

常州市政务服务管理办公室
2020 年度部门预算公开

目 录

第一部分 部门概况

- 一、主要职能
- 二、部门机构设置及预算单位构成情况
- 三、2020 年度部门主要工作任务及目标

第二部分 2020 年度部门预算表

- 一、收支预算总表
- 二、收入预算总表
- 三、支出预算总表
- 四、财政拨款收支预算总表
- 五、财政拨款支出预算表（功能科目）
- 六、财政拨款基本支出预算表（经济科目）
- 七、一般公共预算支出预算表（功能科目）
- 八、一般公共预算基本支出预算表（经济科目）
- 九、一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出预算表
- 十、政府性基金财政拨款支出预算表
- 十一、一般公共预算机关运行经费支出预算表
- 十二、政府采购支出预算表

第三部分 2020 年度部门预算情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 部门概况

一、主要职能

市政务服务管理办公室为市政府工作部门，主要负责推进落实市级行政审批制度改革的内容要求，牵头实施市级政务服务平台建设管理，组织开展市重点建设项目服务，指导协调全市各级政务服务机构运行管理，以及对市级政府部门集中审批服务事项展开统一的组织协调、管理监督和指导服务等。

二、部门机构设置及预算单位构成情况

1. 市政务办下设综合处、政务服务管理处（热线管理处）、公共资源交易管理处、信息技术处、行政审批制度改革处、审批一处、审批二处、审批三处、政策法规处、组织宣传处、机关党委等11个职能处室，共有在编工作人员28人，社会化用工2人。新政务服务中心自2017年10月9日全面启用，总建筑面积11.2万平方米，其中服务大厅近2.5万平方米，共整合进驻14家服务单位，30个部门在中心设立窗口，窗口总数达到528个，工作人员1800多人，并配备公共服务、“中介超市”、“金融超市”等业务辅助机构。

2. 市政务办现有下属预算单位2个，具体为市便民服务中心、市政府采购中心（原市招标办），其中，市便民服务中心为全额拨款正科级事业单位，于2015年9月正式组建，机构主要职能包括：筹备实施“12345”公共服务热线的整合组建以及后续运行

管理，协调处理各类与便民服务相关的事项等，其经费管理模式与政务办相同，由机关事务管理局结算中心集中管理，日常财务管理工作由政务办代为执行。市政府采购中心和原市建设工程交易招投标办公室均为参公单位，主要负责政府集中采购项目和建设工程招投标工作的组织实施，均为独立核算单位。从预算单位构成看，纳入本部门2020年部门汇总预算编制范围的预算单位共计3家，具体包括：常州市政务服务管理办公室本级、常州市便民服务中心、常州市政府采购中心。

三、2020年部门主要工作任务及目标

2020年是全面实现第一个百年奋斗目标的决胜之年，也是进一步深化“放管服”改革、优化营商环境的重要一年。面对新冠疫情的冲击挑战，全市政务服务系统要牢记职责使命，坚守主责主业，统筹疫情防控和服务发展，践行群众宗旨，加快改革推进，提升综合能力，助力全市经济社会协调快速发展。

总体要求是：深入贯彻中央、省、市关于加快政府职能转变、构建服务型政府的指示精神，紧紧围绕“五大明星城”总体战略，对标市委“打造一流营商环境”专班和市政府“全面深化‘放管服’改革”重点任务的部署要求，以推动实现政务服务集成化、便民化、效能化为导向，以优化提升政务服务“一网通办、一门全办”为目标，扎实推进各项工作，持续创优服务品牌，树立打造改革标杆，努力塑造政府形象，为服务高质量发展走在前列、加快建设“强富美高”新常州提供新动能。

主要目标是：延伸拓展“3550”改革成果，进一步压缩企业开办、不动产登记、工程建设项目全流程审批时限。不断提升“一门、一窗”集成水平，高质量完成政务服务标准化和智慧大厅两项试点。持续推动“一网、三通、五办”建设，实施“五支撑、两畅通”重点攻坚行动，一体推进政务数据共享平台、六大基础数据库、部门业务系统上云，全方位提升“一网通办”运行水平。推动公共资源交易深度整合、应进必进，提升不见面交易和综合监管水平，实现交易行为标准化、信息化、智能化、规范化。发挥公共服务热线“总客服”和“主枢纽”作用，促进接通率、办理率、满意度三线齐升。优化“好差评”运行评价机制，实现联动反馈、核实整改和结果回访100%。

（一）、统筹推进疫情防控和政务服务工作

始终坚持一手抓防控、一手抓服务的基本思路，在严格各级各类实体服务场所疫情管控的基础上，充分融合线上线下资源，优化创新模式手段，切实发挥政务服务系统的协调疏导作用。一是**落实疫情精准防控**。准确把握当前的疫情形势，切实担负起防控职责，强化各级各类政务服务大厅、公共资源交易场所、12345热线平台等人员聚焦场所的防控，细分单元区划，落实具体责任，严格人员管理，落实防范措施，确保万无一失。二是**增强线下服务能力**。全面恢复线下大厅服务和公共资源交易活动，科学调整设置办事区域、服务窗口和服务时间，不断提升综合效能。加强重点工程项目招标和物资采购的服务保障，优化简化公共资源交

易流程，开辟疫情防控、复工复产、重点项目开工类审批事项绿色通道，促进重点工程项目、民生工程项目招标和防疫物资采购快速高效开展。加强重点企业和困难群众帮办代办，畅通服务承接、业务处办、结果转接全流程通道，全力助推企业复工复产。

三是提升线上服务水平。倡导推动政务服务事项预约办、网上办，不断扩大全流程网上办的比重，依托一体化政务服务和政务数据共享交换两大平台，加强统一电子印章、电子证照、数据共享、身份认证服务的多领域推广，拓宽移动办、掌上办、指尖办的应用范围，探索统一支付、统一物流系统的设计开发，进一步提升线上服务的整体质量水平。

四是强化热线枢纽功能。充分发挥疫情期间热线“主入口”功能，进一步健全疫情诉求快速反应机制，重点强化交办会办、跟踪督办、分析研判、涉企服务等功能环节，集成创新企业综合服务平台，整合充实帮办代办服务资源，不断提升按照办结率和首次满意率，为广大企业群众提供一流的热线服务。

五是促进惠企政策落地。以有效落实“苏政 50 条”为牵引，加快推动事项认领、指南细化、政策培训等工作，建实用好线下专窗、线上专栏和热线专席，充实配备专职工作力量，促进惠企政策更透明、服务指南更明晰、政策兑现更便捷。

（二）、持续深化“一门、一窗”改革

以一门、三窗、四级为重点，推进实体大厅、事项流程、窗口服务三个标准化，努力提升各级综合大厅“一站式”集成服务功能。

一是务实推动“进一门”。深化“进一门、集中办、高

效批”改革，实现依申请六类权力事项和公共服务事项“应进尽进”，优化提升“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式。推行企业精准服务，实现审批、涉税、科技、金融、人才等服务企业类事项的集中办理。按照“六统一”要求加快基层政务服务实体大厅建设，稳步推动公共服务事项向镇（街道）延伸、便民服务事项向村（社区）下沉，实现民生类事项就近能办。有条件区域，试行民生类高频事项从依申请被动服务向触发式主动服务转变，真正实现企业群众办事由“找部门”向“找政府”转变。

二是巩固提升“一窗办”。持续深化“三个一窗”改革，全面增强“投资建设”、“市场准入”、“社会事务”等相关领域“专项一窗”的服务效能，大力推动事少量小窗口向“综合一窗”归集整合，稳步提升进驻部门“一窗受理”的质量水平，全力打造长三角“一网通办”综合专窗，建立健全需求导向的窗口动态调整和运行管理机制，一体推进各级政务服务平台综合窗口调整建设，下大力强化村（社区）“全科窗口”的整体功能。

