

附件 1

部门整体支出绩效自评报告

部门名称：（公章）丰顺县人民代表大会常务委员会办公室

所属下级预算单位数量：0

填报人：郑燕燕

联系电话：07536688202

填报日期：2026 年 7 月



一、部门基本情况

（一）部门职能

丰顺县人民代表大会常务委员会办公室主要职责是：县人大办公室协调常委会各委室围绕县人大常委会工作，承办人代会、常委会、主任会、党组会和其他重要会议的会务、材料、总务工作、决定事项的落实；负责处理和管理机关文书、公务、行政事务；常务委员会的内外接待工作；信访稳定等工作。承担着为县人大及其常委会行使立法、监督、重大事项讨论决定、人事任免等职权提供政务参谋、履职协助、会议组织、后勤保障等工作的职责。

丰顺县人大常委会机关是丰顺县人大常委会的综合办事和工作机构。负责推动县人大常委会各项决定决议的落实，按照县人大常委会的要求协调有关方面开展工作，承担人大常委会的日常事务。县人大常委会机关下设 10 个正科级机构，包括：7 个工作委员会（法工委、预算工作委员会、农业农村工作委员会、城乡建设环境与资源保护工作委员会、社会建设工作委员会、教育科学文化华侨宗教工作委员会和代表工委），3 个综合办事机构（县人大常委会办公室、县人大常委会选举联络人事任免工作室、县人大常委会监察和司法工作室），汇总成一级预算单位“县人大常委会办公室”。

（二）年度总体工作和重点工作任务

一年来，共召开人代会 2 次、常委会 9 次、党组主任会议

21次，开展视察调研53次，听取和审议专项工作报告17项，依法作出决议决定8项，圆满完成县十六届人大五次会议确定的目标任务。

一、坚持党的全面领导，始终把理论武装作为重要政治任务

牢牢把握政治机关属性，把坚持党的全面领导作为做好人大工作的最高政治原则和根本政治保证，贯穿到人大工作全过程各方面。一是强化理论武装。认真落实第一议题制度，深入学习贯彻习近平总书记关于坚持和完善人民代表大会制度的重要思想，习近平总书记视察广东的重要讲话重要指示精神。落实政治要件闭环管理机制，全年办理政治要件50件，有力有效落实习近平总书记重要讲话、重要指示批示精神。深刻领悟“两个确立”的决定性意义，增强“四个意识”、坚定“四个自信”，做到“两个维护”。二是坚持党的领导。坚决维护党总揽全局、协调各方的领导地位，严格执行请示报告制度，向县委请示重要事项、重要活动6次，确保县委的工作要求在人大得到不折不扣贯彻落实。坚持党管干部原则，共依法任免地方国家机关工作人员38人次，补选市代表1名、接受代表辞职6人次、罢免代表1名，组织宪法宣誓17人次，依法圆满完成人事任免任务。三是充分发扬民主。深入学习贯彻习近平总书记关于坚持和完善人民代表大会制度的重要思想，立足基层实际，加强实践探索，切实把人民代表大会制度坚持好、完善好、运行好。精准对标县委中心工作，以高质量调研建言服务高质量发展大局。开展专项调研22项，形成深化农村污水治理、加快推动现代化产业体系建设等调研成果11份、审议意见6份，为县委科学决策聚智助力。积极配合省、市人大开展好视察调研12次，为高质量发展建言献策。紧贴群众关切，深化县、镇民生实事项目人大代表票决制工作，

