

2022 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 2022 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明细表
- 七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分 2022 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、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
- 十、关于机关运行经费支出说明
- 十一、一般性支出情况说明
- 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 2022 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 2022 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

2022 年度部门决算表

收入支出决算总表

部门：长沙市政务服务中心

2022 年度

公开 01 表
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	2,976.87	一、一般公共服务支出	32	2,968.87
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	8.00
	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
本年收入合计	27	2,976.87	本年支出合计	58	2,976.87
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	
总计	31	2,976.87	总计	62	2,976.87

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

部门：长沙市政务服务中心

2022 年度

金额单位：万元

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
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		2,976.87	2,976.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	2,968.87	2,968.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,968.87	2,968.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,457.14	1,457.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	1,510.74	1,510.74	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	1.00	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	8.00	8.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20825	其他生活救助	8.00	8.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2082501	其他城市生活救助	8.00	8.00	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

部门：长沙市政务服务中心
2022 年度
公开 03 表
金额单位：万元

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
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		2,976.87	1,457.14	1,519.73	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	2,968.87	1,457.14	1,511.73	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,968.87	1,457.14	1,511.73	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,457.14	1,457.14	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	1,510.74	0.00	1,510.74	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1.00	0.00	1.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	8.00	0.00	8.00	0.00	0.00	0.00
20825	其他生活救助	8.00	0.00	8.00	0.00	0.00	0.00
2082501	其他城市生活救助	8.00	0.00	8.00	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

部门：长沙市政务服务中心

2022 年度

金额单位：万元

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	2,976.87	一、一般公共服务支出	33	2,968.87	2,968.87	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、国有资本经营预算财政拨款	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	8.00	8.00	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
	本年收入合计	2,976.87	本年支出合计	59	2,976.87	2,976.87	0.00	0.00
	年初财政拨款结转和结余	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	0.00		61				
	政府性基金预算财政拨款	0.00		62				
	国有资本经营预算财政拨款	0.00		63				
	总计	2,976.87	总计	64	2,976.87	2,976.87	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

部门：长沙市政务服务中心

2022 年度

金额单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计		2,976.87	1,457.14	1,519.73
201	一般公共服务支出	2,968.87	1,457.14	1,511.73
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	2,968.87	1,457.14	1,511.73
2010301	行政运行	1,457.14	1,457.14	0.00
2010302	一般行政管理事务	1,510.74	0.00	1,510.74
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1.00	0.00	1.00
208	社会保障和就业支出	8.00	0.00	8.00
20825	其他生活救助	8.00	0.00	8.00
2082501	其他城市生活救助	8.00	0.00	8.00

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

2022 年度

人员经费			公用经费					
科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	1,262.49	302	商品和服务支出	138.00	307	债务利息及费用支出	0.00
30101	基本工资	114.45	30201	办公费	3.24	30701	国内债务付息	0.00
30102	津贴补贴	93.59	30202	印刷费	0.00	30702	国外债务付息	0.00
30103	奖金	210.41	30203	咨询费	1.80	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	30.04	30206	电费	0.00	31003	专用设备购置	0.00
30109	职业年金缴费	15.02	30207	邮电费	1.74	31005	基础设施建设	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	16.30	30208	取暖费	0.00	31006	大型修缮	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	23.24	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	4.75	30211	差旅费	0.00	31008	物资储备	0.00
30113	住房公积金	60.61	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	694.08	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	56.65	30215	会议费	0.00	31012	拆迁补偿	0.00

30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.11	31013	公务用车购置	0.00
30302	退休费	17.44	30217	公务接待费	0.43	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	0.96	399	其他支出	0.00
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00	39907	国家赔偿费用支出	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	6.14	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
30309	奖励金	0.02	30229	福利费	0.50	39909	经常性赠与	0.00
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.47	39910	资本性赠与	0.00
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	20.98	39999	其他支出	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助	38.37	30240	税金及附加费用	0.00			
			30299	其他商品和服务支出	101.63			
人员经费合计		1,319.14	公用经费合计					138.00

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。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 07 表

部门：长沙市政务服务中心

2022 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

公开 08 表
金额单位：万元

部门：长沙市政务服务中心

2022 年度

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。

财政拨款“三公”经费支出决算表

预算代码：152002

部门：长沙市政务服务中心

2022 年度

公开 09 表

金额单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护 费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
7.20	0.00	4.50	0.00	4.50	2.70	0.96	0.00	0.53	0.00	0.53	0.43

注：本表反映部门本年度财政拨款“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；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

第三部分

2022 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2022 年度收、支总计均为 2976.87 万元。与上年相比收、支总计各减少 322.31 万元，减少 9.77%。主要原因是 2022 年度大厅工装采购项目仅支付尾款，窗口岗位考勤补贴因政策原因暂停发放，相应减少了项目经费。

二、收入决算情况说明

2022 年度收入合计 2976.87 万元，其中：财政拨款收入 2976.87 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

2022 年度支出合计 2976.87 万元，其中：基本支出 1457.14 万元，占 48.95%；项目支出 1519.73 万元，占 51.05%；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

2022 年度财政拨款收、支总计均为 2976.87 万元。与上年度相比，财政拨款收、支总计各减少 322.31 万元，减少 9.77%。

主要原因是 2022 年度大厅工装采购项目仅支付尾款，窗口岗位考勤补贴因政策原因暂停发放，相应减少了项目经费。

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

2022 年度财政拨款支出 2976.87 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减少 322.31 万元，减少 9.77%。主要原因是 2022 年度大厅工装采购项目仅支付尾款，窗口岗位考勤补贴因政策原因暂停发放，相应减少了项目经费。

（二）财政拨款支出决算结构情况

2022 年度财政拨款支出 2976.87 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 2968.87 万元，占 99.73%；社会保障和就业（类）支出 8.00 万元，占 0.27%。

