

2022 年度长沙市行政审批服务局 部门整体支出绩效评价结果

为加强财政支出管理，提高财政资金使用效益，长沙市财政局绩效评价工作组对长沙市行政审批服务局（以下简称“市行政审批服务局”）2022 年度的部门整体支出实施了绩效评价。现将评价情况报告如下：

一、部门基本情况

市行政审批服务局为市一级预算单位，单位机构包含局机关及 2 个所属公益一类事业单位，长沙市政务服务中心和长沙市“12345”政务热线中心。局机关内设办公室、政策法规处、审批服务管理处、政务公开和服务处、效能监督处、机关党委（人事处）等处室。

二、部门预算资金安排、管理、使用情况

2022 年年初预算 3284.93 万元（含“12345”政务热线年初预算 1955.15 万元），年度预算收入 3109.67 万元，其中基本支出 1252.27 万元，项目支出 1857.4 万元。2022 年决算支出 2823.84 万元，其中基本支出 1196.9 万元，项目支出 1626.94 万元。市本级预算执行率为 90.81%。

2022 年“三公经费”年初预算 33.98 万元，实际支出 29.58 万元，“三公经费”总控制率 87.05%。全年局机关政府采购年初预算 954.09 万元，实际支出 932.25 万元，政府采购执行

率 97.71%。2022 年全球组织了固定资产盘点，年末固定资产原值 311.09 万元，累计折旧 67.83 万元，净值 243.26 万元。

三、部门产出成果及效益情况分析

（一）“放管服”改革、“一件事一次办”改革和营商环境改善成效显著。全年深化“放管服”改革、“一件事一次办”改革和营商环境改善等工作进入全省 2022 年真抓实干成效明显地区；全年有 9 项工作方法、经验经过提炼入选《湖南省 2022 年“放管服”改革“揭榜竞优”优秀成果》，《长沙市聚力推进“五好”园区建设助力先进制造业发展》被省委《湖南工作（2022 年第 8 期）》、省政府《政务管理服务工作（2022 年第 7 期）》刊发。

（二）全力打造“一件事一次办”升级版。全年推出了“经适房上市交易”“开户即开业”等 20 多项、“个人从出生到身后、企业从设立到注销、项目从签约到投入使用三个全生命周期”“一件事一次办”；推进 193 项涉及医保、社保、公安、税务、交通和企业开办等领域高频政务服务事项“跨域通办”；在全市重点商圈、楼宇、园区合理布设 94 个政务服务驿站，设置 167 个便民服务中心，推动政务服务事项“就近好办”。

（三）全面深化放权赋能。全年向省里争取建设项目用地预审与选址意见书核发等 38 项重点权限下放至长沙和湖南湘江新区；推进望城、浏阳、雨花和天心经开区相对集中行政许可权改革试点，打造长沙经开区相对集中行政许可权改革 2.0 版；推进建设项目极简审批“四即”改革（洽谈即服

务、签约即供地、开工即配套、竣工即办证), 为园区发展释放强劲动力。

(四) 加快建设“无证明城市”。全市 26 类证明可在线开具, 41 类电子证照可共享复用, 5088 项政务服务实现“减证办”“免证办”, 为企业群众线上开具证明 35 万余件, 全市“减证办”事项共产生办件 110 余万件; 实现申领户口簿、身份证、驾驶证等 20 余种高频电子证照随时随地“亮证”。

(五) 创新政策咨询模式。建设运行首个市级互动政策问答平台, 其形成的《湖南省长沙市打造“政策百度”提升政策咨询服务能力》在国务院办公厅《政务公开工作交流》(2022 年第三期) 刊发推介。

(六) 持续推动政务公开。对 47 家单位相关政务服务事项进行再次全量梳理, 实现市本级行政审批职能部门所有依申请事项在“一网通办”平台全量展示; 编制完成《政务公开评估规范》省级地方标准。