促进政府所为与群众所盼同频共振。

二、坚决贯彻落实县委的部署，始终把助推高质发展作为履职之要

全力推动挂钩镇村、联系企业、挂点重点项目等中心工作取得新成效、实现新突破。一是助推“百千万工程”提质增效。县人大常委会领导深入挂点镇村调研60次，协调道路建设、避险搬迁安置、美丽圩镇等12个项目建设，督促镇村抓好森林防火、环境卫生综合整治、信访维稳等日常工作，协助“四上”企业解决报批、用工等问题，抓好挂钩镇村“两委”换届选举。县人大常委会领导挂点镇村中，1个已评典型镇、6个为培育中的典型村。县人大机关挂点小胜镇的帮扶干部获全省乡村振兴驻镇帮镇扶村先进个人及市、县的表彰。二是助推重点项目建设加力提速。组织工作和居住在丰顺的省人大代表和部分市、县人大代表视察城南片老旧小区及周边基础设施配套工程、县实验小学汤南校区等项目现场，提出了加快建设、加强服务保障、谋划储备项目等7条意见建议。深入挂点重点项目县职业技术学校改扩建工程、新建幼儿园等进行督导，现场办公解决项目报批、消防等相关问题。积极走访商会、企业家，争取乡贤对家乡建设更大力度的支持，为丰顺高质量发展注入新动能。三是助推现代化产业体系建设增效增质。制定工作方案，召开会议进行研究部署，印发倡议书，引导人大代表的企业如泰雅达、华于科技等智能制造、机器人、先进材料的企业发挥示范带头作用，提升智能化水平。调研分析智能制造、机器人产业发展，加强对优化营商环境的监督，督促“免费梅州”政策的落地落实。协助重点企业招工8名，超额完成任务，为构建我县现代化产业体系贡献人大智慧和力量。

三、紧扣法定职责，始终把推动法治丰顺建设作为工作主线

紧扣依法治县目标，把法律监督与工作监督、跟踪监督等相结合，促进司法公平正义，合力开创法治丰顺建设新局面。一是切实维护法制统一。充分发挥基层立法联系点的作用，认真做好市人大开展的《梅州市优化要素配置促进创新创业条例》立法意见征求，提出创业主体符合免费条件具体化、奖励的主体要明确等意见建议，助推新法规更接地气、更具操作性。严格落实“有件必备、有备必审、有错必纠”要求，依法审查5件规范性文件。深入调研“八五”普法规划实施情况，提出要以更高站位推进普法工作，巩固普法成果。二是督促法律法规实施。组织开展《非物质文化遗产法》实施情况的执法检查，提出要充分挖掘宣传好国家级的埔寨火龙及省级、市级、县级等非遗项目，推动非遗与旅游深度融合，赋能“百千万工程”。开展《安全生产法》贯彻实施情况的专项执法检查，提出要压实安全生产责任，强化宣传教育、源头治理，加强应急处置能力建设，保障人民群众的生命财产安全。三是促进经济社会稳健发展。强化预算、决算、审计查出问题整改落实的监督，以及国有资产监督，以高效能监督服务高质量发展。加强政府债务管理监督，督促财政部门妥善化解存量债务。加强预算调整的监督，依法作出决议决定，提高预算绩效，厉行节约，提高财政资金质效。依法审议并通过了关于不编制本级2026年国有资本经营预算的议案。审议通过《乡镇履职事项清单报告》涉及政府履职事项，切实为乡镇赋能减负。

四、坚持代表主体地位，始终把增进民生福祉作为履职初心

坚持代表主体地位，保障代表依法履职，引导代表察民情、听民意、解民忧，让改革发展成果更多更公平惠及人民群众。一是有力保障代表依法履职。组织代表学习习近平总书记重要讲话精神、新修改的《代表法》《监督法》等1505人次。组织开展

“察民情惠民生助力百千万·人大代表在行动”主题活动，代表参与 1520 人次，提出 63 条高质量的意见建议。推动代表向选民述职，推动选区为代表履职创造条件。持续争取省专项资金对乡镇人大工作和建设的支持，广州海珠（丰顺）产业转移工业园人大代表联络站被定为全省人大代表产业联络站（联系点）。积极引导群众通过“粤当家”微信小程序反映诉求、提出建议，全年平台累计接待群众 3780 人次，收集意见建议 180 条，推动解决 152 条，问题办结率达 84.4%。省市人大常委会主要领导到我县调研指导，并给予充分肯定。二是全力办好代表意见建议。加强对十件民生实事项目和代表提出的 20 件建议的督办，及时召开县人大常委会与“县一府一委两院”的监督工作联席会议，强化现场调研、现场督办，代表所提问题已解决或基本解决的有 7 件，占比由去年的 18.2% 上升至 35%，代表满意率达 100%。10 件民生实事 15 项具体任务如期完成。三是合力推动民生福祉保障。听取和审议县监委关于整治群众身边的不正之风和腐败问题工作情况报告，推动正风肃纪、制度完善与治理效能提升有效贯通，助推发展成果更多惠及人民群众。听取和审议县政府关于 2024 年度环境状况和环境保护目标完成情况报告、开展全县水利工作专题调研，提升环境保护水平，为乡村振兴提供优质水源。

