

统一社会信用代码：12440309MB2D09908M

# 事业单位法人年度报告书

( 2020 年度 )

单位名称 深圳市龙华区电子政务服务中心

---

填报日期：2021年03月23日

注:事业单位仅需要通过广东事业单位登记管理网提交，无需提供此纸质报告书。

上一年度是否按规定申请了变更登记		是	否
变更登记具体内容及时间			
法定代表人	变更前：刘启江	变更后：张志聪	
	变更时间：2020年03月27日		
住所	变更前：深圳市龙华区龙华街道梅龙大道2281号国鸿大厦A座1、2楼	变更后：深圳市龙华区龙华街道深圳市龙华区龙华街道梅龙大道2281号国鸿大厦A座9楼	
	变更时间：2020年03月27日		
上一年度单位章程是否进行修改		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	无		
本单位网址	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）
	59.901727		1482.335017
人员编制情况	编制数	实有在编人员数	实有在职人员数
	12	12	12
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）：			
地址 1 . 深圳市龙华区龙华街道深圳市龙华区龙华街道梅龙大道2281号国鸿大厦A座9楼			
地址 2 . 深圳市龙华区龙华街道深圳市龙华区龙华街道梅龙大道2281号国鸿大厦A座1-2楼			

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	
上一年度单位是否有接受奖励的情况	是否	<div data-bbox="644 320 1497 376" style="border: 1px solid black; padding: 2px;">获奖时间：2020-05-26</div> <div data-bbox="644 398 1497 481" style="border: 1px solid black; padding: 2px;">获奖名称：“政银e站”集成服务项目荣获第十七届关爱行动“十佳创意项目”</div> <div data-bbox="644 504 1497 560" style="border: 1px solid black; padding: 2px;">颁奖单位：深圳市关爱行动组委会办公室</div> <hr style="border-top: 1px dashed black;"/> <div data-bbox="644 616 1497 672" style="border: 1px solid black; padding: 2px;">获奖时间：2020-05-26</div> <div data-bbox="644 694 1497 777" style="border: 1px solid black; padding: 2px;">获奖名称：龙华政务移动进“三区”项目荣获第十七届关爱行动“百佳市民满意项目”</div> <div data-bbox="644 799 1497 855" style="border: 1px solid black; padding: 2px;">颁奖单位：深圳市关爱行动组委会办公室</div>
上一年度单位是否有接受处罚的情况	是否	
上一年度单位是否办理过信访投诉事	是否	办理件数 1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

### 职能一

推动政府网站集约化建设：一是按时保质完成省政府网站集约化建设工作任务，建立统一规范的龙华区政府信息公开目录；进一步严格网站信息发布审核机制，确保网站信息发布安全、准确；强化政府网站常态化监管，实现监管常态化、考核日常化；加强业务培训，全面提升我区政府网站工作人员业务水平。二是坚守抗击疫情信息阵地。“龙华政府在线”推出“抗击新冠肺炎，龙华在行动”双语双端专题，率先运用中英双语“智能机器人”，为辖区外籍人士提供更加精准化、人性化的管理服务。

聚焦平台多元融合发展：一是持续开展政务新媒体清理整合工作。二是以政务新媒体集约整合改革为契机，融合“双语多端”政府网站、政务服务网、“i深圳”、“深圳龙华融媒发布”、“政务公开专区”等平台，推动政务信息多渠道、多元化融合发展、集约共享。三是以事项管理系统、权责清单为事项基准，全面梳理适合手机端统一申办的政务服务事项清单，优化移动申请表单设置，推动实现了80%以上的法人事项及95%以上的个人事项“指尖办”。

### 职能二

紧扣重点创特色，着力打造龙华品牌：一是率先开展政务服务“六零行动”。一站式高效政务服务推动时间“零等待”；完成80%以上的法人事项和95%的个人事项i深圳“指尖办”；设立“开办企业一窗通”，企业新设数量同比增涨66%，更优服务举措推动流程“零障碍”；推出50个政务及民生事项“足不出户”办理，窗口“前移”推动服务“零跑动”；完善“1+6+50”龙华24小时便民自助服务体系，推动“政务+民生”事项实现政务服务进“三区”办理，主动精准服务推动方式“零距离”；统筹实现三级668项政务事项标准划一，全过程监管推动事项“零积压”；全面完善三级政务大厅设备设施、功能分区、标识标志、环境提升和服务标准化，建立科学完备的标准化建设制度规范体系，统一规范推动标准“零差异”。二是创新多元化政务服务举措。打造全国首家“政银e站”，实现全流程、全天候、全方位的“政务+金融”“双向互通”办理模式。“政银e站”荣获第十七届深圳关爱行动“十佳创意项目”奖项。同时依托e站推出“政银医户”套餐；开展“政务移动进‘三区’”活动（园区、商区、社区），以“主动政务、服务增速”为切入口，实现政务窗口“前移”。政务移动进“三区”荣获第十七届深圳关爱行动“百佳市民满意项目”奖项；推出全市首个龙华“医政通”服务项目、构建24小时“自助办”体系、试点升级北站社区政务服务一体机功能、推出政务分厅“服务宝典”。

