

# 中国共产党广州市海珠区纪律检查委员会办公室 广州市海珠区政务服务数据管理局

---

## 关于 2023 年 2 月份政务服务相关工作 相关数据情况的通报

各部门，各街道，区纪委各派驻纪检监察组：

根据《广州市政务服务便民热线管理办法》（穗府令第 191 号）《广州市政务服务数据管理局关于印发广州市政务服务便民热线管理办法实施细则的通知》（穗政数规字〔2023〕1 号）《广州市政务服务数据管理局关于印发广州市政务服务便民热线考核工作方案的通知》（穗政数〔2022〕111 号）《广州市政务服务数据管理局关于印发〈广州市政务服务“好差评”实施细则〉的通知》（穗政数〔2020〕45 号）和《广州市政务服务数据管理局关于印发〈广州市 2022 年政府网站与政务新媒体考评方案〉的通知》（穗政数〔2023〕2 号）精神，以“综合评价、找出短板、推动工作”为原则及 2022 年国家一体化政务服务能力评估指标为核心，结合我区政务服务实际情况，现将各部门、各街道 2023 年 2 月份 12345 政务服务便民热线、政务服务效能和政务公开等相关工作情况通报如下：

### 一、12345 政务服务便民热线情况

2 月份，我区 12345 热线承办工单共 19602 件，其中咨询类 1565 件、投诉类 8793 件、求助类 4700 件、举报类 4350 件、建议类 182 件、表扬类 12 件。当月我区总得分为 101.58 分，全市

排名第八。根据 12345 热线系统考核数据显示，2 月份考核分数：前三位的部门是区公安分局、区教育局、区委政法委（区来穗局）、区财政局（并列第三），分数后三位的部门是区市场监管局、市生态环境局海珠分局、区水务局；前三位的街道是赤岗街、南洲街、素社街，后三位的街道是官洲街、瑞宝街、南华西街。

当月，我区较为落后的考核评分指标是基础考核事项中“退单通过率”和“满意度”，“办理效率”三个指标，具体情况如下：

#### （一）退单通过率

我区退单共 1795 件，非正确退单 74 件。该项指标扣分前三位的部门是区市场监管局、区城管和执法局、区教育局；扣分前三位的街道是南华西街、沙园街、南洲街。（详见附件 1 和附件 2）

#### （二）满意度

我区未履职尽责申诉的不满意工单共 337 件。该项指标扣分前三位的部门是市生态环境局海珠分局、区市场监管局、区民政局；扣分前三位的街道是官洲街、瑞宝街、华洲街。（详见附件 1 和附件 2）

#### （三）办理效率

我区承办效率过低工单共 6 件。该项指标扣分的单位有：区人社局、赤岗街、南华西街、官洲街各有 1 件重复退回的工单；区机关事务局、赤岗街各 1 件办结审核三次以上不通过的工单。每件均导致全区被扣 0.2 分，当月共计被扣 1.2 分。（详见附件



1 和附件 2)

## 二、政务服务效能情况

### (一) 各政务大厅政务服务情况

2 月份，我区各政务服务大厅服务群众 152976 人次，业务受理量 91008 件，评价数量 211808 条，政务服务“好差评”综合评分 10 分，在全市各区排名第一（政务服务质量得分 10 分，差评整改率 100%，大厅推广度 100%，办事评价覆盖度 99.8%，主动评价率 99.9%）。

**区政务服务中心：**服务群众 8517 人次，受理量 10461 件，审批办结件 10467 件。

**广州市政务服务中心琶洲分中心（海珠琶洲政务客厅）：**服务群众 571 人次，受理量 307 件，审批办结件 216 件。

**各专业大厅（含市场监管所）：**纳入政务服务“好差评”考核的 8 个专业大厅和 18 个市场监管所服务群众 98426 人次，受理量 71909 件。区不动产登记中心收到表扬信 10 封，区公安分局综合办证大厅收到表扬信 6 封、锦旗 3 面，区公共法律服务中心收到锦旗 1 面。

**街道、社区便民服务中心（站）：**服务群众 45462 人次，区综合服务审批系统受理量 8331 件。其中，2 月份区综合服务审批系统受理量排名前三位的街道是赤岗街、沙园街、新港街，排名后三位的街道是官洲街（9 件）、华洲街（13 件）、江海街（23 件）。江海街收到锦旗 1 面。（详见附件 3）