三是全力推行“智慧化”。加快推动智慧政务大厅建设试点，以“智引、智办、智评、智查、智库、智控”为重点，分类构建办理机构智能引导、24小时自助服务、知识库智能应答、快速智办响应、“好差评”闭环运行等功能板块，建立健全智慧服务最大限度满足不同层次的办件需求，全方位实现虚拟服务和实体服务有效互补、实时转换、全程评价，为广大企业群众提供“智慧化”无差别服务。

四是全面实现“标准化”。实现政务服务事项清单制管理，

梳理公布依申请六类权力事项目录清单、依申请公共服务事项目录清单，规范政务服务事项动态调整制度。以“最小颗粒度”标准推进事项“三级四同”梳理，统一全市政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南和服务流程图，取消证明类材料提交，推行非主要申请要件的告知承诺，实现全市范围内同一事项、同一流程、同一标准。深入推行政务服务管理标准化建设，实现人员配置合理化、服务场所标准化、功能设置齐全化、管理服务规范化、信息完整公开化、考核管理常态化、绩效评估科学化、服务质量高效化，全方位提升各级政务服务平台的管理运行水平。

（三）、着力打响“一网通办”品牌

以“一网、三通、五办”升级应用为主线，突出强化“五个统一支撑”，有效实现业务和数据“两项畅通”，不断提升线上服务能级，持续扩大“不见面审批（服务）”影响，全面提升“一网通办”质量水平。**一是强化“一网”支撑。**进一步完善“一网通办”总门户建设，打造企业、项目、产业全生命周期服务体系，加快建成政务服务网上“城市会客厅”。进一步深化完善政务服务一体化平台建设，强化平台安全运维管理和安全管理，加快实现统一身份认证、统一电子证照、统一电子印章、统一电子档案、统一公共支付、统一好差评、统一服务事项等“七个统一”。进一步推进基层“互联网+政务服务”体系建设，加快推进一体化政务服务平台在镇（街道）为民服务中心、村（社区）便民服务中心的全覆盖，夯实全市“一网通办”的网络基础。**二是深化“三**

通”整合。按照国家统一标准，以市政务数据共享交换平台为枢纽，加快部门自建政务服务系统与一体化政务服务平台的融合对接，推进一体化政务服务平台内政务服务数据的规范采集、依标入库、匹配管理、自动应用，逐步实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的数据共享互认。以一体化政务服务平台为企业群众网上办事统一入口，推动平台规范化、标准化、集约化建设，逐步实现一体化政务服务平台与部门自建政务服务系统的办事流程无缝对接、一体化运行。**三是优化“五办”能力。**大力推进“网上办”，按照“能上尽上”的原则，切实提升全程网办的比率，对办件量大、流程简易的事项，试点开展无人干预自动办理。大力推进“移动办”，依托我的常州 APP、江苏政务服务 APP，加快推动政务服务事项向手机端聚集，加快提升移动办事便利度。大力推进“自助办”，打造 24 小时自助服务区，推进更多事项自助能办，逐步实现自助服务智办快办。大力推进“异地办”，建立健全“就近处理申请、审批权属不变、数据网上流转、批件快递送达”的模式，逐步实现公共服务事项“就近能办、全城通办”。大力推进“套餐办”，建立套餐办理标准和制度，推动套餐业务整合和流程再造，逐步实现“一张表单、一套材料、一网申报、联网运行”的全程网办机制。

（四）、稳妥实施相对集中行政许可权改革

深入贯彻市政府关于相对集中行政许可权改革的部署要求，坚持高位协调、高位管理、高位监督的总原则，统筹各项任

务，稳步推动落实，确保时序进度、功能机制、运行质量同步到位。一是**加快流程重塑**。贯穿“整合一类事”、“办成一件事”、“办好单事项”的全链式改革理念，以划转的47个事项为重点，结合两大领域相关联未划转事项，系统梳理审批流程和业务环节，分类编制事项清单和服务指南，同步完善技术保障和法律支撑，努力扩大审批局运行管理的工作外延，实现对划转进驻事项的全方位优化重塑。二是**突出联动协同**。准确把握“放管服”与相对集中行政许可权改革的全局关系，紧紧围绕划转事项和相关联事项两个清单，周密制定《相对集中行政许可权运行管理规定》，围绕划转和相关联事项的全面厘清审批、行权和监管之间的职能分工，明确各级各部门在审批流程中的职责边界，建立健全系统完备的责任体系，确保部门分工明确、责任到位、协同有序、各司其职。三是**创优服务模式**。以创新审批局联动服务模式为关键，全面提升前台一窗设置，分类优化审批局和部门人员配备，持续深化“前台综合收件、后台分类审批、部门联审联办、统一窗口出件”服务模式，完善拓展“网上办、集中批、联合审、区域评、不见面”工作机制，保证整体运行高效顺畅，真正把“一枚印章管审批”落到实处。

（五）、统筹推进行政审批制度改革

严格对标国家、省、市深化行政审批制度改革的工作部署，以“打造一流营商环境”专班要求为牵引，统筹推进各项具体改革任务，促进营商环境的整体提优。一是**全力推动工程建设项目**

审批制度改革。系统实施工程项目审批全流程、全覆盖、全要素改革，实行审批事项清单制和流程挂图制，加快流程再造、模式创新和机制优化，创新提升多评合一、联合审图、区域评估、联合验收、帮办代办、告知承诺等做法，打造“一张蓝图”统筹、“一个窗口”服务、“一张表单”申报、“一套机制”的审批运行模式，突出分类监管、信用评价、公共和中介服务管理，高质量实现 80 个工作日完成建设项目全生命周期审批的目标。

二是简化企业开办登记注册。规范“一窗受理、后台流转、限时反馈”工作制，实现市场准入领域“一窗办理”。推广企业开办“全链通”，施行登记注册“一表制”，实现“一点接入、一次认证、全网通行”常态化。广泛推行“互联网+登记”，加强电子营业执照应用推广，实现更大范围的部门信息融合共享。

三是优化不动产登记服务。深化“互联网+不动产登记交易”，加快不动产电子证照推广应用，推动“融E办”品牌升级，形成“网上预申请、后台预审、即时办结”标准化模式。推行不动产业务综窗办理，促进资金监管、易家服务、合同网签备案、税费缴纳多业务集成，畅通涉企服务绿色通道，提升不动产登记交易“一窗受理、并行办理”水平。

四是全面推动“一件事”改革。始终坚持需求导向和便利导向，紧盯企业群众关注度高、办理量大的高频事项，按照成熟一批、实施一批的原则，分期分类公布“一件事”改革清单。加快市区两级综合服务大厅布局调整，巩固充实“一件事”服务专窗。以先进地区做法为参照，形成“一事一单（材料清单）、

一表（申请表格）、一图（流程图）、一指引（服务指南）”标准规范，畅通“一件事”线上服务通道，完善“一件事”联动服务机制，真正实现“一件事一窗办一次办”。**五是集中推进“证照分离”改革。**按照省政府统一部署，以我市先期试点地区为基础，逐步扩大“证照分离”改革的事项范围，建立涉企经营许可事项清单管理制度，分类推进审批制度改革，促进企业登记经营范围与申办经营许可的有序衔接，更大程度地推进照后减证和简化审批，更大力度地强化事中事后监管和诚信体系建设。

（六）、规范强化事中事后监管

贯彻落实国家、省关于加强事中事后监管的指示要求，从立标准、建平台、创模式入手，全方位提升事中事后监管能力和服务水平。**一是构建责任体系。**以省加强和规范事中事后监管实施意见为指导，按照政府主导与市场自主相结合的原则，构建具有我市特色，权责明确、公平公正、公开透明、简约高效的事中事后监管体系，区别不同事项分类明确监管主体和监管责任，健全监管事项清单制度和协调工作机制，实现监管工作一体覆盖、规范高效。**二是创新监管方式。**在市场监管领域全面实行“双随机、一公开”监管方式，建立跨部门随机抽查事项清单，完善“双随机、一公开”监管与信用监管挂钩衔接制，实现抽查检查结果政府部门间互认，依法实施跨地区、跨部门联合惩戒，通过高质量联动监管，有效提升市场主体自觉守法的主动性。对新技术、新产业、新业态、新模式，落实和完善包容审慎监管，稳妥设置一