从严从实抓作风，着力推动队伍建设：一是加强规范建设，提升廉政意识。制定窗口工作人员行为规范、请休假管理制度等系列制度；二是从严从实管理，强化责任追究。加强对廉政风险点高的窗口、业务工作的监控力度，对违规违纪行为进行追根溯源、责任追究、严肃处理。三是完善监督监管，提高服务水平。常态化引进第三方评价机构开展窗口督查，采取突击检查方式对三级政务服务大厅工作落实情况明察暗访600次。2020年共收到表扬信175封，锦旗26面，群众满意度高达99.2%。

### 职能三

## 开展业务活动情况

聚焦深化“放管服”改革：一是纵深推进“放管服”改革，助力营商环境持续优化。全面掌握改革要求与动态，统筹推进全区改革工作，编印2020年第1、2、3、4、5期工作简报。二是推出173项“一件事一次办”事项，进一步深化行政审批制度改革。三是全面推行容缺办理模式，主动践行办事“最多跑一次”，推动363项事项510个情形实现容缺办理。

创新“互联网+政务服务”发展模式：一是深入推进“不见面”审批，解决群众办事慢、办事繁问题。不断优化审批服务流程，我区共推出431项事项669个情形实现“不见面”审批。二是巩固深化事项通办，助推业务办理多点可办、异地可办。推动区级个人和法人事项下放街道、社区实现同层级、跨层级受理，目前我区区内通办事项达301项事项407个情形，另有246项全城通办事项可供企业和群众选择办理。三是推动“秒批”+无感申办改革走深走实，保障智能服务惠企便民。2020年以来，我区新推动22项事项实现“秒批”；目前共推出123项无感申办事项上线实施，实现办事信息零填写、申请材料少提交。四是全面开展“四免”优化专项工作，大力推广电子证照应用。梳理出200余项可实现政府部门核发的材料原则上免提交、政府部门形成的业务表单数据原则上免填写、可用电子印章的免用实物印章、可用电子签名的免用手写签名事项清单。

完善事项标准化建设，助推行政审批效能和办事满意度“双提升”：一是统筹加强事项标准化建设。大力推动科创局、工信局等90余项资助类事项纳入权责清单系统进行统一管理，实现事项受理条件、办事材料、办理流程全面公开。二是大力压缩政务事项办理时限，切实提高审批服务效率。我区行政许可事项整体时限压缩率由73%提升至92.34%。推动实施400项即来即办事项，行政许可事项即办率由40%提升至84.9%。三是规范政务平台推广应用，推动信息化项目管理持续完善。全力搭建我区“秒批”平台，实现区级“秒批”事项的统一发布、统一运维、统一管理。另一方面，全力建成龙华“政务1厅”，为龙华区个人和企业量身定制在线政务服务VIP大厅。

### 职能四

配合推动区“12345”公开电话办理工作：一是以工作机制为抓手促工单转办规范高效。积极配合市政数局推动市政府热线全面整合信息系统上线运行，发布18期《龙华区“12345”公开电话办理情况半月报》，形成热点专题，为领导决策提供参考。二是以平台优化为路径促政务服务便利亲民，对政务咨询电话系统改造升级，统一区、街道大厅咨询热线，将电话线路增加至30条，增设短信发送、自助语音、线上知识库、电话分级转接的功能，实现“一号对外”“一号咨询”的一站式政务咨询模式。三是以队伍建设为根本促服务质量优化升级。常态化开展政务热线培训，进行业务知识、沟通技巧及文明礼仪学习，形成学业务、比服务的良好氛围，全方位提升政务热线服务的效率和水平。

<p>报告中其他需要说明的情况</p>	<p>我单位除登记住所外，另有办公场所：深圳市龙华区龙华街道梅龙大道2281号国鸿大厦A座1楼、2楼（龙华区行政服务大厅）。</p>		
<p>举办单位是否对本年度报告书进行审查</p>	<p>是（经举办单位审查可以对社会公开） 审查时间：2021-03-23</p>		
<p>报告联系人</p>	<p>姓名</p>	<p>办公电话</p>	<p>电子邮箱</p>
	<p>柯伟玲</p>	<p>23335029</p>	<p>116981190@qq.com</p>

填报事项说明（以上信息由事业单位法人进行准确性审核和保密性审查后自行提供，该法人负责信息内容的真实性、准确性和合法性。）