

2023 年度广州市增城区工商业联合会部门 重点项目绩效评价报告

一、评价项目概述

（一）项目背景

为深入学习宣传贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，完善社会矛盾纠纷多元调处化解机制，健全商会调解工作机制，提高服务企业的能力和水平，帮助企业及时有效化解矛盾纠纷，促进非公有制经济健康发展，区民营投诉中心在全区范围内开展纠纷调解、法律培训和宣传、法治体检等活动。

（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，解决民营企业法律家法律问题。一是通过法治体检活动，促使企业提前防范法律风险，减少后期法律纠纷；二是投诉调解正常运行，提高投诉化解率，做好政府和企业沟通的桥梁和纽带作用。

（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、法治体检等活动。

（五）项目实施情况

1. 创新做好民营企业的法律服务和维权工作。

联合区法院、区司法局和区律工委，协同开展相关工作。一是 2023 年 5 月 12 日，与区司法局积极对接，联合开展 2023 年“送法进企业进商会”主题活动，并在广州市增城区建材装饰协会举办高质量发展交流座谈会。在座谈会上，增城区民营企业法律服务团长罗学源律师现场给与会的建材装饰协会的企业家们讲授普法课，通过现场答疑、以案说法等形式，向企业宣传涉企法律知识，增强企业家们的法治意识和法治素养。二是完善《增城区民营企业投诉中心管理制度》/《投诉须知》等文件，畅通诉求电话，了解企业诉求、听取意见建议，持续为民营企业提供法律服务，做好诉求办理台账等相关工作。截至 11 月份，共收集并协助处理 14 宗投诉求助案件。三是推动“百所联百企”机制有效运行，健全民营企业公益法律服务机制，联合区司法局组织动员全区数十家律师事务所与数十家工商联所属商会建立联系合作机制，成立民营企业服务专家团，免费为企业解法律困惑，助力法治民企建设。

2. 做好民营企业“法治体检”和合规建设工作

一是为了更好的发挥“有温度的执法”，共同推动企业

经营管理的行业治理，从源头上预防和减少企业违法犯罪，增城区工商联、区检察院等 15 个单位共同成立第三方机制管委会，组建监督评估专业人员名录库，形成第三方独立监管人的监督评估机制。截至目前，共有入库专家 50 名。二是 2023 年 5 月 10 日，与区检察院联合举办“以法护航 检企亲清”座谈会暨“检企直通车”服务站揭牌仪式，通过信息共享、优势互补，为企业提供精准服务。三是 6 月 19 日-20 日，举办区工商联“第十四期卓越培训班”，邀请会员企业代表 80 多人参加，以理论学习和实地考察相结合的形式，开展“法治体检‘把脉问诊’涉案企业合规整改‘驱病逐害’”专题讲座，促进民营企业健康成长。四是 2023 年 11 月 7 日，联合区司法局、区律工委通过深入开展民营企业“法治体检”活动服务做好 2023 年民营企业服务周，先后到广州市中鸣机电有限公司、中铁十一局集团华南建设有限公司开展暖企走访服务，为企业提供“法治体检”服务的同时，做好法律知识宣传等相关工作。五是 2023 年 11 月 16 日，联合市工商联、区检察院和区司法局举办“送法明规助企飞”之广州市民营企业合规宣讲系列活动（增城专场），活动邀请了增城区涉案企业合规第三方成员单位相关负责同志以及企业代表、商会代表等约 110 人参加。活动上，三名专家律师通过现场讲述“法治体检”、合规建设和诉前调解等法律知识、剖析典型案例和解析企业经营管理中的热点难点问题等方式，帮助企业增强法律风险防范意识和学法用法能力，引导企业依法维护自身合法权益，做到依法决策、经营

和管理。

3. 加强民商事调解，优化营商环境

一是充分发挥商会调解组织资源优势，节约司法资源，合作开展多元化解纠纷。目前，已推动成立了新塘商会民商事调解委员会以及增城区赣商文化促进会民商事调解委员会，且两个调解委员会第一批共有10名调解员资格已上报增城区人民法院并获批认证。自2022年11月正式成立以来，已成功调解涉企民商事纠纷230件。为进一步完善调解场所建设，鼓励商会加强调解员培训及涉企法规宣传，2023年5月19日，举行了增城区涉企民商事纠纷联调机制座谈会暨新塘商会民商事调解委员会驻庭调解工作站揭牌仪式；2023年10月26日，举行了增城区赣商文化促进会民商事调解委员会揭牌仪式。

