附件 4

2024 年度广州市增城区工商业联合会部门评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

深入贯彻落实习近平总书记关于壮大民营经济发展等有关重要指示精神，秉承“为民企解难，为政府分忧”的服务宗旨，紧紧围绕法律服务工作，通过畅通民企诉求渠道，探索有效维权途径，完善投诉受理机制，积极营造良好营商环境，维护民企合法权益，推动民企持续健康稳定发展。

（二）项目立项依据

在市工商联的大力指导下，聚焦“两个健康”工作主题，积极搭建民企法律服务平台，优化民企发展的法治环境。

（三）项目绩效目标

保证民营企业投诉中心正常运转，解决民营企业家所遇问题。一是通过法律咨询服务，提高民营企业法律意识；二是协调处理民营企业投诉事项。

（四）项目资金来源及使用情况

项目资金来源于区级，预算安排金额为 0.5 万元，其中财政

拨款0.5万元，支出0.5万元，项目资金主要用于纠纷调解、法律培训和宣传等活动。

（五）项目实施情况

1.健全制度机制，优化诉求服务工作

2024年2月22日完善并制定了《增城区民营企业投诉中心工作制度》，指定专人负责对相关投诉事项进行梳理登记。2024年，民营投诉中心收到的诉求问题建议共53件，其中投诉事项3件，主要涉及法律援助、诉讼等方面的问题，均已进行协调处理。问题建议共计50条，主要通过穗企通平台、“企呼我应、增心服务”平台、组织座谈会、工作交流等方式向相关职能部门进行反馈。

2.建立联动机制，强化诉求问题解决

加强与涉企职能部门的沟通联系，与区科工商信局、区政数局、开发区企服局、区市场监管局、开发区园区发展局等单位积极对接企业服务相关工作，形成工作合力，积极宣传投诉中心热线、12345热线以及“企呼我应、增心服务”等平台，助力优化涉企各项服务工作。同时，联动建立了增城区中小企业反映诉求办理反馈工作机制，结合线上、线下两种服务模式，强化诉求问题解决，通过明确反映渠道、统一诉求台账、加强分办转办、落实办理反馈等全流程闭环管理，快速有效帮助企业解决问题，从而更好服务民营经济发展。2024年，全区收集并点对点协调企业诉求1127项。

3.加强协调沟通，强化数据共享

为更好的掌握我区民营企业诉求情况，于5月份发函至区政数局、开发区企业服务局，以季度报表的形式收集我区涉及民营企业的相关数据问题并协助跟踪处理情况，经梳理，今年以来，12345热线平台共受理各类涉企维权、协调、求助等事项4409件，“企呼我应、增心服务”平台各类涉企维权、协调、求助等事项118件，主要涉及市场监管、劳动社保、城乡建设、政风行风、公共安全等多个方面，受理效率高，总体企业满意度良好。同时，进一步强化扩展服务民营企业的渠道和手段，经联系沟通区科工商信局、区市场监管局、区统计局等职能部门，掌握了解到，目前我区民营经济主体共30.89万户，其中工业五亿元以上的民营企业45家，其中属总商会的会员企业13家。

4.广泛开展暖企走访，扩宽民企诉求反映渠道

深入开展大调研大走访工作，结合《增城区工商联关于开展“强化企业服务 促进高质量发展”企业大调研工作方案》，通过实地走访、座谈交流、问卷调研、微信电话等线上线下多种形式，走访企业600多家，走访商协会20多家，扩宽民营企业诉求反映渠道，进一步收集企业和商协会的诉求和问题建议，用心用情开展暖企走访服务，切切实实帮助企业解决实际困难。

5.发挥商协会作用，提升民商事调解质效

健全“商人纠纷商会解”工作机制，以“预防在先、化解在前”为目标，推动新塘商会等成立民商事调解委员会。今年以来，

新塘商会民商事调解委员会已成功调解涉企民商事纠纷150宗，涉及金额共计2581.10万元，有效降低了企业的诉讼周期和成本，提升了商会调解的公信力和权威性，得到了上级工商联的充分认可，成为全市工商联系统基层调解组织建设的“增城样板”。同时，在全国工商联2024年“百佳商会调解典型案例”评选活动中，“广州市增城区新塘商会民商事调解委员会调解买卖合同纠纷案”成功入选，有效发挥了商会调解在预防和化解民营经济领域矛盾纠纷中的“第一道防线”作用，为民营企业健康发展提供了坚强的法治保障。

