

附件3

部门整体支出绩效自评报告

部门名称：（公章）



填 报 人：陈振文

联系电话：5572223

填报日期：2021. 1. 20

一、部门基本情况

（一）部门职能。乐昌市行政服务中心是财政全额拨款预算管理的参照公务员法管理的正科级公益一类事业单位，主要职责：

1、根据有关规定，制定行政服务中心的各项规章制度、管理办法并组织实施。

2、确定和调整进入行政服务中心的窗口服务单位及其行政审批事项和便民服务业务项目，并监督实施。

3、组织联审会议，受理和协调联办代办项目，并进行检查督办、跟踪落实。

4、协调参与窗口服务单位优化行政审批和便民服务项目办理程序工作，对项目办理存折问题提出纠正和预防措施。

5、负责窗口服务单位工作人员的培训、管理和考核，为进驻行政服务中心的各窗口服务单位及其工作人员开展工作提供保障。

6、负责受理窗口服务工作人员违纪违规行为的投诉，并提出处理意见。

7、承办市行政审批制度改革联席会议的日常工作事务，负责全市行政审批事项的清理和检查工作，

8、负责行政服务中心计算机网络以及其他资产的管理和维护。

9、完成市人民政府交办和委托的其他事项。

10、负责接收 12345 热线分转的电子工单；负责在规定的时限内按要求办理、答复市民诉求；负责采编、审核、更新本单位知识库内容；建立首办责任制，认真落实责任，认

真办理；负责定期对 12345 热线话务受理平台话务人员就本部门的业务进行知识培训；群众来电数量多、业务复杂、事关群众切身利益的热点问题或咨询类一次性解答率低于 70% 的成员单位，应选派业务骨干到话务现场，指导话务员解答本单位复杂业务问题；负责本辖区或本单位服务热线工作情况的综合分析、总结考核、材料整理和定期汇报。

乐昌市行政服务中心下设综合办公室、业务股、协调股 3 个股室。

（二）2020 年度总体工作和重点工作任务。

1、一门式一网式政务服务改革工作情况：

（1）推进政务服务办事只进“一扇门”。我市大厅进驻 35 个单位 1574 项事项，进驻率达 87%；推行政务服务事项“一窗办”，全面推行“一窗”分类受理模式，23 个单位进驻市行政服务中心综合窗口，“一窗”受理事项数 1422 项，“一窗率”达 81.4%。

（2）加强信息平台应用，推动政务服务办事只上“一张网”。推动县镇村非涉密政务服务事项全部“入网”，实现只进“一张网”。截至 12 月底，全市公布八大类政务服务事项 1809 项，其中可在线申办 1657 项，网上可办率 91.5%；依申请事项 1483 项，依申请可网办事项 1483 项，可网办率 100%。

（3）强力推进一门一网信息系统应用。全力推行政务服务事项全流程网办，积极推广一门市一网式信息系统，实现一门市一网式信息系统县镇村全覆盖。截止至 12 月底，全市各级窗口使用一门一网系统受理业务 32053 件，其中市级窗口 22950 件，镇村窗口 9103 件。

（4）大力推广“政务服务好差评”。统筹落实我市政务服务好差评工作，保障政务服务机构、镇（街）和村（社区）政务服务事项“好差评”渠道全方位畅通、大厅和事项评价全覆盖，完成全市县级政务服务大厅（含部门专业大厅）、镇（街）、村（居）窗口静态评价二维码的布设。自7月起，政务服务质量稳定在9.7分以上，每月大厅推广度基本上实现100%，办事评价覆盖度达不断提升。将政务服务“好差评”工作实行月度通报制度，并将推广情况列入年度绩效考核。

（5）积极推广全市通办。以市级政务服务事项标准化建设为抓手，规范统一通办事项，在广东政务服务网设立“全市通办”专栏，对全市通办事项进行集中展示，为群众和企业提供网上申办入口。依托粤省事、省政务服务网、韶关市一门一网系统，推行“全市通办”。目前我市已经完成444项全市通办事项配置工作，其中市级事项385项、县区级285项，镇级事项88项，村级事项45项。

（6）开展政务服务事项标准化工作。完成县级（第一二三批）政务服务事项标准化工作，组织全市32个市直单位开展县级政务服务事项标准化培训，明确相关工作要求，对相关要素进行全市标准化。市统筹的第一、第二批、第三批政务服务事项共1275项，其中我市认领发布1180项。积极开展韶关市（第一批、第二批、第三批、第四批）镇村事项标准化工作，组织相关单位对镇村事项进行认领、确认、修改、完善并延伸至镇村，在镇村配置并绑定窗口；现有镇级434项，村级111项事项可直接在镇、村窗口登记和受理。