（三）财政拨款支出决算具体情况

2022 年度财政拨款支出年初预算数为 1987.20 万元，支出决算为 2976.87 万元，完成年初预算的 149.80%。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 1303.5 万元，支出决算为 1457.14 万元，完成年初预算的 111.79%。决算数大于年初预算数的主要原因是根据政策年中追加了部分人员经费，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 683.7 万元，支出决算为 1510.74 万元，完成年初预算的 220.97%。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 1.00 万元。决算数大于预算数的主要原因是结转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，用于支付超级柜台尾款。

4、社会保障和就业支出（类）其他生活救助（款）其他城市生活救助（项）。该科目年初未申请财政拨款预算，支出决算为 8 万元。决算数大于预算数的主要原因是市民政局拨付经费用于发放 2022 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

2022 年度一般公共预算财政拨款基本支出 1457.14 万元。

其中：

人员经费 1319.14 万元，占基本支出的 90.53%，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 138 万元，占基本支出的 9.47%，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、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

2022 年度“三公”经费财政拨款支出预算数为 7.20 万元，支出决算为 0.96 万元，完成预算的 13.33%。其中：

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 2.7 万元，支出决算为 0.43 万元，完成年初预算的 15.93%，决算数小于预算数的主要原因是 2022 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 0.12 万元，增长 38.71%，增长的主要原因是中心公务接待体量小，接待人数较上

年稍有增加。

公务用车购置费年初预算为 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公务用车购置费，与上年相比减少 24.98 万元，减少 100%，减少的主要原因是 2022 年度未安排公务用车购置费。

公务用车运行维护费支出预算为 4.50 万元，支出决算为 0.53 万元，完成预算的 11.78%，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 1.38 万元，减少 72.25%，减少的主要原因是中心公车为新能源汽车，充电费用相对较低。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2022 年度“三公”经费财政拨款支出决算中，公务接待费支出决算 0.43 万元，占 44.79%。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 0.53 万元，占 55.21%；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。

2、公务接待费支出决算为 0.43 万元，全年共接待来访组团 4 个，来宾 30 人次（不包括陪同人员），主要用于学习考察来访人员工作餐发生的接待支出。其中：外宾接待支出 0 万元。

2022 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 0.43 万元。2022 年共接待国内来访团组 4 个、来宾 30 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 0.53 万元，其中：公务用车购置支出 0 万元，长沙市政务服务中心更新车辆 0 台。公务用车运行维护费支出 0.53 万元。主要用于保留公务用车的充电费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出。截止 2022 年 12 月 31 日，我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 2022 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 2022 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

本单位 2022 年度机关运行经费支出决算数为 138 万元，比年初预算数减少 9.22 万元，减少 6.26%；比 2021 年决算数减少 9.3 万元，减少 6.31%，决算数小于年初预算数以及上年决算数的主要原因是 2022 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

2022年本单位开支会议费0.42万元，用于召开三类会议：政务服务社会监督员座谈会，人数40人，内容为会议餐费0.07万元，租会议室场租费0.35万元；开支培训费0.52万元，用于开展二类培训：网络安全培训、综合窗业务培训、党风廉政专题教育培训，人数300人，内容为网络安全培训费用0.16万元（含授课费、税费）、综合窗业务培训费0.26万元（含授课费、税费）、党风廉政教育培训费0.1万元（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

本单位2022年度政府采购支出总额1312.18万元，其中：政府采购货物支出48.28万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出1263.90万元。授予中小企业合同金额193.88万元，占政府采购支出总额的14.78%，其中：授予小微企业合同金额84.03万元，占政府采购支出总额的6.40%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的100%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的0.00%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的11.52%。

十三、国有资产占用情况说明

截止 2022 年 12 月 31 日，本单位共有车辆 1 辆，其中：主要领导干部用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 1 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 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、2022 年度预算绩效情况说明

（一）部门整体支出绩效情况

2022 年本单位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，合理配置、使用、处置资产，实际工作中将资产管理的规章制度落到实处，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。同时，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 97.49 分，现从运行成本、管理效率、履职效能、社会效应、可持续发展能力和服务对象满意度等六个方面进行说明。

一是严控运行成本。2022 年“三公”经费支出 0.96 万元，较年初预算 7.20 万元节约 6.24 万元，节约率为 86.67%。2022 年基本支出中办公费年初预算 5 万元，决算数为 3.24 万元，节约率为 35.20%。会议费和培训费年初预算为 3.30 万元，决算数为 0.11 万元，节约率为 96.67%，均合理控制在预算以内。

二是提高管理效率。专门制定了防疫工作方案和工作制度，

确保市政务服务大厅疫情防控到位；全年开展 20 余次综治安全检查，及时发现整改问题；全面加强网络信息与技术保障工作，实时检测网络意识形态安全。扎实做好进驻人员月度、季度、年度考核通报工作。坚持每月一通报，新建一支政务服务社会监督员队伍，有效提升了窗口工作效能。

三是提升履职效能。拓展“一件事一次办”，实现联办业务落地。完善综合窗运行机制，强化中台业务支撑。新建“办不成事”“湘伴走流程”窗口，建成“一呼即应”多部门联动现场会商机制。同时市政务服务大厅实现 5G 深度覆盖。“一网通办”系统平台持续优化。

四是促进良好社会效应。认真开展“三亮三比”行动，积极参加市直机关“岗位大练兵·技能大比武”活动，推动长沙市网上中介服务超市平台与省平台、“多规合一”平台、“信用长沙”平台深度对接。

五是增强可持续发展能力。累计提供志愿服务 4182 人次，市文明委专题推介中心志愿服务工作。扎实开展“清廉大厅”建设。

六是提升服务对象满意度。各政务服务窗口收到办事群众锦旗、感谢信、意见簿表扬、12345 热线、好差评表扬等共计 1047 件次。

（二）存在的问题及原因分析

一是预算调整率偏高

根据市行政审批服务局《关于 2022 年部门预算的批复》（长行审函〔2022〕1 号），市政务服务中心获批复的 2022 年基本支出预算 1,303.50 万元。基本支出指标金额为 1,565.42 万元，基本支出预算调整数为 261.92 万元，基本支出预算调整率为 20.09%。

