

# 广州南沙政务服务简报

〔2017〕第12期（总第136期）

（2017年10月份运作考核情况）

广州市南沙区人民政府政务管理办公室

2018年1月4日

## 目 录

一、【运作总体情况】 .....	3
中心业务受理情况.....	3
分中心业务受理情况.....	3
中心考核情况.....	3
分中心考核情况.....	3
二、【效能监察情况】 .....	4
三、【工作动态】 .....	4
开展消防知识培训，实地进行灭火演练.....	4
区政务办一行到南沙地税局调研学习.....	4
开展廉政教育及素质培训，加强政务服务队伍建设.....	4

四、【政务简讯】 .....	5
五、【服务之星】 .....	8

## 一、【运作总体情况】

### （一）中心业务受理情况

10 月份，区政务服务中心共受理业务 25824 件，环比下降 15.32%。其中，行政许可类及备案类业务 12737 件，占总量的 49.32%，社会公共服务类业务 13087 件，占总量的 50.68%，办结 25803 件，办结率 99.90%。本月接待办事企业和群众约 23252 人次。

### （二）分中心业务受理情况

10 月份，各分中心共受理社会公共服务类业务 16465 件，环比下降 16.13%，办结 16465 件，办结率 100.00%。按受理业务量排名，前三名分别是：南沙街政务服务中心（5461 件）、东涌镇政务服务中心（4471 件）、榄核镇政务服务中心（1910 件）。

### （三）中心考核情况

10 月份，市医保局南沙分局、市民卡中心、市标准院、区市场监管局（特设计量）、区公安分局（禁毒大队）、区农林局（渔政大队）、区财政局、区公安分局（消防大队）、区国规局（房地产交易中心）、区来穗局、区政务中心等进驻单位专窗前台工作人员按要求使用评价器，让办事群众对窗口的服务情况进行监督、评价，服务质量达标；黎芷铭等 21 名窗口工作人员因工作表现良好登记加分。

### （四）分中心考核情况

10 月份，万顷沙镇政务服务中心等 9 个分中心收到群众或企业感谢信被登记加分（见附表 5）。按考核得分排名，前三名分别是：榄核镇政务服务中心、大岗镇政务服务中心、南沙街政务服务中心。

## 二、【效能监察情况】

10月份，中心及分中心未收到办事群众的投诉或异常情况。

## 三、【工作动态】

### （一）开展消防知识培训，实地进行灭火演练。

10月13日，区政务办、区行政办等100多相关工作人员在行政中心E栋502会议室联合开展消防知识培训，本次培训邀请南沙消防中队蒋振新教官主讲。针对政务服务中心和行政中心人员密集的特殊性，教官详细讲述了火灾预防的重要性，办公场所防火要点，如何扑救初起火灾，常用消防器材，火场逃生常识等一系列消防基本常识和技能。并现场演示使用灭火器，让所有参训人员进行灭火演练。

通过培训，全体参训人员进一步熟悉了解了紧急疏散及灭火自救方法，掌握了消防器材的正确使用方法，对消防安全的重要性有了更深层次的理解，更好的保障办事群众和单位人员的性命财产安全。

### （二）区政务办一行到南沙地税局调研学习。

10月19日，区政务办主任罗建中一行6人到南沙地税局参观学习，调研信息化建设及应用情况。南沙地税局局长陈汉钗及相关负责人向调研组详细展示并介绍了办税服务综合管理系统、税务数据应用管理系统、综合展示平台等相关信息系统情况。调研组高度赞许了地税局的信息化水平，并表示希望两个单位在信息化建设方面加强交流合作，携手提升管理和服务水平。

### （三）开展廉政教育及素质培训，加强政务服务队伍建设。

10月27日至28日，区政务办组织全区政务服务窗口工作人员开展“2017年南沙政务服务中心窗口工作人员素质及廉政教育

培训”活动。本次培训邀请了区纪委监委派驻政务办纪检组长李军武、市政务办综合协调处长陈嘉强、专业资深人力资源讲师唐云虹主讲，区政务办主任罗建中作了重要讲话。各镇街政务中心负责人、各进驻政务中心窗口工作人员以及区政务办全体人员共 22 个单位近 80 人参加本次培训。

针对政务服务工作的特殊性，此次培训分三节课进行。第一节《廉政教育培训》，李军武组长阐述了加强党风廉政建设的的重要性，告诫大家莫触及法律底线。第二节《员工心态管理》，唐云虹老师引导大家端正态度，学会换位思考，保持良好心态。第三节《政务服务管理》，陈嘉强处长从政务服务建设、行政审批、标准化改革等方面进行讲解，加深大家对政务工作的认识。

