

附件3

## 县级部门整体支出绩效自评报告

部门名称：新丰县行政服务中心（公章）

填 报 人：李惠君

联系电话：0751-6920122

填报日期：2024年3月25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 日与 2022 年 8 月 2 日经编办同意新增编制 2 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。

年度总体工作：

1. 2023 年，县政务服务中心共受理各类办件 402181 件，办结 392917 件，县“一门式一网式”政务服务系统共受理

事项目 3735 件，办结数 3460 件，办结率 92.64%。“好差评”总办件数量 49435 件，有评价办件数量 48742 件，办事评价覆盖度及主动评价率均达 95%以上，完成考核指标任务。

12345 政务服务便民热线受理工单共 5936 件，办结及时率 100%，群众满意率 90.7%。

2. 县行政服务中心先后完成了《导办、帮办、代办制度》《工程建设项目导办代办制度》《新丰县政务服务中心首席事务代表工作制度（试行）》的制定出台，纵深推进工程建设项目联审联办和联合验收服务规范化、高效化。2022 年以来，县行政服务中心累计跟进服务项目 172 个，快速办理工程建设领域业务 1157 件，为 130 个重点项目提供导办代办服务 342 次。2023 年以来，县行政服务中心累计跟进服务项目 215 个，受理工程建设领域业务 654 件，为 57 个重点项目提供导办代办服务 183 次，共有 20 个项目 60 多个事项实行了并联审批快速办理；组织企业项目审批协调会共 8 次，协调解决了万洋众创、雷诺贝尔、广兴牧业、新丰华锐木业厂区等项目建设遇到的问题和困难，助推项目加快建设和落地开工，为我县经济高质量发展提供有力支撑。

3. 打造镇级标杆便民服务中心。黄磔镇已完成标杆便民服务中心各项指标的配套建设和功能设置，3 月 22 日韶关市政府发文通报黄磔镇获得标杆便民服务中心。梅坑镇便民服务中心已基本完成建设标准化、服务规范化、办事便利化、

应用数智化等指标内容，回龙镇便民服务中心主体改造已完成，并正式启用，按照梅坑镇、回龙镇现有基础，较符合开展镇级标杆便民服务中心的打造和申报。

重点工作任务：一是省标杆政务服务中心复查复审，2023年10月26日省政务服务数据管理局发文通报以新丰县政务服务中心以“零整改”完成了标杆政务服务中心的现场复查复审工作。二是助力企业高质量发展，举办《合规融资助力企业高质量发展》主题讲座，为企业经营工作提供了理论和实践指导，助推我县经济社会高质量发展。三是导办、帮办、代办服务“加码”，完善服务机制，创新服务方式，为企业群众提供“一对一”的导办、帮办、代办优质服务，实行进度挂图作战、园区上门服务、部门联动协调、专人跟踪随访，获得企业一致点赞，收获数面锦旗。四是深化大综窗改革。为营造良好的政务服务和营商环境便利度，持续抓牢窗口服务工作，不断深化综合服务窗口办理模式。按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作要求，不断完善服务设置，设立更省时、更便捷的服务，分区域推行“大综窗”工作模式，承接涉及42个部门（企业）871个服务事项，实现“一窗式”同标准受理、无差别办理的目标，为更规范、高效的服务发挥新动能。五是推动“一件事”有效整合。2023年9月-10月，县行政服务中心会同县残联、县民政、县社保和县医疗保障局召开了“扶残助困”一件事

协调会议，研究探讨简化程序和流转衔接办法，并联合对窗口人员进行具体的业务指导，提升窗口工作人员的业务能力和办事技巧。对各镇（街）便民服务中心综合窗口工作人员及志愿者开展“扶残助困”一件事业务实操培训，使群众免提交材料、到一个窗口、一次办成多个业务。六是制定出台《新丰县政务服务中心首席事务代表工作制度（试行）》，进一步落实政务服务改革举措，完善“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的工作模式，优质服务“一跟到底”。五是推动镇级便民服务中心标准化建设，按照国家、省、市规范文件，完成各项指标的配套建设和功能设置，指导黄磜镇获得韶关市“镇级标杆便民服务中心”称号。

（三）部门整体支出绩效目标。根据省、市的统一部署和要求，结合我县实际贯彻落实的政务服务重点工作要点分工方案。证明是可行的、必要的，部门预算实施的各项条件均成熟，支出进度和计划合理，项目的绩效目标优良。

（四）部门整体支出情况。依据年初绩效目标申报八个项目经费逐一开展了绩效评价。总的来说，2023年度部门整体支出和项目经费按照年初计划，完成了预定的绩效目标，加快支出进度，资金合理利用，注重经济效益和社会效益。

## 二、绩效自评情况

预算执行情况。一般公共预算财政拨款收支：本年收入1,174.46万元，本年支出1,174.46万元，用事业基金弥补

收支差额 0 万元，结余分配 0 万元，年末结转和结余 0 万元。

（二）部门整体支出目标实现程度及使用绩效。总的来说，2023 年度部门整体支出和项目经费按照年初计划，完成了预定的绩效目标，加快支出进度，资金合理利用，注重经济效益和社会效益。2023 年主要完成了以下工作：一是推动镇级标杆便民服务中心创建进程；二是提高服务质量，提升办事效率；三是导办代办暖企惠企行动；四是推动政务服务信息化；五是优化 12345 政务服务便民热线服务模式。

（三）自评结论。县行政服务中心紧紧围绕县委县政府中心工作，坚持以提高企业和群众获得感、满意度为导向，以数字化改革为牵引，着力推进政务服务优化，提升政务服务效能，营造良好营商环境。

### 三、存在问题及改进意见

我单位大体能够按照年初设定的绩效目标安排项目的执行，但是也存在执行偏差。原因在于：一是部门支出未列入年初预算，比如说人员工资增资未纳入预算；二是因客观原因支出不够及时。对于上述问题，我单位将严格按照年初预算，执行目标，开展绩效评价。

新丰县行政服务中心

2024 年 3 月 25 日