

北京市西城区政务服务管理局 2023 年部门决算及“三公”经费决算

目 录

- 第一部分 2023 年度部门决算说明
- 第二部分 2023 年度其他重要事项的情况说明
- 第三部分 2023 年度部门绩效评价情况
- 第四部分 2023 年度部门决算报表
 - 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收入支出决算表
 - 六、一般公共预算财政拨款支出决算表
 - 七、一般公共预算财政拨款基本支出决算表
 - 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
 - 九、政府性基金预算财政拨款基本支出决算表
 - 十、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
 - 十一、财政拨款“三公”经费支出决算表
 - 十二、政府采购情况表
 - 十三、政府购买服务决算公开情况表

第一部分 2023 年度部门决算说明

一、部门基本情况

(一) 机构职责

1. 负责统筹推进本区简政放权、放管结合、优化服务改革和行政审批制度改革工作。研究拟订改革规划、计划和相关政策措施并组织实施。协调解决改革中遇到的重点难点问题。协调、指导、督促各部门、各街道办事处落实改革重大任务。

2. 负责协调推进本区政务服务体系建设。负责区政务服务中心的建设、运行和管理。负责组织推动政务服务方式创新。负责政务服务事项规范管理,推进政务服务标准化、集成化、一体化、便民化。

3. 负责协调推进本区“互联网+政务服务”工作。负责全区政务服务体系信息化建设的管理工作。负责推进、指导、监督本区政府网站建设、发展及区政府门户网站的管理工作。

4. 负责推进、指导、协调、监督区政府信息和政务公开工作。依法协调受理公民、法人或其他组织提出获取区政府信息的申请。组织推进政务公开制度化、标准化建设。统筹协调区政府政务公开渠道建设工作。

5. 完成区委、区政府交办的其他任务。

(二) 部门决算单位构成

2023 年纳入部门决算编报范围的单位包括 1 个单位,即北京

市西城区政务服务管理局,没有纳入决算编制范围的二级决算单位。

(三) 机构设置、人员构成情况

根据上述职责,北京市西城区政务服务管理局下设办公室、改革协调科、体系管理科、信息化科、政府信息公开科、政务公开科6个科室及所属科级事业单位北京市西城区政务服务中心。西城区政务服务管理局行政编制27人;事业编制25人;工勤编制0名;实际49人;长期聘用临时工0人。离退休人员5人,其中:离休0人,退休5人。

二、收入支出决算总体情况说明

2023年度收、支总计59,332,388.65元,比上年减少9,705,002.70元,下降14.06%。

2023年度财政拨款收、支总计59,332,388.65元,比上年减少9,705,002.70元,下降14.06%。主要原因:根据实际工作任务,安排项目数量减少。

(一) 收入决算说明

2023年度本年收入合计59,332,388.65元,比上年减少9,705,002.70元,下降14.06%,其中:财政拨款收入59,332,388.65元,占收入合计的100%;上级补助收入0万元,占收入合计的0%;事业收入0万元,占收入合计的0%;经营收入0万元,占收入合计的0%;附属单位上缴收入0万元,占收入合计的0%;其他收入0万元,占收入合计的0%。

（二）支出决算说明

2023 年度本年支出合计 59,332,388.65 元，比上年减少 9,705,002.70 元，下降 14.06%，其中：基本支出 17,140,515.53 元，占支出合计的 28.89%；项目支出 42,191,873.12 元，占支出合计的 71.11%；上缴上级支出 0 万元，占支出合计的 0%；经营支出 0 万元，占支出合计的 0%；对附属单位补助支出 0 万元，占支出合计的 0%。

三、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2023 年度财政拨款收、支总计 59,332,388.65 元，比上年减少 9,705,002.70 元，下降 14.06%，主要原因：根据实际工作任务，安排项目数量减少。

四、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

（一）一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 59,332,388.65 元，主要用于以下方面（按大类）：一般公共服务支出（类）53,168,804.54 元，占 89.61%；住房保障支出（类）2,751,464.72 元，占 4.64%；社会保障和就业支出（类）1,863,840.64 元，占 3.14%；卫生健康支出（类）1,264,876.72 元，占 2.13%；科学技术支出（类）283,402.03 元，占 0.48%。