## （二）政务服务效能指数情况

2月份，我区各部门减材料比例为75.92%；网办比例为85.65%，仅区民政局、区市场监管局、区公安分局、区规划资源分局网办比例达到市考核要求的40%；全区电子证照应用比例较低为56.45%，仅区委宣传部〔区新闻出版局（区版权局）〕、区委统战部（区民宗局、区侨务局）区人社局、区水务局、区文广旅体局、区城管和执法局达到市考核要求，其余各部门均未达到市考核要求的100%；时限压缩率为94.33%；事项即办率为90.17%；按时办结率为99.99%。（详见附件4）

2月份我区主动评价率为99.9%，主动评价占业务申办比例为171.13%，其中区司法局、区住建局、区卫生健康局、区应急管理局、区公安分局、区消防救援大队、江南中街、素社街、海幢街主动评价占业务申办比例低于全区均值。（详见附件3和附件4）

## （三）政务服务“好差评”差评工单情况

2月份，我区共收到各单位“差评”工单10宗，均已核实为误评，并在规定时限内通过“好差评”系统提起申诉并成功撤销。

## 三、政务公开

按照政府网站考评方案要求，根据网站日常巡检及第三方检测机构监测情况，2023年2月份对各部门、街道网站检查结果如下：

2023年2月区政府门户网站及各单位政务新媒体内容保障情况良好，未发现错误。

特此通报。

- 附件：1. 海珠区2023年2月份各部门12345热线工单考核情况表
2. 海珠区2023年2月份各街道12345热线工单考核情况表
3. 海珠区各街道(含社区)2023年2月份政务服“好差评”各项指标数据情况表
4. 海珠区各部门2023年2月份政务服务效能通报表

  
中共广州市海珠区纪委监委办公室

  
海珠区政务服务数据管理局  
2023年4月11日

(联系人：政务服务效能-何嘉豪，联系电话：66662385，黄晓华，联系电话：66662324，温紫鹏，联系电话：66662387；12345政务服务便民热线-丘兆龙，联系电话：66662396；政务公开-黄子聪，联系电话：66662394)



海珠区2023年2月份各部门12345热线工单考核情况表

排名	部门名称	总分	基础考核事项(100分)								附加考核-加分项(15分)					附加考核-减分项(10分)		
			按时办理率 (15分)	办理通过率 (20分)	退单通过率 (20分)	知识响应率 (20分)	满意度 (25分)	办理质量 (2分)	办理时长 (2分)	处置疑难复杂事项 (7分)	宣传报道 (2分)	专家坐席 (2分)	办理效率 (6分)	知识点采编和反馈 (2分)	政策信息联动 (2分)			
1	区公安分局	103.74	15	19.80	19.95	20	25.00	2	2	0	0	0	0	0	0	0		
2	区教育局	103.70	15	19.87	19.82	20	25.00	2	2	0	0	0	0	0	0	0		
3	区委政法委(区米粮局)	103.00	15	20.00	20.00	20	25.00	1	2	0	0	0	0	0	0	0		
3	区财政局	103.00	15	20.00	20.00	20	25.00	1	2	0	0	0	0	0	0	0		
5	区住建局	102.79	15	19.63	19.89	20	24.26	2	1	1	0	0	0	0	0	0		
6	区卫生健康局	102.20	15	19.79	20.00	20	24.40	1	2	0	0	0	0	0	0	0		
7	区消防救援大队	102.05	15	19.05	20.00	20	25.00	1	2	0	0	0	0	0	0	0		
8	区湿地办	102.00	15	20.00	20.00	20	25.00	1	1	0	0	0	0	0	0	0		
8	区委宣传部(区新闻出版局(版权局))	102.00	15	20.00	20.00	20	25.00	1	1	0	0	0	0	0	0	0		
8	区民政局	102.00	15	20.00	20.00	20	25.00	1	1	0	0	0	0	0	0	0		
8	区文广旅体局	102.00	15	20.00	20.00	20	25.00	1	1	0	0	0	0	0	0	0		
8	区农业农村局	102.00	15	20.00	20.00	20	25.00	1	1	0	0	0	0	0	0	0		
8	区退役军人事务局	102.00	15	20.00	20.00	20	25.00	1	1	0	0	0	0	0	0	0		
14	区科工商信局	101.75	15	18.75	20.00	20	25.00	1	2	0	0	0	0	0	0	0		
15	区人社局	101.14	15	19.93	19.95	20	24.76	2	0	0	0	0	0	0	0	0		
16	区残联	101.13	15	19.13	20.00	20	25.00	1	1	0	0	0	0	0	0	0		
17	区应急管理局	101.00	15	20.00	20.00	20	25.00	1	0	0	0	0	0	0	0	0		
18	区规划资源分局	100.76	15	19.69	20.00	20	24.07	1	1	0	0	0	0	0	0	0		
19	区机关事务局	100.50	15	20.00	20.00	20	25.00	1	0	0	0	0	0	0	0	0		
20	区城管和执法局	100.41	15	18.97	19.44	20	24.00	1	2	0	0	0	0	0	0	0		
21	区民政局	100.35	15	19.78	20.00	20	23.57	0	2	0	0	0	0	0	0	0		
22	区水务局	99.12	15	19.34	20.00	20	23.78	0	1	0	0	0	0	0	0	0		
23	市生态环境局海珠分局	95.75	15	20.00	20.00	20	18.75	0	2	0	0	0	0	0	0	0		
24	区市场监管局	94.92	15	19.73	19.31	20	19.88	1	0	0	0	0	0	0	0	0		

