

统一社会信用代码：12440300087024688Y

事业单位法人年度报告书

(2017 年度)

单位名称 深圳市龙华区政务服务局

注:事业单位仅需通过广东事业登记管理网提交, 无需提供此纸质报告书。

填表说明

一、对《条例》和实施细则有关变更登记规定的执行情况：上一年度是否按规定申请了变更登记；变更登记的具体内容及时间。

二、开展业务活动情况：填写上一年度内执行本单位章程的情况、按照登记的宗旨和业务范围开展了哪些具体的业务活动、法人治理情况（如理事会召开情况、理事会重大决策等）、重大事项、取得的主要社会效益和经济效益（用数字说明）、存在的问题及改进措施和下一步工作思路。

三、相关资质认可或执业证明（含受委托）文件及有效期：填写本单位业务范围涉及的资质认可或执业许可（含受委托）文件内容，包括证书名称、认可（许可）范围、有效期截止日期、颁发机关。

四、资产损益情况：分别填写本单位上一年度（截止时间为12月31日止）的资产负债表“净资产合计”或“所有者权益合计”科目的数额。

五、人员编制情况：分别填写事业单位年末人员编制数、实有在职人数（含与本单位签订劳动合同的非在编人员，不包含劳务派遣人员）、在编人数。

六、绩效和受奖惩及诉讼投诉情况：“绩效情况”填写是否接受过绩效评估以及评估的结果；“受奖惩情况”填写是否受到有关部门对单位的奖励和惩处以及所受奖惩的项目，不包括针对职工个人的奖惩情况；“诉讼投诉情况”填写是否有诉讼及社会投诉及具体内容。

七、接受捐赠资助及使用情况：填写本单位接受捐赠资助的数量、方式、使用方向和使用结果等。

八、其他需要说明的情况：填写事业单位分支机构设置和运行情况，以及其他需要说明的情况。

九、报告联系人：填写该报告的联系人信息，将与年度报告一同向社会公开，接受公众咨询。

<p>对《条例》和实施细则有关变更登记规定的执行情况</p>	<p>我单位于2017年2月8日任免了法定代表人，于2017年3月10日办理了变更法定代表人登记。</p>
<p>开展业务活动情况</p>	<p>一、主要工作</p> <p>(一) 强化机制保障。一是独创高规格政务服务事业单位。2月份，龙华区政务服务局挂牌成立，成为全市最高规格的区级政务服务机构。二是完善龙华区推进政府职能转变协调小组，成立龙华区政府信息公开领导小组。三是全市首创三级行政服务大厅窗口人员统一编制，统一管理。实现减员34%，减窗39%，人均业务办理量提升53%。</p> <p>(二) 提升窗口服务品质。一是优化服务环境。设置了咨询台、自助服务区，提供书面办事指南、自助服务电脑等便民设施，制定了各类材料样本，便于办事群众办理时参考。二是配强窗口人员。精心挑选业务能力强、服务质量高、计算机运用熟练的窗口工作人员，着装规范整齐，挂牌上岗，着力打造龙华政务服务尖兵队</p>

伍。三是强化制度建设。先后制定窗口工作人员绩效考评办法、行为规范等制度体系，并组织全员培训，将各项制度深入人心，融入窗口的工作实际，提升服务质量。四是提高服务效率。安排各项精细化业务培训，提升窗口人员业务办理能力，做到“快办理、快答复、快落实、”，实现服务满意度100%。五是开展“微笑服务”。窗口工作人员从一举一动练起、一言一行做起，使用礼貌规范用语，执情、真诚、耐心为办事人员服务，确保让群众高兴而来，满意而归。六是对重点园区企业、优质众创空间提供主动服务。针对辖区重点扶持工业园区企业、优质众创空间的办事需求，会同区科技创新局、市市场监管委龙华局，进行专项调研工作，协调解决企业遇到的棘手问题。出台《关于优化区重点扶持工业园区内众创空间商事主体窗口办事方案》，对辖区重点企业、优质产业园区企业、孵化器和创客空间优质商事主体办理业务开辟“绿色通道”，提供如电话咨询、上门咨询、优先预约办理、商事业务专人专办专审、业务进度全程跟踪、审批结果专人送达等扶持措施，通过主动提供精准政务服务，进一步优化龙华区营商环境。

（三）狠抓“四张政务网”建设，政务信息互联互通取得重大进展。一是在全市率先启用市一窗综合受理服务平台受理业务，推动全区（含驻区单位事项）769项行政审批服务事项全面进驻。9月29日上午，在龙华区行政服务大厅圆满举行全市公共服务综合信息系统上线仪式暨第一张政务电子证照签发仪式。二是统一审批系