（二）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

1. 2023 年支出决算按用途划分：

2023 年一般公共预算财政拨款支出 59,332,388.65 元，比

2023 年年初预算减少 1,581,249.53 元,减少 0.27%,主要原因是节约预算资金。其中:

(1) 基本支出决算 17,140,515.53 元,比 2023 年年初预算增加 1,343,338.67 元,增加 7.83%。主要原因是 2023 年人员支出增加,基本支出相应增加。

(2) 项目支出决算 42,191,873.12 元,比 2023 年年初预算增加 237,910.86 元,增加 0.57%。主要是原因是追加“十四五”中期评估项目经费及西直门大厅电子政务内网建设项目经费。

2. 支出的主要项目是①西城区政务服务业务咨询电话②西城区政务服务中心引导员和一窗式综合受理人员服务项目③北京市西城区政府网站及政务新媒体服务项目④西城区政务服务管理局运维服务⑤工作经费。

五、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明

本单位 2023 年度未安排政府性基金预算财政拨款收支。

六、国有资本经营预算财政拨款收支情况

本单位 2023 年度未安排国有资本经营预算财政拨款收支。

七、财政拨款基本支出决算情况说明

2023 年度使用一般公共预算财政拨款安排基本支出 17,140,515.53 元,使用政府性基金财政拨款安排基本支出 0 元,其中:(1) 工资福利支出包括基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、其他社会保障缴费、其他工资福利等,支出; 16,541,425.83 元;(2) 商品和服务支出包括办公费、印

刷费、咨询费、手续费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、因公出国（境）费、维修（护）费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他交通费、其他商品和服务等，支出 572,524.70 元；（3）对个人和家庭补助支出包括离休费、退休费、抚恤金、生活补助、救济费、医疗费补助、助学金、奖励金、其他对个人和家庭的补助等，支出 26,565.00 元；（4）其他资本性支出包括办公设备购置、专用设备购置等，支出 0 元。

第二部分 2023 年度其他重要事项的情况说明

一、“三公”经费财政拨款决算情况

（一）“三公”经费财政拨款决算的单位范围

决算单位范围：北京市西城区政务服务管理局部门决算中因公出国（境）费、公务接待费、公务用车购置及运行维护费的支出单位包括 1 个所属单位，即北京市西城区政务服务管理局。

（二）“三公”经费财政拨款决算情况说明

2023 年度“三公”经费财政拨款决算数 0 元，比 2023 年度“三公”经费财政拨款年初预算 4,120.32 元减少 4,120.32 元。其中：

1. 因公出国（境）费用。2023 年度决算数 0 元，与 2023 年度年初预算数一致。2023 年度组织因公出国（境）团组 0 个、0 人次。

2. 公务接待费。2023 年度决算数 0 万元，比 2023 年度年初预算数 4,120.32 元减少 4,120.32 元，主要原因是本年度没有发生公务接待。公务接待 0 批次，公务接待 0 人次。

3. 公务用车购置及运行维护费。2023 年度决算数 0 万元，与 2023 年度年初预算数一致。

其中，公务用车购置费 2023 年度决算数 0 万元，与 2023 年度年初预算数一致。2023 年度购置（更新）0 辆，车均购置费 0 元。公务用车运行维护费 2023 年度决算数 0 万元，与 2023 年度

年初预算数一致。2023 年度公务用车运行维护支出主要是按规定保留的公务用车的燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出。2023 年度公务用车保有量 0 辆，车均运行维护费 0 元。

本部门本年度未安排政府性基金财政拨款“三公”经费相关支出。

二、机关运行经费支出情况

2023 年度使用财政拨款安排的基本支出中的日常公用经费支出，合计 572,524.70 元，比上年 506,931.53 元增加 65,593.17 元，原因：因工作任务，办公费、差旅费增加。

三、政府采购支出情况

2023 年政府采购支出金额 1,512,400.00 元，其中：政府采购货物支出 61,200.00 元，，政府采购工程支出 0 万元，政府采购服务支出 1,451,200.00 元。授予中小企业合同金额 1,120,600.00 元，占政府采购支出总额的 74.09%，其中：授予小微企业合同金额 1,120,600.00 元，占政府采购支出的 74.09%。

