统一社会信用代码：12440200754506438U

事业单位法人年度报告书

(2022 年度)

单位名称 韶关市行政服务中心

填报日期：2023年02月28日

《事业单位法人证书》登载事项

单位名称	韶关市行政服务中心		
宗旨和业务范围	负责制定行政服务中心规章制度管理办法并组织实施；负责行政服务大厅窗口建设，规范窗口事项操作规定及窗口人员工作守则，受理并处理窗口投诉（具体按机构编制部门有效批文开展工作）		
住所	韶关市武江区芙蓉新区芙蓉园		
法定代表人	罗国华		
经费来源	财政补助一类		
举办单位	韶关市政务服务数据管理局		
上一年度是否按规定申请了变更登记	是	否	
上一年度单位章程是否进行修改	是	否	
单位印章的印迹、基本账户、法定代表人签字、印章的印迹是否已备案	是	否	
是否拥有相关资质认可或执业许可证明（注：事业单位法人证书除外）	是	否	
本单位网站名称和网址	无		
是否向主管部门或举办单位报送上一年度财务报告	是	否	
资产损益情况	净资产合计（所有者权益合计）		
	年初数（万元）	年末数（万元）	
	120.127876	122.433171	
人员编制情况	编制数	实有在编人员数	实有在职人员数
	23	20	29
上一年度单位是否有多个开展业务活动的地址	是	否	

开展业务活动的地址有（详细到街道名字）：

主要地址：韶关市武江区芙蓉新区芙蓉园

上一年度单位是否接受行政主管部门或举办单位开展的绩效评价	是否	组织开展绩效评价的单位/部门：韶关市机关绩效考核工作领导小组办公室 评价年度：上一年度 评价结果/等级：良好
上一年度单位是否有接受奖励的情况	是否	获奖时间：2023-02-22 获奖名称和等级：2021年度广东省“巾帼文明岗” 颁奖单位：广东省妇女联合会
上一年度单位是否有接受处罚的情况	是否	
上一年度事业单位法人或法定代表人是否被列入失信被执行人的情况	是否	
上一年度单位是否办理过信访投诉事项	是否	受理数 37件 已办结数 24件 未办结数 13件

上一年度单位是否有接受诉讼的情况	是否	
上一年度单位是否有接受捐赠或资助的情况	是否	

开展业务活动情况

2022年，市政务服务大厅办理业务34.02万件，同比增长9.15%；市12345热线受理业务66.92万件，同比增长46.29%，群众满意率达99.68%；在全省12345政务服务便民热线服务能力测评得分88.50分，位列全省前十；韶关对群众通过人民网留言回复率达99.0%，居全省首位；市政府门户网站发布信息5031条，网站浏览量超1200万次。

1. 精准发力，靶向施策，改革攻坚规范治理各项工作落地见效。一是认真学习市委关于开展规范治理年有关会议和文件精神，成立“改革攻坚规范治理年”工作领导小组，形成上下联动、一体推进合力推进的格局。二是主动对接市委“1+1+22”改革攻坚与规范治理专项行动方案以及市政数局改革攻坚规范治理有关工作部署，重点围绕营商环境、政务服务等六大领域，制定印发任务清单，明确41项工作任务，建立“每月一汇总”定期通报制度、每2周召开主任办公会议制度，先后召开改革攻坚规范治理有关会议20余次，目前已完成36项，剩余5项均进展顺利并持续推进中。三是成立市专线工作专班，研究制定《改革攻坚规范治理年投诉举报受理热线工作方案》，做好数据收集和报送。目前，接到相关诉求4875件，编写报送市规范治理办周报29期，投诉举报线索527件，已办结527件。四是抓好进一步畅通12345热线服务企业和群众的投诉反馈渠道。优化工单处理时限，压减工单处理时限，倒逼部门提速增效，实行“2、10”工作制，进一步压缩企业群众诉求处理时限。

2. 坚持常态化做好疫情防控，确保疫情防控与政务服务两不误两促进。一是持之以恒抓好市政务服务大厅防疫工作。二是扎实做好市12345热线作为市疫情防控专线的服务工作。及时、准确解答群众对疫情防控政策的咨询、诉求，受理疫情防控诉求5.82万件。三是认真做好疫情防控宣传服务工作。充分发挥市政府门户网站宣传引导作用，扎实做好疫情防控政策、工作动态、科普知识等信息发布工作，在疫情防控专栏采编发布1121条，同比提升70.36%。四是大力推行政务服务“网上办”，有效解决疫情期间群众不便到实体大厅办事的难题，最大程度便利企业群众办事。

3. 积极争创全省政务服务标杆中心建设，打造标准化、规范化的政务服务大厅。一是以创建全省政务服务标杆中心为目标，完善便民服务设施，合理优化功能区域，完成服务大厅适老化适残化改造，让企业、群众办事更加方便。二是扎实推进政务服务“应进必进”。目前，全市级依申请事项2032项，进驻大厅事项1935项，进驻率达95.23%。三是不断深化综合服务窗口建设。按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，合理设置无差别或分领域综合办事窗口，目前“一窗”率达93.54%、“网办”率达97.7%、“最多跑一次”占比率达99.9%。四是不断加强特色窗口建设。调整优化综合咨询导办和志愿服务台，设置帮办代办窗口、“办不成事”反映等特色窗口，解决企业和群众办事过程中遇到的问题。五是打造网上办事服务功能区域，建设网上办事服务区，印制广东政务服务网、粤省事等宣传，配备专人导办帮办，为有需要的企业群众提供网上办事服务。

