

2023 年度广州市南沙区政务服务数据管理局 部门重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目单位情况

广州市南沙区政务服务和数据管理局（下称“区政务服务和数据管理局”）负责办理投资项目、国土规划、建设工程、环保水务、市场服务等领域的部分行政许可和服务事项，结合单位职能，区政务服务和数据管理局下设经济服务审批科，牵头负责“经济服务审批”工作，主要任务是：负责依程序纳入相对集中许可权改革的涉及企业投资类行政许可和服务事项的办理，负责指导企业投资和工业等领域技术审查和技术咨询服务，负责权限内市场监督管理部门相关许可及其服务事项的受理和审批工作，负责依程序纳入相对集中许可权改革的涉及市场准入类行政许可和服务事项的办理。

2023 年开展的经济服务审批工作项目，包含商事登记辅助项目、企业综合服务项目、商事登记业务资料规范化处理技术服务项目、档案辅助整理项目、企业跟踪服务项目、专责小组及冒用身份虚假注册企业协助调查项目、电话咨询服务项目、档案场地租赁项目、印刷营业执照等工作内容。

（二）项目背景情况

根据《关于印发南沙首批相对集中行政许可权改革试点集

中事项目录清单的通知》（穗南开管〔2017〕2号）文件规定，商事登记业务划转至区政务服务数据管理局实施开展。2018年8月1日，朝林同志主持召开商事登记工作专题会议，要求我局进一步优化商事登记工作流程，压缩办理时间，提高审批效率，确保商事登记效率走在全国前列，开展商事登记辅助项目、企业综合服务项目、商事登记业务资料规范化处理技术服务项目、档案辅助整理项目；根据区政府印发的《关于研究区疫情防控智慧平台平台、“数字城市”建设及企业迁移服务等相关工作的会议备忘》中政府购买服务形式增强我区服务企业力量和质量的要求，开展企业跟踪服务项目；根据《关于研究“放管服”部分问题相关整改协调工作的会议备忘》的文件分工，区政数局牵头建立查处冒用身份虚假注册长效机制，开展专责小组及冒用身份虚假注册企业协助调查项目。根据《关于印发中国（广东）自由贸易试验区广州南沙新区片区深化商事制度改革先行先试若干规定的通知》，要求登记机关通过咨询窗口、在线应询、热线电话、微信、QQ群、电子邮箱等形式提供全程咨询服务，确保知情人知情权，一次性获得准确、权威解答，开展电话咨询服务项目。根据《关于南沙区国家档案馆搬迁的公告》，开展档案场地租赁项目。根据《广东省市场监督管理局关于定制新版营业执照印制相关工作的通知》（粤市监财〔2022〕543号）要求，开展营业执照印制项目。

（三）项目服务内容

1.企业跟踪服务，一是现场走访或电话访问新落户企业，及时掌握企业落户情况；二是现场走访或电话访问成长企业，进一步了解企业发展情况，听取企业诉求，协助反馈企业经营问题和需要，提升我区营商环境水平；三是针对拟迁出企业，了解迁出原因，搭建平台，协助反馈企业经营需求；四是定期分析总结我区企业迁移情况；五是定期对我区营商环境存在的问题进行分析并提出改进措施；六是根据跟踪服务情况及发现的问题，定期形成企业跟踪服务报告。

2.冒用身份虚假注册企业协助调查服务，一是接到专责小组登记被冒用身份信息的基本情况，对相关企业进行初步的前期研判工作；二是对被投诉企业实地核查，进行协助调查取证并做好存档工作；三是根据协助调查取证的资料，提供相关专业意见书或尽职调查报告等文件；四是优化处理相关投诉事宜的工作流程，把控相关的法律风险，及时介入处理潜在的风险因素，协助我局妥善处理投诉人的举报事项。

3.档案辅助整理服务，一是制作移交清单：针对移交的档案，清点档案内容是否有缺失，整理无误后制作移交清单，转交给扫描公司扫描企业档案；二是商事公示业务资料扫描上传（企业章程、变更通知书）；三是初步整理档案；四是接收清点规范化处理技术服务项目组处理完的档案；五是档案归档上架登记。六是迁出档案查找、合并；七是协助营业执照打印及登记工作；八是对自贸区地址企业进行标识工作；九是档案借阅管理登记。

