

南雄市行政服务中心2025年度 部门整体支出绩效自评报告

部门名称：南雄市行政服务中心（公章）



填 报 人：黎燕

联系电话：0751-3875810

填报日期：2026 年 4 月 7 日

一、部门基本情况

（一）部门职能。南雄市行政服务中心成立于 2002 年 4 月 10 日，现为市政务服务和数据管理局管理的公益一类事业单位，正科级，核编 15 名，设主任 1 名、副主任 2 名、正股级领导职数 4 名。内设办公室、协调股、督查股、热线管理股等 4 个股室。

主要职能是：（1）根据国家、省和韶关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政务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）负责政务服务大厅办事窗口的建设、协调、指导、管理和监督工作，规范办事窗口业务操作规程。（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）负责组织、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）负责组织、协调、监督全市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。（7）负责 12345 政务服务便民热线的统筹协调和日常管理等工作。（8）指导各镇（街道）、村（居）公共服务机构建设、管理和服务工作。（9）承办市委、市政府和市政务服务和数据管理局交办的其他事项。

（二）年度总体工作和重点工作任务。

1. 深化政务改革，提升服务能力。一是提升镇村政务服务能力。组织开展全市 18 个镇街 236 个村居政务服务能力提升培训会，进一步提升全市政务服务窗口工作人员业务水平，为群众提供便捷、高效的政务服务。二是常态化开展政务服务“好差评”工作。加强指导镇村窗口工作人员引导群众使用“好差评”动静态二维码和评价器，及时处理空评、漏评已办业务，保障“好差评”渠道畅通。三是加快推进“高效办成一件事”。设立“一件事”专窗，为企业群众受理各类“高效办成一件事”事项。积极对接各项“高效办成一件事”牵头部门，组织开展“高效办成一件事”要素配置。四是推进线上办事“一网通办”，依托韶关市政务服务“一网通办”平台，梳理事项办理流程，配置人员信息，在政务服务大厅增设政务服务“一网通办”窗口，受理政务服务“一网通办”平台已上线的政务服务事项。五是加强大厅窗口管理。严格落实《南雄市政务服务中心管理办法》，加强日常窗口巡查，严格窗口人员考勤管理和日常工作纪律监督。六是做好省营商环境迎检工作。对照省营商环境测评方案，结合韶关暗访政务服务大厅发现问题，对政务服务大厅开展全面自查自纠，召开窗口工作会议，逐条分析研判省营商环境考核细则，将自查自纠及暗访问题情况进行通报，对照考核指标，压实工作责任，逐项整改落实。七是成立跨区域、跨层级政务服务工作队，各镇（街道）指定不少于 2 名工作

人员作为联系人，牵头负责事项受理、协调、跟办、反馈等工作。切实为群众做到“事事有回应，件件有着落”。

2. 深化工建改革，优化营商环境。一是简化项目立项至验收全流程手续，为招引项目提供“一体式”政务联动、“一网式”审批、“一链式”全程的“三个一”帮办代办服务。二是推广应用工程建设项目审批事项电子证照，完善审批监督管理机制。三是大力推进招商引资重点项目帮办代办服务，成立了南雄市招商引资重点项目帮办代办中心，由工程建设项目帮办代办室工作人员兼任帮办代办员，并实现由一位招商服务专员、一位项目服务专员、多名部门转办员，以“1+1+N”模式提供帮办代办服务。四是制定了《南雄市涉企政务服务突出问题专项治理工作方案》，开展招商引资重点项目方面涉企执法专项监督工作问题治理，建立问题清单，逐项落实整改。五是定期召开座谈会、走访企业，收集企业问题诉求，鼓励并保护企业依规举报，消除企业后顾之忧。

3. 健全热线机制，提高办理质量。一是建立“三个一”服务企业机制。12345 热线建立“1 小时内响应、1 天内提出解决方案、1 周内办结工单”的“三个一”工作机制，高效服务企业。二是实行督办机制。针对不同复杂程度事项，采取不同督办方式。一般性事项，由分管领导召开专题会议或现场协调督办，明确责任并限期办理；疑难复杂事项，中心组织召开联席会议确定牵头与协办单位联合督办；重大及热点、难点问题，上报市政府督办。三是实行提醒机制。依据

承办单位满意率，12345 热线办深入到各承办单位面对面沟通交流，了解工作情况，共同提升热线办理质量和满意度。四是实行催办机制。借助粤政易群，12345 热线办每周一提醒本周到期工单，每周四提醒下周到期工单，每日提醒下一个工作日到期工单，确保工单按时完成。五是建立舆情机制。对涉及社会敏感、重大灾情舆情，以及关系群众生命财产安全、影响社会稳定的工单第一时间报送至市委政法委、市信访局、市委网信办。

