

附件3

# 韶关市浈江区行政服务中心部门整体支出绩效自评报告

部门名称：(公章)



填 报 人：林华玲

联系电话：8252330

填报日期：2022 年 3 月 23 日

## 一、部门基本情况

### （一）部门职能。

1、本部门为浈江区政务服务数据管理局管理的公益一类事业单位，正科级，核定编制数 10 人，全额编制 10 人，实有人数 10 人（参照公务员）。内设机构为 4 个：综合股、督查股、协调股、热线管理股。成立于 2002 年 7 月 17 日，原设立名称为“韶关市浈江区外来投资企业服务中心”（韶浈机编【2002】37），隶属浈江区人民政府领导的副科级事业。2004 年 11 月 25 日更名为“韶关市浈江区行政服务中心”（韶浈机编【2004】37 号），。2008 年 10 月 8 日根据中共韶关市委组织部、韶关市人事局《关于做好第三批事业单位参照公务员法管理工作的通知》（韶市人【2008】93 号）为参照公务员法管理副科级事业单位，隶属人民政府管理。2009 年 12 月 15 日机构升格为“正科级”（韶浈机编【2009】70 号。2019 年 3 月 22 日调整为隶属浈江区政务服务数据管理局的公益一类事业单位，正科级。

### 2、主要职责

（1）根据国家、省、市有关法律法规和方针政策，制定完善行政服务管理办法、规章制度并组织实施。

（2）负责组织有关职能部门进驻行政服务大厅设置办事窗口，集中办理行政审批及社会公共服务事项。

（3）负责行政服务大厅办事窗口运行维护工作，规范办事窗口业务操作规程，负责行政服务大厅维保工作。

（4）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。

（5）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。

(6) 负责 12345 政府服务热线(含网络问政)的统筹协调、日常管理、宣传推广等工作,负责政务服务管理相关事务性工作。

(7) 负责镇(办)、村(社区)公共服务中心(站)管理制度建设及业务指导。

(8) 组织、协调全区重点项目和招商引资重大项目的行政审批事项的联办代办工作。

(9) 承办上级部门交办的其他事项。

(二) 年度总体工作和重点工作任务。

1、为我区行政审批提供高效、便民的政务服务场所和平台。

(1) 着力打造环境美、设施全的服务大厅。

(2) 持续提升大厅管理服务水平。创新“办不成事”窗口服务机制,畅通群众诉求反映渠道。

(3) 扎实推进政务服务改革重点任务。深化政务服务“一门、一窗、一网、一次”改革,开展跨省通办、省内通办工作,“全市通办”服务窗口,增设刻章公司、工商银行窗口。

(4) 组织召开专题业务培训,强化调研指导,规范中心及镇(办)政务服务大厅建设。

2、承担本土疫情防控主体责任。加强防疫防控宣传,落实疫情防控措施,着力提升人民群众防控意识。严格落实来往人员佩戴口罩要求,切实加强出入口测温,优化人员进出口通道,加强环境消毒,搞好卫生,保持通风,积极引导办事群众通过线上申办业务,有力保障办事大厅公共卫生和办事群众生命健康安全。

3、解决好群众“急难愁盼”问题。认真履行区 12345 政府服务热线办公室职责,及时转办和督办 12345 政务热线工单办理。认真受理群众现场及来电诉求,积极正面引导网络舆情,进一步塑造服务型政府形象。

### （三）部门整体支出绩效目标。

1、通过预算执行，保障在职人员的工资、津补贴及时发放及单位的正常办公。

2、扎实推进政务服务改革重点任务。深化政务服务“一门、一窗、一网、一次”改革，优化政务服务供给。为我区行政审批提供高效、便民的政务服务场所和平台。

3、完善社区、村级政务服务平台建设，转办和督办 12345 政务热线工单办理。

4、单位预决算依规按时公开。

### （四）部门整体支出情况。

1、2021 年年度总收入为 458.18 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 458.18 万元，比上年决算增加 72.08 万元，增长 18.7%。

2、2021 年年度总支出为 458.18 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 458.18 万元，比上年决算增加 72.08 万元，增长 18.7%。

（1）基本支出 218.01 万元，比上年决算增加 50.28 万元，增长 30.0%。

（2）项目支出 240.17 万元，比上年决算增加 21.80 万元，增长 10.0%。

## 二、绩效自评情况

### （一）预算执行情况。

1、免费提供便民服务，全方位提供优质服务。

（1）规范设立学雷锋志愿服务站，为办事群众免费提供业务咨询、窗口指引、帮办导办、助残等便民服务，主动为未携带口罩的办事群众免费赠送口罩。针对有“特殊”需求的弱势群体，