五、严守纪律规矩，始终把强化自身建设作为终身课题

按照建设“四个机关”的定位要求，强化创新意识、标杆意识、赶超意识，努力建设让党放心、让人民满意的模范机关。一是强化纪律作风建设。认真开展深入贯彻中央八项规定精神学习教育工作，制定工作方案，召开专题研究会议 4 次、机关支部支委会 5 次、支部党员学习大会 4 次。严格贯彻落实《关于整治形式主义为基层减负的若干规定》，减少基层负担，推动减负增效。

人大常委会领导到挂点镇“围屋家访”收集并解决群众意见建议 26 条，有效维护和谐稳定；深入联系学校食堂督导学生食堂及食品安全 36 人次，守护孩子们“舌尖上的安全”。二是强化能力水平建设。充分发挥县人大常委会党组牵头抓总、综合协调作用，坚持民主集中制原则，集体行使职权，集体决定问题，不断提高议事决策水平。严格执行基层党组织按期换届制度，顺利完成机关党总支、机关支部及离退休支部换届工作，选优配强班子成员，夯实“头雁”队伍根基。加强和上级人大的沟通联系，推动人大各项业务对标对表。加强对各镇人大工作的日常指导及专项督促指导，提升省级专项资金、人代会、代表联络站等工作的质效。组织开展工会活动，营造团结和谐、奋发有为的机关文化，增强了队伍的凝聚力和向心力。关心慰问困难党员、老党员、老干部，让党的温暖直抵人心。三是强化新闻舆论宣传。牢牢把握意识形态工作主动权，深入宣传人民代表大会制度显著优越性和强大生命力，县镇人大在市级以上媒体刊发稿件 129 篇次，其中：黄金镇 57 篇次、县人大办 16 篇次、小胜镇 8 篇次，其余各镇均在 2 篇次以上，谱写全过程人民民主丰顺实践新篇章。

（三）部门整体支出绩效目标

全面履行监督职责，不断增强监督实效。尊重代表主体地位，充分发挥代表作用。加强县乡人大工作，巩固深化建设成果。一年来，共召开人代会 2 次、常委会 9 次、党组主任会议 21 次，开展视察调研 53 次，听取和审议专项工作报告 17 项，依法作出决议决定 8 项，圆满完成县十六届人大五次会议确定的目标任务。

（四）部门整体支出情况（以决算数为统计口径）。

1、单位总体收支情况

按收入来源看，2025 年总收入 1715.95 万元，其中公共预算财政拨款收入 1714.86 万元。

2025 年总支出 1715.95 万元，其中公共预算财政拨款支出 1668.51 万元，基本支出 922.86 万元，项目支出 745.65 万元。

2、公共财政拨款收支情况

按支出功能分类看，2025 年公共预算财政拨款收入 1715.95 万元，其中：一般公共服务支出 1391.39 万元，社会保障和就业支出 233.91 万元，卫生健康支出 24.87 万元，住房保障支出 65.78 万元。

按支出功能分类看，2025 年公共预算财政拨款支出 1668.51 万元，其中：一般公共服务支出 1343.94 万元，社会保障和就业支出 233.91 万元，卫生健康支出 24.87 万元，住房保障支出 65.78 万元。

3、“三公”经费开支情况。

机关 2025 年度 “三公” 经费财政拨款支出决算为 4.83 万元，完成预算 13 万元的 37.15%。其中：（1）因公出国（境）费支出 0 万元。（2）公务用车购置及运行维护费支出 4.58 万元，其中：公务用车运行及维护支出 4.58 万元，用于保障机关 5 辆公务用车正常公务使用。（3）公务接待费支出 0.24 万元，主要用于兄弟省市人大常委会及议会代表团公务来访接待，国内接待 3 次，接待人数共 24 人。

二、绩效自评情况

（一）自评结论

1、绩效目标完成情况

一年来，共召开人代会 2 次、常委会 9 次、党组主任会议 21 次，开展视察调研 53 次，听取和审议专项工作报告 17 项，依法作出决议决定 8 项，圆满完成县十六届人大五次会议确定的目标任务。

本年度，我办严格按照既定的绩效目标推进各项工作，整体完成情况良好。在业务工作方面，县镇人大工作和建设经费和重点工作任务完成率达到 100%，镇人大代表活动经费和履职、常委会及人大机关调研工作、人大代表活动和人大代表视察按计划完成。在自身建设方面，内部管理制度进一步完善，人大代表及人大干部业务培训覆盖率达 100%，团队整体素质得到显著提升。