统，实现全过程监察。组织13个部门的11套审批系统共计328项业务的整合迁移工作，并完成龙华区政府投资项目在线审批监管平台项目的终验工作。三是推动实现龙华区550项事项“到现场次数”均在1次或以下，其中，0次跑动事项数达到85%以上。四是有序关停全区15个部门子网站和6个街道办网站，顺利完成相关内容及功能集约至龙华政府在线，并将龙华政府在线集约至市政府在线。

（四）力推“放管服”改革，行政审批改革取得新突破。一是持续完善事项标准化，实现办事标准全区统一。推动106项审批服务事项累计减少申请材料125份，缩短办理时限288天，减少审批环节132个。二是全面落实简政放权和强区放权。明确了我市涉及中介服务事项目录（98项）和我区收费事项目录（5项），推进食品、个体户等业务进驻街道大厅办理，并推动96项“强区放权”事项入驻实体大厅和网上大厅。三是开展“减证便民”改革。梳理完成全区证明类事项清单，经研讨，取消了7项区级证明类事项。其中涉及市级单位的事项已报送市编办，将进一步精简、明确。

（五）突出服务模式创新，政务服务方式更为多元。一是今年4月，全区一窗大综合服务模式全面实现。二是建成全市首个综合性24小时自助便民服务区，并在全区铺开建设。目前6个街道、2个社区24小时自助便民服务区已全面建成，投入使用。三是率先实现三级政务服务大厅办理结果的快递传递交接模式，实现“政务服务+物流快递”。

(六) 注重政务信息公开，阳光型政府建设取得实效。一是 2017 年“龙华政府在线”共发布各类政务信息 4.2 万余条，环比增长超过 100%，并在门户网站发布 10 期社会民生专题。二是共办理区长信箱 1183 件，咨询投诉 382 件，100%办结，形成了部门具体办，区政法部门重点督办、跟踪问效的联动管理机制。三是协调督促 9 个新成立单位开通依申请公开系统，并加强流程监督，2017 年全区共收到依申请公开 60 余件，100%按时答复。

二、取得效益

龙华区三级行政服务大厅 2017 年全年共受理行政审批和服务事项 461665 件（不含出证窗口业务量），按时办结率 100%。曾获 2012-2013 年度“深圳市文明示范窗口”，于 2015 年获“深圳市五一劳动奖状”，2016 年获“广东省五一劳动奖状”荣誉，于 2017 年获“深圳市五四红旗团（总）支部”称号。

三、存在问题

(一) 目前省事项目录管理系统的录入和完善工作已基本完成，但仍需持续对省、市、区网上办事大厅的事项要素进行自查和整改，尤其是省事项目录管理系统即将与市权责清单系统进行对接，将可能出现数据丢失问题，需继续加强事项标准化。

(二) 政府门户网站运维涉及部门多、内容杂、范围广，在实际工作中，各部门相应工作人员往往身兼多职，难以潜心研究如何优化深化政务公开内容。

四、下步打算

(一) 推动全区通办。推动计生、房屋租赁、养犬等涉及自然人业务的全区通办;推动区级事项入驻街道、社区大厅办理。

(二) 探索“办事需求”为导向的并联审批。开展企业设立并联审批改革课题研究,组织协调各相关单位进行相关业务流程再造和优化,探索以申请人最终办事目标为导向的业务并联审批。

(三) 深化多渠道办事模式改革。深化网上办事、自助终端服务、速递办事服务为主,窗口办事为辅的办事新格局改革。通过拓深、拓广网上办事服务,探索“双向”政务快递服务模式,扩大快递送达的覆盖范围,在条件成熟的社区、产业园区建设自助服务区等深化办事渠道改革。

(四) 构建横向互通、上下联动的政务服务体系。利用人员统一管理、统一受审平台优势,变各审批职能部门、各级服务大厅分割的、独立的、分散的状态为上下联动、左右互通的一体化、标准化、数字化政务服务新体系。

(五) 完善政务公开体系建设。完善政务公开的规定和制度,强化部门主动公开意识;建立依申请公开协调会商机制,强化各部门的工作协同;深化“龙华政府在线”全新改版集约升级工作,全力打造群众满意的服务型门户网站。

相关资质 认可或执 业许可(含 受委托)证 明文件及 有效期	证书名称	认可(许可/ 受委托)范围	有效期 截止日期	颁发机关
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)	
	0		73.26	
人员编制 情况	编制数	实有人数		实有在编人数
	20	13		13
绩效和 受奖惩及 诉讼投诉 情况	无			

接受捐赠 资助及使用 情况	无		
其他需要 说明的情 况	无		
报告联 系人	姓名	办公电话	电子邮箱
	郭红伟	23332033	327930848@qq.com