4.商事主体登记业务资料规范化处理技术服务，主要包括按照规范对我局每年新增的企业业务资料规范化处理技术服务，通过规范整理、扫描及图像处理、著录标引、图文质检等将纸质档案资料转化为基于文字和影像的电子档案，以及一网通办、全程电子化等途径产生的电子文件的数字化加工工作，并将技术服务数据导入我局已有的电子档案数据库，实现档案信息的内外综合查询与利用。

5.电话咨询服务，一是呼叫中心电话咨询：开通企业登记咨询热线 39914115，电话即时解答申请人或市民提出的咨询，最少分为 5 路分线，按顺序响铃，可同时接听 5 个不同群众咨询来电，负责对外咨询服务；二是在线咨询服务、问题投诉处理：在线咨询服务功能模块，在线解答企业、群众通过网络在线(含互联网电脑 PC 端、微信、QQ、电子邮件等方式)提出的商事登记问题咨询、导办、记录、处理、反馈业务办理中需要解决问题；三是知识库运维：对动态知识库的知识条目进行维护，定期更新知识库中的知识条目，保持动态知识库内的知识新鲜度，确保智能应答系统能够使用最新的知识点回答用户提出的问题；四是网络线上客服：安排网络线上客服，负责对难以通过电话准确解答或群众要获取具体办理指南等。

6.商事登记辅助服务，负责企业商事登记收件及咨询、一网通办审查预审、商事登记营业执照授权预审、商事登记全流程网办审查工作、企业商事登记政策对外企业电子档案查询等服务工

作。

7.企业综合服务，一是完成商事登记企业信息录入；二是完成一网通办指引及协助企业录入；三是协助办理企业迁移工作，对办理迁移的企业进行单独的信息登记并发函；四是对涉嫌虚假登记注册企业或其他重点企业进行锁定等业务；五是对企业邮寄的纸质材料或需更换的营业执照等进行签收并进行信息登记，包括企业名称、快递单号、邮寄文件的名称等，待企业业务审核通过后移交至打照人员；六是对已通过一网通平台办理业务成功的企业打印准予设立（开业）登记通知书、准予变更登记（备案）通知书、准予注销登记通知书，并主动联系办理业务不成功的企业进行业务指导。

（四）项目主要依据：

1.《关于印发南沙首批相对集中行政许可权改革试点集中事项目录清单的通知》（穗南开管〔2017〕2号）

2.《关于印发中国（广东）自由贸易试验区广州南沙新片区深化商事制度改革先行先试若干规定的通知》（穗南自贸管办〔2017〕2号）

3.《关于印发中国（广东）自由贸易试验区广州南沙新片区深化商事制度改革先行先试若干规定实施细则》（穗南开市质监管〔2017〕21号）

4.《关于研究区疫情防控指挥平台、“数字城市”建设及企业迁移服务等有关工作的会议备忘》

5.《广州市人民政府办公厅关于为新开办企业免费刻制印章的通知》（穗府办函〔2020〕7号）

6.关于南沙区国家档案馆搬迁的公告

7.《关于印发中国（广东）自由贸易试验区广州南沙新区片区深化商事制度改革先行先试若干规定的通知》

8.《关于研究“放管服”部分问题相关整改协调工作的会议备忘》

实施年度：2023年1月1日至2023年12月31日

二、财政支出情况

2023年经济服务审批工作经费单位指标年度预算金额为943.1万元，单位指标已用金额为943.07万元。资金使用对象为南沙区处理被冒用身份信息办理虚假注册登记专责小组项目26万元，冒用身份虚假注册企业协助调查项目89万元，企业跟踪服务项目72.5万元，档案辅助整理项目87.5万元，商事主体登记业务资料规范化处理技术服务项目208.3万元，商事登记辅助项目169.7万元，企业综合服务项目187.7万元，电话咨询服务项目72.4万元。营业执照正副本采购29.9万元。按照合同金额及合同支付方式在完成相关内容后进行支出执行。