海珠区2023年2月份各街道12345热线工单考核情况表

排名	街道名称	总分	基础考核事项(100分)						附加考核-加分项(15分)						附加考核-减分项(10分)		
			按时办理率 (15分)	办理通过率 (20分)	退单通过率 (20分)	知识点响应率 (20分)	满意度 (25分)	办理质量 (2分)	办理时长 (2分)	处置疑难复杂事项 (7分)	宣传报道 (2分)	专家坐席 (2分)	办理效率 (6分)	知识点采编和反馈 (2分)	政策信息联动 (2分)		
1	赤岗街	102.50	15	19.89	19.61	20	25.00	2	2	0	0	0	0	-1	0	0	
2	南洲街	101.71	15	19.72	19.40	20	24.59	2	1	0	0	0	0	0	0	0	
3	素社街	101.44	15	19.78	20.00	20	24.66	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
4	龙凤街	101.20	15	19.47	19.74	20	25.00	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
5	南石头街	101.02	15	19.83	19.73	20	24.46	2	0	0	0	0	0	0	0	0	
6	新港街	100.90	15	19.76	19.78	20	24.36	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
7	滨江街	100.84	15	19.84	20.00	20	25.00	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
8	琶洲街	99.98	15	19.89	19.85	20	23.24	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
9	江海街	99.40	15	19.45	19.87	20	23.08	0	2	0	0	0	0	0	0	0	
10	沙园街	99.36	15	19.80	19.38	20	24.18	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
11	凤阳街	98.69	15	19.68	20.00	20	23.01	1	0	0	0	0	0	0	0	0	
12	海幢街	98.30	15	19.83	20.00	20	22.47	0	1	0	0	0	0	0	0	0	
13	昌岗街	98.25	15	19.75	19.69	20	21.81	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
14	华洲街	98.21	15	19.85	20.00	20	21.36	0	2	0	0	0	0	0	0	0	
15	江南中街	98.15	15	19.80	19.82	20	21.54	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
16	南华西街	97.36	15	19.73	18.52	20	23.61	0	1	0	0	0	0	-0.5	0	0	
17	瑞宝街	95.88	15	19.86	19.83	20	19.19	1	1	0	0	0	0	0	0	0	
18	官洲街	93.73	15	19.66	19.57	20	19.00	0	1	0	0	0	0	-0.5	0	0	