原因分析：主要是预算执行中受政策调整等突发性因素影响较多以及单位人员调整等原因，预算执行中存在的确定性较大。

二是个别项目预算执行率偏低

窗口岗位人员考勤奖励项目预算执行率低。该项目年初预算 403.20 万元，2022 年无执行数，预算执行率为 0。

原因分析：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 月对市政务服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 2021 年 6 月停止提档，且于 2021 年 11 月停止发放，2022 年重新申报恢复大厅政府雇员月度考核奖励发放，待发放依据获得批复后制定具体发放方案，因前述政策原因导致该项目未支出金额。

三是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代表签字、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。

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。

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

2022年度长沙市政务服务中心 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2023年市级财政资金绩效自评工作的通知》（长财绩〔2023〕2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2022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，市政政务服务中心全额拨款事业编制数 27 名，实有在职人员 26 名，退休人员 2 名。中级雇员编制数 2 名，普通雇员编制数 70 名。

4.2022 年工作计划

(1) 落实党建主责带好“人”，提升队伍“三力”。强化党建引领作用，着重在“人”这个关键因素上下功夫，着力提升党员干部的向心力、协作力、战斗力。市政政务服务中心党总支将切实加强对第一党支部和大厅临时党支部的管理和指导，将政务服务大厅打造为支部党建主阵地，推动“党员在大厅服务、支部在大厅建功”成为思想共识。推动支部共建，组织开展形式多样，内容丰富的支部活动，增强进驻单位党员干部的归属感。提升协作力，充分发挥中心机关第一党支部的战斗堡垒作用，第一党支部内部实行

两两结对，互助互赢的工作方针，市政务服务中心办公室、窗口服务部党员结对，形成党建+文明创建+窗口管理联动机制；网络技术与信息保障部、审批受理事务部党员结对，推动审批服务事项线上线下智能高效运行。提升战斗力，树立人才培养“实干好手、宣传高手、专家里手”三大目标，全面加强党员教育管理，结合“青年理论学习小组”管理经验，探索“雇员流动人才梯队”、部室成员轮岗交流、窗口岗位技能竞赛、政务形象“代言人”评选四大计划，党总支牵头打造政治、学习机关、实干机关、活力机关、阳光机关“五个机关”，保障党员干部干事又干净，为政务服务发展持续注入新鲜活力。

（2）遵循改革主旨办好“事”，推动事项“三化”。坚持“以人民为中心”的改革理念，持续推动“放管服”、“一件事一次办”“综合窗”等改革落实落地，不断深化政务服务“十条”，促推审批服务事项标准化、规范化、便利化再升级。结合全省政务服务标准化、规范化、便利化攻坚行动及“一事一标准”改革，从办事流程、办事指南标准化入手，逐步在大厅实现窗口建设、服务事项、办事制度、业务流程、服务行为、监督评议标准化，建设形成政务服务地方标准体系，推动事项规范化。强化首席代表第一责任人责任，在窗口启用行政审批服务专用章，确保授权到位。推动事项便利化。完善便民服务，着力将与群众生活密切的服务事项如婚姻登记纳入政务服务大厅。推动“综合窗三合一”，在三类综合窗“一窗无差别受理”的基础上，探索受理业务进一步融合。促推群众期

待联办的事项纳入“一件事一次办”目录。持续推行容缺受理，减少材料束缚。不断拓展网上办事广度和深度，充分运用信息化手段实现“应上尽上、全程网办”，让数据跑路代替群众跑腿。

（3）围绕业务主线护好“网”，实现平台“三新”。全面加强互联网+政务服务平台的网络信息系统管理与维护，着力推动政务大厅智能管理平台、一网通办平台、中介超市服务平台三个子平台的运行管理有新突破。大厅智能平台要应用新技术，以5G新基建为契机，推进5G+智慧政务服务大厅建设，在政务服务大厅现有设施的基础上，应用大数据、云计算、人工智能等技术，用科技赋能，为群众提供安全、高速、智能的政务服务。中介超市平台要争创新地位。推动与省网上中介服务超市平台、“信用长沙”“多规合一”平台对接，做大做强中介超市服务平台，力争成为全省模版。以“管理办法”和“实施细则”为总纲，建立中介机构“异常名录”和“黑名单”，定期检测保障平台安全稳定。依托全市绩效考核抓手，加大区县（市）中介平台运行管理机构的培训力度，提升长沙市中介超市服务平台的影响力。一网通办平台要实现新融合。及时解决系统突发性问题，保障一网通办新旧系统顺利完成切换。加快推动公安、交通、市场监管局等单位自建系统与“一网通办”系统之间的互联互通。积极协助数据源部门加快推进一体化平台增补部分建设，在电子证照共享、历史材料证照复用、移动端功能拓展、信用评价体系应用、大数据分析应用、人工智能等方面强化系统服务能力。

（4）做强服务主场搭好“台”，提高窗口“三度”。把市政务服务大厅（分厅）作为市政务服务服务中心的服务“主场”，着力提高管理服务能力建设，在日常管理精细度、服务形象亲民度、考核评价结果应用度方面全面提升。提高管理精细度。全面加强大厅（分厅）管理，紧扣全市绩效奖金发放调整契机，全面完善月度、季度、年度考核办法，将文明创建、安全生产等纳入考核体系，精准发挥考核引导效应；定制专业化窗口形象，持续开展服务提升行动，高标准规范大厅（分厅）进驻人员的服务礼仪、服务用语、前窗后室物品摆放等，刷新窗口形象面貌，提升大厅精神风貌。提高形象亲民度。从群众视角出发，开展百日攻坚行动，针对长期存在的服务短板和群众反映较大的问题，集中力量开展为期百天的政务攻坚行动。开展“优秀进驻审批处室”“红旗窗口”“最美志愿者”“微笑之星”“礼仪之星”等先进评选，精准发挥示范引领作用。提高评价应用度。充分应用“好差评”机制，开展“一事一评”“一次一评”，推动“好差评”评价入口对层级、事项、服务和对象的线上线下全覆盖，全面提升应用率和评价率。拓展监督评价渠道，引入社会监督员机制，邀请企业、办事群众等加入政务服务监督评价队伍，评价结果纳入服务绩效。