定时限的“观察期”。三是推动“互联网+监管”。加快“互联网+监管”系统开发建设，推进监管数据中心、服务界面、工作界面、分析评价、风险预警等综合应用系统以及部门监管业务系统的建设和完善。强化全市监管数据归集共享，整合辖市、区和部门监管业务系统、风险预警模型、非现场监管资源等，构建省市一体的在线监管平台，逐步实现“一网通管”。

（七）、规范提升公共资源交易

紧紧围绕公共资源交易清单化、标准化、信息化目标，一体推动交易项目进场、系统平台改造、标准规范制定，促进交易水平和监管能力全面综合提升。一是严格落实交易事项“应进必进”。修订完善市级目录清单，在现有四大板块基础上，推动交易项目向其它领域延伸拓展，实现交易项目“应进必进”。规范交易现场监督管理，完善制度配套、技术配套和安全防护，推行数字签章、扫码验证和在线查验，构建安全可靠的“立体防护”。二是积极推动交易平台改造升级。加快“一窗受理、一网通办”综合服务系统和“e路阳光”综合监管系统推广应用，推行保证金在线收退和担保保函应用，完善工程交易电子投标保函办理平台功能，并逐步实现跨类别、全覆盖应用。推动市本级各类交易系统的深度融合和全域推广，实现从“不见面开标”到“不见面交易”的全流程电子化和全环节不见面，切实把“一行业一系统”和“一市一平台”要求落到实处。三是切实强化交易平台标准管理。推进全市公共资源交易标准化建设，以交易规则、平台管理、

操作流程、文件范本为重点，构建市区一体、系统规范的公共资源交易标准服务体系。充分结合本地区特点，规范执行省《公共资源交易制度规则清单》和《公共资源交易领域信用管理办法》。持续深入推进政府采购制度改革，确保各项改革落地见效。

（八）、注力打造政务服务“主枢纽”和“总客服”

以促整合、创机制、强功能、优服务为重点，推动热线功能和服务水平综合提质，突出 12345 公共服务热线在涉企服务、综合治理、作风建设方面的作用，全方位打造一流热线服务品牌。

一是加强热线深度融合。广泛采取坐席集中、数据集中、服务协同、服务共建、服务联动等方式，精准推进部门（单位）热线与 12345 热线的深度整合，不断完善协同处办、会办督办和全流程嵌入式监督等各项机制，探索提升基层综治领域的热线参与度，高标准实现全市政务热线“一号对外、统一服务”。

二是集成创新涉企服务。充分整合企业服务专席、帮办代办、企业专网等服务资源，集成创新线上线下融合的一体化企业综合性服务平台，开展涉企政策精准解读推送、咨询投诉举报及时受理和涉企事项优质服务，主动当好升级版服务企业“店小二”。

三是健全完善政务服务“好差评”。建立完善“好差评”考核机制，强化闭环良性互动，实现事项过程全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，促进联动反馈、“差评”核实整改和结果回访三个百分之百，形成社会充分参与、群众积极评价、部门及时改进的良性环境。

四是强化热线监督作用。有效发挥“政风热线”的监督功能，

配合推动“问政常州”栏目上线开播，不断提升省市联动直播的质量水平。开发大数据政情民意分析系统，强化智能知识库和民意综合分析功能，促进诉求数据的全口径归集应用，定期形成分析研判报告，为各级领导提供优质的决策参考。

第二部分 政务办 2020 年度部门预算表

公开 01 表

收支预算总表

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

收入		支出			
项目名称	金额	功能分类		支出用途	
		功能科目名称	金额	项目名称	金额
一、财政拨款	2617.03	一、一般公共服务支出	2085.51	一、基本支出	1987.28
1. 一般公共预算	2617.03	二、外交支出		二、项目支出	629.75
2. 政府性基金预算		三、国防支出		三、单位预留机动经费	
二、财政专户管理资金		四、公共安全支出			
三、其他资金		五、教育支出			
		六、科学技术支出			
		七、文化旅游体育与传媒支出			
		八、社会保障和就业支出	0.48		
		九、卫生健康支出	72.15		
		十、节能环保支出			
		十一、城乡社区支出			
		十二、农林水支出			
		十三、交通运输支出			
		十四、资源勘探工业信息等支出			
		十五、商业服务业等支出			
		十六、金融支出			
		十七、自然资源海洋气象等支出			
		十八、住房保障支出	458.89		
		十九、粮油物资储备支出			
		二十、灾害防治及应急管理支出			
		二十一、其他支出			
当年收入小计	2617.03	当年支出小计			2617.03
上年结转资金		结转下年资金			
收入合计	2617.03	支出合计			2617.03

公开 02 表

收入预算总表

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

项目名称		金额
收入总计		2617.03
一般公共预算资金	小计	2617.03
	公共财政拨款（补助）资金	2617.03
	专项收入	0.00
政府性基金	小计	0.00
财政专户管理资金	小计	0.00
	专户管理教育收费	0.00
	其他非税收入	0.00
其他资金	小计	0.00
	事业收入	0.00
	经营收入	0.00
	其他收入	0.00
上年结转和结余资金	小计	0.00
	其中：动用上年结转和结余资金	0.00

公开 03 表

支出预算总表

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

合计	基本支出	项目支出	单位预留机动经费	结转下年资金
2617.03	1987.28	629.75	0.00	0.00

公开 04 表

财政拨款收支预算总表

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

收入		支出	
项目名称	金额	支出用途	
		项目名称	金额
一、一般公共预算	2617.03	一、基本支出	1987.28
二、政府性基金预算	0.00	二、项目支出	629.75
		三、单位预留机动经费	0.00
收入合计	2617.03	支出合计	2617.03

公开 05 表

财政拨款支出预算表（功能科目）

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

功能科目编码	功能科目名称	金额
合计		2617.03
201	一般公共服务支出	2085.51
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1932.51
2010301	行政运行	1064.42
2010304	专项服务	8.25
2010306	政务公开审批	468.5
2010350	事业运行	391.34
20106	财政事务	131.00
2010699	其他财政事务支出	131.00
20126	档案事务	22.00
2012699	其他档案事务支出	22.00
208	社会保障和就业支出	0.48
20805	行政事业单位养老支出	0.48
2080501	行政单位离退休	0.48
210	卫生健康支出	72.15
21011	行政事业单位医疗	72.15
2101101	行政单位医疗	28.24
2101102	事业单位医疗	15.05
2101103	公务员医疗补助	28.86
221	住房保障支出	458.89
22102	住房改革支出	458.89
2210201	住房公积金	137.80
2210202	提租补贴	196.25

2210203	购房补贴	124.84

注：“科目编码”和“科目名称”为必填项。

公开 06 表

财政拨款基本支出预算表（经济科目）

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

科目编码	科目名称	金额
合计		1987.28
301	工资福利支出	1787.04
30101	基本工资	299.18
30102	津贴补贴	634.98
30103	奖金	251.91
30107	绩效工资	172.85
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	131.72
30109	职业年金缴费	65.86
30110	职工基本医疗保险费	43.29
30111	公务员医疗补助费	28.86
30112	其他社会保障缴费	6.64
30113	住房公积金	137.8
30199	其他工资福利支出	13.95
302	商品和服务支出	170.97
30201	办公费	34.73
30211	差旅费	73.52
30215	会议费	2.50
30216	培训费	3.80
30217	公务接待费	3.68
30228	工会经费	12.96
30229	福利费	1.97
30239	其他交通工具运行维护	37.81
303	对个人和家庭的补助	29.27
30302	退休费	22.96
30309	奖励金	0.11