二是2023年5月26日，在工商联的指导下，新塘商会民商事调解委员会主任刘锦华受邀参加市工商联举办的“美好生活，民法典相伴”主题活动，并在会上作为代表分享其在调解工作方面的宝贵经验，得到了市联和各区的广泛认可。

三是先后三次到新塘商会、增城区赣商文化促进会进行走访交流。2023年10月10日，与司法局一行开展专项走访调研，了解调解室阵地等建设情况，就商会调解工作机制、人员配备、基础设施、调解工作开展情况等进行了座谈交流。2023年10月24日，与调解员一起走进调解现场，深入了解调解案例的相关情况，听取调解员耐心化解矛盾纠纷的过

程，并成功调解了两单案例，对于今后推动调解委员会工作具有很好的指导作用。2023年11月1日与花都区工商联一行进行座谈交流，探讨学习各区在调解工作方面的经验和做法，听取基层商会在民商事调解过程中存在的问题和困难，并提出指导意见。

四是组织商会调解工作人员积极参加学习关于调解工作的先进做法和经验，努力推进商会调解工作规范化、制度化。2023年9月27日，区工商联受邀参加了市工商联举办的商会调解培育培优工作交流会，并邀请了新塘商会调解委员会、江西商会调解委员会调解员等一并参加，会议围绕如何提升商会调解质量水平、规范化运行程度、承接案件能力，更好服务保障民营经济健康发展，进行深入交流和经验分享。

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，包括数量指标与质量指标。其中数量指标通过法治体检企业数量进行考核，法治体检企业数量应不少于 10。质量指标通过投诉调解正常运作率进行考核，调解正常进行作为考核依据。

为保障项目社会效益，设计效益指标考核项目情况。年底统计投诉化解率。

（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、质量指标和和社会效益；三级指标包括法治体检企业数量、投诉中心正常运作、投诉调解率。

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，数量不少于 10 得 25 分，大于或等于 7 且小于 10 得 12.5 分，小于 7 得 0 分；产出指标中质量指标权重为 25 分，投诉调解正常运作率高于或等于 90%得 40 分，高于或等于 70%且低于 90%的 20 分，低于 70%不得分；效益指标权重为 40 分，投诉化解率高于或等于 90%得 40 分，高于或等于 70%且低于 90%的 20 分，低于 70%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，解决了民营企业法律家法律问题。一是通过法治体检活动，帮助了 23 家企业提前防范法律风险，减少后期法律纠纷；二是投诉调解均正常运行，投诉化解率达 100%，做好了政府和企业沟通的桥梁和纽带作用。

（三）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 ≥ 10 ，得 25 分。质量指标投诉中心正常运作，投诉调解正常运作率 $\geq 90\%$ ，得 25 分。

3.投诉调解率 $\geq 90\%$ ，得 40 分。

四、项目主要绩效或成功经验

增城区工商联根据自身的“三性”工作特点及优势，从实际出发，与区检察院等 14 个单位共同成立第三方监督机制管委会，吸纳 50 名专业人士入库形成第三方独立监管人的监督评估机制。推进 13 个镇街商会建设基层商会调解组织，形成“商人纠纷商会解”机制，其中新塘商会和江西商会已成立了调解委员会并有效运作，截至 11 月份，已经完成 185 单调解工作，工作成绩明显，得到广州市工商联的充分认可，打造了全市工商联系统基层调解组织建设的增城样

板。与区检察院联合组建“检企直通车”服务站，通过信息共享、优势互补，为企业提供精准法治服务。联合区司法局、区律工委深入开展民营企业“法治体检”活动，为企业提供“法治体检”服务，并做好法律知识宣传等相关工作。联合市工商联、区检察院和区司法局举办“送法明规助企飞”之广州市民营企业合规宣讲系列活动（增城专场），邀请了增城区涉案企业合规第三方成员单位相关负责同志以及企业代表、商会代表等约110人参加。完善《增城区民营企业投诉中心管理制度》、《投诉须知》等文件，截至目前，共收集并协助处理了14宗投诉求助案件。推动“百所联百企”机制有效运行，联合区司法局组织动员全区数十家律师事务所与所属商会建立联系合作机制，成立民营企业法律服务专家团，免费为企业解决法律问题。

五、存在问题或不足

一是增城区民营企业投诉中心管理机制、相关联席会议制度有待完善，工作人员须充实。二是增城区民营企业投诉中心知名度不足，投诉诉求量不高。

六、相关建议

1.组织落实建立健全民营企业投诉和维权服务联席会议制度、完善区民营企业投诉中心的组织架构管理工作，创新做好民营经济人士来电来访、涉案法务指导等投诉维权、法律求助的服务工作。

2.加大力度宣传增城区民营企业投诉中心，让更多的民营企业主动诉求。