（5）紧扣文明主题唱好“戏”，打造品牌“三红”。将文明创建与窗口管理紧密结合，争创省级文明单位的荣誉，围绕文明城市、文明单位建设重点因素，加强日常管控和宣传推介，着力营造浓厚的创建氛围，重点打造三大品牌：做大志愿者映山红品牌。吸

纳不同单位部门、高校学生、热心市民协同参与，打造多元化志愿服务队伍，持续扩大品牌影响力，着力将市政务服务大厅打造为全市志愿服务总基地。结合“她经济”热潮和“服务提升”课题，全面开展政务服务“她服务”活动，提升窗口女职工幸福指数，打造政务服务靓丽“她”名片，借力全市巾帼建功先进集体的荣誉东风，依托市妇联、文明办等平台，宣传推介新时代政务服务系统巾帼形象。紧扣全省率先推进适老化服务系统的优势，持续优化、解决老年服务对象和弱势群体的办事困境，积极推进无障碍大厅建设，推动硬件、软件双提升，真正为弱势群体办事保驾护航，让“三个总窗口”的好口碑成为“强省会”的“最强音”。

(二) 部门整体支出基本情况

1.部门整体支出规模

2022年度市政务服务中心部门整体支出规模为2,976.87万元，其中：基本支出1,457.14万元，项目支出1,519.73万元。

2.使用方向和主要内容

2022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1,457.14万元，其中：工资福利支出1,262.49万元，商品和服务支出138.00万元，对个人和家庭的补助支出56.65万元；项目支出1,519.73万元，其中：一般行政管理事务项目（10个）支出1,510.74万元、“一件事一次办”改革真抓实干奖励资金0.99万元、元旦、春节慰问费8.00万元。

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、一般公共预算支出情况

(一) 基本支出

1.基本支出的主要用途、范围

基本支出用于保障单位机构正常运转、完成日常工作任务，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2022年部门预算的批复》（长行审函〔2022〕1号），市政务服务中心2022年基本支出预算为1,303.50万元，年中基本支出预算调整261.92万元，基本支出全年预算合计1,565.42万元（指标下达数）。

2022年度基本支出预算数1,565.42万元，年终决算数1,457.14万元，其中：工资福利支出1,262.49万元，商品和服务支出138.00万元，对个人和家庭的补助支出56.65万元。2022年末结余指标108.28万元财政已全部收回。

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 2022 年度“三公”经费预算数（指标金额）7.20 万元，其中：公务用车购置及运行维护费 4.50 万元（基本支出中指标金额 1.50 万元，项目支出中指标金额 3 万元），公务接待费 2.70 万元（基本支出中指标金额 1 万元，项目支出中指标金额 1.70 万元）。

市政务服务中心 2022 年度列支“三公”经费 0.96 万元，其中：公务用车购置及运行维护费 0.53 万元（基本支出列支 0.47 万元、项目支出列支 0.06 万元），公务接待费 0.43 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	2021 决算	2022 预算	2022 决算	与上年决算 相比变动比 例	备注
1	公务用车购置 及运行维护费	26.89	4.50	0.53	-98.03%	
(1)	公务用车购置 费	24.98			-100%	2021年度新购置了 1台公车,2022年未 购置
(2)	公务用车运行 维护费	1.91	4.50	0.53	-72.25%	2022年使用公车为 新能源汽车,运行维 护费用大幅降低
2	公务接待费	0.31	2.70	0.43	38.71%	2022年度接待4批 次,近30余人,接待 费用略增
	合计	27.20	7.20	0.96	-96.47%	

(二) 项目支出

项目支出用于完成特定行政工作任务与事业发展目标,包括一般行政管理事务项目(10个)、“一件事一次办”改革真抓实干奖励资金、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

2022年度项目支出年初预算批复数683.70万元,年中追加1,255.90万元,预算资金安排总计1,939.60万元。

年中追加1,255.90万元,说明如下:一是“12345”政务热线项目预算资金1,118.30万元,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，合同不得变更采购方与供应方主体，此专项资金用于支付 2022 年市民服务热线第三期服务外包采购项目款项 916 万元，热线座席增加项目款 202.30 万元。二是市财政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 12.50 万元，用于支付前窗出入口安装隔断费用。三是上年结转“一件事一次办”改革真抓实干奖励资金 1.10 万元，用于支付 2 台超级柜台尾款。四是追加长沙市 5G 智慧政务服务大厅建设项目 116 万元（长数管函〔2022〕18 号），用于采购终端设备。五是根据《长沙市财政局 长沙市民政局关于下拨 2022 年元旦春节慰问资金的通知》（长财社指〔2022〕5 号），下达慰问金 8 万元。

（2）项目支出执行情况

2022 年度项目支出预算实际执行 1,519.73 万元，涉及年初项目 7 个，年中追加项目 5 个。项目支出预决算对比情况及差异原因如下：

单位：万元

序号	科目名称	年初预算	追加金额	决算金额	预、决算差额	差异原因
一、	一般行政管理事务					
1	中介超市运行管理专项工作经费	42.00		40.78	1.22	
2	政务大厅服装采购	6.34		6.34	0.00	
3	政务服务工作专项经费	190.00		179.82	10.18	
4	网络技术与信息保障工作专项经费	19.95		19.55	0.40	

序号	科目名称	年初预算	追加金额	决算金额	预、决算差额	差异原因
5	政务大厅提质改造后续项目(家具电器费用)	2.26		2.25	0.01	
6	审批受理服务专项经费	19.95		19.12	0.83	
7	窗口岗位人员考勤奖励资金	403.20		0.00	403.20	政策原因导致考勤奖金暂停发放
8	“12345”市民热线工作专项经费		1,118.30	1,118.30	0.00	
9	2021年“一件事一次办”改革真抓实干奖励金		12.50	11.97	0.53	
10	长沙市5G智慧政务服务大厅建设项目		116.00	112.61	3.40	
二、	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出					
11	“一件事一次办”改革真抓实干奖励资金		1.10	1.00	0.10	
三、	其他城市生活救助					
12	元旦、春节慰问		8.00	8.00	0.00	
	合计	683.70	1,255.90	1,519.73	419.87	