30399	其他对个人和家庭的补助	6.20

注：“科目编码”和“科目名称”为必填项。

公开 07 表

一般公共预算支出预算表（功能科目）

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

功能科目编码	功能科目名称	金额
合计		2617.03
201	一般公共服务支出	2085.51
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1932.51
2010301	行政运行	1064.42
2010304	专项服务	8.25
2010306	政务公开审批	468.5
2010350	事业运行	391.34
20106	财政事务	131.00
2010699	其他财政事务支出	131.00
20126	档案事务	22.00
2012699	其他档案事务支出	22.00
208	社会保障和就业支出	0.48
20805	行政事业单位养老支出	0.48
2080501	行政单位离退休	0.48
210	卫生健康支出	72.15
21011	行政事业单位医疗	72.15
2101101	行政单位医疗	28.24
2101102	事业单位医疗	15.05
2101103	公务员医疗补助	28.86
221	住房保障支出	458.89
22102	住房改革支出	458.89
2210201	住房公积金	137.80
2210202	提租补贴	196.25
2210203	购房补贴	124.84

注：“科目编码”和“科目名称”为必填项。

公开 08 表

一般公共预算基本支出预算表（经济科目）

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

科目编码	科目名称	基本支出
合计		1987.28
301	工资福利支出	1787.04
30101	基本工资	299.18
30102	津贴补贴	634.98
30103	奖金	251.91
30107	绩效工资	172.85
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	131.72
30109	职业年金缴费	65.86
30110	职工基本医疗保险费	43.29
30111	公务员医疗补助费	28.86
30112	其他社会保障缴费	6.64
30113	住房公积金	137.80
30199	其他工资福利支出	13.95
302	商品和服务支出	170.97
30201	办公费	34.73
30211	差旅费	73.52
30215	会议费	2.50
30216	培训费	3.80
30217	公务接待费	3.68
30228	工会经费	12.96
30229	福利费	1.97
30239	其他交通工具运行维护	37.81

303	对个人和家庭的补助	29.27
30302	退休费	22.96
30309	奖励金	0.11
30399	其他对个人和家庭的补助	6.20

注：“科目编码”和“科目名称”为必填项。

公开 09 表

一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出预算表

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

合计	“三公”经费						会议费	培训费
	小计	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			
27.98	7.68	0.00	4.00	0.00	4.00	3.68	2.50	17.80

公开 10 表

政府性基金预算财政拨款支出预算表

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

功能科目编码	功能科目名称	金额
合计		0.00

注：“科目编码”和“科目名称”为必填项

注：本部门无相关收支项目。

一般公共预算机关运行经费支出预算表

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

科目编码	科目名称	机关运行经费支出
合计		170.97
302	商品和服务支出	170.97
30201	办公费	34.73
30211	差旅费	73.52
30215	会议费	2.50
30216	培训费	3.80
30217	公务接待费	3.68
30228	工会经费	12.96
30229	福利费	1.97
30239	其他交通工具运行维护费	37.81

注：1. “机关运行经费”指行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）使用一般公共预算安排的基本支出中的日常公用经费支出，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及其他费用。

2. “科目编码”和“科目名称”为必填项。

公开 12 表

政府采购支出预算表

部门名称：常州市政务服务管理办公室

单位：万元

采购品目大类	专项名称	经济科目	采购物品名称	采购组织形式	总计
合计					0.00
一、货物 A					
二、工程 B					
三、服务 C					

注：1. 采购组织形式为：集中采购、部门集中采购和分散采购。

2. 采购品目名称根据《政府采购品目分类目录》（财库[2013]189号）规定品目名称填写。

注：本部门无相关政府采购项目。

第三部分 2020 年度部门预算情况说明

一、收支预算总体情况说明

（反映部门年度总体收支预算情况。根据《常州市财政局关于市级 2020 年部门预算的批复》（常财预〔2020〕6 号）填列。）

常州市政务服务管理办公室 2020 年度收入、支出预算总计 2617.03 万元，与上年相比收、支预算总计各增加 641.80 万元，增长 32.49 %。其中：

（一）收入预算总计 2617.03 万元。包括：

1. 财政拨款收入预算总计 2617.03 万元。

（1）一般公共预算收入预算 2617.03 万元，主要用于工作人员薪资发放、部门日常运行、窗口工作人员考核、信息化系统构建维护、组织部门联合服务、专设机构运管以及宣传培训等费用。与上年相比增加 641.80 万元，增长 32.49 %。主要原因是新增在编人员、人员薪资标准调整、项目支出科目调整等。

（2）政府性基金收入预算 0.00 万元，与上年相比无变化。

2. 财政专户管理资金收入预算总计 0.00 万元。与上年相比增加（减少）0.00 万元，增长（减少）0.00 %。主要原因是与上年预算数相同。

3. 其他资金收入预算总计 0.00 万元。与上年相比增加（减少）0.00 万元，增长（减少）0.00 %。主要原因是与上年预算数相同。

4. 上年结转资金预算数为 0.00 万元。与上年相比增加（减少）0.00 万元，增长（减少）0.00%。主要原因是与上年预算数相同。

（二）支出预算总计 2617.03 万元。包括：

1. 一般公共服务（类）支出 2085.51 万元，主要用于工作人员薪资发放、部门日常运行、窗口工作人员考核、信息化系统构建维护、组织部门联合服务、专设机构运管以及宣传培训等费用。与上年相比增加 489.64 万元，增长 30.68%。主要原因是新增在编人员、人员薪资标准调整、项目支出科目调整等。

2. 社会保障和就业（类）支出 0.48 万元，主要用于行政事业单位离退休人员薪资发放。与上年相比增加 0.04 万元，增长 9.09%，主要原因是行政单位离退休人员标准调整。

3. 卫生健康（类）支出预算 72.15 万元，主要用于行政事业单位医疗。与上年相比增加 14.22 万元，增长 24.55%。主要原因是新增在编人员、机关事业单位医疗卫生保障标准调整等。

4. 住房保障（类）支出预算 458.89 万元，主要用于工作人员住房公积金缴纳等。与上年相比增加 137.90 万元，增长 42.96%。主要原因是新增在编人员、公积金缴纳标准调整等。

5. 结转下年资金预算数为 0.00 万元，与上年相比无变化。

此外，基本支出预算数为 1987.28 万元。与上年相比增加 624.25 万元，增长 45.80%。主要原因是在编人员增加、人员薪

资调整、社保、医疗和住房公积金缴纳标准提高等。

项目支出预算数为 629.75 万元。与上年相比增加 17.55 万元，增长 2.87%。主要原因是机构改革后职能扩大，部分项目支出科目新增或调整等。

单位预留机动经费预算数为 0.00 万元。与上年相比无变化。

二、收入预算情况说明

（反映部门年度总体收入预算情况。填列数应与《收支预算总表》收入数一致。）

常州市政务服务管理办公室 本年收入预算合计 2617.03 万元，其中：

一般公共预算收入 2617.03 万元，占 100.00%；

政府性基金预算收入 0.00 万元，占 0.00%；

财政专户管理资金 0.00 万元，占 0.00%；

其他资金 0.00 万元，占 0.00%；

上年结转资金 0.00 万元，占 0.00%。

三、支出预算情况说明

（反映部门年度总体支出预算情况。安排数应与《收支预算总表》支出数一致。）

常州市政务服务管理办公室 本年支出预算合计 2617.03 万元，其中：

基本支出 1987.28 万元，占 75.94%；

项目支出 629.75 万元，占 24.06%；

单位预留机动经费0.00万元，占0.00%；

结转下年资金0.00万元，占0.00%。

四、财政拨款收支预算总体情况说明

（反映部门年度财政拨款总体收支预算情况。财政拨款收入数、支出安排数应与《收支预算总表》的财政拨款数对应一致。）

常州市政务服务管理办公室 2020 年度财政拨款收、支总预算 2617.03 万元。与上年相比，财政拨款收、支总计各增加 641.80 万元，增长 32.49%。主要原因是在编人员增加，人员薪资、社保、医疗和住房公积金缴纳标准调整，机构改革后项目支出科目调整等。