四、国有资产占用情况

截止 2023 年底，本部门固定资产总额 38,070,586.47 元，其中：汽车（使用各类资金安排的机动车辆，包括机要通信用车、应急保障用车、执法执勤用车、特种专业技术用车以及其他按照规定配备的公务用车）0 辆，0 元；单价 100 万元以上的设备 0 台（套），0 元。

五、政府购买服务支出说明

2023 年度政府购买服务决算 40,295,310.42 元。

六、专业名词解释

1. 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。

2. 事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动取得的收入。

3. 经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

4. 其他收入：指单位取得的除上述收入以外的各项收入。主要是按规定动用的售房收入、存款利息收入等。

5. 年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

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

7. 项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务或事业发展目标所发生的支出。

8. “三公”经费：是指单位通过财政拨款资金安排的因公出国（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）费指单位公务出国（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指单位公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费）及

单位按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费等支出；公务接待费指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

9. 机关运行经费：指为保障行政单位（含参照公务员法管理事业单位）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。

10. 政府采购：指各级国家机关、事业单位和团体组织，使用财政性资金采购依法制定的集中目录以内的或者采购限额标准以上的货物、工程和服务的行为，是规范财政支出管理和强化预算约束的有效措施。

11. 政府购买服务：是指各级国家机关将属于自身职责范围且适合通过市场化方式提供的服务事项，按照政府采购方式和程序，交由符合条件的服务供应商承担，并根据服务数量和质量等因素向其支付费用的行为。

第三部分 2023 年度部门绩效评价情况

一、预算绩效工作开展情况

北京市西城区政务服务管理局对 2023 年度部门项目支出实施绩效自评工作，评价项目 11 个，占部门项目总数的 100%。涉及金额 4219.187312 万元。全年整体部门整体支出单位自评结果为“优”。

二、北京市西城区政府网站及政务新媒体服务项目项目绩效评价报告

（一）基本情况

1. 项目概况

为进一步贯彻落实国务院办公厅《关于加强政府网站信息内容建设的意见》（国办发〔2014〕57号），市政府办公厅《关于进一步加强政府网站信息内容建设的实施意见》（京政办发〔2015〕12号），中共中央办公厅、国务院办公厅《关于全面推进政务公开工作的意见》，市委办公厅、市政府办公厅《关于全面推进政务公开工作的实施意见》，北京市政务服务局关于印发《北京市政府网站页面设计统一规范》（京政服发〔2019〕31号）及北京市政务服务管理局《关于印发政府网站和政务新媒体检查指标的通知》等文件要求，进一步推进“互联网+政务服务”的重要指示精神，提升政府网上履职能力和服务水平，持续开拓创新，聚焦用户需求和体验，积极融合新技术，不断推出形式新、

措施实、体验好的服务内容和产品。提高企业群众在办事创业中的便捷度和获得感。

西城区政府网站及政务新媒体服务项目主要内容包括如下7个方面：

（1）区政府网站及政务新媒体合规性检查

按照北京市政务服务热线《关于印发政府网站和政务新媒体检查指标的通知》，承担西城区政府网站 600 余个栏目日常合规性检查及复查，包括概况信息、机构职能、领导信息、空白栏目、信息发布等及时性检查并形成问题发现台账和相关数据记录表。承担西城区政务新媒体 60 余个账号运维情况的巡查，并形成问题发现台账和相关数据记录表。承担重点栏目的核查，包括发布规范性、页面标签检查、页面信息与栏目是否对应等。承担西城区政府网站对外联系电话的核查工作，每季度进行逐条人工拨打检查，以三次为限进行记录并反馈上报。

（2）栏目页面设计及网站优化服务

对西城区各部门、各街道出现的政府网站栏目调整需求进行可行性分析，提供可行性实施方案。结合西城各部门、各街道业务需求，进行网站现有栏目体系设计和栏目结构策划。按照北京市《政府网站检查指标》和《政务新媒体检查指标》工作要求，定期提出网站调整优化方案，并在网站季度考核期间提供应对调整方案服务。结合西城区各部门、各街道业务情况，收集分析信息和服务，大力提升数字政府建设、数据开放利用、政策精准服

务、集成关联服务、便民服务等网站创新发展方案，不断推动政府网站与政务新媒体融合发展，定期提出网站可行性优化方案。紧密结合西城区政府网站发展需求，进行政府网站图片及布局优化设计，提升网站展示美观度和页面操作便捷度。全年数量不少于10个。