（3）重大项目指标结余分析

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。2021年11月，收到市财政局通知暂停发放考勤奖。2022年已重新申报，待批复后制定具体方案进行发放，该项目预算因上述政策原因未支出。

2.项目支出管理情况分析

(1) 规范管理制度

制定了《长沙市政务服务中心采购制度》（长政服发〔2022〕1号），在市政务服务中心年度采购计划内的项目，由需求部（室）以签呈方式，报市政务服务中心领导审批同意后启动项目。不在年度采购计划内的项目，采购需求部（室）按程序将采购需求提交市政务服务中心主任办公会议、市行政审批服务局党组会议审定，审定同意后启动项目。在财评限额以上的项目按要求进行控制价评审或决算评审。其他项目原则上由办公室会同需求部（室），结合市场行情，对项目进行价格评估；或者委托专业咨询机构进行价格评估。市政务服务中心党总支纪检委员全程监督。经报批同意后的采购项目，其中已纳入政府集中采购目录的项目，按财政要求实行电子卖场采购，直接签订卖场合同；未纳入政府集中采购目录的项目，由办公室采取询价、邀标、竞争性谈判、竞争性磋商等方式进行采购。

(2) 落实资金管理

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。2022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：

一是科学合理安排项目资金。及早谋划，提前部署。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。

二是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。

三是规范资金使用，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。

三、项目组织实施情况

（一）项目组织情况分析

货物类 50 万元、工程类 100 万元、服务类 80 万元（含）以上的采购程序，政府采购限额以上的采购项目，以财政批复为准，采用在政府采购平台公开招标为主的方式进行。货物类 50 万元、工程类 100 万元、服务类 80 万元（含）以上和技术复杂、专业性强的采购项目采用一般程序验收。

本年度采用公开招标方式进行采购涉及的项目如下：一是长沙市 5G 智慧政务服务大厅建设项目，中标单位为中移系统集成

有限公司，中标金额为 385.10 万元，包括 5G 网络建设、政务服务大厅智能监控系统、政务大厅服务设备、多媒体信息发布系统、弱电系统维护改造等内容。中标通知书落款日期为 2022 年 1 月 27 日，合同履行期限为 2022 年 3 月 14 日至 2022 年 8 月 13 日，已于 10 月 20 日完成项目主体建设，11 月 11 日初步验收合格。

二是市民服务热线第三期服务外包项目，供应商为中国移动通信集团湖南有限公司长沙分公司，合同总价 2,748 万元，服务期限从 2020 年 1 月 1 日—2022 年 12 月 31 日，即每年支付 916 万元。每年分两次支付，年中支付当年合同金额的 70%即 641.20 万元，年末支付 30%即 274.80 万元。

(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) 印发了《长沙市政务服务大厅月度考核通报》，通报内容涵盖大厅总体运行情况、优质服务、评价情况、日常管理以及考核结果五大部分。其中优质服务包括群众点赞、延时服务以及志愿服务，日常管理主要指出不足与不规范现象，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。

(2) 制定窗口服务“硬指标”，出台了《长沙市政务服务大厅服务现场管理规范》《进驻人员形象规范》等制度，持续开展一年期的服务提升行动，创新“红黄蓝”三色管理模式，将每周五定为内务整顿日，每周一开展内务环境例行检查，全面提升了窗口形象。

(3) 以清廉为底线，加强党员作风建设。市政务服务中心扎实开展“清廉大厅”建设，认真开展了廉政教育、问题排查整改、廉政文化宣传、政务服务提升四大行动，特别是开展了“纪律就在身边，教训就在眼前”警示教育活动，组织各支部党员赴望城区委党校开展了党风廉政专题教育活动，全面提升政务服务工作作风。严格落实市委第三巡查组巡察工作要求，巡察工作圆满结束。坚持驰而不息纠治“四风”，紧盯重要节日节点及时发布温馨提示，组织机关党员和进驻党员签订承诺书，推动整治工作走深走实。

四、资产管理情况

（一）制度建设情况

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。

（二）资产配置使用情况

根据《长沙市政务服务中心 2022 年资产配置预算的批复》（长财资产〔2022〕4 号），新增通用资产（办公设备等）配置数量 16 台，金额上限 4.75 万元；其他资产（专用设备）配置数量 8 台，金额上限 3.63 万元。关于长沙市政务服务中心 2022 年资产配置预算调整的批复（长财资产〔2023〕1 号），同意调增其他资产（专用设备）配置数量 247 台，金额上限 280.32 万元。全年资产配置金额为 288.70 万元，配置数量为 271 台。2022 年全年资产配置使用金额为 143.20 万元，配置使用数量为 240 台，配置金额使用率为 49.16%。差额主要原因为：1 台资产扫描仪未采购，价值 0.35 万元；30 个茶水柜未采购，价值 4.50 万元；长沙市 5G 智慧政务服务大厅建设项目资产配置金额 244 万元，2022 年度已支付进度款 103.51 万元。对比资产配置及采购单价，市政务服务中心资产采购数量和单价未超过资产配置标准，符合资产管理要求。

(三) 新增资产入账情况

截至 2022 年 12 月 31 日资产总额为 568.90 万元，较年初减少 38.71 万元，具体情况如下：

固定资产原值增加 17.60 万元，其中：**固定资产原值新增合计 50.19 万元**，购置打印机、台式计算机、音响设备等办公设备合计 20.20 万元，购置客人椅等业务设备合计 29.99 万元。**固定资产报废合计 32.59 万元**，通用设备合计 1.61 万元，因资产老化、破损且修复效果不理想，提前报废排椅、办公桌等一批资产合计 30.98 万元。资产报废处置收入 0.34 万元，已缴国库。**固定资产折旧增加 54.83 万元**，其中新增固定资产折旧 72.78 万元，报废冲减折旧 17.95 万元。