（7）推行政策兑现“一窗办结”。按照市局政策兑现

工作安排，参照政务服务事项标准化模式，在省目录管理系统认领韶关市行服梳理的 29 项政策兑现事项并发布。梳理我市商务、工信、人社、农业农村等 7 个部门出台的扶持政策，形成乐昌市第一批 43 个扶持政策事项清单。在市政务服务大厅建立“政策兑现”专窗，制作政策兑现专窗流程图、办事指南，2020 年至今共办理政策兑现业务 403 件，居全市前列。

（8）大力推进工程建设项目审批制度改革，推行用能报装“一站服务”。在市行政服务中心设立供水供气窗口，为企业和群众提供报装、缴费、咨询等服务。设立市政公用服务综合窗口，政务用能报装事项进驻，统一规范供水、供电、燃气、排水及有线广播电视服务标准，明确业务办理名称、所需材料、办理流程、办理时限等要素，纳入全市各级政务服务事项统一管理和应用，制定办事指南和操作手册，统一服务标准，推行事项全市范围内无差别办理。制定《乐昌市工程建设项目主要审批事项清单》，明确审批事项，加强沟通协调，收集乐昌市业务联系清单，完成工程建设项目事项第二轮培训，并实行动态培训制。制定乐昌市可实行告知承诺审批事项清单，实现工建事项告知承诺办理。截止至 12 月底，我市使用工建系统办理业务 464 件，居全韶前列。

2、市 12345 政府服务热线工作情况。2020 年，我市 12345 政府服务热线工作在市委、市政府的正确领导下，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，积极践行以人民为中心的发展思想，着力推进工作思路和机制创新，强化日常监督管理，努力抓热点、解疑点、破

难点，切实解决关乎人民群众切身利益的现实问题和诉求，深入推动 12345 政府服务热线（含网络问政）各项工作高质量发展。2020 年 1-10 月，全市 12345 政府服务热线（含网络问政）工单业务量共计 5015 件，预计全年工单业务总量将达到 6015 件（预计数），同比 2019 年 3649 件增长 64.84%。

（1）强化应急联动，优化办理流程。乐昌市 12345 热线办坚持为人民服务的工作态度和“群众利益无小事”的工作理念，以高度的政治责任感和使命感，着力做好 12345 政府服务热线工单的转派、跟踪、检查、催办和回复审核等各项工作，有力疏通百姓心头的堵点、痛点，切切实实地为百姓解决身边的烦心事、糟心事。年初新冠肺炎疫情发生以来，市 12345 热线办紧密围绕中央、省、韶和乐昌市委关于疫情防控的要求，把疫情防控工作作为当前最重要的工作来抓，建立并迅速启动疫情防控快速联动机制，积极强化各职能部门间协调联动，对于群众反映的相关涉疫信息，通过“电话+短信”方式第一时间转派相关承办部门，及时解决各类紧急诉求。同时，市热线办还组建了乐昌市 12345 热线政务微信工作群，全市 83 个上线单位，除无政务 OA 的单位，其他单位 12345 热线工作人员均已入群。有效发挥好政务微信等新媒体沟通便捷的优势，通过加强沟通联系，开展业务工作交流、信息传输等工作，有力促进工作顺利开展。

（2）加强业务指导，规范业务工作流程。在工作中，市热线办注重收集在处理各项工单过程中的问题和建议，通过不断总结归纳，广泛采纳相关单位意见，针对热线处理流程、部门职责、答复要求、文件格式、撰写规范等工作进行明晰和细化，形成《关于规范 12345 政府服务热线工单处理

工作的通知》，为各单位开展 12345 政府服务热线工作提供更为便捷有效、专业明晰的业务指引，也为有效解决群众诉求打通了便捷通道。

（3）规范知识库录入、更新工作，提高热线即时解答率。为进一步提升 12345 政府服务热线的一次解答率，减轻部门工作压力，减少工单转派量，市热线办要求各成员单位要高度重视并认真做好知识库信息对外公开工作，认真履行职责，严格审核把关，确保本单位知识库信息对外公开的准确性、时效性和安全性，不断提升热线平台的服务质量和服务效果。