（3）信件平台检查

进行互动交流多平台信件人工检查，包括意见建议渠道、我为政府网站找错平台、市一体化互动交流平台、西城区接诉即办平台、区长信箱平台、在线咨询平台，完成企业或群众咨询信件等各环节的后台应用操作支持。

（4）政策解读版面制作

根据西城各部门提供的政策文件、重大事项、重大决策等内容的解读材料，进行图文、图表图解、音视频或动漫等多种形式的政策解读版面制作，全年数量不少于10个。

（5）培训指导

对西城区各部门、各街道出现的信息发布中遇到的各种后台栏目及发布操作问题，进行指导并予以辅助解决。定期进行后台发布手册操作更新。

（6）市级集约化平台组件租用

按项目实际需求，提供智能检索组件、无障碍浏览组件、统一互动交流类组件、视频库组件、智能知识库组件、统一用户中心组件，并提供集约化组件的应用方案，为组件场景化应用进行

策划。

（7）英文站互动组件租用

为了不断提升西城区作为北京市核心城区的国际化服务能力和影响力，以服务型网站为主定位，进行英文版互动服务组件租用，提高英文站服务实用性。包括在线咨询组件、问卷调查组件。

项目金额：人民币（大写）：壹佰肆拾玖万元整（小写：1,490,000.00元）。

按照项目合同约定，已完成上年度（2022年）尾款支付、2023年度项目首款和第二笔款项支付，分别为人民币：492,000.00元、447,000.00元、551,000.00元

2. 项目绩效目标

通过本项目实施，严格落实区政府网站和政务新媒体各项工作制度，扎实推进工作落实，不断提升建设管理规范化标准化水平，保证西城区政府网站满足国办、市政府对政府网站考核要求目标完成。积极推动政府网站和政务新媒体协同融合、整体联动，深化集约化建设。依托集约化组件，紧密围绕用户实际需要，打造关注民生热点精准服务、互动交流及时响应、功能易用、整体协同、透明高效的政府网站。落实市政务服务局相关工作，加强网上政府建设，推进政务公开工作，让企业、群众通过网站方便快捷的获取政府信息，及时了解政策文件，增强政府执行力，体现惠企利民的服务宗旨。

（二）绩效评价工作开展情况

1. 绩效评价目的、对象和范围

为进一步推动西城区政府网站向高质量发展，促进网上政府在推进国家治理体系和治理能力现代化进程中发挥更大作用，我局按照《国务院关于加强数字政府建设的指导意见》等系列文件要求，结合区级各部门、各街道需求，用户体验等不同视角的特点趋势，组织开展 2023 年绩效自评工作。

本次自评的主要对象是《2023 年北京市西城区政府网站及政务新媒体服务项目》的工作开展情况及服务效能。本次自评围绕《2023 年北京市西城区政府网站及政务新媒体服务项目》合同中约定的服务事项及内容。

2. 绩效评价原则、评价指标体系（附表说明）、评价方法、评价标准等

（1）绩效评价原则

为确保合同中约定的工作顺利开展，确保绩效目标顺利完成，建立一套严谨、全面的评价体系。将工作落实与评价指标有机结合，通过制定客观、实际的评价体系，进行有效的工作分析，以期全面真实反映出工作落实情况，促进项目有力执行，提升项目效能。

（2）绩效评价指标体系表

序号	工作指标	工作项目	分值	评分标准
1	项目完成数量指标 (共 50 分)	完善项目人员管理,安排驻场工作人员 3 人。	10	提供项目需要的人员安排,实际驻场运维服务 3 人,根据考勤要求,按时签到,请假提前申请并进行记录,得 4 分。 远程项目服务人员 7 人,及时完成界面设计、图片设计、集约化产品运维等服务,得 4 分。 按照《第三方管理制度》落实工作要求,签署《安全工作目标责任书》,得 2 分。
2		承担西城区政府网站栏目合规性检查。协助服务各部门、各街道问题处理并跟踪反馈。提供区政府网站后台操作手册,对各部门、各街道进行后台操作指导。	10	建立有效的检查机制,承担区政府网站栏目合规性检查,得 5 分。 按照审批单工作流程并落实,得 3 分。 建立完善发布后台操作手册,完成对各单位、各街道的操作培训指导,得 2 分。
3	项目完成数量指标 (共 50 分)	协助辅助区属政务新媒体账号运行,满足考核要求。	10	辅助建立及完善《政务新媒体管理办法》、《西城区新媒体账号申请与注销流程》,得 5 分。 建立 60 余个区属政务新媒体账号的动态合规性检查台账,得 3 分。 收集汇总政务新媒体亮点,每季度提出 1-2 个典型案例,得 2 分。
4		根据政策文件进行多种形式的政策解读制作,全年完成数量不少于 10 个。	10	建立政策文件和政策解读栏目合规性检查台账,并按时检查,得 2 分。 全年完成多种形式解读制作 10 个以上得 8 分,10 个以下得 4 分,未制作得 0 分。