五、财政拨款支出预算情况说明

（反映部门年度财政拨款支出预算安排情况。财政拨款支出安排数应与《财政拨款收支预算总表》的财政拨款数一致，并按照政府收支分类科目的功能分类“项”级细化列示。）

常州市政务服务管理办公室 2020 年财政拨款预算支出 2617.03 万元，占本年支出合计的 100.00%。与上年相比，财政拨款支出增加 641.80 万元，增长 32.49%。主要原因是在编人员增加，人员薪资、社保、医疗和住房公积金缴纳标准调整，机构改革后项目支出科目调整等。

其中：

（一）一般公共服务支出（类）

1. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）

支出1064.42万元，与上年相比增加413.86万元，增长63.62%。主要原因是政务办本级和政府采购中心在编人员数量变化、薪资调整、公用经费标准调整等。

2. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）专项服务（项）支出8.25万元，与上年相比减少17.95万元，减少68.51%，主要原因是便民服务中心项目支出科目调整等。

3. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）政务公开审批（项）支出468.50万元，与上年相比增加52.50万元，增加12.62%，主要原因是机构改革和职能扩大后，项目支出科目有新增或调整等。

4. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）支出391.34万元，与上年相比增加58.23万元，增长17.48%。主要原因是便民服务中心在编人员增加、人员薪资调整、公用经费调整等。

5. 财政事务（款）其他财政事务支出（项）支出131.00万元，与上年相比减少19.00万元，减少12.67%。主要原因是政府采购中心项目支出科目调整等。

6. 档案事务（款）其他档案事务支出（项）支出22.00万元，与上年相比增加2.00万元，增长10.00%。主要原因是政府采购中心项目支出科目调整等。

（二）社会保障和就业支出（类）

1. 行政事业单位离退休（款）归口管理的行政单位离退休（项）支出0.48万元，与上年相比增加0.04万元，增长9.09%，主要原因是行政单位离退休人员工资标准调整等。

（三）卫生健康支出（类）

1. 行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）支出28.24万元，与上年相比增长6.33万元，增长28.89%。主要原因是在编人员增加及行政单位医疗卫生保障标准调整等。

2. 行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）支出15.05万元，与上年相比增加2.20万元，增加17.12%，主要原因是便民服务中心在编人员增加及事业单位医疗卫生保障标准调整等。

3. 行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）支出28.86万元，与上年相比增加5.69万元，增加24.56%，主要原因是在编人员增加及公务员医疗卫生保障标准调整等。

（四）住房保障支出（类）

1、住房改革支出（款）住房公积金（项）支出137.80万元，与上年相比增加28.78万元，增长26.40%。主要原因是在编人员增加及公积金缴纳标准调整。

2、住房改革支出（款）提租补贴（项）支出196.25万元，与上年相比增加73.43万元，增长59.79%。主要原因是在编人员

增加及缴纳标准调整。

3、住房改革支出（款）购房补贴（项）支出124.84万元，与上年相比增加35.69万元，增长40.03%。主要原因是在编人员增加及缴纳标准调整。

六、财政拨款基本支出预算情况说明

（反映部门年度财政拨款基本支出预算安排情况。）

常州市政务服务管理办公室 2020 年度财政拨款基本支出预算 1987.28 万元，其中：

（一）**人员经费 1816.31 万元**。主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险费、公务员医疗补助费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出、退休费、奖励金、其他对个人和家庭的补助支出。

（二）**公用经费 170.97 万元**。主要包括：办公费、差旅费、会议费、培训费、公务接待费、工会经费、福利费、其他交通工具运行维护。

七、一般公共预算支出预算情况说明

（反映部门年度一般公共预算支出预算安排情况。）

常州市政务服务管理办公室 2020 年一般公共预算财政拨款支出预算 2617.03 万元，与上年相比增加 641.80 万元，增长 32.49%。主要原因是在编人员增加、人员薪资、社保、医疗和住

房公积金缴纳标准调整，机构改革后项目支出科目调整等。

其中：

（一）一般公共服务支出（类）

1. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）支出1064.42万元，与上年相比增加413.86万元，增长63.62%。

主要原因是政务办本级和政府采购中心在编人员数量变化、薪资调整、公用经费标准调整等。

2. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）专项服务（项）支出8.25万元，与上年相比减少17.95万元，减少68.51%，主要原因是便民服务中心项目支出科目调整等。

3. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）政务公开审批（项）支出468.50万元，与上年相比增加52.50万元，增加12.62%，主要原因是机构改革和职能扩大后，项目支出科目有新增或调整等。

4. 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）支出391.34万元，与上年相比增加58.23万元，增长17.48%。主要原因是便民服务中心在编人员增加、人员薪资调整、公用经费调整等。

5. 财政事务（款）其他财政事务支出（项）支出131.00万元，与上年相比减少19.00万元，减少12.67%。主要原因是政府采购中心项目支出科目调整等。

6. 档案事务（款）其他档案事务支出（项）支出22.00万元，与上年相比增加2.00万元，增长10.00%。主要原因是政府采购中心项目支出科目调整等。

（二）社会保障和就业支出（类）

1. 行政事业单位离退休（款）归口管理的行政单位离退休（项）支出0.48万元，与上年相比增加0.04万元，增长9.09%，主要原因是行政单位离退休人员工资标准调整等。

（三）卫生健康支出（类）

1. 行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）支出28.24万元，与上年相比增长6.33万元，增长28.89%。主要原因是在编人员增加及行政单位医疗卫生保障标准调整等。

2. 行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）支出15.05万元，与上年相比增加2.20万元，增加17.12%，主要原因是便民服务中心在编人员增加及事业单位医疗卫生保障标准调整等。

3. 行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）支出28.86万元，与上年相比增加5.69万元，增加24.56%，主要原因是在编人员增加及公务员医疗卫生保障标准调整等。

（四）住房保障支出（类）

1、住房改革支出（款）住房公积金（项）支出137.80万元，与上年相比增加28.78万元，增长26.40%。主要原因是在编人员

增加及公积金缴纳标准调整。

2、住房改革支出（款）提租补贴（项）支出196.25万元，与上年相比增加73.43万元，增长59.79%。主要原因是在编人员增加及缴纳标准调整。

3、住房改革支出（款）购房补贴（项）支出124.84万元，与上年相比增加35.69万元，增长40.03%。主要原因是在编人员增加及缴纳标准调整。

八、一般公共预算基本支出预算情况说明

（反映部门年度一般公共预算基本支出预算安排情况。）

常州市政务服务管理办公室 2020 年度一般公共预算财政拨款基本支出预算

1987.28 万元，其中：

（一）**人员经费** 1816.31 万元。主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险费、公务员医疗补助费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他工资福利支出、退休费、奖励金、其他对个人和家庭的补助支出。

（二）**公用经费** 170.97 万元。主要包括：办公费、差旅费、会议费、培训费、公务接待费、工会经费、福利费、其他交通工具运行维护。

九、一般公共预算“三公”经费、会议费、培训费支出预算

情况说明

（反映部门年度一般公共预算资金安排的“三公”经费情况。）

常州市政务服务管理办公室 2020 年度一般公共预算拨款安排的“三公”经费预算支出中，因公出国（境）费支出 0.00 万元，占“三公”经费的 0.00%；公务用车购置及运行费支出 4.00 万元，占“三公”经费的 52.08%；公务接待费支出 3.68 万元，占“三公”经费的 47.92%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费预算支出 0.00 万元，比上年预算相比无变化。

