

2022年度部门整体支出绩效 自评报告

部门名称：乐昌市行政服务中心

单位负责人：(签字)



填 报 人：陈振文

联系电话：0751-5572223

填报日期：2023 年 2 月 2 日

一、部门的基本情况

（一）部门整体概况

1. 部门主要职责

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。

2. 纳入预算编制范围下属单位

无

3. 部门人员编制构成

乐昌市行政服务中心核定参公事业编制 10 名，其中：中心主任 1 名、中心副主任 2 名，正股级领导职数 3 名，副股级领导职数 1 名，现有干部职工 10 名。

（二）部门整体收支情况

1. 部门整体收入

2022 年年初预算为 3432300.00 元，2021 年年初预算 2744510.00 元，与上年度相比，年初预算增长 25.06%。

2. 部门整体支出情况

2022 年年终收入支出决算 3432300.00 元，上年收入支出决算为 2634600.00 元，与上年度相比，收入支出决算增长 30.28，主要原因：1. 基层公共服务平台软件维护经费；2. 乐昌市基层公共服务平台项目尾款即质保金支出；3. 在职人员绩效考核奖励金以及人员待遇调增。

（三）部门整体支出目标及任务

1. 保证中心办事大厅运作正常，群众办事便捷。

2. 保障中心办事大厅各窗口单位部门网络服务正常运作，全年无故障发生。

3. 中心办事大厅电子阅报屏正常运作。

4. 推进政务服务事项应进必进（进驻率 100%）；市县级政务服务事项网上可办率不低于 70%；70%以上政务服务事项实现“一窗”分类受理；企业和群众到政府办事提供的材料减少 60%以上，省市县各级 100 个高频事项实现“最多跑一次”。实体大厅进驻率达到 90%以上，政务服务网上可办率达到 90 以上，一窗分类受理率达到 80%以上，继续梳理一批政务服务事项实现最多跑一次。保障乐昌市基层公共服务平台正常运行，实现 215 个村居和 19 个镇（街、办）免费复印，复印机、读卡器、高拍仪等设备正常运行，120 台终端机正常使用。保证乐昌市基层公共服务平台系统正常运行和网络安全，大力提升基层公共服务水平，提升群众办事满意度。

5. 持续推进镇村政务服务改革，推进一门市一网式政务服务模式向镇村延伸，镇村公共服务水平不断提升完成韶关市第一至四批镇村事项标准化工作，镇村一门式一网式信息平台办件量达到 25000 件，镇村政务服务好差评在政务服务质量达到 9.5 分以上，差评整改率达到 100%。。

6. 我市 12345 政府服务热线（网络问政）平台群众满意率 91.15%。

二、自评结论

按照《部门整体支出绩效评价自评表》的评价指标，我中

心进行了认真的自评分析，经研究，我中心 2022 年整体支出绩效自评结果为 100 分，评价等级为优。

三、绩效分析

（一）预算编制情况

1. 预算编制。

（1）预算编制合理性

2022 年度我中心按照市委编办核定的“三定方案”赋予的职能进行合理编制年度预算，符合市委市政府的方针政策和工作要求，同时根据项目的刚需性和紧急性进行分配。

（2）预算编制规范性

我中心严格按市财政部门的要求和指导开展预算编制工作，未存在违规编制预算的情况。

（3）预算编制规划性

我中心按照省、韶、乐关于政务服务和数字政府建设规划文件要求和工作部署，结合本市本单位实际情况研究项目预算支出情况，由业务股室结合各自职责提出项目实施计划并征求意见建议后，经中心班子会议充分研究讨论后形成长期和短期项目实施工作计划，有针对性、前瞻性地开展预算编制工作。