5		根据政府网站发展需求,根据部门需求,进行栏目设计和建设,完成数量不少于10个。	10	承担区属各部门、各街道的页面调整需求的沟通调研、推进实施、复查上线,进行栏目设计、跟进实施、测试调整、上线反馈,完成10个以上得10分,5个以上得5分,5个以下得0分。
6	项目完成质量指标(共30分)	进行网站合规性检查及问题处理,满足国办和北京市政府对政府网站考核要求。	10	辅助做好北京市政府网站季度考核迎检工作,提出可行性方案、跟进实施、复查、反馈,确保季度考核扣分项满分,得5分。 了解全市网站情况及发展动态,提供西城区网站发展亮点及可行性分析,推进季度考核亮点栏目实施与上线,得5分。
7		承担区政府网站规范性内容调整,提供专业的材料。	10	辅助完成政府网站错别字、错链、敏感信息核实,得3分。 每季度2次拨打核查政务网站公开联系电话,建立检查台账,完成得4分。 协助进行项目需要的基础数据统计,完成得3分。
8		承担互动交流多个渠道信件全流程跟踪。	10	承担我为政府网站找错平台、意见建议邮箱的信件巡查接收及反馈,得3分。 承担北京市一体化互动交流平台信件全流程跟踪,确保按时答复,得3分。 承担集约化平台中、英文互动组件维护,得4分。

9	项目效益及满意度指标 (共 20 分)	租用集约化组件,提升网站智能化水平。	10	以《北京市政府网站页面设计统一规范》为基础标准,设计、实施页面,得 2 分。 承担集约化组件安全性防护及数据安全性保障,得 2 分。 完成区长信箱、在线咨询、问卷调查、智能问答、智能检索、网站无障碍英文站组件等部署及应用,提供运维月报,得 4 分。 进行集约化组件应用创新发展,持续深化“一网通查、一网通办、一网通答”功能效果,得 2 分。
10		承担重点工作应急处理,周末及节假日安排值班值守,辅助进行临时专项工作完成。	10	辅助建立并完善突发事件及应急工作流程,得 5 分。 周末及节假日进行值班排班,及时响应,承担现场处理工作,得 5 分。

(3) 绩效评价方法

评价方法是运用一定的量化指标及评价标准,为实现绩效目标所进行的绩效评价。此次采用的是根据项目合同约定的事项,制定数量、质量及满意度评价的评分方法,根据实际工作完成情况进行核实,检查相关工作文档材料,直观、全面、快速展现工作成果和绩效完成情况。

(4) 绩效评价标准

此次评价标准以项目合同约定的工作事项为评价内容,按照《关于加强数字政府建设的指导意见》,《关于加强政府网站信息内容建设的意见》(国办发〔2014〕57号),市政府办公厅《关于进一步加强政府网站信息内容建设的实施意见》(京政办发〔2015〕12号),中共中央办公厅、国务院办公厅《关于全

面推进政务公开工作的意见》，市委办公厅、市政府办公厅《关于全面推进政务公开工作的实施意见》，北京市政务服务局关于印发《北京市政府网站页面设计统一规范》（京政服发[2019]31号）及北京市政务服务管理局《关于印发政府网站和政务新媒体检查指标的通知》等相关政策文件要求，对绩效自评进行标准设定。