2. 公务用车购置及运行费预算支出 4.00 万元。其中：

（1）公务用车购置预算支出 0.00 万元，比上年预算相比无变化。

（2）公务用车运行维护费预算支出 4.00 万元，比上年预算减少 1.00 万元，主要原因是落实“八项规定”，严控公务用车运行维护费支出。

3. 公务接待费预算支出 3.68 万元，比上年预算减少 2.89 万元，主要原因是落实“八项规定”，严控公务接待费支出。

常州市政务服务管理办公室 2020 年度一般公共预算拨款安排的会议费预算支出 2.50 万元，比上年预算增加 1.06 万元，主要原因是在编人员增加，总核定数同步增长。

常州市政务服务管理办公室 2020 年度一般公共预算拨款安排的培训费预算支出 17.80 万元，比上年预算减少 17.69 万元，主

要原因是落实“八项规定”，严控培训经费支出。

十、政府性基金预算支出预算情况说明

（反映部门年度政府性基金支出预算安排情况。政府性基金支出安排数应与《部门收支预算总表》的政府性基金收入数一致，并按照政府收支分类科目的功能分类“项”级细化列示。）

常州市政务服务管理办公室 2020 年政府性基金支出预算支出 0.00 万元。与上年相比无变化。

十一、一般公共预算机关运行经费支出预算情况说明

（反映部门年度一般公共预算机关运行经费支出预算安排情况。）

2020 年本部门一般公共预算机关运行经费预算支出 170.97 万元，与上年相比增加 21.39 万元，增长 14.30%。主要原因是：是新增在编人员、公用经费核定标准调整等。

1. 办公费34.73万元；
2. 差旅费73.52万元；
3. 会议费2.50万元；
4. 培训费3.80万元；
5. 公务接待费3.68万元；
6. 工会经费12.96万元；
7. 福利费1.97万元；
8. 其他交通工具运行维护37.81万元；

十二、政府采购支出预算情况说明

(反映部门年度政府采购支出预算安排情况。)

2020 年度政府采购支出预算总额 0.00 万元，其中：拟采购货物支出 0.00 万元、拟采购工程支出 0.00 万元、拟购买服务支出 0.00 万元。

十三、国有资产占用情况

本部门共有车辆 0 辆，其中，一般公务用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、其他用车 0 辆等。单价 50 万元（含）以上的设备 0 台（套）。

十四、预算绩效目标设置情况说明

2020 年度，本部门单位共 1 个项目纳入绩效管理，涉及财政性资金合计 761.00 万元；本部门单位整体支出（ 纳入、 未纳入）绩效管理，涉及财政性资金 1314.60 万元（各地可结合实际填列）。

第四部分 名词解释

一、财政拨款：指一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款。

二、一般公共预算：包括公共财政拨款（补助）资金、专项收入。

三、财政专户管理资金：包括专户管理行政事业性收费（主要是教育收费）、其他非税收入。

四、其他资金：包括事业收入、经营收入、其他收入等。

五、基本支出：指为保障机构正常运转、完成工作任务而发生的人员支出和公用支出。

六、项目支出：指在基本支出之外为完成特定工作任务和事业发展目标所发生的支出。

七、单位预留机动经费：指预算单位年初预留用于年度执行中增人、增资等不可预见支出的经费。

八、“三公”经费：指部门用一般公共预算财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车购置费、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。

九、机关运行经费：指行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）使用一般公共预算安排的基本支出中的日常公用经费支出，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及其他费用。

（各部门应根据公开预算表中对应的经费情况进行名词解释，对未涉及的名词可以删除）

附件 3

2020 年度市级预算绩效管理项目绩效目标表

项目名称	12345 政府公共服务平台	项目总金额（万元）	761.00
主管部门	常州市政务服务管理办公室	其中：部省级财政（万元）	
实施单位	常州市便民服务中心	市级财政（万元）	761.00
计划开始时间	2020.01.01	区级财政（万元）	
计划结束时间	2020.12.31	其他（万元）	
项目概况及中长期绩效目标	<p>1.项目背景：为进一步提升 12345 政府公共服务平台功能，创新服务模式、拓展服务内容、服务社会公众，根据《省政府办公厅关于加快推进全省 12345 政府公共服务平台建设的指导意见》（苏政办【2012】28 号）和《市政府印发<关于进一步深化行政审批制度改革的实施意见>的通知》（常政发【2014】6 号）精神，整合各类服务热线资源，建立 12345 政府公共服务平台；</p> <p>2.项目内容：为更好地提供便民服务，保障 12345 政府公共服务平台的正常运营和维护，本项目拟通过专业运营商负责，实行政府购买、服务外包，提高服务质量和平台保障能力；</p> <p>3.项目范围：12345 政府公共服务平台承担着区域 4385 平方公里范围内，471.7 万市民对政府部门职能以及部分公用事业性质企业的各类咨询、建议、诉求、投诉、举报等公共服务事项。本项目的实施将使社会公众享受到非紧急类政府公共服务和便民服务；</p> <p>4.组织框架：本项目由政务办政务服务管理处（热线处）牵头，12345 政府公共服务平台各职能科室密切配合，保障项目工作的正常有序开展。</p> <p>5.项目中长期绩效目标：实现到 2020 年，12345 政府公共服务平台完成接通率 90% 以上，满意率达到 90% 以上，及时办结率达到 95% 以上，提高群众满意率，加大处置突发事件和公益性保障能力。保证市民的诉求得到及时回应、保证城市的安全和社会的安定。</p>		

年度绩效目标	通过项目的开展，首批招录话务员 100 名，满足 30 个综合坐席需求。市政务办具体负责签订外包服务协议，按既定时间节点实现话务平台的运行。		
一级指标	二级指标	三级指标	本年目标值
投入	目标设定	目标合理性	合理
		目标明确性	明确
	预算编制	预算科学性	科学
		预算精确性	精确
过程	预算执行	预算调整率	0
		预算执行率	≥92%
	项目管理	制度健全性	健全
		财务规范性	规范
		业务规范性	规范
		整改及时性	及时
产出	产出结果	产出完成率	100%
		产出时效性	100%
		成本控制率	100%
效果	目标实现	效益实现率	100%
	社会评价	社会满意度	≥80%

2020 年度市级预算部门整体支出绩效目标表

部门名称	常州市政务服务 管理办公室	本年度预算资金总额(万元)	1314.60
部门年度工作计 划及绩效目标	<p>总体要求是：深入贯彻中央、省、市关于加快政府职能转变、构建服务型政府的指示精神，紧紧围绕“五大明星城”总体战略，对标市委“打造一流营商环境”专班和市政府“全面深化‘放管服’改革”重点任务的部署要求，以推动实现政务服务集成化、便民化、效能化为导向，以优化提升政务服务“一网通办、一门全办”为目标，扎实推进各项工作，持续创优服务品牌，树立打造改革标杆，努力塑造政府形象，为服务高质量发展走在前列、加快建设“强富美高”新常州提供新动能。</p> <p>主要目标是：延伸拓展“3550”改革成果，进一步压缩企业开办、不动产登记、工程建设项目全流程审批时限。不断提升“一门、一窗”集成水平，高质量完成政务服务标准化和智慧大厅两项试点。持续推动“一网、三通、五办”建设，实施“五支撑、两畅通”重点攻坚行动，一体推进政务数据共享平台、六大基础数据库、部门业务系统上云，全方位提升“一网通办”运行水平。推动公共资源交易深度整合、应进必进，提升不见面交易和综合监管水平，实现交易行为标准化、信息化、智能化、规范化。发挥公共服务热线“总客服”和“主枢纽”作用，促进接通率、办理率、满意度三线齐升。优化“好差评”运行评价机制，实现联动反馈、核实整改和结果回访 100%。</p> <p>一、统筹推进疫情防控和政务服务工作</p> <p>始终坚持一手抓防控、一手抓服务的基本思路，在严格各级各类实体服务场所疫情管控的基础上，充分融合线上线下资源，优化创新模式手段，切实发挥政务服务系统的协调疏导作用。一是落实疫情精准防控。准确把握当前的疫情形势，切实担负起防控职责，强化各级各类政务服务大厅、公共资源交易场所、12345 热线平台等人员聚焦场所的防控，</p>		