无形资产摊销增加 104.99 万元，为“互联网+”政务服务平台应用软件本年计提摊销。

在建工程原值增加 103.51 万元，为长沙市 5G 智慧政务服务大厅建设项目。

(四) 固定资产新增与资产配置采购差异说明

全年资产配置使用金额为 288.70 万元，2022 年固定资产入账金额为 143.20 万元，差额 93.01 万元。

其中资产配置使用金额大于固定资产入账金额 106.76 万元。明细如下：一是市政务服务大厅提质改造后续项目（家具电器费用）2022 年资产配置使用金额 2.25 万元，此为支付该项目合同尾款，已于 2021 年将该项目资产全额计入固定资产。二是长沙

市 5G 智慧政务服务大厅建设项目资产配置使用金额 103.51 万元，工程整体未完成验收，上述金额计入在建工程。三是“一件事一次办”真抓实干奖励资金用于采购 2 台超级柜台，本年度资产配置使用金额 1 万元，支付该项目尾款，已于 2021 年将该项目资产全额计入固定资产。

资产配置使用金额小于固定资产入账金额 13.75 万元，为长沙市行政审批局将信创产品配置额度调整至市政务服务中心，采购台式计算机 24 台 13.13 万元，非密打印机 1 台 0.62 万元。

五、政府性基金预算支出情况

2022 年市政务服务中心无政府性基金预算支出。

六、国有资本经营预算支出情况

2022 年市政务服务中心无国有资本经营预算支出。

七、社会保险基金预算支出情况

2022 年市政务服务中心无社会保险基金预算支出。

八、部门整体支出绩效情况

2022 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 97.49 分，现从运行成本、管理效率、履职效能、社会效应、可持续发展能力和服务对象满意度等六个方面进行自评。

（一）严控运行成本

2022年“三公”经费支出0.96万元，较年初预算7.20万元节约6.24万元，节约率为86.67%。2022年基本支出中办公费年初预算5万元，决算数为3.24万元，节约率为35.20%。水费、电费、差旅费年初预算为3.50万元，决算数为0万元，节约率为100%。会议费和培训费年初预算为3.30万元，决算数为0.11万元，节约率为96.67%，均合理控制在预算以内。

（二）提高管理效率

一是拧紧政务大厅“安全阀”。坚持守土有责，专门制定了防疫工作方案和工作制度，确保市政务服务大厅疫情防控到位；全年开展20余次综治安全检查，及时发现整改问题；全面加强网络信息与技术保障工作，共计检查、维护设备和系统2000余次，实时检测网络意识形态安全，确保了疫情防控、综治安全、网络安全等零事故，营造了安全稳定的政务服务环境。

二是用好考核通报“指挥棒”。扎实做好进驻人员月度、季度、年度考核通报工作。年初，对进驻人员开展了年度考核；每季度对进驻公务员实施平时考核，考核结果通报各进驻单位，并报市委组织部备案。中心还推出案例分析考核、积分制考核、业务考试等月度业务考核形式，坚持每月一通报，已印发“政务大厅（分厅）月度考核通报”至各进驻单位，有效提升了窗口工作效能。

三是开辟监督评价新渠道。在落实中心主任每日带队巡厅、部（室）干部包厅负责、窗口服务部全天候巡查的基础上，新建

一支政务服务社会监督员队伍，让政务服务在第三方监督下更加规范高效。中心还依托微信工作群对窗口工作情况“每日一点评”，倒逼窗口优化工作作风。

四是推动业务能力大提升。全年共举办 86 期业务微讲堂，开展窗口业务培训 9 次。先后带领前窗工作人员赴宁乡市、岳麓区、岳阳市等地学习，推动工作人员更好地服务办事群众。

（三）提升履职效能

一是拓展“一件事一次办”，实现联办业务落地。“棚改安置补贴房变更为商品房”联办事项正式上线，“经济适用房上市”一件事、“棚改安置补贴对象购房及补贴领取”一件事已在窗口试运行。

二是完善综合窗运行机制，强化中台业务支撑。制定《长沙市政务服务大厅中台管理制度（试行）》《市政务大厅三类综合窗中台设置表》，促进前窗、中台、后室的无缝对接和高效运转。

三是针对“办不成事”想办法，解决办事堵点。新建“办不成事”“湘伴走流程”窗口，建成“一呼即应”多部门联动现场会商机制，窗口开设以来，累计解决复杂办事问题 50 余件。中心班子成员带领干部开展“走流程、解难题、优服务”行动 16 次，解决流程优化问题 15 个。

四是摸清事项进驻家底，确保精准服务。抽查各单位发布的办事指南，整改 102 个问题。根据《进驻市政务服务大厅事项清单（2022 版）》，做好线上线下一致性工作，努力促进新事项入驻大厅。

五是政务大厅实现 5G 深度覆盖。大厅全域实现免费 5G+wifi 网络服务，让群众办事更加便捷；建成 5G 手语无障碍双向交流系统，为听障人士提供温暖服务；建成 AI 智能实时监管系统，让前窗后室运行管理更加阳光透明。

六是智能大厅管理系统优化升级。完成了现场取号与预约取号总量控制功能，排队叫号系统着重突显了老年人优先的服务理念，实现候补取号和实时展示取号叫号信息，提升了叫号信息与群众的互动感。跨域通办专窗新引进了超级柜台，办理跨域通办业务 59 笔，有效解决企业和群众“异地跑”“来回跑”的问题。

七是“一网通办”系统平台持续优化。推动 19 个专网平台上的 144 个事项在“一网通办”上统一办理。开展网上办事指南优化行动，制定 98 个高频事项标准化办事指南，链接至“一网通办”平台，提升线上政务服务的标准化规范化便利化水平。