3. 绩效评价工作过程

一是根据相关政策文件要求，研究制定工作指标和评分标准。二是进行工作评估，并按照评分标准进行工作材料审核及工作进度核实后，根据工作完成情况打分。

（三）综合评价情况及评价结论（附相关评分表）

序号	工作指标	工作项目	分值	评分标准	得分
1	项目完成数量指标（共50分）	完善项目人员管理，安排驻场工作人员3人。	10	提供项目需要的人员安排，实际驻场运维服务3人，根据考勤管理，按时签到，请假提前申请并进行记录，得4分。 远程项目服务人员7人，及时完成界面设计、图片设计、集约化产品运维等服务，得4分。 按照《第三方管理制度》落实工作要求，签署《安全工作目标责任书》，得2分。	10

2		承担西城区政府网站栏目合规性检查。协助服务各部门、各街道问题处理并跟踪反馈。提供区政府网站后台操作手册，对各部门、各街道进行后台操作指导。	10	建立有效的检查机制，承担区政府网站栏目合规性检查，得5分。按照审批单工作流程并落实，得3分。 建立完善发布后台操作手册，完成对各单位、各街道的操作培训指导，得2分。	10
3		协助辅助区属政务新媒体账号运行，满足考核要求。	10	辅助建立及完善《政务新媒体管理办法》、《西城区新媒体账号申请与注销流程》，得5分。 建立60余个区属政务新媒体账号的动态合规性检查台账，得3分。 收集汇总政务新媒体亮点，每季度提出1-2个典型案例，得2分。	10
4	项目完成数量指标（共50分）	根据政策文件进行多种形式的政策解读制作，全年完成数量不少于10个。	10	建立政策文件和政策解读栏目合规性检查台账，并按时检查，得2分。 全年完成多种形式解读制作10个以上得8分，10个以下得4分，未制作得0分。	10
5		根据政府网站发展需求，根据部门需求，进行栏目设计和建设，完成数量不少于10个。	10	承担区属各部门、各街道的页面调整需求的沟通调研、推进实施、复查上线，进行栏目设计、跟进实施、测试调整、上线反馈，完成10个以上得10分，5个以上得5分，5个以下得0分。	10

6	项目完成质量指标 (共 30 分)	进行网站检查及问题处理, 满足国办和北京市政府对政府网站考核要求。	10	辅助做好北京市政府网站季度考核迎检工作, 提出可行性方案、跟进实施、复查、反馈, 确保季度考核扣分项满分, 得 5 分。 了解全市网站情况及发展动态, 提供西城区网站发展亮点及可行性分析, 推进季度考核亮点栏目实施与上线, 得 5 分。	10
7		承担区政府网站规范性内容调整, 提供专业的材料。	10	辅助完成政府网站错别字、错链、敏感信息核实, 得 3 分。 每季度 2 次拨打核查政务网站公开联系电话, 建立检查台账, 完成得 4 分。 协助进行项目需要的基础数据统计, 完成得 3 分。	10
8		承担互动交流多个渠道信件全流程跟踪。	10	承担我为政府网站找错平台、意见建议邮箱的信件巡查接收及反馈, 得 3 分。 承担北京市一体化互动交流平台信件全流程跟踪, 确保按时答复, 得 3 分。 承担集约化平台中、英文互动组件维护, 得 4 分。	10
9	项目效益及满意度指标 (共 20 分)	租用集约化组件, 提升网站智能化水平。	10	以《北京市政府网站页面设计统一规范》为基础标准, 设计、实施页面, 得 2 分。 承担集约化组件安全性防护及数据安全性保障, 得 2 分。 完成区长信箱、在线咨询、问卷调查、智能问答、智能检索、网站无障碍英文站组件等部署及应用, 提供运维月报, 得 4 分。 进行集约化组件应用创新发展, 持续深化“一网通查、一网通办、一网通答”功能效果, 得 2 分。	10

10	承担重点工作应急处理，周末及节假日安排值班值守，辅助进行临时专项工作完成。	10	辅助建立并完善突发事件及应急工作流程，得5分。 周末及节假日进行值班排班，及时响应，承担现场处理工作，得5分。	10
----	---------------------------------------	----	--	----