（二）部门整体支出绩效指标分析

1、从产出指标的数量指标和时效指标分析，我机关全面履行监督职责，不断增强监督实效。坚决维护党总揽全局、协调各方的领导地位，严格执行请示报告制度，向县委请示重要事项、重要活动 6 次，确保县委的工作要求在人大得到不折不扣贯彻落实。坚持党管干部原则，共依法任免地方国家机关工作人员 38 人次，补选市代表 1 名、接受代表辞职 6 人次、罢免代表 1 名，组织宪法宣誓 17 人次，依法圆满完成人事任免任务。三是充分发扬民主。深入学习贯彻习近平总书记关于坚持和完善人民代表大会制度的重要思想，立足基层实际，加强实践探索，切实把人民代表大会制度坚持好、完善好、运行好。精准对标县委中心工作，以高质量调研建言服务高质量发展大局。开展专项调研 22

项，形成深化农村污水治理、加快推动现代化产业体系建设等调研成果 11 份、审议意见 6 份，为县委科学决策聚智助力。积极配合省、市人大开展好视察调研 12 次，为高质量发展建言献策。紧贴群众关切，深化县、镇民生实事项目人大代表票决制工作，促进政府所为与群众所盼同频共振。

2、从效益指标的经济效益和社会效益分析，尊重代表主体地位，充分发挥代表作用。坚决贯彻落实县委的部署，始终把助推高质发展作为履职之要。县人大常委会领导深入挂点镇村调研 60 次，协调道路建设、避险搬迁安置、美丽圩镇等 12 个项目建设，督促镇村抓好森林防火、环境卫生综合整治、信访维稳等日常工作，协助“四上”企业解决报批、用工等问题，抓好挂钩镇村“两委”换届选举。县人大常委会领导挂点镇村中，1 个已评典型镇、6 个为培育中的典型村。县人大机关挂点小胜镇的帮扶干部获全省乡村振兴驻镇帮镇扶村先进个人及市、县的表彰。协助重点企业招工 8 名，超额完成任务，为构建我县现代化产业体系贡献人大智慧和力量。

3、从满意度指标分析，坚持代表主体地位，始终把增进民生福祉作为履职初心。组织代表学习习近平总书记重要讲话精神、新修改的《代表法》《监督法》等 1505 人次。组织开展“察民情惠民生助力百千万·人大代表在行动”主题活动，代表参与 1520 人次，提出 63 条高质量的意见建议。推动代表向选民述职，推动选区为代表履职创造条件。持续争取省专项资金对乡镇人大工作和建设的支持，广州海珠（丰顺）产业转移工业园人大代表联络站被定为全省人大代表产业联络站（联系点）。积极引导群众通过“粤当家”微信小程序反映诉求、提出建议，全年平台累计接待群众 3780 人次，收集意见建议 180 条，推动解决 152 条，

问题办结率达84.4%。省市人大常委会主要领导到我县调研指导，并给予充分肯定。加强对十件民生实事项目和代表提出的20件建议的督办，及时召开县人大常委会与“县一府一委两院”的监督工作联席会议，强化现场调研、现场督办，代表所提问题已解决或基本解决的有7件，占比由去年的18.2%上升至35%，代表满意率达100%。10件民生实事15项具体任务如期完成。三是合力推动民生福祉保障。听取和审议县监委关于整治群众身边的不正之风和腐败问题工作情况报告，推动正风肃纪、制度完善与治理效能提升有效贯通，助推发展成果更多惠及人民群众。听取和审议县政府关于2024年度环境状况和环境保护目标完成情况报告、开展全县水利工作专题调研，提升环境保护水平，为乡村振兴提供优质水源。

1. 预算编制情况。

（1）预算编制。

①预算编制合理性。该项目指标自评得2分。预算编制合理规范，符合县委县政府的方针政策和工作要求，资金有根据项目的轻重缓急进行分配，符合本单位职责。

②预算编制规范性。该项目指标自评得2分。我办编制预算符合财政局有关预算编制的原则和要求，符合专项资金预算编制和项目库管理要求。

（2）目标设置。

①整体绩效目标合理性。该项目自评得分5分。我办设立的整体绩效目标根据充分，符合客观实际。我办绩效目标反映

和评价部门整体设立的绩效目标与部门履职和年度工作任务相符。

②整体绩效指标明确性。该项目自评得分5分。我办依据征集绩效目标所设定的绩效指标清晰、细化。

2. 预算执行情况。

(1) 绩效管理。

①绩效管理制度建设，该项目自评得9分；为做好我办绩效管理工作，我办制定了《丰顺县人民代表大会常务委员会办公室项目资金管理办法》、《关于印发《丰顺县人民代表大会常务委员会办公室预算绩效管理办法》的通知》和《丰顺县人民代表大会常务委员会办公室绩效管理工作内部职责分工》。