通过培训，全体参训人员对廉政建设、心态建设、政务服务建设有了更深层次的理解，为日后提升政务服务水平和效率具有重要的指导和推动作用。

#### 四、【政务简讯】

【区政务办】10月，中国贸促会南沙服务中心执行主任李文明一行3人，省审计厅厅长何丽娟一行7人，福建省李德金副省长一行8人，黑龙江省政府发展研究中心一行8人辽宁省人大财经委副主任委员丁景昌一行4人，广西钦州浦北县人才工作培训班一行36人，先后到南沙政务服务中心参观，调研我区自贸试验区企业专属网页等政务服务便利化措施以及商事制度改革情况。开发区管委会副主任潘玉璋、区政务办主任罗建中等相关负责人为各调研组详细介绍了南沙区政务服务企业设立登记一口受理、综合窗口、企业帮办、异地业务协同办理等政务改革情况，并就相关事项双方进行了深入交流。

【区政务办】为解决商事登记部门和监管部门之间的信息共享难题，进一步加强商事登记事中事后监管工作力度。10月，南沙区综合政务服务信息平台对原有南沙区商事登记管理信息平台进行了全面的升级整合，并取得一定效果。一是杜绝了原系统信息散落的缺点，实现与现有政务系统信息互通、业务互联。二是通过限时认领、数据反馈和定期通报等形式，切实提高信息认领效率，加强各审批部门的后续监管意识。

【万顷沙镇政务服务中心】针对申请人因身体特殊原因不能前往政务服务中心现场签名确认办理相关事项，万顷沙镇政务服务中心积极推行上门服务、预约服务、延时服务、绿色通道服务，此举得到了广大群众好评。

【横沥镇政务服务中心】根据工作要求，横沥镇政务服务中心组织经济服务办、安全办、规划建设办、计生办、社会事务办、出租屋管理中心、教文体中心、派出所、司法所等9个职能部门开展“减证便民”专项活动，全面梳理和规范各职能部门各类证明、盖章环节，最大限度为群众提供便捷高效、公平可及的公共服务。

【东涌镇政务服务中心】为深入推进窗口作风效能建设，有效落实“一岗双责”，坚持廉洁奉公，提升政务服务水平，10月，东涌镇政务服务中心组织全体人员开展廉政风险防控工作。一是召开专题教育会议。二是查找各自岗位廉政风险点。三是严格执行各项制度规定，落实首问责任制，一次性告知制度。

【大岗镇政务服务中心】为提升行政审批效能，按照“前台综合受理，后台分类审批，统一窗口出件”受理模式，大岗镇政务服务中心完成对服务大厅升级改造工作，并于日前正式对外服

务。群众在服务大厅便可办理工商、户籍、计生、老年人优待卡、兵役证等全镇 47 项个人事务。

【榄核镇政务服务中心】为进一步提升便民服务水平，10 月 25 日，榄核镇政务服务中心在自助服务区设立了广东省国税自助办税终端机。群众通过国税自助办税终端机便可办理发票验旧、发票验证、纳税申报、纳税信用等级、涉税政策查询等业务，既缓解了办税服务大厅工作压力，也省去了群众往返国税分厅的麻烦，受到纳税人的一致好评。

【南沙街政务服务中心】为进一步提高工作人员英语口语水平，南沙街政务服务中心组织部分工作人员参加了由南沙街总工会举办的英语培训课程。通过学习，学员基本掌握日常英语常用口语的方法，为日后外籍人士来窗口办事打下了良好的基础。

【珠江街政务服务中心】为提高行政效能，珠江街政务服务中心设立了“全程电子化商事登记智能服务区”，市民通过自主申报机填报相关申报资料后，即可在自助打照机打印营业执照。整个过程仅需十来分钟，快速高效的智能办事方式获得群众高度赞扬。

【龙穴街政务服务中心】为提升群众满意度，切实做好 12345 热线服务工作，龙穴街政务服务中心开展“三个及时”工作。一是及时交办。二是及时落实。三是及时回访。

## 五、【服务之星】

### 广州南沙政务服务中心 10 月份“服务之星”名单

南沙区公安分局（出入境大队）	黎芷铭
南沙政务服务中心（一口受理）	郑柳清
南沙政务服务中心（一口受理）	黄文通
南沙政务服务中心（一口受理）	黄楚茵
南沙政务服务中心（一口受理）	罗莹