(四) 绩效评价指标分析

1. 项目决策情况

新时代数字政府是在以人民为中心发展理念指导下，以5G、区块链、大数据、人工智能等新一代信息技术为支撑，以政府服务场景为牵引，促进政府治理体系和治理能力现代化。为了使西城区政府网站实现政府决策科学化、公共服务高效化，有针对性的持续提升政府网站服务水平，提升政务服务事项网上办理的使用率和满意率，进行本项目实施。本项目的实施是根据国务院、北京市政策文件的要求，紧密结合民众的需要，结合各部门业务难点而开展，经决策，此项目是非常必要的。

2. 项目过程情况

项目实施以来，西城区政府网站运行平稳、功能正常可用，各项工作有序开展。按合同约定完成工作内容，并在重点重大事项中，完成保障任务。项目实施过程中能够严格按照相关制度和流程落实工作，项目过程中和结束后，按时提交完备的文档材料。

3. 项目产出情况

2023年度项目按照合同约定工作内容和服服务，完成了相关工作。

2023年，政府网站全年访问量突破1200万人次，日均3.3万人次，同比实现“西城粉丝”翻倍增长。

按时完成区政府网站栏目合规性检查，实际涵盖网站栏目700余个，其中每日巡查11项，共完成226次。每周检查动态栏目项目共12项，共完成55次。其余栏目每月完成一次全站检查，共进行55次，形成问题发现台账55份，对出现问题的及时提供整改方案。2023年共进行网站错敏字确认及复查1003个，政务新媒体错敏字确认及复查108个。

2023年完成政务新媒体合规性检查52次，涵盖区级政务新媒体67个，包括微信公众平台、小程序、视频平台、APP等。检查问题涉及稿件及时发布、底部菜单正常访问、功能可用、提供专门的互动功能等，共发现问题68个，均已上报处理，并复查合规。

承担西城区政府网站对外联系电话的核查工作，每季度进行1次全面拨打核查，共732个电话以3次为限进行核查，并形成台账上报。

2023年共完成栏目建设16个，栏目全面优化16个。其中属于亮点栏目的共25项，均已完成亮点加分项申报。其中1个亮点栏目入选清华大学《2023年网上政府创新发展报告》全国优秀案例，并获得年度政府网站测评中区政府排名第5名。

每天进行至少10次互动交流多平台信件人工检查，包括意见建议渠道、我为政府网站找错平台、集约化互动交流平台、西

城区接诉即办平台、在线咨询平台。共完成 1855 个信件时效性检查。

完成政策解读设计 7 个，其中包括 1 个视频解读，完成会议解读设计 18 个。

对西城区属各部门、各街道进行后台操作应用指导 51 次。更新网站后台操作手册 2 个。

不断深化“一网通”工作，提供智能检索组件、无障碍浏览组件、统一互动交流类组件、视频库组件、智能知识库组件、统一用户中心组件的应用部署和功能正常使用。包括智能问答组件升级和问答知识库优化，提升智能检索组件应用，实现各专题专栏中“企业开办”、“企业补贴”、“热门景区”等十余个场景化页面应用。

截至目前，我区英文版政府网站已经设置“西城概况”“西城热点”“西城民生”“西城旅游”“西城美食”“金融服务”“功能街区”“休闲购物”“友好城市”等一级栏目 16 个，年均访问量 100 万人次，很好地促进了中外文化交流互鉴，有力推动了北京国际交往中心建设。依托集约化平台组件租用方式，承担问卷、信箱、智能问答等英文版集约化组件应用，全年运行平稳，功能正常。

4. 项目效益情况

西城区网站持续开拓创新，充分发挥政府门户网站作为政务公开第一平台和政务服务总门户作用，联合区发展改革委、区科

技和信息化局、区人力社保局、区文化和旅游局、金融街服务局等部门及街道全新开设“惠企政策专区”“政策全景”“敬老服务”等16个专题专栏，优化“法治西城”“人文西城”“文化服务”等16个服务栏目，丰富政府网站应用场景，持续关注用户体验，打造多位一体的营商环境和民生服务平台。在2023年网上政府创新发展评估中获评全市第一、全国第五。

西城区政府网站全面提升数字政府集约化建设水平，统筹推进技术融合、业务融合、数据融合，区政府网站智能化水平显著提升。

西城区网站工作，始终坚持人民至上，聚焦企业群众需求，努力构建核心区群众满意的服务型政府网站。全面提升政策服务数字化、智能化水平，不断满足企业和群众多层次多样化服务需求。扎实做好政策公开、政策解读工作，依托网站平台，大力推广惠企便民政策，助力企业纾困解难，助力人才良好发展。