(2) 资金管理。

①财务管理合规性，该项目自评得5分；根据审计局出台的全县申报报告，结合我单位自查报告，2024年，一是我单位财务管理预算编制符合国家预算法等相关规定，预算执行严格按照批复进行，资金使用合理规范，无虚报冒领、挪用侵占、浪费资金等行为。会计核算真实、准确、完整，符合会计法要求。二是资产管理方面：固定资产、无形资产等的购置、登记、使用、处置等流程均符合规定，建立了完善的资产台账，做到了账实相符，无资产流失、私分、违规处置等问题。三是行政行为方面：在行政审批、行政执法、项目审批等履职过程中，严格遵循法定程序，依据充分，无滥用职权、徇私舞弊、不作为或乱作为等情况。四十内控制度方面：单位内部管理制度健全，如财务审批制度、风

险防控制度等，且各项制度得到了有效执行，能够较好地防范各类违规风险

（3）信息公开。

①预决算公开合规性。该项目自评得 2 分。按照政府信息公开有关规定公开相关预决算信息。

②绩效信息公开情况。该项目自评 2 分，我办根据要求将绩效公开。

（4）项目管理。

①项目资金绩效完成情况得 6 分。根据项目资金绩效完成情况得分表，我办项目综合得分，其中：十六届五次六次会议经费得分=项目绩效自评分数*本指标分值/100=6；闭会期间人大代表履职经费=项目绩效自评分数*本指标分值/100=6；县镇人大代表及干部培训经费得分=项目绩效自评分数*本指标分值/100=6；县人大重点工作综合经费得分=项目绩效自评分数*本指标分值/100=6；镇人大代表活动经费和履职补助得分=项目绩效自评分数*本指标分值/100=6；人大信访=项目绩效自评分数*本指标分值/100=6；人大工作及依法行政和公正司法学习宣传经费得分=项目绩效自评分数*本指标分值/100=6；人大常委会工作专项经费得分=项目绩效自评分数*本指标分值/100=6；交流平台建设经费得分=项目绩效自评分数*本指标分值/100=6；人大下设各工委调研工作专项资金得分=项目绩效自评分数*本指标分值/100=6；老干部服务费得分=项目绩效自评分数*本指标分值/100=6；县镇人大工作和建设经费得分=项目绩效自评分数*本指标分值

/100=6。

②项目实施程序，可得6分。根据2025年项目申报表、绩效目标审核通过表、项目支出明细表及相关会议纪要，我办项目支出按时按规申请，实时进行绩效目标管理，项目支出明细清晰，并通过党组会议一致同意并通过后支出。

③项目监管，可得6分。我办制定了财务管理制度及项目相关管理制度，项目资金使用过程中通过汇报、现场核查等方式，我办对下拨至各乡镇的人大工作建设经费和履职补助使用情况以及项目实施进度开展定期或不定期检查，保障资金支付进度和项目实施进度。我办通过自行组织方式，结合资金和项目检查结果，及时对专项资金绩效目标的执行情况开展监控，发现与既定绩效目标发生偏离的情况并责成项目单位采取措施予以纠正，确保资金的规范性和理性。

（5）采购管理。

①采购意向公开合规性，可得2分；一是严格执行《广东省预算单位政府采购活动内部控制事项清单》《梅州市人大常委会机关政府采购内部控制制度》；二是在政府采购意向公开方面，目前无按规定需要公开的项目；三是政府采购合同目前为系统自动备案公开，经检查，现无待备案合同；四是能按时上报政府采购信息统计报表；五是由于人大机关未独立办饭堂，经请示财政部门可以不在平台上采购，未在平台上预留采购份额。