提供有针对性的暖心细致服务，增设无障碍通道、在母婴室设置直饮水、提供医药箱、老花眼镜等便民服务。

(2) 深化政务服务“一门、一窗、一网、一次”改革，实现政务服务大厅事项进驻率 97.21%、“一窗综合受理率（依申请事项）” 96.8%，网办率（依申请事项）92.9%，最多跑一次事项（依申请事项）99.51%，全面提升行政审批效率。积极开展跨省通办、省内通办工作，“全市通办”服务，全年累计办理跨域通办事项 14282 件。

(3) 全面规范镇（办）政务服务大厅建设，着力提升镇村服务事项可办率，2021 年，镇（办）服务事项从 146 项提升到 397 项，村（社区）服务事项从 54 项提升到 129 项。

(4) 政务大厅全年共接待办事群众 22.7 万余人次，累计办理业务 21.5 万余件。

(5) 认真梳理 12345 政府服务热线工单反映的突出性和普遍性共性问题，全年共向区委办《滨江每日舆情》提供舆情信息 43 条，强化发挥 12345 辅助决策和风险防范功能。承接转办工单 11060 件，全部工单均按时办结。

2、保障大厅正常运行，保障职工就餐。

(1) 按时缴费水电费、物业管理费，保障职工办公设施及办公环境安全平稳运行。

(2) 实行“朝九晚五”工作制度，保障职工就餐，提供便利服务。

3、部门预算资金使用规范，符合财政纪律规定。

(1) 规范基本支出保障，严控一般性支出

加强综合预算管理，单位组织的各项收入全部纳入部门预算编制。加强人员经费管理，进一步规范公用经费安排。牢固树立

“过紧日子”思想，严格落实中央八项规定，坚持厉行节约，从严控制“三公经费”、会议费、培训费等一般性支出，努力降低行政运行成本，达到了年初制定目标数。

## （2）深化预算信息公开，增强预算安排透明度

预算公开是深化预算管理制度改革的核心要求，是国家治理体系和治理能力现代化的重要推动力。我单位按照要求落实部门预算公开的主体责任，细化预算编制，建立预算信息公开长效机制。“三公”经费预算安排情况，严格按照要求落实“三公”经费呈逐年递减趋势。

## （3）严格落实政府采购和工程项目招投标制度

严格落实政府采购制度，做到“先预算、后采购”，凡采购项目一律先办理政府采购手续，后进行采购。

## （4）加强资金监督检查

建章立制，促进内部规范管理。本部门严格执行预算经费财政核报制度，全程追踪项目经费的拨付与使用，通过区财政以直接支付的方式按项目进度拨付项目款。

## （二）部门整体支出目标实现程度及使用绩效。

### 1、产出指标

#### （1）行政中心及政务大厅正常运转

本年度实际完成水平：正常动作。

#### （2）改造营商环境，提高服务质量

本年度实际完成水平：按时完成。

#### （3）大厅行政审批事项办结数

本年度实际完成水平：215494 件。

#### （4）12346 政务服务热线工单转办、督办

本年度实际完成水平：11170 件。

## 2、效果指标

### （1）绩效目标完成率

本年度实际完成水平：100%。

### （2）项目完成及时性

本年度实际完成水平：按时完成。

## 3、满意度指标

### （1）服务对象满意度

本年度实际完成水平： $\geq 98\%$ 。

### （2）公众或服务对象满意度

本年度实际完成水平： $\geq 98\%$ 。

### （三）自评结论。

根据中心的工作职能，资金主要用于服务大厅的正常运行、中心日常管理等方面。在整体资金使用上，严格执行预算管理和财政制度，严格按照规定的范围、用途和标准使用财政资金，资金拨付有完整的审批程序和手续，确保财政资金依法依规使用、管理。对照年初工作要点，圆满完成了各项工作。

部门整体支出绩效评价自评综合得分 100 分，自评价等次为：优秀。

## 三、存在问题及改进意见。

### （一）存在问题

- 1、预算经费支出明细科目存在误差；
- 2、部门决算上报处理效率还需继续提升。

### （二）改进意见

- 1、加强部门预算管理，做到年初有预算、年终有决算、预算资金使用情况全程监督与监控。
- 2、严守财政纪律规定，加强内部控制管理制度，严防违纪

违规行为发生。