细分单元区划，落实具体责任，严格人员管理，落实防范措施，确保万无一失。**二是增强线下服务能力。**全面恢复线下大厅服务和公共资源交易活动，科学调整设置办事区域、服务窗口和服务时间，不断提升综合效能。加强重点工程项目招标和物资采购的服务保障，优化简化公共资源交易流程，开辟疫情防控、复工复产、重点项目开工类审批事项绿色通道，促进重点工程项目、民生工程项目招标和防疫物资采购快速高效开展。加强重点企业和困难群众帮办代办，畅通服务承接、业务处办、结果转接全流程通道，全力助推企业复工复产。**三是提升线上服务水平。**倡导推动政务服务事项预约办、网上办，不断扩大全流程网上办的比重，依托一体化政务服务和政务数据共享交换两大平台，加强统一电子印章、电子证照、数据共享、身份认证服务的多领域推广，拓宽移动办、掌上办、指尖办的应用范围，探索统一支付、统一物流系统的设计开发，进一步提升线上服务的整体质量水平。**四是强化热线枢纽功能。**充分发挥疫情期间热线“主入口”功能，进一步健全疫情诉求快速反应机制，重点强化交办会办、跟踪督办、分析研判、涉企服务等功能环节，集成创新企业综合服务平台，整合充实帮办代办服务资源，不断提升按照办结率和首次满意率，为广大企业群众提供一流的热线服务。**五是促进惠企政策落地。**以有效落实“苏政 50 条”为牵引，加快推动事项认领、指南细化、政策培训等工作，建实用好线下专窗、线上专栏和热线专席，充实配备专职工作力量，促进惠企政策更透明、服务指南更明晰、政策兑现更便捷。

二、持续深化“一门、一窗”改革

以一门、三窗、四级为重点，推进实体大厅、事项流程、窗口服务三个标准化，努力提升各级综合大厅“一站式”集成服务功能。**一是务实推动“进一门”。**深化“进一门、集中办、高效批”改革，实现依申请六类权力事项和公共服务事项“应进尽进”，优化提升“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式。推行企业精准服务，实现审批、

涉税、科技、金融、人才等服务企业类事项的集中办理。按照“六统一”要求加快基层政务服务实体大厅建设，稳步推动公共服务事项向镇（街道）延伸、便民服务事项向村（社区）下沉，实现民生类事项就近能办。有条件区域，试行民生类高频事项从依申请被动服务向触发式主动服务转变，真正实现企业群众办事由“找部门”向“找政府”转变。

二是巩固提升“一窗办”。持续深化“三个一窗”改革，全面增强“投资建设”、“市场准入”、“社会事务”等相关领域“专项一窗”的服务效能，大力推动事少量小窗口向“综合一窗”归集整合，稳步提升进驻部门“一窗受理”的质量水平，全力打造长三角“一网通办”综合专窗，建立健全需求导向的窗口动态调整和运行管理机制，一体推进各级政务服务平台综合窗口调整建设，下大力强化村（社区）“全科窗口”的整体功能。

三是全力推行“智慧化”。加快推动智慧政务大厅建设试点，以“智引、智办、智评、智查、智库、智控”为重点，分类构建办理机构智能引导、24小时自助服务、知识库智能应答、快速智办响应、“好差评”闭环运行等功能板块，建立健全智慧服务最大限度满足不同层次的办件需求，全方位实现虚拟服务和实体服务有效互补、实时转换、全程评价，为广大企业群众提供“智慧化”无差别服务。

四是全面实现“标准化”。实现政务服务事项清单制管理，梳理公布依申请六类权力事项目录清单、依申请公共服务事项目录清单，规范政务服务事项动态调整制度。以“最小颗粒度”标准推进事项“三级四同”梳理，统一全市政务服务事项基本目录、实施清单、办事指南和服务流程图，取消证明类材料提交，推行非主要申请要件的告知承诺，实现全市范围内同一事项、同一流程、同一标准。深入推行政务服务管理标准化建设，实现人员配置合理化、服务场所标准化、功能设置齐全化、管理服务规范化、信息完整公开化、考核管理常态化、绩效评估科学化、服务质量高效化，全方位提升各级政务服务平台的管理运行水平。

三、着力打响“一网通办”品牌

以“一网、三通、五办”升级应用为主线，突出强化“五个统一支撑”，有效实现业务和数据“两项畅通”，不断提升线上服务能级，持续扩大“不见面审批（服务）”影响，全面提升“一网通办”质量水平。

一是强化“一网”支撑。进一步完善“一网通办”总门户建设，打造企业、项目、产业全生命周期服务体系，加快建成政务服务网上“城市会客厅”。进一步深化完善政务服务一体化平台建设，强化平台安全运维管理和安全管理，加快实现统一身份认证、统一电子证照、统一电子印章、统一电子档案、统一公共支付、统一好差评、统一服务事项等“七个统一”。进一步推进基层“互联网+政务服务”体系建设，加快推进一体化政务服务平台在镇（街道）为民服务中心、村（社区）便民服务中心的全覆盖，夯实全市“一网通办”的网络基础。

二是深化“三通”整合。按照国家统一标准，以市政务数据共享交换平台为枢纽，加快部门自建政务服务系统与一体化政务服务平台的融合对接，推进一体化政务服务平台内政务服务数据的规范采集、依标入库、匹配管理、自动应用，逐步实现跨层级、跨地域、跨系统、跨部门、跨业务的数据共享互认。以一体化政务服务平台为企业群众网上办事统一入口，推动平台规范化、标准化、集约化建设，逐步实现一体化政务服务平台与部门自建政务服务系统的办事流程无缝对接、一体化运行。

三是优化“五办”能力。大力推进“网上办”，按照“能上尽上”的原则，切实提升全程网办的比率，对办件量大、流程简易的事项，试点开展无人干预自动办理。大力推进“移动办”，依托我的常州 APP、江苏政务服务 APP，加快推动政务服务事项向手机端聚集，加快提升移动办事便利度。大力推进“自助办”，打造 24 小时自助服务区，推进更多事项自助能办，逐步实现自助服务智办快办。大力推进“异地办”，建立健全“就近处理申请、审批权属不变、数据网上流转、批件快递送达”的模式，逐步实现公共服务事项“就近能办、全城通办”。大力推进“套餐办”，建立套餐办理标准和制度，推动套餐业务整合和流程再造，逐步实现“一张表单、一套材料、一网申报、联网运行”的全程网办机制。

四、稳妥实施相对集中行政许可权改革

深入贯彻市政府关于相对集中行政许可权改革的部署要求，坚持高位协调、高位管理、高位监督的总原则，统筹各项任务，稳步推动落实，确保时序进度、功能机制、运行质量同步到位。**一是加快流程重塑。**贯穿“整合一类事”、“办成一件事”、“办好单事项”的全链式改革理念，以划转的 47 个事项为重点，结合两大领域相关联未划转事项，系统梳理审批流程和业务环节，分类编制事项清单和服务指南，同步完善技术保障和法律支撑，努力扩大审批局运行管理的工作外延，实现对划转进驻事项的全方位优化重塑。**二是突出联动协同。**准确把握“放管服”与相对集中行政许可权改革的全局关系，紧紧围绕划转事项和相关联事项两个清单，周密制定《相对集中行政许可权运行管理规定》，围绕划转和相关联事项的厘清审批、行权和监管之间的职能分工，明确各级各部门在审批流程中的职责边界，建立健全系统完备的责任体系，确保部门分工明确、责任到位、协同有序、各司其职。**三是创优服务模式。**以创新审批局联动服务模式为关键，全面提升前台一窗设置，分类优化审批局和部门人员配备，持续深化“前台综合收件、后台分类审批、部门联审联办、统一窗口出件”服务模式，完善拓展“网上办、集中批、联合审、区域评、不见面”工作机制，保证整体运行高效顺畅，真正把“一枚印章管审批”落到实处。

