

# 部门整体绩效自评报告

部门名称:惠州市政务服务中心

下属二级预算单位数量: 无

填报人: 罗燕君

联系电话: 0752-2898702

填报日期: 2023-4-11

## 一、部门基本情况

### （一）部门职能

负责具体协调有关职能部门的行政审批及社会公共服务事项实行集中办理；负责进驻中心部门与综合服务窗口工作人员的日常管理及协调；承担统筹市直中介超市日常建设运维和 12345 热线的日常管理工作。

### （二）年度总体工作和重点工作任务

1.完善大厅服务功能，打造行政服务新平台。一是暖心设计，提升群众办事体验感。加大政务服务大厅无障碍设施服务力度。二是数据赋能，打造 5G 政务服务大厅。突破地域限制，在政务小屋窗口部署远程视频坐席，实现窗口办事人员、办事群众、远程支撑人员三方即时会话，帮助办事群众一站式解决问题。

2.加强互动交流，打造行政服务新格局。一是开展“下沉一线，服务基层”共建活动。每月与各县（区）政务大厅联合开展“下沉一线，服务基层”共建活动，加强“惠服务”“全市通办”等我市特色政务服务品牌宣传力度。二是做好惠州市四级政务服务分级分类标准化建设工作。根据市、县（区）、镇（街）、村（社区）四级不同实际，在大厅建设、运行管理、服务提供和监督检查与评价四个方面建立完善四套标准，形成四级政务服务大厅标准化规范化运行的闭环模式。三是完成全市各级政务服务大厅服务质量暗访督查工作。到全市各级政务服务大厅开展暗访督查工作，整改工作取得明显成效，各政务服务大厅管理机制进一步得到完善、服务质量进一步得到提升。

3.加强常态化日常管理，提升政务服务质量。一是严格落实疫情防控措施。二是持续加强窗口队伍建设。三是完善窗口工作人员考核机制。

4.中介超市运营管理高效规范。常态化做好各类中介服务项目申请的审核把关工作，总体运行平稳。2022年全年由中心承接惠州市市直中介超市业务2373宗，总成交金额约6916.51万元。

### （三）部门整体支出绩效目标

1.了解最新考核指标动向，针对大厅现有问题进行主动改良，根据《广东省政务服务数据管理局关于开展2022年广东省市、县（区）标杆政务服务中心评估的通知》相关指标要求，结合大厅建设情况进行拉单列表、对标提升。

2.每月与各县（区）政务大厅联合开展“下沉一线，服务基层”共建活动，加强“惠服务”“全市通办”等我市特色政务服务品牌宣传力度，提高全市政务服务大厅标准化水平，不断推动惠民服务往纵深发展。

### （四）部门整体支出情况（以决算数为统计口径）

2022年我中心预算支出为：总的支出为921.52万元，其中：

1.一般公共预算实际支出为921.52万元；

2.基本支出390.73万元，其中人员经费355.99万元，公用经费34.74万元；项目支出620.85万元。

## 二、绩效自评

### （一）自评结论

1.狠抓落实，加快推进政务服务便利化。加快实现“全市通办”，积极推动“跨省通办”，扩展“一件事”主题服务，抓实抓好12345热线工作。

2.为民办实事，提高政务服务主动性。加大大厅无障碍设施服务，完善特殊人群绿色通道窗口，提升群众办事舒适度。打造5G政务服务大厅，提升群众办事互动体验感。

3.2022年我中心预算支出管理情况较好，严格遵守预算支出，严控“三公经费支出”项目完成较好。

较好地完成设定绩效目标，自评96分。

## （二）部门整体支出绩效指标分析

1.预算编制情况。我中心结合2022年年度工作计划，按部门职能和三定方案编制预算，同时在协调有关职能部门的行政审批及社会公共服务事项实行集中办理；负责进驻中心部门与综合服务窗口工作人员的日常管理及协调和12345热线的重点工作中进行合理分配，因此未出现预决算差异过大和项目频繁调剂的情况。

2.预算执行情况。我中心按计划做好支出安排（含政府采购），确保预算执行的及时性，同时严格按政府会计制度进行会计核算，严格管理各项费用支出，确保不存在截留、挤占、挪用项目资金情况。

我中心根据固定资产管理相关制度，做好资产盘点工作，确认资产账和财务账一致，按时按质完成资产月报和年报的上报工作。

为便于群众监督，我中心按规定公开预算信息，预算使用效益如下：

（1）社会效益：为企业提供个性化、本地化的特色政务服务；做好自助服务建设，在大厅及 24 小时自助服务厅内进驻有交警、车管、税务、公共交通、出入境及综合智能填表机等各类自助办理设备近 30 台，提供智能化 AI 导办服务，充分满足群众的自助办理需要；做好二、三层公安户政、交警、车管和出入境专厅的进驻协调，积极做好日常的协调管理。

（2）经济效益：2022 年，进驻实体大厅事项累计 1232 项，进驻部门 32 个，全年约共受理业务 13453 宗，其中综办系统 5125 宗，国垂、省垂系统业务约 8328 宗，获得政务服务好差评评价 54532 个（含公安窗口），满意率为 100%

### 三、其他自评情况

无。