（4）落实重点疑难投诉件协调处理机制，提升群众满意率。为进一步提高 12345 政府服务热线工单办结率和群众满意率，及时、有效解决群众反映问题，针对当前群众投诉较为集中、关系群众切身利益的热点难点问题，以及涉及部门职能职责不清晰、投诉情况较复杂的难点问题，我市下发了《关于建立乐昌市 12345 政府服务热线重点疑难投诉件协调处理机制的通知》。2020 年 10 月 30 日，副市长彭桂珍同志主持召开市政府工作会议，专题研究 12345 政府服务热线相关问题诉求工单承办单位相关事宜，会议明确了商品房销售退还订金、物业纠纷和小区搭建等诉求工单的承办单位，并要求各有关单位要积极履职尽责，建立协调配合工作机制和线下工单流转机制，不断提高群众满意度。

（5）加大宣传力度，推动服务热线入民心。根据韶关市热线办下发《关于协助开展 12345 政府服务热线宣传工作的通知》工作精神，我市制定了《乐昌市 12345 政府服务热线宣传工作方案》，在乐昌电视台、清和乐昌、乐昌发布等

媒体以及人流量较集中的广场播放韶关市 12345 政府服务热线公益宣传片，多措并举开展热线宣传，提升热线在社会公共服务方面的作用，让社会各界和广大群众全面、深入地了解、掌握和运用 12345 政府服务热线，更好地搭建政府与群众的“沟通桥梁”。其中，在 2020 年 4 月 20 日韶关日报中，刊登了市 12345 政府服务热线办及时解决群众诉求的报道，进一步提升了我市 12345 政府服务热线工作的群众知晓率和满意度。

（6）严格考核机制，推动工作取得扎实成效。为深化推动 12345 政府服务热线各项工作落实，积极有效稳妥解决群众诉求，我市把 12345 政府服务热线工作纳入全市机关绩效考核和镇级绩效考核内容。在工作开展过程中，市热线办实行全程介入、实时监督，每月对群众不满意诉求工单做进一步跟踪核实处理，要求承办单位对承办件处理做出解释说明和提供工作佐证材料，发现问题及时督促承办单位整改到位，有力推动我市 12345 政府服务热线（含网络问政）工作顺利开展，真正达到服务热线为民服务的目的。

（三）部门整体支出绩效目标。2020 年市行政服务中心积极对照年初预算项目申报目标，稳步推进各项项目。2020 年度办事大厅已完成专业窗口设置 12 个，综合服务窗口 10 个，可办事项 1574 项，全年接待办事群众 50500 余人，接待咨询、办理业务 39822 件，窗口业务办结率 100%，为群众压缩行政许可事项时限 95%，全市政务服务事项全网通办率高达 90%，群众办事满意度 90%以上。

（四）部门整体支出情况。2020 年中心支出 2195270 元，其中项目支出 549240 元，均为财政拨款。其中人员经费总

支出 1976670 元，公用经费总支出 218600 元。

1、“三公”经费支出情况：2020 年，“三公”经费公完成 44000 元，其中：公务接待费完成 24000 元，公务用车运行维护费完成 20000 元，与往年持平。

2、会议费支出情况：2020 年会议费共完成 3000 元，与往年持平。

3、培训费支出情况：2020 年培训费共完成 14100 元，与往年持平。

二、绩效自评情况

（一）预算执行情况。

1、完成本年度单位人员经费保障任务。保障中心在编公务人员 9 人，老工勤人员 1 人，政府购买服务人员 15 人，退休 1 人的工作开展、福利待遇需要，总成本 2144635.58 元。中心根据中心内控管理制度以及各股室职责范围规定，制定各类专项发现管理办法，对中心预算编制、预算执行、岗位利益冲突等风险分别进行识别、评估、附件、应对、监测和报告。中心持续健全中心资金收付管理制度，完善资金收付相关内部岗位职责，加强各岗位间协调制约机制，确保资金收付审批与执行分离。中心根据各股室及办事大厅实际需求和资金安排情况，定期制定固定资产采购计划。制定采购计划要本着节约原则，根据各类资产的配备情况及使用标准合理配置，充分利用现有固定资产，防止积压浪费。

2、开展政务服务事项标准化工作。完成县级（第一二第三批）政务服务事项标准化工作，组织全市 32 个市直单位开展县级政务服务事项标准化培训，明确相关工作要求，对相关要素进行全市标准化。市统筹的第一、第二批、第三批

政务服务事项共 1275 项，其中我市认领发布 1180 项。积极开展韶关市（第一批、第二批、第三批、第四批）镇村事项标准化工作，组织相关单位对镇村事项进行认领、确认、修改、完善并延伸至镇村，在镇村配置并绑定窗口；现有镇级 434 项，村级 111 项事项可直接在镇、村窗口登记和受理。同时推进政务服务办事只进“一扇门”。我市大厅进驻 35 个单位 1574 项事项，进驻率达 87%；推行政务服务事项“一窗办”，全面推行“一窗”分类受理模式，23 个单位进驻市行政服务中心综合窗口，“一窗”受理事项数 1422 项，“一窗率”达 81.4%。