同上年情况进行对比，我中心各项工作进展顺利，稳步前进。

（三）部门整体支出绩效目标。

2025 年，在市委、市政府的领导下，持续深化数字政府建设和政务服务改革，深入推进企业开办、工程建设项目审批制度改革和 12345 政务服务便民热线等工作，加强政务大厅的软硬件建设与管理，政务大厅各项工作有条不紊地开展，不断优化营商环境，为基层、企业和群众提供更优质高效的办事环境。

（四）部门整体支出情况。

2025 年本部门一般公共预算拨款预算 524.73 万元，其中基本支出预算 446.73 万元；项目支出预算 78 万元，比上年减少了 2 万元，减少了 2.5%。主要用于中心及大厅日常办公开支、办公用房、政务大厅及镇村公共服务中心的各项便民服务费用。

因人员薪酬调整和年中新增项目，实际到位资金 567.77 万元，全部由南雄市财政拨款。实际支出 567.77 万元，其中人员经费支出 437.37 万元，公用经费支出 33.90 万元，项目支出 96.5 万元。

二、绩效自评情况

（一）履职效能分析

1. 政务服务工作情况。中心共受理办件 123514 件，非税收入（含不动产登记费和罚款、城市基础设施配套费）1191.44 万元；深入推进“一网通办”平台运行，梳理上线“一件事”事项 145 项，受理“一网通办”事项 1431 件；持续推行“跨域证照、免费邮寄”服务，提供免费邮寄服务 4801 件。企业开办“一网通办、一窗通取”办理 1907 件。

2. 工程建设项目审批改革工作情况。受理审批工程建设项目事项办件数共 361 宗，并联审批率为 98.34%，联合验收率为 98.78%。已提供 357 项帮办代办服务，帮办代办服务满意度为 100%，其中为 17 个重点项目提供 30 次帮办代办服务。

3. 12345 热线工作。受理工单 14067 件，及时受理率 100%，按时办结工单 14265 件，按时办结率 100%，工单办理满意度达 89.59%，暂未出现红黄牌情况。其中办结涉企工单 125 件，办结率 100%，工单办结满意度 90.40%

该项目具有明确合理的预期目标，资金到位及时，使用得当，项目实施过程中严格按照财政局规定，实行专款专用，我中心切实加强对资金使用情况的管理和检查，最后项目按

计划高质量地完成，具有较好的经济和社会效益。

（二）管理效率分析

中心注重财政资金日常管理，对照单位财政资金绩效自评工作要求及设施建设方案开展相关工作。2025 年我中心财政资金的拨付、使用和管理制度健全，资金使用效率、效益和效果等情况符合新时期工作的开展，重大事项决策制度完善，业务管理制度合法、合规、完整。财政资金严格按照规定的程序申请设立，所提交的文件、材料符合相关要求，事前已经过必要的可行性研究、集体决策，财政资金有促于我单位工作健康有序发展需要。资金预期产出效益和效果符合正常的业绩水平。

1. 管理制度健全性：本单位建立各项管理制度，如《财务管理制度》、《公务用车管理制度》等制度，管理制度合法、合规、完整，并得到有效执行。

2. 资金使用合规性：本单位支出符合国家财经法规和财务管理制度规定以及有关专项资金管理办法的规定，资金的拨付有完整的审批过程和手续，“三重一大”及项目的支出按规定经过班子讨论报党组会同意后支出，支出符合部门预算批复的用途，资金使用无截留、挤占、挪用、虚列支出等情况。

3. 预决算信息公开性：本单位 2025 年度预算、2024 年度决算信息已在网上公开，单位基础数据信息和会计信息资

料真实、完整，基础数据信息和汇集信息资料准确。

（三）自评结论

该项目的实施为工作人员及进入中心办事的群众提供了舒适、安全的办公办事环境，整体发挥的社会效益明显，极大的方便了企业和办事群众。本部门 2025 年项目绩效目标完成 100%。

三、存在问题及改进意见

当前绩效管理存在两方面短板：一是队伍建设薄弱，绩效管理人员配备不足、专职力量欠缺，对绩效政策理解不深、指标设计能力不足，业务水平不高难以满足工作要求。二是数据支撑不足，绩效数据分散在业务、财务、投诉、评价等多个系统，未实现互通共享，数据采集繁琐、效率低下，影响绩效分析与监控质效。

为抓好整改，一是建强专业队伍，配齐专职绩效管理人员，定期开展政策解读、指标编制、系统操作等培训，提升专业能力。二是打通数据壁垒，推动业务系统、财务核算、好差评、投诉处理等平台数据对接整合，建立统一绩效数据台账，实现自动抓取、一键汇总，以数据赋能和队伍提能，全面提升绩效管理规范化、智能化水平。