（4）预算编制科学性

我中心根据上级有关部门工作部署，通过中心班子会议讨论研究将重点紧急项目列为资金支付优先解决对象，科学合理保障上级部署的重点项目资金需求。

2. 目标设置

（1）绩效目标覆盖率

2022 年我中心共实施 7 个项目，其中设置了绩效目标的项目 7 个，绩效目标覆盖率为 100%。

（2）绩效目标合理性

我中心设立的整体绩效目标依据充分，符合客观实际，具体绩效目标与部门履职和年度工作任务的相符情况。

（3）绩效指标明确性

我中心根据年度工作计划制定项目实施计划，明确具体绩效目标、工作任务以及项目实施明细。

（二）预算执行情况

1. 资金管理

（1）部门预算资金支出率

2022 年全年项目支出进度为 100%，资金支出率为 100%。

（2）结转结余率

2022 年我中心预算支出率为 100%，结余率为 0%。

（3）国库集中支付结转结余存量资金效率性

本年度我中心通过国库集中支付结转结余存量资金为 0。

（4）政府采购执行率

本年度政府采购执行率为 100%。

（5）财务合规性

我中心严格按上级有关单位及本单位关于财经管理相关制度执行，按要求进行资金支付及核算。

（6）资金下达合法性

我中心无转移支付。

（7）预决算信息,绩效评价结果公开性

我中心严格按市财政部门的工作要求将预决算信息报告等相关材料进行公开。

2. 项目管理

（1）项目实施程序

本年度我中心项目的设立及调整按规定履行报批，严格执行相关制度规定进行建设、验收等环节。

（2）项目监管

本年度我中心建立健全管理机制，如《乐昌市行政服务中心内部控制制度》《乐昌市行政服务中心政府采购内部控制制度》《乐昌市行政服务中心“三重一大”事项决策制度》，严格按市有关部门及本单位的制度文件执行，对所实施项目的检查、监控、督促。

3. 资产管理

（1）资产配置合规性

本单位资产保管完整，账实相符，无资产有偿使用及处置收入情况。但根据相关文件要求，存在碎纸机数量超过人员编制 5%的情况。

（2）资产盘点情况

本年度我单位组织专人对全部资产进行一次盘点专项工作，账实相符。

（3）固定资产利用率

本单位实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的

比例为 100%。

4. 人员管理。

本年度在编人员共 10 人，核定编制数为 10 人，比率大于 100%。

5. 制度管理

本年度我中心建立健全管理机制，如《乐昌市行政服务中心内部控制制度》《乐昌市行政服务中心政府采购内部控制制度》《乐昌市行政服务中心“三重一大”事项决策制度》等。

（三）资金使用效益

1. 经济性

2022 年公用经费预算为 18.63 万元，决算为 18.63 万元，日常公用经费决算数大于日常公用经费调整预算数。“三公”经费预算为 4.4 万元，决算为 4.4 元，“三公”经费实际支出数=预算安排的三公经费数。

2. 效率性

（1）重点工作完成率

结合《乐昌市数字政府工作考核落实情况报告》等相关文件，我中心重点工作完成率为 100%。

（2）绩效目标完成率

结合《乐昌市数字政府工作考核落实情况报告》等相关文件，我中心绩效目标完成率为 100%。

（3）项目完成及时性

本年度我中心所有项目均按计划时间完成。

3. 效果性

1. 推进政务服务事项应进必进，推行“一窗”分类受理模式。预计至 2022 年 12 月，我市大厅进驻 35 个单位 1580 项事项，进驻率达 87%；进驻依申请类事项 1304 项，进驻率达 86.1%。推行政务服务事项“一窗办”，全面推行“一窗”分类受理模式，24 个单位进驻市行政服务中心综合窗口，“一窗”受理事项数 1478 项，“一窗率”达 81.4%。

2. 推动政务服务事项网上办。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”。预计至 2022 年 12 月底，全市公布八大类政务服务事项 1816 项，其中可在线申办 1661 项，网上可办率达 91.4%；依申请类事项（不含行政征收事项）1515 项，可网办事项 1490 项，依申请事项可网办率达 100%，对接单点登陆率达 98.3%。

3. 推进服务事项“跨域通办”。按照韶关统一工作部署，依托粤省事、省政务服务网、韶关市一门一网系统，积极推广服务事项“全市通办”。目前我市已完成 450 项全市通办事项配置工作，其中市级事项 311 项、县级事项 109 项，镇村事项 30 项。二是加强“跨省通办”学习和宣传指引。在政务服务大厅探索设立“跨域通办”专窗，按照韶关市公布第一批（县市区实施 14 项）和第二批（县市区实施 31 项）

“跨省通办”事项指引，加强宣传和部门沟通协调，通过省政务服务事项管理系统，及时更新调整事项要素信息，确保我市“跨省通办”工作顺利推进。今年 10 月，市行政服务中心与湖南宜章、汝城两县行政服务中心政务服务“跨省通办”合作达成协议，实现政务服务“跨省通办”。

