费	1.04		3.00		0.10	
会议费、培训费	0.70		3.30		0.67	
政府采购金额	1201.08		1549.87		1461.31	
部门整体支出预算调整	——					
楼堂馆所控制情况 (2021 年完工项目)	批复 规模 (m <sup>2</sup> )	实际 规模 (m <sup>2</sup> )	规模 控制率	预算 投资 (万元)	实际 投资 (万元)	投资 概算 控制率
厉行节约保障措施	制定了《长沙市政务服务中心公务用车管理制度》《长沙市政务服务中心公务接待制度》《长沙市政务服务中心财务管理制度》《长沙市政务服务中心“反对浪费，崇尚节约，文明餐桌”倡议书》等制度，从规范管理、厉行节约出发，节约用水、用电、用纸做起，倡导文明健康生活方式。					

说明：“项目支出”需要填报除公共专项资金和基本支出以外的所有项目情况，包括业务工作项目、运行维护项目等；“公用经费”填报基本支出中的一般商品和服务支出。