②采购内控制度建设，可得1分。我单位根据政府采购相关

管理办法建立了政府采购内部控制管理制度。

③采购活动合规性，可得 2 分。我单位政府采购活动严格遵守相关法律法规和政策要求，确保采购过程公平、公正、公开，结果合法有效。在采购过程中，我单位确保了采购主体行为合规、供应商参与合规和采购文件与合同合规。

④合同备案时效性，可得 1 分。我单位在广东省采购智慧云平台对单位政府采购及时备案，采购备有“项目备案公开”。

⑤采购政策效能，可得 1 分。2025 年，根据政府采购信息明细表，我单位政府采购具体情况， $A = \text{购合同金额} / \text{全年政府采购合同金额} * 100\% = 17.90 \text{ 万} / 20 \text{ 万} * 100\% = 89.5\%$ ； $B = \text{小微企业政府采购合同金额} / \text{中小企业政府采购合同金额} = 17.90 \text{ 万} / 20 \text{ 万} * 100\% = 89.5\%$ ；若 $A \geq 40\%$ 且 $B \geq 70\%$ 的，得 1 分，否则不得分。根据以上情况，该项目可得 1 分。

（6）资产管理。

①资产收益上缴的及时性。该项目得分 2 分。2025 年，我办无资产处置业务。

②资产盘点情况。该项目得分 2 分。我办每年按照要求进行资产盘点。

③数据质量，该项目得分 2 分。我办每年按照实际固定资产编制资产年报。

④资产管理合规性，该项目得分2分。我办资产严格按照国有资产管理办法开展资产管理业务，如购置国有资产、报废国有资产等。

⑤固定资产利用率，该项目得分2分。我办资产保存完整、使用合规、配置合理、处置规范。

3. 预算使用效益。

(1) 运行成本。

①公用经费控制率，该项目得分2分。我办制定了公务车、接待、差旅等财务制度，按照2024年及2025年财决表，无超预算支出。办公经费控制率=（预算安排公用经费总额-实际支出公用经费总额）/预算安排公用经费总额×100%=（1.11-24.6）/24.6*100%=95.49%。

②“三公”经费控制情况，该项目得分2分。机关2025年度“三公”经费财政拨款支出决算为4.83万元，完成预算13万元的37.15%。其中：（1）因公出国（境）费支出0万元。（2）公务用车购置及运行维护费支出4.58万元，其中：公务用车运行及维护支出4.58万元，用于保障机关5辆公务用车正常公务使用。

（3）公务接待费支出0.24万元，主要用于兄弟省市人大常委会及议会代表团公务来访接待，国内接待3次，接待人数共24人。我办水费电费无支出，办公水电统一归机关事务局管理。

(2) 履职效能。

①部门整体绩效目标产出指标完成情况，根据整体绩效目标

表的指标完成率，我单位完成率为 100%，产出指标和效益指标完成率较高，该项目得 10 分。

②部门整体绩效目标效益指标完成情况。根据项目资金绩效完成情况得分计算表，项目资金绩效完成情况综合得分为 12 分。

（3）公平性。

①群众信访办理情况。因 2019 年机构改革，我单位取消了原设信访室，信访工作由信访局负责，故我单位现无信访渠道和回复办理机制。该项目得 2.5 分。

②公众或服务对象满意度，该项目得 2.5 分，我办对群众信访意见的完成情况及时，服务对象对部门履职效果的满意度较高，可得 1 分。2025 年，我单位采取社会调查方式进行满意度调查，经统计，我单位满意度达到 98%，根据 2025 年绩效考核方案，我单位机关公务员绩效年度考核结果为一等奖，可得 1.5 分。

（三）部门整体支出绩效管理存在问题及改进措施

存在问题：绩效评价指标设置有待进一步完善。

改进措施：继续加强相关委（室）、业务科室与财务部门的协同配合，加强相关人员对预算绩效管理等方面的学习和培训，不断提高项目与绩效评价指标之间的匹配度，建立健全适合本部门使用的可量化、个性化指标，进一步提高绩效管理水平。

四、上年度绩效自评整改情况

（一）工作流程优化

1. 对现有业务流程进行全面梳理，简化不必要的环节和审批流程，明确各环节的责任和时限。

2. 建立健全跨部门沟通协调机制，定期召开工作协调会，加强信息共享和协同工作。

（二）服务质量提升

1. 加强工作人员职业道德教育和业务培训，提高服务意识和服务能力。

2. 建立公众反馈问题处理机制，明确责任部门和处理时限，及时跟踪和反馈处理结果。