## 附件3

综合便民服务项目支出绩效评价报告

一、基本情况

依据《北京市人民政府办公厅关于印发<北京市政务服务中心综合窗口设置工作方案>的通知》（京政办字〔2018〕34号）及北京市政务服务管理局签发的关于落实《政务服务中心现场运行和管理规范》的通知，通运街道便民服务中心按照“一窗受理、集成服务”的模式，整合各类资源，优化政务服务流程，为辖区常住人口提供就业指导、就业帮扶、社会保险等一站式、高效便捷的服务，以提升群众和企业的办事体验，增强政府服务效能。2024年计划年度财政拨付事权资金44.91万元，实际支出44.91万元，执行率100%。

二、绩效评价工作开展情况

（一）通过对综合窗口便民服务的全面评估，识别服务中的优势与短板，提高综合窗口的服务效率和质量，确保群众和企业办事“只进一扇门、只跑一个窗”，为后续优化提供依据，进一步提升服务质量和群众满意度。

（二）绩效评价有利于加强窗口人员管理，提升服务意识和专业能力。服务事项办结率高，平均办理时长明显缩短。窗口人员业务熟练，差错率低。

（三）通过信息化手段，实现服务事项的高效流转和跟踪反馈，减少居民到现场次数，提高居民办事满意度。

三、综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

四、绩效评价指标分析

（一）产出指标

（1）**数量指标。**评价综合窗口服务事项数量和窗口服务人次。2024年依据通州区政务服务局统一指导，街道综合窗口服务事项不少于77项。街道全年接待超11700余人次。

（2）**质量指标。**评价服务事项办结率和窗口人员业务差错率。2024年综合窗口服务事项办结率100%。由人员工作失误造成差错的差错率为0%。

（3）**时效指标。**评价服务事项平均办理时长和群众和企业办事等待时间。不同事项办理时限差异较大，综合窗口整体平均事项办理时长为15分钟左右。企业和办事群众等待时间不超过15分钟。

（4）**成本指标。**严格把控资金使用规范，按进度结算，预算执行率高，结算率100%。经费支出与项目任务相符，内控制度健全。

（二）效益指标

（1）**经济效益。**项目实施有效提升了政务服务水平，优化了营商环境。强化了政务服务基层平台标准化建设工作，群众和企业办事便利性显著提高。同时，该项目提供了就业岗位，缓解了本地就业压力。下一步，为了解决个别事项办理流程长，多部门来回跑现象，多元化办事方式，优化办事流程和材料，窗口人员通过“首都之窗”、“京通”小程序等平台着力推动“高效办成一件事”场景应用，实现事项联办，提高企业群众办事体验，最大限度利企便民，激发经济社会发展内生动力。

（2）**社会效益。**落实政务服务规范，遵守各项服务承诺制度，提升企业群众办事体验感，对社会产生的积极影响。窗口人员有效落实服务效能促进制度包括首问负责、一次性告知、限时办结、容缺受理、暖心服务、限时等候制度等；落实运行管理制度，包括延时服务、服务承诺、亮明身份、帮办代办制度等；落实监督评价制度，包括畅通接诉即办、“办不成事”反映、政务服务“好差评”等多种投诉建议渠道，对群众诉求闻风而动、妥善解决。

在实际工作中个别人员暖心服务落实不到位，长期的窗口工作，会让工作人员有倦怠的表现。下一步，我们会持续牢固树立优化流程、简化程序、细心审查的政务服务理念，主动向办事人提供便民服务、提示补正材料、现场指导填写，“零距离”为群众提供贴心服务，规范礼貌用语，用最大耐心接待办事的企业群众。同时加大窗口人员服务意识和业务技能培训，提高综合窗口的服务效率和质量。

（3）**可持续性。**项目实施建立长效机制，窗口人员稳定性良好，确保业务精通，有利于开展各项服务工作。

（三）满意度指标

群众和企业对综合窗口服务的满意度。好差评系统全年综合窗口服务零差评。

五、主要经验及做法、存在的问题及原因分析

（一）主要经验做法

（1）**优化流程。**通过整合资源和优化流程，实现了服务事项的高效流转。目前我们依托北京城市副中心统一接件受理平台业务实现前台后台高效流转，以及村居到街道事项流转，实现居民就近办理。

（2）**强化管理。**严格资金管理和人员管理，确保项目实施规范。把控资金使用范围，按照政府购买目录统一操作，按进度执行预算。

（3）**提升服务。**加强窗口人员培训，提升服务意识和专业能力。定期组织窗口人员业务技能和服务礼仪的培训，确保服务人员为企业群众提供高水平服务。

（二）存在问题

（1）**信息化水平有待提升。**老年人使用自助服务和线上办理业务操作存在一定困难，界面优待优化，影响了办事效率。

（2）**绩效约束力不足**。绩效评价结果与预算安排结合不够紧密，约束力有待加强。

（三）改进建议

（1）**加强信息化建设。**提升综合窗口信息化水平，优化服务事项流转系统。简化老年人使用频率高的事项办理流程，增加综合人员指导需要帮助的人员。

（2）**完善绩效管理。**将绩效评价结果与预算安排挂钩，增强绩效约束力。

（3）**持续优化服务。**定期收集群众和企业反馈，持续优化服务流程，提高服务质量。

综合窗口便民服务项目在实施过程中，目标明确，管理规范，实施效果良好，达到了预期目标。项目在提升服务效率、优化营商环境方面取得了显著成效，但也存在一些需要改进的地方，在后续工作中，我们力争进一步加强信息化建设，完善绩效管理，持续提升服务质量和群众满意度。