（四）促进良好社会效应

一是以文明为底蕴，共塑党员先锋形象。认真开展“三亮三比”行动，授予 14 个单位“示范党支部”“文明窗口”“优秀进驻审批处室”等荣誉称号。组织开展“文明交通，从礼让斑马线开始”主题党日活动，积极参加市直机关“岗位大练兵·技能大比武”活动，5 名党员获得线上“学习达人”称号，4 名党员参与线下比赛，荣获全市二等奖。开展“政务代言人”活动，以大厅进驻党员为主体，拍摄了系列政务短视频，树立政务服务新形象。总的来说，管党治党扎实有力，中心党员干部政治站位高，服从意识强，不论是在

单位还是下沉社区一线协助疫情防控工作、参与千名干部联千企行动，都全力以赴、认真对待，充分彰显了党员干部的担当本色。

二是中介超市平台发展良好。发布了《长沙市网上中介服务超市管理实施细则》，推动长沙市网上中介服务超市平台与省平台、“多规合一”平台、“信用长沙”平台深度对接，优化市本级平台近120次。加强对中介机构资质和信用的日常监管，及时清退不良中介机构。截至2022年12月31日平台共入驻中介机构1,390家，发布采购公告10,546个，已签约项目7,923个，交易总金额1.95亿元。平台保持健康有序运行，为长沙市经济高质量发展提供助力。

（五）增强可持续发展能力

一是持续推行亲民服务，提升办事体验。累计提供志愿服务4,182人次，市文明委专题推介中心志愿服务工作。提供帮代办服务，针对重点工程提供帮代办3,888笔。针对残疾人、老年人等特殊群体，提供“一对一保姆式”服务，在帮代办的基础上升级“上门办”，让特殊群体充分感受到政务服务人文温情。

二是以清廉为底线，加强党员作风建设。扎实开展“清廉大厅”建设，认真开展了廉政教育、问题排查整改、廉政文化宣传、政务服务提升四大行动，特别是开展了“纪律就在身边，教训就在眼前”警示教育活动，组织各支部党员赴望城区委党校开展了党风廉政专题教育活动，全面提升政务服务工作作风。严格落实市委第三巡查组巡察工作要求，巡查工作圆满结束。坚持驰而不息纠治

“四风”，紧盯重要节日节点及时发布温馨提示，组织机关党员和进驻党员签订承诺书，推动整治工作走深走实。

（六）服务对象满意度

各政务服务窗口收到办事群众锦旗、感谢信、意见簿表扬、12345 热线、好差评表扬等共计 1,047 件次。根据《2022 年 1—12 期长沙市政务服务大厅月度考核通报》，好差评系统全年共计收到 118,617 条评价，好评率达 99%。

自评小组通过线上发放问卷，办事群众对政务服务大厅（分厅）窗口工作人员的满意度为 95%。

九、存在的问题及原因分析

（一）预算调整率偏高

根据市行政审批服务局《关于 2022 年部门预算的批复》（长行审函〔2022〕1 号），市政务服务中心获批复的 2022 年基本支出预算 1,303.50 万元。基本支出指标金额为 1,565.42 万元，基本支出预算调整数为 261.92 万元，基本支出预算调整率为 20.09%。

原因分析：主要是预算执行中受政策调整等突发性因素影响较多以及单位人员调整等原因，预算执行中存在的确定性较大。

（二）个别项目预算执行率偏低

窗口岗位人员考勤奖励项目预算执行率低。该项目年初预算 403.20 万元，2022 年无执行数，预算执行率为 0。

原因分析：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 2021 年 6 月停止提档，且于 2021 年 11 月停止发放，2022 年重新申报恢复大厅政府雇员月度考核奖励发放，待发放依据获得批复后制定具体发放方案，因前述政策原因导致该项目未支出金额。

（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代表签字、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。

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。

（四）项目未在合同约定期限内完工

长沙市 5G 智慧政务服务大厅建设项目采用公开招标方式进行采购，中标单位为中移系统集成有限公司，中标金额为 385.10 万元，包括 5G 网络建设、市政务服务大厅智能监控系统、政务大厅服务设备、多媒体信息发布系统、弱电系统维护改造等内容。中标通知书落款日期为 2022 年 1 月 27 日，合同履行期限为 2022 年 3 月 14 日至 2022 年 8 月 13 日。该项目实际 10 月 20 日完成项目主体建设，11 月 11 日初步验收合格，存在工期延误的情况。

原因分析：试运行优化调试时间较长。

十、改进措施和有关建议

（一）加强预算编制管理

强化预算编制工作，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）提高预算执行率

对于因政策原因导致窗口岗位人员考勤奖励项目未能执行的情况，尽可能在预算编制前与上级部门进行沟通，避免导致大额项目资金结余的情况。

（三）规范合同管理

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。

（四）推动项目及时高效地完成

持续保持对项目执行的监控，对于项目执行过程中存在各种因素导致交付的延期，及时召开推进会议，督促承建方加快优化进度，进而推动项目及时高效地完成。

十一、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市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基础数据表
2.部门整体支出绩效自评表

长沙市人民政府服务中心

2023年4月3日

附件 1

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（人）	编制数		2022 年实际在职人数		控制率	
	27		26		96.30%	
经费控制情况	2021 年决算数		2022 年预算数		2022 年决算数	
三公经费	27.20		7.20		0.96	
1、公务用车购置和维护经费	26.89		4.50		0.53	
其中：公车购置	24.98					
公车运行维护	1.91		4.50		0.53	
2、出国经费						
3、公务接待	0.31		2.70		0.43	
项目支出：	1,846.59		1,939.60		1,519.73	
1、业务工作专项	1,846.59		1,939.60		1,519.73	
2、运行维护专项						
.....						
公用经费	147.30		155.44		138.00	
其中：办公经费	8.71		5.00		3.24	
水费、电费、差旅费	0.10		3.50		0.00	
会议费、培训费	0.67		3.30		0.11	
政府采购金额	1,461.31		1,318.91		1,312.18	
部门基本支出预算调整	——		261.92		199.00	
楼堂馆所控制情况（2022 年完工项目）	批复规模（m ² ）	实际规模（m ² ）	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”需要填报基本支出以外的所有项目情况，“公用经费”填报基本支出中的一般商品和服务支出。