五、统筹推进行政审批制度改革

严格对标国家、省、市深化行政审批制度改革的工作部署，以“打造一流营商环境”专班要求为牵引，统筹推进各项具体改革任务，促进营商环境的整体提优。**一是全力推动工程建设项目审批制度改革。**系统实施工程建设项目审批全流程、全覆盖、全要素改革，实行审批事项清单制和流程挂图制，加快流程再造、模式创新和机制优化，创新提升多评合一、联合审图、区域评估、联合验收、帮办代办、告知承诺等做法，打造“一张蓝图”统筹、“一个窗口”服务、“一张表单”申报、“一套机制”的审批运行模式，突出分类监

管、信用评价、公共和中介服务管理，高质量实现 80 个工作日完成建设项目全生命周期审批的目标。**二是简化企业开办登记注册。**规范“一窗受理、后台流转、限时反馈”工作机制，实现市场准入领域“一窗办理”。推广企业开办“全链通”，施行登记注册“一表制”，实现“一点接入、一次认证、全网通行”常态化。广泛推行“互联网+登记”，加强电子营业执照应用推广，实现更大范围的部门信息融合共享。**三是优化不动产登记服务。**深化“互联网+不动产登记交易”，加快不动产电子证照推广应用，推动“融 E 办”品牌升级，形成“网上预申请、后台预审、即时办结”标准化模式。推行不动产业务综窗办理，促进资金监管、易家服务、合同网签备案、税费缴纳多业务集成，畅通涉企服务绿色通道，提升不动产登记交易“一窗受理、并行办理”水平。**四是全面推动“一件事”改革。**始终坚持需求导向和便利导向，紧盯企业群众关注度高、办理量大的高频事项，按照成熟一批、实施一批的原则，分期分类公布“一件事”改革清单。加快市区两级综合服务大厅布局调整，巩固充实“一件事”服务专窗。以先进地区做法为参照，形成“一事一单（材料清单）、一表（申请表格）、一图（流程图）、一指引（服务指南）”标准规范，畅通“一件事”线上服务通道，完善“一件事”联动服务机制，真正实现“一件事一窗办一次办”。**五是集中推进“证照分离”改革。**按照省政府统一部署，以我市先期试点地区为基础，逐步扩大“证照分离”改革的事项范围，建立涉企经营许可事项清单管理制度，分类推进审批制度改革，促进企业登记经营范围与申办经营许可的有序衔接，更大程度地推进照后减证和简化审批，更大力度地强化事中事后监管和诚信体系建设。

六、规范强化事中事后监管

贯彻落实国家、省关于加强事中事后监管的指示要求，从立标准、建平台、创模式入手，全方位提升事中事后监管能力和服务水平。**一是构建责任体系。**以省加强和规范事中事后监管实施意见为指导，按照政府主导与市场自主相结合的原则，构建具有我市特色，

权责明确、公平公正、公开透明、简约高效的事中事后监管体系，区别不同事项分类明确监管主体和监管责任，健全监管事项清单制度和协调机制，实现监管工作一体覆盖、规范高效。**二是创新监管方式。**在市场监管领域全面实行“双随机、一公开”监管方式，建立跨部门随机抽查事项清单，完善“双随机、一公开”监管与信用监管挂钩衔接制，实现抽查检查结果政府部门间互认，依法实施跨地区、跨部门联合惩戒，通过高质量联动监管，有效提升市场主体自觉守法的主动性。对新技术、新产业、新业态、新模式，落实和完善包容审慎监管，稳妥设置一定时限的“观察期”。**三是推动“互联网+监管”。**加快“互联网+监管”系统开发建设，推进监管数据中心、服务界面、工作界面、分析评价、风险预警等综合应用系统以及部门监管业务系统的建设和完善。强化全市监管数据归集共享，整合辖市、区和部门监管业务系统、风险预警模型、非现场监管资源等，构建省市一体的在线监管平台，逐步实现“一网通管”。

七、规范提升公共资源交易

紧紧围绕公共资源交易清单化、标准化、信息化目标，一体推动交易项目进场、系统平台改造、标准规范制定，促进交易水平和监管能力全面综合提升。**一是严格落实交易事项“应进必进”。**修订完善市级目录清单，在现有四大板块基础上，推动交易项目向其它领域延伸拓展，实现交易项目“应进必进”。规范交易现场监督管理，完善制度配套、技术配套和安全防护，推行数字签章、扫码验证和在线查验，构建安全可靠的“立体防护”。**二是积极推动交易平台改造升级。**加快“一窗受理、一网通办”综合服务系统和“e路阳光”综合监管系统推广应用，推行保证金在线收退和担保保函应用，完善工程交易电子投标保证金办理平台功能，并逐步实现跨类别、全覆盖应用。推动市本级各类交易系统的深度融合和全域推广，实现从“不见面开标”到“不见面交易”的全流程电子化和全环节不见面，切实把“一行业一系统”和“一市一平台”要求落到实处。**三是切实强化交易平台标**

	<p>准管理。推进全市公共资源交易标准化建设，以交易规则、平台管理、操作流程、文件范本为重点，构建市区一体、系统规范的公共资源交易标准服务体系。充分结合本地区特点，规范执行省《公共资源交易制度规则清单》和《公共资源交易领域信用管理办法》。持续深入推进政府采购制度改革，确保各项改革落地见效。</p> <p>八、注力打造政务服务“主枢纽”和“总客服”</p> <p>以促整合、创机制、强功能、优服务为重点，推动热线功能和服务水平综合提质，突出12345公共服务热线在涉企服务、综合治理、作风建设方面的作用，全方位打造一流热线服务品牌。一是加强热线深度融合。广泛采取坐席集中、数据集中、服务协同、服务共建、服务联动等方式，精准推进部门（单位）热线与12345热线的深度整合，不断完善协同处办、会办督办和全流程嵌入式监督等各项机制，探索提升基层综治领域的热线参与度，高标准实现全市政务热线“一号对外、统一服务”。二是集成创新涉企服务。充分整合企业服务专席、帮办代办、企业专网等服务资源，集成创新线上线下融合的一体化企业综合性服务平台，开展涉企政策精准解读推送、咨询投诉举报及时受理和涉企事项优质服务，主动当好升级版服务企业“店小二”。三是健全完善政务服务“好差评”。建立完善“好差评”考核机制，强化闭环良性互动，实现事项过程全覆盖、评价对象全覆盖、服务渠道全覆盖，促进联动反馈、“差评”核实整改和结果回访三个百分之百，形成社会充分参与、群众积极评价、部门及时改进的良性环境。四是强化热线监督作用。有效发挥“政风热线”的监督功能，配合推动“问政常州”栏目上线开播，不断提升省市联动直播的质量水平。开发大数据政情民意分析系统，强化智能知识库和民意综合分析功能，促进诉求数据的全口径归集应用，定期形成分析研判报告，为各级领导提供优质的决策参考。</p>		
一级指标	二级指标	三级指标	本年目标值
投入	目标设定	目标合理性	合理

	资源配置	目标明确性	明确
		人员控制率	$\leq 100\%$
		预算科学性	科学
		资产匹配度	匹配
过程	制度建设与执行	制度健全性	健全
		制度执行力	100%
	预算管理	预算完成率	100%
		预算调整率	0%
		支付进度率	100%
		支出合规性	合规
		预决算信息公开性	公开
		基础信息完善性	完善
产出	职责履行	实际完成率	100%
		重点工作办结率	100%
	履职效率	成本控制效果	优
		资产利用率	100%
		资源开发程度	100%
		信息化程度	100%
效果	目标实现	效益实现率	100%
	社会评价	社会公众或服务对象满意度	$\geq 90\%$