(七) 做优“12345”政务热线。2022 年市“12345”政务热线荣获“人民网网民留言办理工作活力奋进单位”和“人民网网上群众工作民心汇聚单位”。

四、存在的主要问题

(一) 预算资金管理存在不足

1.存在人员超编现象。2022 年年末局机关编制人数超编 1 人。

2.项目资金预算执行率比较低。2022 年项目资金预算执

行率 87.59%，未达 95%的标准。

3.预算调整幅度比较大。2022 年度预算调整 461.09 万元，调整率达 21.28%，远大于 5%的标准。

4.个别原始凭证不充分、不完整。经抽查发现 2022 年支付法律顾问服务费 18.4 万元、第四季度植物租摆费 0.43 万元都没有附签呈单。

(二) 业务培训没有到位。2022 年局机关没有制订全年业务培训计划；12366 分中心没有按要求组织县（市）区小呼中心业务培训。

(三) “12345” 政务热线管理和服务效果有待提升

1.“领导接听日”期数没有完成。2022 年“领导接听日”计划期数 10 期，实际完成 9 期，完成率为 90%。

2.“12345”政务热线的服务效率有待提高。市“12345”政务热线经智能化信息化升级改造后平均接通率 96.84%、平均回访率 99.4%比 2021 年分别上升了 1.69、1.1 个百分点；在线办结率 66.49%比 2021 年下降了 4.83 个百分点，11 月在线办结率只有 58.47%；平均回访满意率 93.74%与 2021 年基本持平，未达 95%的标准。

3.“12345”热线升级改造项目管理没有到位。该项目实际开工时间、完工时间比合同约定时间都延期了 1 个月。

4.“12345”热线升级改造项目满意度低。通过对 275 名热线工作人员和话务员问卷调查，“12345”热线升级改造项目满意度为 80.16%，低于 95%的标准。

（四）法律服务项目管理不规范

1.验收程序不符合规定。全年法律服务项目采用简易程序进行验收，与《长沙市行政审批服务局政府采购内部控制制度》规定不相符。

2.办结时间登记不完整。2022 年合同期内，法律服务事项台账中未登记时间 64 件，其中已完成 58 件，转其他单位答复 3 件，空白 3 件，没有及时登记。

（五）绩效评价水平暨待提高

1.绩效目标内容不全面。2022 年绩效目标没有全覆盖年初 6 项重点工作任务，如构建和优化长沙市政策问答平台。

2.三级指标设置不准确。设置的经济效益三级指标、环境效益三级指标与《长沙市市级预算部门（单位）整体支出和项目支出绩效管理办法（试行）（长财办〔2019〕24 号）》的规定不相符。

五、建议

（一）强化全员绩效意识，加大绩效成果运用。实行年初工作计划、预算与绩效目标申报同步，年终总结与绩效自评同步，绩效成果与奖励挂钩。

（二）明确绩效目标内容，规范绩效指标设置。完善预算绩效机制，从全局角度确定绩效目标内容，多个维度设置绩效指标，确保目标内容具体、指标合理可衡量，不断提高绩效管理的能力和水平。

（三）细化工作计划，精准编制年初预算。在保证全年

工作计划完成、职能职责充分实现的前提下，编制好年初预算，力求控制或减少预算调整。

（四）提高业务重要性认识，注重业务培训。结合全局及全系统业务工作的特点，制订详细、完整和可行的业务培训方案，合理安排培训时间，确保培训质量，不断提升整体履职能力。

（五）提升“12345”政务热线的服务效率和质量。加大对第三方人员培训、服务质量结果的考核奖惩力度，不断增强人员专业素养，提高接听频率，保证答复的及时性、有效性，提升群众对“12345”政务热线服务的获得感。

七、评价结论

本次绩效评价金额总计 3839.69 万元，其中：基本支出 1196.9 万元；项目支出 1524.49 万元；因受原合同约定影响，“12345”政务热线年初预算资金 1955.15 万元中的 1118.3 万元，由市财政直接拨入长沙市政务服务中心再转拨“12345”政务热线服务外包承包商 1118.3 万元，计入本次绩效评价金额。

绩效评价工作组从目标设定、预算配置、预算执行与管理、资产管理、项目产出和效益等方面对市行政审批服务局 2022 年部门整体支出进行综合评价，综合评价得分 88.92 分，评价等级为“良”。