6.深化与公检法联动工作机制，强化法律宣传服务

充分发挥好律师志愿服务团、检察官、法律顾问专家等资源力量，壮大普法宣传队伍，进一步推动法治民企建设。一是深入开展“法律三进”、民营企业“法治体检”、检企直通车、行政执法监督企业联系点等工作，今年以来，积极推动了37家民营企业参与“法治体检”，同时，推荐选定了广州市金枭贸易有限公司、广州志丰电力工程有限公司、广州市和业网络科技有限公司、广州广建建设工程有限公司等4家企业作为行政执法监督企业联系点。二是强化法律服务宣讲，通过讲座、法律法规宣讲等形式，如“检察护企”系列专题宣讲活动，加强企业依法经营意识，助力民营企业提升依法依规、诚信经营的意识和能力。三是积极推动“百所联百企”机制有效运行，联合区司法局搭建律师服务民营企业平台，助力民企劳动关系和谐建设，每周安排律师在“律

师之家”免费为企业解法律困惑，最大限度为企业提供法律服务支持。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

通过运用科学、合理的绩效评价指标、评价标准和方法，对项目开展绩效评价，围绕项目政策情况、资金管理和使用情况、执行情况、项目实现的产出和取得的效益等情况进行重点绩效评价，发现项目实施过程中存在的问题并及时整改，进一步提高财政资金使用效益。

（二）评价设计与实施

本项目评价指标包括产出指标和效益指标。

为保障项目的质量，设计产出指标对项目进行考核，包括数量指标与时效指标。其中数量指标通过指标支出率进行考核，指标支出率应大于或等于95%。时效指标通过有效投诉及时处理率进行考核，及时处理作为考核依据。

为保障项目社会效益，设计效益指标考核项目情况。年底自查资金使用是否发生重大违规违纪问题。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

绩效评价指标分为三级指标，一级指标包括产出指标和效益指标；二级指标包括数量指标、时效指标和社会效益；三级指标

包括支出完成率、有效投诉及时率、资金使用是否发生重大违规违纪问题。

评分标准方法由预算执行率和一级指标两部分构成，各自权重为预算执行率占比10%、产出指标占比50%、效益指标占比40%。具体为产出指标中数量指标权重为25分，完成率高于或等于95%得25分，低于95%且高于或等于85%得12.5分，低于85%得0分；产出指标中时效指标权重为25分，有效投诉及时处理率高于或等于95%得25分，低于95%且高于或等于85%得12.5分，低于85%不得分；效益指标权重为40分，资金使用未发生重大违规违纪问题得40分，资金使用发生了重大违规违纪问题得不得分。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

民营企业投诉中心经费保证了民营企业投诉中心正常运转，解决了民营企业家法律诉求问题。一是通过“检察护企”系列专题宣讲活动，加强企业依法经营意识，助力民营企业提升依法依规、诚信经营的意识和能力；二是有效投诉及时处理。民营投诉中心收到的诉求问题建议共53件，其中投诉事项3件，主要涉及法律援助、诉讼等方面的问题，均已进行协调处理。问题建议共计50条，主要通过穗企通平台、“企呼我应、增心服务”平

台、组织座谈会、工作交流等方式向相关职能部门进行反馈，投诉处理率达100%，做好了政府和企业沟通的桥梁和纽带作用。

（二）项目绩效分析

1.年度预算执行率中年度预算为0.5万元，完成支付0.5万元,得10分。

2.产出指标中，数量指标数量实际完成指标值为≥95%，得25分。时效指标投诉中心有效投诉及时处理,投诉处理率≥95%,得25分。

3.效益指标中，资金使用未发生重大违规违纪问题，得40分。

四、项目主要绩效或成功经验

“广州市增城区新塘商会民商事调解委员会调解买卖合同纠纷案”成功入选全国工商联2024年“百佳商会调解典型案例”，新塘商会民商事调解委员会成为全市工商联系统基层调解组织建设的“增城样板”。

五、存在问题或不足

（一）跨部门协作有待加强，与相关职能部门的沟通协调机制仍需进一步完善;

（二）人员、经费和技术支持等方面的限制，影响了处理投诉事项等工作的质量与效果;

（三）法律服务形式较为单一，缺乏针对性、精准化的宣传推广。

六、相关建议

（一）继续深化与职能部门的联动合作，形成服务企业工作合力，全方位为民营企业服务，共同推动解决民营企业实际问题和合理诉求；

（二）持续深化调研、走访工作，进一步拓宽民营企业投诉反映问题的渠道，确实维护民营企业合法权益，及时协调解决民营企业发展过程中存在的困难和问题；

（三）常态化开展法律援企服务、法律宣传和法治体检活动，通过以案说法、法律咨询服务、法律课堂、发放服务指南等形式，持续为民营经济发展提供高效服务和法治保障，合力推动优化营商环境建设迈上新台阶。