4. 大力推进政务服务改革建设，助力优化我市营商环境。一是统筹规范政务服务事项标准，完成全市政务服务事项“二次统筹”工作，实现市县镇村四级

开展业务活动情况

一事项同一办事标准，全面完成“二次统筹”工作，市级完成“二次统筹”事项修订1516项，县（市、区）完成“二次统筹”事项修订15400项，完成率均为100%。二是纵深推进“无证明城市”建设，大力推进“无证明城市”建设成果应用，全面强化电子证明应用，逐事项开通“扫码亮证”，新开通粤省事码、粤商通码事项1617项。三是持续深化政务服务“跨域通办”，全面开展“市内通办”高频事项梳理，印发“跨域通办”事项清单，实现我市“跨省通办”事项198项、“省内通办”事项288项、“市内通办”事项1712项。四是全力推动工程建设项目审批“三办”落地，推动工程建设项目审批分类改革“一窗通办、一网通办”，全力做好项目跟踪服务等帮办代办工作。今年以来，综合窗口和工建系统共办理953件业务涉及项目793个。五是抓实“一件事一次办”改革，完成31个一件事主题集成服务的上线实施，专项梳理一件事业务场景，推动一件事规范化标准化。

5. 建立完善12345政企常态化沟通机制，搭建惠企、暖企服务平台。一是发挥热线舆情前哨作用，为市委、市政府及其部门提供决策参考依据。加强大数据综合分析研判能力，新修订《韶关市12345政务服务便民热线管理细则》，落实线索收集工作和工作专报制度，向《每日舆情》专栏报送线索3065条，采纳选登910条；向“韶关发布”微信公众号报送“民生问答”线索780条，采纳刊登223条；发布月报9期。二是发挥热线“探针”作用，及时有效化解风险隐患。推行接诉即办机制，积极与110、119、市疫情指挥部、市网信办等部门沟通，及时化解防范重大风险的发生，共处置了紧急工单4224件。印发《关于压减市12345政务服务便民热线工单办理时限的通知》，构建“接诉即办”快速响应机制，将咨询类工单压减至2个工作日内办结，投诉、举报类工单压减至10个工作日内办结，确保群众诉求得到快速、及时、有效地回应和解决。三是发挥捕抓社会“弱信号”作用，以大数据赋能城市综合治理。热线积极探索建立数据治理新格局，及时向有关部门反馈舆情信息，积极配合生态环境保护督查、创建全国文明城市、改革攻坚规范治理年等全市各项重点工作需要。配合市政数局应用好“粤商通”途径加强“三区”产业链供应链保障，建立高效收集企业诉求并实现快速分办响应机制。四是扎实做好市12345热线作为市疫情防控专线的服务工作。及时、准确解答群众对疫情防控政策的咨询、诉求，及时报告疫情有关情况，受理疫情防控诉求5.82万件，提供疫情线索769条。

6. 认真抓好政府门户网站建设，及时准确传递权威声音。一是权威准确，第一时间发布市政府重要信息。对韶关国民经济和社会发展各类规划进行集中展示，土地征收及补偿安置等主动公开文件，第一时间在“政府信息公开目录”中发布。对我市现行有效规章进行集中展示，提供统一规章网页版式、下载版式，便利公众使用规范权威的网络版规章。高质量完成《政府公报》电子化工作。及时更新市政府领导简历和政务活动、市政府重要会议内容、人事任免、通知公告等信息。二是及时高效，紧跟时政热点传递权威声音。围绕返乡防控政策、最新疫情数据、复工复产复学等民生关切，及时发布权威信息，广泛汇聚同心抗疫正能量。优化中小企业和个体工商户、服务业等行业纾困帮扶政策的集中展示宣传，聚合税收优惠政策、广东省惠企政策汇编、政策兑现等信

开展业务活动情况	平台，便于企业更好掌握政策风向标。打造了“改革攻坚规范治理年”“新型城镇化建设”“乡村振兴”等政务专题栏目。三是深入浅出，推动政策解读通俗易懂。做好政策文件和解读文件的相互关联，实现“双向链接”，有效确保公众了解政策时易获取、能看懂。一年来，市内政策浏览量超11万次，同比提升140%。市内政策解读浏览量超7万次，同比提升100%。四是提高警惕，严抓防范化解风险隐患。建立健全网络安全突发事件的应急处置机制。严格执行信息发布及信息修正审批制，修正错敏信息2298条。严格执行市政府网站巡查制，在全国两会、党的二十大等重要时期执行24小时不间断专人读网制度，强化网站监控，防范化解市政府网站重大风险。		
报告中其他需要说明的情况	无。		
举办单位是否对本年度报告书进行审查	经举办单位审查，可以向社会公示。 审查时间（举办单位公章）：2023年02月28日		
报告联系人	姓名	办公电话	电子邮箱
	刘中飞	0751-8877861	sg_xzfwzx@163.com

以上信息由事业单位法人进行真实性、准确性、完整性审核和保密性审核后自行提供，并对全部信息内容的真实性、准确性、完整性和合法性负责。