4. 积极推进政务服务好差评、“免证办”、无证明城市

建设工作。一是全面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。同时，将“好差评”情况纳入绩效评价及建立定期通报机制，提升政务服务质量。预计全年“好差评”满意率 99.9%，月度综合评分 9.8 分以上，排名全韶关市第一。二是开展无证明城市建设，全面推进减证便民，坚持法无规定一律取消，法有依据“免提交”，巩固推广“无证明城市”建设成果，进一步拓展“无证明城市”建设广度和深度，梳理取消和免提交证明类材料 1218 项，拟保留证明类材料 2240 项，印发无证明城市“应用场景” 64 项。三是根据上级工作要求，牵头制定公布《乐昌市政务服务事项免证办清单（第一批）》，明确对免证办事项不再要求行政相对人提供相应纸质证照材料，减少群众提交相关材料，积极推广粤省事、粤商通、电子证照应用，电子证照调用次数达 20 多万次以上。

5. 大力推进我市政策兑现工作。一是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政服务中心梳理的 29 项政策兑现事项并发布，同时梳理我市商务、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。二是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。在省政务服务网开设政策兑现专区，为企业和群众提供“线上+线下”一窗办理服务。例如劳动力职业技能晋升补贴，韶关市扶持高校毕业生在韶就业购房补贴、韶关市扶持高校毕业生在韶就业生活补贴、韶关市扶持高校毕业生在韶就业租房补贴等高频事项可在

乐昌市行政服务中心政策兑现窗口办理，实现政策“能落地”，“快兑现”。

6. 大力推进工程建设项目审批制度改革。一是市行政服务中心设立工程建设项目审批综合服务窗口，提供“一个窗口”综合服务，实现从立项用地到竣工验收全覆盖；二是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。同时统一规范供水、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。三是开展帮办代办服务，印发《乐昌市工程建设项目审批帮办代办服务工作实施细则》，制定帮办代办表单，实现从项目立项到竣工验收帮办代办全覆盖；加强帮办代办宣传工作，制定帮办代办宣传手册、明确服务规范、服务流程、服务内容、工作职责。制定帮办代办工作台账。

7. 推行企业开办“一网通办”、“一窗通取”。一是设立企业开办专区。整合企业注册登记窗口、刻章窗口、税务窗口，设立企业开办专区，实现企业开办一站式办理；设立企业开办自助区，配备专职人员进行申报辅导服务；设立“一窗通取”窗口，实现营业执照、印章、税控设备、发票一窗领取。二是推行企业开办“马上办，零成本”。设立刻章窗口方便企业就近刻章，将新办企业刻章费用列入政府财政预算，清除企业开办最后一项费用。2022年1-10月零成本刻章473套，共计1690枚。三是大力推进一网通办平台应用，2022年我市使用企业开办一网通办平台办理业务1089件，

其中企业登记注册 1055 件、印章刻制 18 套、税务登记 8 件、发票申领 8 件。

8、加强组织领导，优化运行机制。作为市改革攻坚规范治理投诉受理主要任务单位，市 12345 热线办高度重视投诉举报受理工作，充分发挥好市 12345 热线政务服务“总客服”作用，加强统筹协调，优化运行机制。一是完善工作责任体系。及时制定工作方案，明确“改革攻坚规范治理年”投诉举报受理组组织架构、工作内容、办理程序等工作要求，扎实推进投诉举报受理工作规范化、制度化、常态化开展。二是构建工作闭环机制。成立热线工作专班，依托 12345 政务服务便民热线平台，聚焦制约改革发展最突出的瓶颈问题和群众、企业最关心最现实的利益问题，切实抓好改革攻坚规范治理相关投诉举报的受理、处置工作，形成受理、办理、反馈、回访工作闭环，做到投诉举报问题“事事有回应、件件有着落”。

9、推动接诉即办，促进效能提升。市 12345 热线办积极构建“接诉即办”的快速响应机制。自 3 月 21 日起，咨询类工单由原来 5 个工作日提速至 1.5 个工作日办结，投诉、举报、求助、建议、表扬类工单，由原来 15 个工作日提速至 9 个工作日办结。2022 年 1—9 月，乐昌市 12345 政务服务便民热线业务 9082 件，与上年同期 6142 件相比增长 47.87%，其中紧急工单 186 件，较去年同期 72 件相比增长 158.33%，全年 12345 热线诉求工单承办量约为 12000 件，办结率 100%。全年咨询工单平均办结时限 1.24 天，非咨询工单平均办结时限 5.37 天。