3、加强信息平台应用，推动政务服务办事只上“一张网”。推动县镇村非涉密政务服务事项全部“入网”，实现只进“一张网”。强力推进一门一网信息系统应用。全力推行政务服务事项全流程网办，积极推广一门市一网式信息系统，实现一门市一网式信息系统县镇村全覆盖。截止至 12 月底，全市各级窗口使用一门一网系统受理业务 32053 件，其中市级窗口 22950 件，镇村窗口 9103 件。全市公布八大类政务服务事项 1809 项，其中可在线申办 1657 项，网上可办率 91.5%；依申请事项 1483 项，依申请可网办事项 1483 项，可网办率 100%。

4、大力推广“政务服务好差评”。统筹落实我市政务服务好差评工作，保障政务服务机构、镇（街）和村（社区）政务服务事项“好差评”渠道全方位畅通、大厅和事项评价全覆盖，完成全市县级政务服务大厅（含部门专业大厅）、镇（街）、村（居）窗口静态评价二维码的布设。自 7 月起，政务服务质量稳定在 9.7 分以上，每月大厅推广度基本上实

现 100%，办事评价覆盖度达不断提升。将政务服务“好差评”工作实行月度通报制度，并将推广情况列入年度绩效考核。

4、积极推广全市通办。以市级政务服务事项标准化建设为抓手，规范统一通办事项，在广东政务服务网设立“全市通办”专栏，对全市通办事项进行集中展示，为群众和企业提供网上申办入口。依托粤省事、省政务服务网、韶关市一门一网系统，推行“全市通办”。目前我市已经完成 444 项全市通办事项配置工作，其中市级事项 385 项、县区级 285 项，镇级事项 88 项，村级事项 45 项。

5、推行政策兑现“一窗办结”。按照市局政策兑现工作安排，参照政务服务事项标准化模式，在省目录管理系统认领韶关市行服梳理的 29 项政策兑现事项并发布。梳理我市商务、工信、人社、农业农村等 7 个部门出台的扶持政策，形成乐昌市第一批 43 个扶持政策事项清单。在市政务服务大厅建立“政策兑现”专窗，制作政策兑现专窗流程图、办事指南，2020 年至今共办理政策兑现业务 403 件，居全市前列。

6、大力推进工程建设项目审批制度改革，推行用能报装“一站服务”。在市行政服务中心设立供水供气窗口，为企业和群众提供报装、缴费、咨询等服务。设立市政公用服务综合窗口，政务用能报装事项进驻，统一规范供水、供电、燃气、排水及有线广播电视服务标准，明确业务办理名称、所需材料、办理流程、办理时限等要素，纳入全市各级政务服务事项统一管理和应用，制定办事指南和操作手册，统一服务标准，推行事项全市范围内无差别办理。制定《乐昌市工程建设项目主要审批事项清单》，明确审批事项，加

强沟通协调，收集乐昌市业务联系清单，完成工程建设项目事项第二轮培训，并实行动态培训制。制定乐昌市可实行告知承诺审批事项清单，实现工建事项告知承诺办理。截止至12月底，我市使用工建系统办理业务464件，居全韶前列。

7、12345政府服务热线工作在市委、市政府的正确领导下，深入学习贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想 and 党的十九大精神，积极践行以人民为中心的发展思想，着力推进工作思路和机制创新，强化日常监督管理，努力抓热点、解疑点、破难点，切实解决关乎人民群众切身利益的实际问题和诉求，深入推动12345政府服务热线（含网络问政）各项工作高质量发展。

（三）自评结论。本单位财务管理制度健全规范，无违规违纪现象，2020年部门整体支出绩效自评得分98分。详见部门整体支出绩效评价指标表。

三、存在问题及改进意见。

（一）存在的主要问题。一是绩效管理理念有待进一步增强

对预算绩效管理工作重视不够，缺乏主动性，应付的成分多于对管理问题的反思，没有将绩效管理工作作为一项日常性重要工作来抓。二是预算绩效管理基础工作有待进一步加强。绩效评价指标体系还不完善，评价指标设定的科学性有待加强。

（二）加强绩效管理工作的建议

一是加大宣传力度，强化绩效理念。通过各种媒介、各种形式和渠道，广泛宣传预算绩效管理政策，营造“讲绩效、重绩效、用绩效”的良好氛围，使社会公众都来了解支持预

算绩效管理工作。二是加强预算绩效管理制度化建设。三是加强业务培训，加强专业培训 提升业务素质。