海珠区各街道（含社区）2023年2月份政务服务“好差评”各项指标数据情况表

序号	街道	服务人数 (人次)	区综合服务审批系统 受理量 (件)	超时件 (件)	好评			投诉和表扬	
					主动评价率 (%)	主动评价占业 务申办比例 (%)	政务服务主动 好评率得分 (满分10分)	有效投诉 (宗)	表扬信(封) 、锦旗(面)
	全区	45462	8331	2	99.9%	171.13%	10.00	0	1
1	赤岗街	4368	1002	0	100.0%	200.42%	9.87	0	0
2	沙园街	2991	875	0	100.0%	200.75%	9.90	0	0
3	新港街	3529	867	0	100.0%	195.50%	9.74	0	0
4	江南中街	2071	832	0	100.0%	116.04%	7.81	0	0
5	龙凤街	4543	625	0	99.9%	177.90%	9.31	0	0
6	素社街	2988	612	2	100.0%	121.50%	7.92	0	0
7	南华西街	1816	611	0	100.0%	171.70%	9.19	0	0
8	南石头街	5137	566	0	100.0%	204.73%	10.00	0	0
9	海幢街	1935	468	0	100.0%	106.56%	7.58	0	0
10	凤阳街	4052	448	0	100.0%	196.51%	9.76	0	0
11	滨江街	1085	418	0	100.0%	199.78%	9.86	0	0
12	琶洲街	2413	334	0	99.9%	194.25%	9.74	0	0
13	昌岗街	2482	308	0	100.0%	203.50%	9.96	0	0
14	瑞宝街	2375	291	0	100.0%	199.80%	9.86	0	0
15	南洲街	1686	29	0	100.0%	196.14%	9.75	0	0
16	江海街	1257	23	0	100.0%	194.38%	9.73	0	1



序号	街道	服务人数 (人次)	区综合服务审批系统 受理量 (件)	超时件 (件)	好差评			投诉和表扬	
					主动评价率 (%)	主动评价占业 务申办比例 (%)	政务服务主动 好评率得分 (满分10分)	有效投诉 (宗)	表扬信(封) 、锦旗(面)
17	华洲街	320	13	0	100.0%	196.43%	9.73	0	0
18	官洲街	414	9	0	100.0%	191.87%	9.66	0	0

说明:

1. 数据统计区间2023年2月1日至2023年2月28日;
2. 数据来源: 省政务服务“好差评”系统、海珠区综合服务审批系统(投诉及表扬由各街道自行统计报送);
3. 省政务服务“好差评”系统数据采集时间为2023年3月15日;
4. 政务服务主动好评率得分=(主动评价率得分+主动评价占业务申办比例得分)\*好评率; 主动评价率得分=主动评价数/全部评价数\*100%\*5; 主动评价占业务申办比例得分=某街道的主动评价占业务申办比例/所有街道中主动评价占业务申办的最高值\*5; 主动评价占业务申办比例=主动评价数/总办件数; 好评率=好评数/主动评价数。

海珠区各部门2023年2月份政务服务效能指数通报表

序号	部门名称	减材料比率			网上服务成效率			电子证照应用率			时限压缩率(93%)	事项即办率(90%)	按时办结情况(100%)	好差评		
		总材料数(份)	减材料数(份)	比例(%)	总办件(件)	网办件(件)	比例(40%)	办理事项数(项)	应用电子证照数(项)	比例(100%)				主动评价率(%)	主动评价占业务申办比例(%)	政务服务主动好评率得分(满分10分)
	全区	10229	7766	75.92%	12029	10303	85.65%	124	70	56.45%	94.33%	90.17%	99.99%	99.9%	171.13%	10.00
1	区委办公室(区档案局)	12	6	50.00%							96.67%	100.00%				
2	区委党史文献研究室(区地方志办)	2	0	0.00%												
3	区委宣传部(区新闻出版局)	89	46	51.69%				1	1	100.00%	95.68%	90.00%				
4	区委统战部(区民宗局、区侨务局)	144	123	85.42%	2	0	0.00%	1	1	100.00%	95.21%	93.33%	100.00%			
5	区委编办	29	29	100.00%							95.29%	100.00%				
6	区发改局	33	32	96.97%	1	0	0.00%				95.33%	100.00%	100.00%	100.0%	180.00%	9.50
7	区教育局	167	71	42.51%	16	0	0.00%	3	1	33.33%	97.70%	90.91%	100.00%	100.0%	200.00%	10.00
8	区科工商信局	69	56	81.16%							95.00%	100.00%		100.0%	200.00%	10.00
9	区民政局	364	169	46.43%	26	12	46.15%	6	2	33.33%	97.39%	100.00%	100.00%	100.0%	195.88%	9.90
10	区司法局	32	20	62.50%							95.00%	100.00%		100.0%	121.28%	8.03
11	区财政局	5	3	60.00%							90.00%	100.00%				
12	区人社局	855	545	63.74%	1	0	0.00%	1	1	100.00%	97.35%	95.65%	100.00%	100.0%	192.61%	9.82
13	区住建局	1813	1461	80.58%	98	23	23.47%	7	4	57.14%	92.20%	87.50%	100.00%	100.0%	114.55%	7.86
14	区水务局	231	175	75.76%	16	0	0.00%	1	1	100.00%	94.82%	100.00%	93.75% (工程建设办件超时1宗)	100.0%	175.00%	9.38
15	区农业农村局	241	161	66.80%	0	0					94.80%	95.00%				
16	区文广旅体局	194	128	65.98%	64	0	0.00%	2	2	100.00%	93.90%	84.62%	100.00%	100.0%	185.71%	9.64
17	区卫生健康局	546	282	51.65%	682	0	0.00%	21	18	85.71%	92.40%	80.00%	100.00%	100.0%	162.53%	9.06
18	区退役军人事务局	29	3	10.34%												
19	区应急管理局	86	63	73.26%	18	0	0.00%	3	2	66.67%	94.67%	88.89%	100.00%	100.0%	125.00%	8.13
20	区市场监管局	793	615	77.55%	7419	6659	89.76%	50	15	30.00%	94.66%	98.91%	100.00%	100.0%	193.00%	9.83
21	区统计局	4	4	100.00%												
22	区城管和执法局	225	127	56.44%	13	3	23.08%	3	3	100.00%	94.44%	96.00%	100.00%	100.0%	200.00%	10.00
23	区公安分局	1468	1218	82.97%	163	163	100.00%				94.71%	97.40%	100.00%	99.9%	162.95%	9.07