加强信息汇聚融合，将政策相关的政策解读、政府会议、政策问答等内容聚合展现，推进场景化服务建设。并结合区级政务新媒体平台联动协作，共同构建政策多维服务效果，展示政策赋能成果。

西城区政府网站不断丰富政民互动渠道，依托西城政务服务大厅业务骨干建设政务咨询渠道。优化互动响应工作流程，提高处置效率，及时、妥善、到位，提升网民满意度。聚焦资源整合，构建知识库和智能问答一体联动的24小时智能服务体验。加强

征集调研，把调查研究成果转化为推进工作、解决问题的实际成效。

（五）主要经验及做法、存在的问题及原因分析

1. 扎实推进工作，不断完善制度

始终立足新时代首都发展要求和首都功能核心区职责使命，深入贯彻落实党中央、国务院决策部署，充分发挥数字政府建设对数字经济、数字社会、数字生态的引领作用。

在西城区政府网站工作中，牢记以网络强国的重要思想为引领，始终把党的全面领导作为加强数字政府建设、提高政府管理服务能力、坚持正确政治方向，确保数字政府建设重大决策部署贯彻落实。

依托《政府网站考核指标》《北京市政府网站服务能力提升计划》《政务公开工作要点》等政策文件，一是完善网站应急管理制度，制定《北京市西城区政府网站和政务新媒体服务项目应急预案》。二是在原 12 项工作流程基础上，通过实际工作优化总结，修订其中 5 项，进一步完善《网站栏目管理规范》、《互动交流平台信件流转规范》、《政策文件和政策解读发布规范》、《节假日应急情况处置说明》、《网站错敏字、错链处理流程》。

定期组织召开网站工作小组会议，传达上级工作精神，充分发挥主观能动性，极大调动团队力量，精心谋划，细致研讨，以脚踏实地、勤勤恳恳的扎实作风落实网站各项工作。

2. 全面深化政务公开工作

西城区政府网站一直以来坚持服务为民宗旨，聚焦企业群众需求，以主动服务、便民快捷为基本要求，强化政务公开、强化政策公开。全面优化政策文件库，对标北京市政府门户网站-首都之窗，以企业群众需求为导向，切实转换政策服务视角，完善政策服务精准度，加强技术手段，全面规范政策征集、管理、集成、解读、推送、兑现等工作，为企业群众提供政策文件的意见征集、结果反馈、政策解读、在线办理、政策周边等全流程政策推送。为企业群众提供主动、精准、多样的政策服务，提高企业群众的参与感、获得感、认同感。积极探索、不断拓展公众喜闻乐见的解读形式，注重采取数字化、图表图解、音频视频等展现方式，增强政策解读的吸引力、亲和力。优化政策解读栏目，提供优质解读内容。

3. 高位统筹谋划，全面优化网站

坚持发展创新，着力在谋划创新发展思路上下功夫，在解决突出问题上下功夫。建设促发展稳就业专题、利企服务专题、什刹海街道金名片专题、法治西城栏目、公共文化服务、小西快答专题、知识产权政务服务专题、健康西城儿童医疗专题、政务公开重点工作情况盘点等专题专栏共计 32 个。

4. 深化互动交流，特色创新服务

西城区聚焦互动交流有回应、回得快、回得贴心等企业群众需求，提供区长信箱、我要咨询、征集调查、智能问答 24 小时在线等多种渠道的互动交流，不断为企业群众提供智能和便利。

截至目前，共完成 1980 个信件的时效性检查及流转。

5. 不断深化“一网通”工作

提供智能检索组件、无障碍浏览组件、统一互动交流类组件、视频库组件、智能知识库组件、统一用户中心组件的应用部署和功能正常使用。包括智能问答组件升级和问答知识库优化，提升智能检索组件应用，实现各专题专栏中“企业开办”“企业补贴”“热门景区”等十余个场景化页面应用。率先在区级政府网站推出“智能搜索推荐”服务。

（六）有关建议

无。

（七）其他需要说明的问题

无。

第四部分 2023 年度部门决算报表

详见附件：2023 北京市西城区政务服务管理局决算公开报表