

附件3

## 县级部门整体支出绩效自评报告

部门名称：（公章）

填 报 人：李惠君

联系电话：0751-6920122

填报日期：2023年2月15日

## 一、部门基本情况

（一）部门职能。负责组织有关职能单位进驻行政服务大厅设置办事窗口，集中办理行政审批和服务事项。负责行政服务大厅窗口建设、协调、指导、管理和监督工作，规范办事窗口业务操作规程。负责办事窗口工作人员的日常管理，受理对办事窗口及其工作人员的服务质量、办事效率、工作作风等方面的投诉。组织协调相关单位简化审批环节，优化办事流程，推进协同审批，对涉及多部门审批的事项组织联合审批、集中办理。负责全县 12345 政府服务热线（含网络问政）的统筹协调、日常管理、检查督导和考核等工作。指导镇（街）、村（居）党群服务中心的建设、管理和服务工作。承办县委、县政府和上级部门交办的其他任务。根据《广东省关于市县机构改革的总体意见》和《新丰县机构改革方案》，2019 年 6 月 11 日新丰县行政服务中心为县政务服务数据管理局管理的公益一类事业单位，正科级。2021 年 6 月 23 日经编办同意新增编制 1 名，新丰县行政服务中心设 4 个正股级内设机构，事业编制 9 名，其中：主任 1 名，副主任 2 名；正股级领导职数 4 名。

（二）年度总体工作和重点工作任务。

1. 2022 年，县政务服务大厅共受理各类办件 258384 件，各类办结数 255217 件。县“一门式一网式”政务服务系统共受理事项 37862 件，办结数 33586 件，办结率 88.70%；好差评总办件数 77520 件，有评价的办件数 76498 件，总覆盖

度 98.68%。12345 政务服务便民热线受理工单共 7153 件，办结及时率 100%，群众满意率 89.0%。

2. 全面完成改革攻坚规范治理任务。结合县“改革攻坚规范治理年”任务部署，我中心牵头负责的投诉举报受理工作，召开工作会议 5 次，投诉举报工单受理 196 件，涉及 12 个领域，满意率 90%。结合工作实际梳理中心任务清单，已完成 24 项改革任务，建立完善制度 60 项，向新丰县改革攻坚规范治理办投稿 15 篇，被南方+采用 2 篇，新丰改革工作简报采用 2 篇，秀美新丰采用 6 篇。

3. 成功获评广东省县级标杆政务服务中心。2022 年 8 月广东省市、县（区）标杆政务服务中心评估结果出炉，新丰县政务服务中心经过数据采集、实地核查、综合评审等层层筛选和激烈竞争，从参评的 58 个政务服务中心中脱颖而出，获评广东省县级标杆政务服务中心。3 月，新丰县马头镇政务服务大厅以标准化、规范化的建设和便民化、高效化的政务服务获评“韶关市镇级政务服务标杆大厅”。

### 主要工作措施

督促协调促落实，推动建设标准化。一是推动事项进驻。协调督促县公安局丰城、东门、西门派出所进驻，与县政府办、县人民银行和县市场监督管理局联合建设“新丰县首贷服务中心”，设置首贷服务窗口和专员，更大程度地满足了企业和群众只进一扇门多样化办事需求。目前，大厅共进驻

46 个部门（企业）1660 个依申请政务服务事项和 140 个便民服务事项，设有 65 个服务窗口、1 个 12345 政务服务便民热线平台，是全市进驻部门和服务事项最多的县级政务服务大厅。二是推动制度完善。严格按照标准化、规范化建设要求，完善《新丰县政务服务大厅工作管理制度》《新丰县政务服务大厅 AB 岗位制度》《新丰县政务服务大厅导办、帮办、代办制度》等 17 项制度，以制度建设规范政务服务大厅管理和服务工作。

善作善成重实干，实现服务规范化。一是“出生一件事”实现“一站式联办”。随着县公安局丰城、东门、西门派出所的顺利进驻，实现了丰城街道户籍新生儿《出生医学证明》申领、户籍登记、医保参保、社保卡申领“一窗受理，部门联办”。二是“不动产登记+民生服务”实现“一站式办理”。将水、电、气、网络、电视、办税等业务同步办理，全流程实现“一窗受理”“一网审批”，共为 357 户办结“不动产登记+民生服务”。三是婚登婚检孕前检查实现“一条龙”服务。群众在政务服务大厅二楼民政窗口登记结婚后，随即可到旁边的婚育健康医学检查点，进行婚前孕前检查。从登记结婚到做完检查，普遍不用 1 个小时就可以走完整个流程，成功实现进“一道门，去一个窗口，办三件事”，为结婚领证的新人提供最大便利。四是韶关市残疾人新办证服务实现“市内通办”。专设“跨域通办”主题服务，实现“跨域通办”