序号	部门名称	减材料比率			网上服务效率			电子证照应用率			时限压缩率(93%)	事项即办率(90%)	按时办结情况(100%)	好差评	
		总材料数(份)	减材料数(份)	比例(%)	总办件(件)	网办件(件)	比例(40%)	办理事项数(项)	应用电子证照数(项)	比例(100%)				主动评价率(%)	主动评价占业务申办比例(%)
24	区规划资源分局	2112	2110	99.91%	3468	3443	99.28%	24	19	79.17%	93.75%	78.81%	100.00%	172.50%	9.31
25	市生态环境分局海珠分局	52	46	88.46%	4	0	0.00%	—	—	—	93.85%	78.57%	100.00%	200.00%	10.00
26	区气象局	24	24	100.00%	1	0	0.00%	—	—	—	88.71%	100.00%	100.00%	200.00%	10.00
27	区残联	165	123	74.55%	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
28	区税务局	329	68	20.67%	—	—	—	—	—	—	95.00%	100.00%	—	—	—
29	区消防大队	18	14	77.78%	37	0	0.00%	1	0	0.00%	94.04%	85.71%	100.00%	156.76%	8.92
30	区烟草专卖局	98	44	44.90%	—	—	—	—	—	—	93.06%	90.32%	—	—	—

说明:

- 各部门减材料比率=(电子材料数量+可免提交的纸质材料数量)÷本部门实施清单申请材料总数。事项范围为行政许可、行政确认、行政裁决、行政奖励、行政给付、其他行政权力事项和公共服务事项,按所有业务办理项的申请材料统计。
- 依申请政务服务事项和公共服务事项网办率=(网上办理业务量/业务总量)(统计范围为依申请政务服务事项和公共服务事项,按业务办理项统计)。
- 用证事项覆盖率=用证事项数/月度实际发生业务事项数。各部门实现依申请政务服务事项和公共服务事项电子证照“应用专用”。
- 平均时限压缩率=(区级事项法定时限总和-区级事项承诺时限总和)/区级事项法定时限总和\*100%;事项范围为行政许可事项,按业务办理项统计。
- 平均即办率=区级即办事项总数/区级事项总数\*100%;事项范围为行政许可事项,按业务办理项统计。
- 按时办结情况:从综合受理系统和工程建设项目联合审批系统提取数据。
- 政务服务主动好评率得分=(主动评价率得分+主动评价占业务申办比例得分)\*好评率;主动评价率得分=主动评价数/全部评价数\*100%\*5;主动评价占业务申办比例得分=某部门的主动评价占业务申办比例/所有部门中主动评价占业务申办比例的最高值\*5;主动评价率=好评数/主动评价数。
- 减材料比率和主动评价占业务申办比例:市暂无考核指标要求,按照各区指标值高低排序。

公开方式：免于公开

抄送：松柏、陈娟、晓初、陈璋同志。