

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：2022年4月27日

一、部门基本情况

(一)部门职能。负责组织有关职能部门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)主要工作成效

1.政务服务一站式服务。完成我县47个部门（企业）的进驻布局和各类便民功能、设施的布置，共1550个依申请政务服务事项和127个便民服务事项进驻，进驻率达100%，

为企业群众办事提供更便利的“一站式”服务，成为全市进驻部门和服务事项最多、便民设施最齐全的县级政务服务大厅。

2. 创新政务服务模式。一是“跨域通办”实现新突破。以“互联网+政务服务”平台为依托，建立两地委托授权、互认互信机制，形成线上线下融合办理，已梳理“跨域通办”事项 1162 个，受理业务 7945 件次，办结率为 100%，有效提升了群众和企业办事便利度。通过推行异地代收代办、全程网办、指尖办等服务模式，不断扩大通办事项范围，与广州从化、惠州龙门建立点对点“跨域通办”合作协议，推出 127 个政务服务事项“跨城可办”。推进镇村“跨域通办”服务，93 项通办事项已成功在镇级推行落实。二是首推首创婚登婚检“一站式”服务，最大限度地保证准新人在最短时间内完成所有婚登、婚检等服务。三是公证、法律援助“一站式”，“市域通办”零距离。提供法律援助、公证各类事项的咨询和业务办理，实现可跨层级区域受理的援助申请“市域通办”试点。

3. 强化为民服务理念。一是打造导办代办金牌“店小二”品牌服务。推动导办代办服务延伸至园区，开通项目手续申办的“绿色通道”，提供个性化、差异化、全流程的“一对一”导办代办服务。二是首推“办不成事”反映窗口。规范一套流程、健全协调机制，为企业群众提供更热情、详细的

答询、辅导和帮助，解决疑难杂症，2021年3月以来，“办不成事”反映窗口共受理业务22宗，办结率100%。

（二）主要工作措施

1. 推进政务大厅规范化建设，打造标杆大厅。政务服务大厅设有综合服务区、人社服务专区、市政公用服务区、工程报建区、企业开办区、24小时自助服务区等11个功能区。共99个服务窗口，全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的政务服务模式。提供了咨询导办、志愿者服务、机器人导航、微信预约等多达38个相关便民服务功能和设施。

2. 进一步规范政务大厅管理，强化服务意识。一是健全政务大厅管理制度。制定印发了大厅管理制度、考评方案、邮政快递操作细则等规范文件，每日开展现场和视频纪律巡查，全面推行首问负责制、服务承诺制、一次性告知制、限时办结制、岗位责任制、责任追究制、每月通报制等一系列服务管理制度。二是强化岗前培训和业务培训。组织大厅管理系统用户操作培训，强化窗口人员工作纪律和考勤管理；定期召开窗口负责人工作会议，加强交流沟通建立高效对接机制；由进驻综窗单位分批开展综窗人员业务培训，实施政务服务“无差别受理、同标准办理”。三是建立新丰县政务服务大厅临时党总支部，实行每周大厅联合巡查和每月定期通报制度，设立党员示范岗，开展“戴党徽、亮身份、作表

率”行动，进一步发挥基党员先锋模范作用；推选“文明服务标兵”“微笑服务之星”等服务模范，形成政务服务“比学赶超”浓厚氛围。四是实施政务服务大厅早班会制度。将47个进驻部门整合分为10个小组，每周一提前5到10分钟召开早班会，由小组负责人传达短会内容，强调疫情防控、行为规范、服务规范、政策法规，严明纪律等要求，促进工作人员以良好形象和工作作风服务企业群众。

3. 推进政务服务优化升级，提升服务效能。一是推动一窗受理服务。深化商事登记制度改革和工程建设项目审批制度改革，推动企业开办、工程报建、市政公用、不动产登记等业务一窗受理。二是设立“一件事”主题服务试点。专设“一件事”办理窗口，已上线101个“一件事”服务事项，推出22个高频事项，其中8个高频“一件事”延伸到镇（街）政务服务大厅办理，被列为全市试点先行县。三是专门设立优惠政策和人才服务窗口。将政策兑现、人才服务、就业服务等42项政务服务事项集中进驻，建立起惠企惠民政策从部门到企业、群众的“快行道”。四是构建亲清驿站。联合县纪委监委派驻第四纪检监察组成立亲清驿站，着力构建“亲而有度、清而有为”的亲清新型政商关系。

4. 政务服务改革延伸至基层，打通服务“最后一公里”。一是加强党群服务中心标准化建设和规范化管理。明确考核细则、完善管理制度、开展每月通报、强化结果运用，并落

实包干责任，安排专人对接各镇（街）进行业务指导。二是做好“粤智助”政务服务自助机投放工作。协调镇（街）、行政村明确自助机的设备管理人员，做好自助机投放场所环境布置和日常管理，宣传和引导群众使用自助机。三是完成镇级政务服务标杆大厅创建。制定印发《新丰县镇（街）党群服务中心进驻工作方案》，以马头镇为试点，实地调研指导，强化组织协调、落实工作举措，全面推进服务大厅组织建设、场地建设、队伍建设和服务能力建设。

5. “互联网+政务服务”推进智慧政务建设。一是建立政务服务数据化管理。汇聚各部门政务服务数据，通过运用大数据技术，对政务服务基础数据、政务服务过程数据、用户行为数据等进行融合分析，为简化审批流程、提高审批和服务效能创造条件。二是建立政务服务在线预约新模式。打通建立了广东政务服务网和微信政务服务公众号两个预约平台。开发微信端办事应用服务，提供政务服务、智能预约取号、办事指南、结果查询等功能，满足群众随时、随地办事的需求。三是建立完善监督考评机制。完成了县镇村三级政务服务监察系统，形成电子巡查制度。利用电子监控系统对大厅内部和镇村政务服务动态进行监督，不断提高大厅标准化规范化的服务管理水平。

6. 完善建立12345热线服务机制。一是梳理责任清单，明确受理范围，现已健全约100项常见诉求责任清单。二是

强化过程监管，制定工作管理责任制度，完善跟踪回访制度，要求每月上报工单回访情况。三是开展成员联动。建立全县热线成员沟通群，及时沟通工作情况，必要时启动热线办协调县委督查室督办机制，四是完善考评机制。建立每月通报制度，对群众集中反映的热点问题及重复问政的诉求进行汇总分析和督促解决。

7. 疫情防控和业务工作“两手抓”。一是落实“应接必接”要求，政务服务工作人员已基本完成新冠疫苗接种工作；二是严格内部管理制度，工作人员上下班统一大门专用通道进出，要求每日戴口罩、测体温、体温正常打卡；三是执行外出报备制度，对近14天内从中高风险地区、重点关注地区来（返）韶人员加强健康管理，对离韶返韶人员要求提前报备加强出行管理；四是全面推广微信公众号在线预约，推行“网上办、掌上办、邮寄办、自助办”等不见面审批服务模式；五是科学引导办事群众戴口罩、测体温、查验粤康码及行程卡、保持相隔一米距离，有序做好群众疏导、分流、限流等工作。（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。