事项达到 1785 个，2022 年来异地办结相关业务 13065 件次。五是企业开办实现新突破。设置强化版企业开办窗口，把全流程企业开办时间压缩至 0.5 个工作日内，已完成企业开办业务 405 个，其中为 386 个企业一次性成功办理多个集成事项，实现一窗通取，并提供免费印章 1524 枚，节约刻章费用约 30.4 万元。同时，将“首贷”“信易贷”业务纳入服务范围，优化“首贷”“信易贷”业务服务途径，助力小微企业、工商户获得银行资金支持。

为民解忧践使命，提升办事便利化。对政务服务大厅室内外的停车位进行了重新施划，完善更新标线、行车方向指引标志等，最大限度满足办事群众停车需求。针对老年人和残疾人等办事群体特点，完善无障碍坡道、无障碍扶手、低位按键等一系列适老化适残化服务举措，新配备电子手写板、助听器等无障碍辅具器具，为残疾人等特殊群体提供更多便利。同时在大厅一楼着力打造“云髻书吧”，免费为办事群众和干部职工提供阅览服务，全面提升办事群众服务满意度。

唯实惟先展佳绩，促进应用数智化。一是深推“免证办”服务新模式。通过“一门式一网式”政务服务信息系统与“粤省事码”的对接，实现粤省事码可办事项 498 项，粤商通码可办事项 219 项，企业群众通过出示“粤省事码”“粤商通码”完成证照查验，即可实现亮码“免证办”。截至 10 月底，

“粤商通”已累计办理 719 人次、前三季度企业开办网办率指标全市排名第一。二是加强技术应用。引进智能防疫“电子哨兵”，人脸识别、测温、健康码识别一机搞定，疫情防控 and 政务服务实现“两不误”。运用触摸自助导引机，开发全景实景地图导航软件，指引群众办事更清晰。

### 突出工作亮点

窗口整合减跑动。在“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”服务模式的基础上，积极推进从“按部门、按事项设窗”到“一窗受理”的转变，综合服务窗口可受理大厅约 55% 的依申请政务服务事项，涉及 44 个部门（企业）907 个服务事项，与 2021 年相比，事项增长率超 67%。加快推动市场监管、林业等多个部门事项进驻综窗，审批人员进驻综窗后台，并形成了前台受理政务服务事项清单，实行动态更新调整，大厅窗口总数由 99 个缩减至 65 个，缩减率达 34%。

紧盯服务强监督。在 12345 热线反馈渠道基础上，增加了县的投诉举报电话和投诉举报信箱。改革攻坚规范治理投诉举报受理组共召开了 5 次工作推进会议，协调疑难工单，梳理出一批在投诉举报受理中较为突出的问题及城市管理中存在的盲区。截至 11 月 8 日，收到有关投诉举报工单 164 件，涉及 12 个领域，办结 152 件，在办 12 件，满意率 88.2%。从社会各界聘任了 7 名“政务服务监督员”，全方位体验、

监督和评价中心政务服务工作，组织召开座谈会 2 次，收集有效建议 3 条。设立政协委员工作站，进一步畅通社情民意信息渠道，架起人民群众“连心桥”。

导办代办优服务。创建工程建设项目“一窗式”服务，将全县 17 个部门的 84 个相关事项全部纳入“一窗受理”，78 个重点项目，全部纳入专人导办代办服务范围，今年以来，工程报建综合窗口已为 38 个企业项目 31 个工建事项，提供了窗口受理和导办代办贴心服务 173 次。

（三）部门整体支出绩效目标。分析绩效目标、指标与部门职能、中期规划、年度工作计划的相关性、合理性和明确性。

（四）部门整体支出情况。分析部门预算收支构成、资金来源、近两年预算支出预决算数据对比等。

## 二、绩效自评情况

（一）预算执行情况。部门内部资金、资产、人员等情况，包括资金日常管理、专项资金管理、资产管理、风险控制、人员管理、制度管理等。

（二）部门整体支出目标实现程度及使用绩效。从经济性、效率性、效益性等方面对部门支出进行总体评价分析。

（三）自评结论。涉及部门年度工作与部门职能、规划的相关程度判断，部门整体制度保障的完善程度，部门资金内部管理机制的健全程度，部门整体资源配置水平和能力

等。

### 三、存在问题及改进意见。