三、项目管理情况

参照《政府会计准则》及相关具体准则《政府会计制度》《南沙区政府采购工作指引（2022年版）》《南沙区政务服务数据管理局财务管理办法》《南沙区政务服务数据管理局采购管理办

法》《广州市南沙区政务服务数据管理局合同管理办法》等规定，对项目的预算管理、资金使用、采购流程、合同明细、实施进度等环节实行全流程督办，全面履行项目监管义务，确保项目规范、高效、有序推进，做到事前事中事后全面监管。

四、项目绩效目标和绩效指标设定情况

本项目设置的年度绩效目标是：一是解决企业疑难业务、处理全流程电子化网上申报注册登记的材料审查及各种网办问题，指导政务大厅企业现场办理全流程电子化商事登记的工作，进一步优化商事登记工作流程，压缩办件时间，提高审批效率；二是完成商事登记企业信息录入及完成一网通办指引及协助企业录入；三是解决冒用他人身份信息注册登记带来的一系列突出矛盾和问题，及时保护广大人民群众合法权益；四是即时解答申请人或市民提出的咨询，通过电话方式在线指导申请人准备企业登记注册所需材料和办理业务，提供办理进度查询，并跟进待解决事项，确保“事事有回音”五是按时完成商事登记档案扫描上传工作，实现档案信息的内外综合查询与利用；六是第一时间了解新设企业情况，及时掌握经营企业诉求，增强我区服务企业力量和质量。七是根据南沙大力推进改革力度，增加企业开办便利度，确保南沙区企业设立、变更顺利取得证照。

绩效目标指标设置与项目内容相符，绩效目标明确。根据2022年度本项目预算申报表，具体设置10个绩效量化指标。

项目绩效目标主要指标数量一览表

序号	项目主要绩效指标	年度指标值
1	业务服务量	382000
2	咨询热线接听率（%）	100%
3	完成商事登记企业信息录入及完成一网通办指引及协助企业录入份数	156000
4	营业执照使用率（%）	100%
5	解决冒用他人身份信息注册登记带来的一系列突出矛盾和问题，处理冒用他人身份信息办理虚假注册登记的情况	有效
6	为注册登记、各业务部门和企业通过查询服务系统实时远程调阅电子扫描档案提供登记资料查询服务率（%）	100%
7	完成解答群众的电话咨询率（%）	100%
8	是否压缩行政审批时间，提高行政审批效率	是
9	被冒用人对冒名登记处理情况的满意度	满意
10	解答群众的电话咨询满意度	满意

五、综合评价分析

（一）自评结论综述

2023 年经济服务审批工作经费整体绩效完成良好，绩效测评分值为 99.44 分。扣分是因为数量指标“业务办理量”未达到预期数量，由于市场环境、企业投资南沙意愿等因素，实际登记注册的企业数量比预期少。

（二）项目绩效分析

项目全年预算数为 943.1 万元，执行数为 943.1 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况主要是：一是完成印制企业证照工作；二是完成企业商事登记窗口收件及咨询工作；三是完成咨询热线接听率达 100%；四是完成商事登记业务资料规范整理工作；五是完成企业档案整理完成度达 100%；六是完成企业信息录入业务工作；七是完成虚假注册案件清理工作。

六、存在的主要问题

对绩效目标管理的认识不够全面、充分。一是绩效目标管理的过程中易受到不确定性因素的影响，比如疫情过后相当长一段时间，企业投资意愿保守，造成企业商事登记业务量不如预期。二是在预算绩效目标实施的过程中，未能根据实际情况及时调整预算绩效目标和指标。三是部分指标在设置上不够科学和准确，指标难以量化。

七、下一步改进措施

全面、充分认识预算绩效管理，建立预算绩效管理体系，一

是科学合理设置绩效目标，选取年度重点工作、重点目标、重点指标作为数量指标，尽可能细化、量化，同时选取本部门的长期工作目标作为效益指标。二是加强预算绩效管理中的有效沟通，在项目计划发生改变时，应及时向预算主管部门沟通调整绩效目标和效益指标。三是加强对预算绩效管理的学习，进一步深入、全面的认识预算绩效管理，树立正确的预算绩效管理意识。