附件 2

部门整体支出绩效自评表

部门名称	长沙市政务服务中心						
年度预算申请(万元)	年初预算数	全年预算数		全年执行数	分值	执行率	得分
	年度资金总额	1,987.20	3,505.02	2,976.87	10	84.93%	8.49
	按收入性质分:			按支出性质分:			
	其中:一般公共预算: 3505.02			其中:			
	政府性基金拨款:			基本支出: 1457.14			
	纳入专户管理的非税收入拨款:			项目支出: 1519.73			
	其他资金:						
年度总体目标	年度目标			全年实际完成情况			
	<p>推动“综合窗三合一”，在三类综合窗“一窗无差别受理”的基础上，探索受理业务进一步融合。全面加强互联网+政务服务平台的网络信息系统管理与维护，着力推动政务大厅智能管理平台、一网通办平台、中介超市服务平台三个子平台的运行管理有新突破。</p>			<p>1.拓展“一件事一次办”，实现联办业务落地。2.完善综合窗运行机制，强化中台业务支撑。3.新建“办不成事”“湘伴走流程”窗口，建成“一呼即应”多部门联动现场会商机制，窗口开设以来，累计解决复杂办事问题 50 余件。4.持续推行亲民服务，提升办事体验。5.智能大厅管理系统优化升级，“一网通办”系统平台持续优化。6.中介超市平台保持健康有序运行，为长沙市经济高质量发展提供助力。</p>			

绩效指标	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
绩效指标	产出指标 (50分)	数量指标	工程建设项目综合窗、市场准入综合窗、社会事务综合窗开展业务微讲谈活动	80期	86期	3	3	
			综合窗口开展业务培训次数	5次	9次	3	3	
			持续推进综合窗口设置	>523个	921个	3	3	
			根据公平公正、透明高效、利企利民、规范有序原则，行政审批中介服务事项全市域全领域覆盖	100%	100%	3	3	
			跨域通办专窗新引进超级柜台，办理跨域通办业务	>50笔	59笔	3	3	
		质量指标	窗口办结率	>90%	98.56%	5	5	
			“一网通办”系统平台优化	开展网上办事指南优化行动，提升线上政务服务的标准化规范化便利化水平。	推动19个专网平台上的144个事项在“一网通办”上统一办理，制定98个高频事项标准化办事指南，链接至“一网通办”平台	5	5	

绩效指标	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
绩效指标	产出指标 (50分)	质量指标	群众点赞数	较去年有所上升	市政务服务大厅窗口工作人员及单位共收到服务对象12345热线工单、意见簿留言、锦旗及感谢信表扬共1047次,反映服务态度好、业务水平高,热心为办事群众和企业服务,相较去年837次有所上升	5	5	
		时效指标	市政务服务大厅月度考核通报及时	均于次月在市行政审批服务局官网通报	市政务服务大厅月度考核通报均于次月在官网通报	5	5	
			拓展“一件事一次办”	2022年联办业务落地执行	“棚改安置补贴房变更为商品房”联办事项正式上线,“经济适用房上市”一件事、“棚改安置补贴对象购房及补贴领取”一件事已在窗口试运行	5	5	
			采购项目	按时付款、完工、验收	长沙市5G智慧政务服务大厅建设项目未在合同约定期限内交付、验收,其余项目均按时完工、验收	5	4	偏差原因:长沙市5G智慧政务服务大厅建设项目未完成终验,试运行优化调试时间较长。改进措施:加快优化进度,尽早完成竣工验收
		成本指标	严控三公经费	控制好成本,确保不超范围,不乱开支	2022年“三公”经费支出0.96万元,较年初预算7.20万元节约6.24万元,节约比为86.67%	5	5	

绩效指标	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
绩效指标	效益指标 (30分)	经济效益 指标	中介超市平台发展 良好	中介超市平台保持健康有序运行,为长沙市经济高质量发展提供助力。	目前平台共入驻中介机构1,390家,发布采购公告10,546个,已签约项目7,923个,交易总金额1.95亿元	5	5	
		社会效益 指标	延时服务	保持高度的服务意识,减少办事群众“来回跑”的问题	市政务服务大厅窗口工作人员以高度的服务意识和优质的服务理念,主动加班为办事群众累计提供延时服务1,323次	5	5	
			志愿服务	秉持奉献、互助的文明精神,积极推动志愿服务	志愿者们秉持着奉献、友爱、互助、进步的志愿服务精神,共有4,182人次为市民提供引导分流、咨询解难、文明劝导、帮办代办等志愿服务,志愿服务时长达14,648小时	5	5	
		环境效益 指标	政务大厅环境	大厅设施设备完好,环境整洁;保障日常维修维护到位,供应饮用水到位等。	制定了《长沙市政务服务大厅服务现场管理规范》,规范了设施设备管理,定期维护。严格执行卫生保洁、垃圾分类、花卉摆放、大厅禁烟、文明劝导、通风消毒等工作	5	5	

绩效指标	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
绩效指标	效益指标 (30分)	可持续影响指标	市政务服务大厅制度和中介超市平台制度	不断完善	制定《长沙市政务服务大厅中台管理制度(试行)》《市政务大厅三类综合窗中台设置表》，促进前窗、中台、后室的无缝对接和高效运转。发布了《长沙市网上中介服务超市管理实施细则》，推动各个平台间深度对接	5	5	
			政务服务深入发展	推动政务服务深入发展,政务服务持续优化	市政务服务大厅是服务企业群众的重要平台,不断规范管理,进一步提升大厅办事体验感、获得感、满意度	5	5	
	满意度指标 (10分)	服务对象满意度指标	办事群众对政务服务大厅(分行)窗口工作人员的满意度	满意度不低于90%	通过开展微信二维码问卷调查,共收到114份有效问卷,问卷调查的整体服务满意度95%	10	10	
总分						100	97.49	