10、及时收集汇总，强化信息报送。一是定期上报周报。

根据乐昌市“改革攻坚规范治理年”投诉举报受理专线工作方案，市热线办每周收集梳理10条具有代表性、典型性、倾向性、苗头性的“改革攻坚规范治理年”投诉举报受理信息，每周五上报改革攻坚规范治理办。二是妥善处理舆情信息。市热线办通过粤政易工作群，及时与市委政研室、市委宣传部、市委政法委、市信访局等部门业务人员保持联系，对于群体诉求、涉及社会稳定等工单通过该群第一时间，通报给相关单位，互动解决难点、焦点问题，形成强大的正面舆论导向。

11、开展宣传调研，优化营商环境。为进一步畅通投诉反馈渠道，市12345热线办扎实开展12345热线宣传月工作，全市84个热线成员单位广泛利用主题宣传、户外展播、电视展映、新媒体平台、派发资料等多种形式，广泛开展12345政务服务便民热线宣传。自12345热线宣传月开展以来，累计派发宣传资料物品13200余份，短信宣传近8万条。同时为不断优化我市营商环境，切实为企业疏困解忧，市12345热线办深入市产业园进行走访调研。在乐昌市产业转移工业园服务中心，市12345热线办与乐昌市建强混凝土有限公司、韶关欧亚特电子制品有限公司等10家企业代表召开座谈会，向各企业详细介绍我市12345政务服务便民热线发展情况、受理范围、工作流程等情况，并仔细听取企业在发展中面临的困难，了解企业经营情况，通过发放调查问卷，积极征求企业对投诉举报受理工作的意见和建议。

12、强化科技赋能，提升分析能力。市12345热线办与广州零点有数数据科技有限公司签定“乐昌市12345热线数据分析项目数据服务协议”，通过精准分析研究全市12345

热线诉求业务量变化、细分热点诉求区域、统计工单办理效率及满意率等关键数据，助力从源头减少城市痛点难点问题，不断改善优化我市营商环境。

4. 公平性

本年度我中心开通了线上线下信访投诉渠道，在单位门口设置投诉信箱，用于收集办事群众反馈的意见建议。2022年度，我中心未发生信访事件。

5. 加减分项

无

四、主要绩效

1、强化落实政务服务“好差评”，提升政务服务质量。一是全面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。同时，将“好差评”情况纳入绩效评价及建立定期通报机制，提升政务服务质量。截止至2022年11月我市共收到“好差评”系统评价数量49166条，好评率99.9%。二是积极开展政务服务业务培训，全年共开展各类政务服务能力培训会8次，受训人员1000多人次，为政务服务延伸到基层提供业务能力保障。

2、进一步规范办事大厅管理，推进对标政务服务标杆大厅建设。积极走访学习兄弟县市政务服务大厅建设工作，对标县级政务服务标杆大厅，建立健全政务服务大厅建设和运行管理规范、服务规范，统一制定大厅服务工作指引，强化大厅日常管理，规范办事大厅工作人员日常服务意识，加强投诉应急处理能力。进一步完善19个镇街219个村居三级公共服务平台管理工作，积极走访各镇村基层公共服务站，深入调研工作开展情况，同时挑选长来镇、廊田镇公共

服务平台对标打造一批镇级政务服务标杆大厅。

3、强化疫情防控机制，确保群众安全。落实“应接必接”工作要求，中心工作人员及办事大厅工作人员已按要求基本完成疫苗接种工作，强化疫苗接种工作已按部就班持续推进。严格疫情管理制度，要求中心及大厅工作人员每日必须佩戴口罩、测量体温。同时在办事大厅主要进出口设置测温门，实时监控出入群众及工作人员体温情况，科学引导办事群众佩戴口罩、测体温、查验粤康码行程卡，设置一米线保持群众办事距离，有序做好群众引流、分流、限流疏导工作。完善外出报备制度，对近期中高风险地区、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。

4、狠抓 12345 政务服务热线管理，切实为民解忧。一是加强组织领导，健全工作机制。为确保 12345 热线工作规范有序开展，二是强化应急联动，优化办理流程。为确保工单接得更快、分得更准、办得更实，着力做好工单的转派、跟踪、协调、催办和回复审核等各项工作。三是完善业务知识库，提高即时解答率。为进一步提升 12345 政务服务便民热线的一次解答率，减轻工作压力，减少工单转派量。四是定期编发简报，为政府决策提供参考。定期编发乐昌市 12345 热线工作《每月简报》和《年度研判报告》，为政府决策提供科学参考数据，不断提高城市治理水平和治理能力。

五、存在问题

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。

六、相关建议

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。