

茂名市“一门式”公共服务实体大厅（二期） 建设项目绩效自评报告

项目名称（一级项目）：茂名市“一门式”公共服务实体大厅（二期）

建设项目

对应“二级项目”数量：2

部门名称：茂名市政务服务和数据管理局（公章）

填报人：杨峻文

填报日期：2026年6月2日



一、基本情况

（一）项目基本情况

茂名市“一门式”公共服务实体大厅（二期）项目于2018年8月立项，项目承租金源盛世北门中庭一到三层4749.11平方米，推动社保、医保、住房公积金、不动产、车管所、出入境等政务服务窗口进驻市行政服务中心，大力推动“应进必进”。

（二）项目决策情况

为落实市政府深化“放管服”的改革方案，市政府十二届第四十次常务会议（茂府办会函〔2018〕178号）研究同意相关服务窗口进驻市行政服务中心方案，承租市行政服务中心东侧（即金源盛世北门中庭一到三层），管理主体为政管办（2019年经机构改革职能划入我局）。

（三）项目绩效总体目标及年度绩效目标

1. 总体绩效目标。项目实施后，将为企业和群众办事提供更多便利，保障中心工作正常运行；完善服务制度，提升政务服务业务水平；推进政务服务中心标准化建设，健全管理制度，持续开展减证便民行动，大力建设电子证照库，创新推进常办事项办理端口前移及中介服务机构改革，最终实现政务服务体系更完善、服务环境更优化。

2. 年度绩效目标。落实市行政服务中心的场地、运维、管理保障，为持续深化政务服务“放管服”改革，推动政务服务提质

增效打牢基础；依托政务服务实体大厅，推进政务服务标准化规范化便利化改革，推动“高效办成一件事”，创新政务定制新模式，进一步提升办事企业和群众的获得感、满意度。

二、自评情况

（一）自评分数

项目资金管理规范，组织管理基本有效，实施效果良好，基本实现预期绩效目标，保障了各项工作顺利开展。依据《2025年度项目绩效自评指标评分表》，该项目自评分为 96.83 分。

（二）专项资金使用绩效

1. 专项资金支出情况。2025 年项目预算金额 510 万元。实际支付 372.06 万元，预算执行完成率达 72.95%。

2. 专项资金绩效目标完成情况。

（1）提升线下办事便捷度。茂名市“一门式”公共服务实体大厅（二期）建设项目为市行政服务中心提供 4749.11 平方米场地，交付使用率 100%，为社保、医保、住房公积金、不动产、车管所、出入境等各类政务服务窗口进驻市行政服务中心提供场所条件，实现市级政务服务事项“应进必进”。目前市行政服务中心实现了“1+2+6”窗口服务模式，即 1 类无差别综合受理窗口、2 类专项类综合窗口、6 类部门综合窗口，可集中办理住建、人社、公安、社保、不动产、公积金等 42 个审批部门 2786 项政务服务事项和市政公用服务事项，年业务量约 60 万宗，群众办

事“只进一门”，实现依申请事项 100%“最多跑一次”。整合并联办理企业职工退休、税务社保医保联办、不动产登记等国家一件事重点事项以及市级一件事套餐服务 1700 多项，材料压减 55%，跑动次数减少 63%，时限提速 74%。

（2）优化 12345 政务服务便民热线。助力茂名市 12345 政务服务便民热线扩容提质，系统性整合 52 条非紧急政务服务热线，同步打通省级平台与本土数字化端口，构建起“电话+互联网”的全方位、立体化服务受理网络，实现群众诉求“一键直达”。构建“标准规范筑基+智能技术赋能+数据价值驱动”三位一体服务新模式，进一步提升响应速度，热线服务正进入“数据驱动-效能倍增”的数智化新阶段。2025 年，我市 12345 热线话务量约 100.7 万次，平台服务满意率 99.45%，有效解决企业群众诉求。

3. 专项资金分用途使用绩效。2025 年度专项资金未进行细分用途使用。资金拨付流程规范，审批手续完备，严格符合部门预算批复用途，未出现截留、挤占、挪用、虚列支出等违规情况。

三、改进建议

（一）强化预算绩效管理。当前项目组织实施细节有待完善，需进一步细化各项目标，增强预算绩效管理的科学性与可操作性。

（二）提升政务大厅服务效率。主要问题集中于自助服务区：

引导力量不足，自助服务区引导员配置数量偏少。

附件：茂名市“一门式”公共服务实体大厅（二期）建设项目绩效自评指标评分表