

# 福建省机关效能建设工作条例

(2013年11月29日福建省第十二届人民代表大会常务委员会

第六次会议通过

2024年3月27日福建省第十四届人民代表大会常务委员会

第九次会议修订)

## 目 录

第一章 总 则

第二章 效能制度

第三章 绩效管理

第四章 效能督查

第五章 效能投诉

第六章 效能问责

第七章 附 则

## 第一章 总 则

**第一条** 坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，认真贯彻落实习近平总书记重要讲话重要指示批示精神和党

中央、国务院决策部署，弘扬“马上就办、真抓实干”优良作风，深学争优、敢为争先、实干争效，加强机关效能建设，提高行政效能，保证政令畅通，促进依法行政，推进治理体系和治理能力现代化，根据国家有关法律、行政法规，结合本省实际，制定本条例。

**第二条** 本省行政区域内各级人民政府及有关部门和法律、法规授权的具有行政管理职能的组织（以下简称各级机关）的效能建设，适用本条例。

**第三条** 本条例所称机关效能建设，是指各级机关改进工作作风，增强服务意识和工作能力，加强效能监督，提高工作效率、管理效益和社会效果，提升治理效能，推进高质量发展的综合性工作。

**第四条** 机关效能建设工作坚持勤政与廉政相结合、依法治理与规范监督相结合、结果导向与优化过程相结合、机关主体与社会参与相结合的原则，统筹协调、重在建设、讲求实效。

**第五条** 省、设区的市、县（市、区）和乡（镇）、街道机关效能建设领导机构，领导本行政区域机关效能建设工作。

**第六条** 省、设区的市、县（市、区）机关效能建设工作机构（以下简称机关效能建设工作机构），履行下列职责：

（一）组织、协调和监督同级机关和下级政府及其部门的机关效能建设工作；

（二）制订机关效能建设有关制度；

- (三) 组织开展绩效管理工 作；
- (四) 组织开展效能督查工 作；
- (五) 监督 12345 政务服务便民热线工 作质效；
- (六) 办理效能投诉；
- (七) 实施效能问责和受理不服效能问 责的申诉；
- (八) 办理机关效能建设的其他事 项。

**第七条** 县级以上地方人民政府各部门及乡（镇）人民政府、街道办事处，应当健全机关内部效能建设工作机制，明确有关机构或者人员负责组织、协调和监督本机关的效能建设工作，提高本机关工作质效。

**第八条** 各级机关领导班子对机关效能建设工作负有全面领导责任，主要负责人承担主要领导责任，班子其他成员在分管工作范围内承担领导责任。

**第九条** 机关效能建设工作机构应当建立健全外部监督机制，自觉接受有关机关和社会各方对机关效能建设工作的制约和监督。

## 第二章 效能制度

**第十条** 各级机关应当根据法定职责建立健全岗位目标责任制度，实行定员定岗定责，明确机关工作人员的岗位职责和工作目标，落实工作责任。

**第十一条** 各级机关应当建立健全政务服务办理制度，依法公开机关职责、办事依据、工作程序、办理条件、办理结果，接受社会公众监督；加强政务诚信建设，对于服务内容、程序、时限及标准等事项，向社会作出承诺，保证承诺事项的落实，提升政府公信力。

对行政相对人申请办理事项实行一次性告知，符合法定条件、材料齐全的，应当在法定时限内办结；有承诺时限的，应当在承诺时限内办结；决定不予受理的，经办人员应当登记备案、向直接主管的负责人报告，并向行政相对人出具不予受理通知书。

**第十二条** 各级机关应当建立健全政务服务管理制度，按照政务服务标准化规范化便利化的要求，除涉及国家秘密、场地限制等情形外，将自然人、法人和非法人组织依申请办理的政务服务事项，纳入政务（便民）服务中心（站）集中办理；非涉密事项全面规范入驻福建省一体化政务服务平台管理和运行，实现政务服务事项全流程、跨区域、跨部门、跨层级办理。

政务服务管理机构应当对入驻单位的线上线下政务服务等情况进行日常监督管理和年度综合考评。

**第十三条** 各级机关应当建立健全 12345 政务服务便民热线相关办理制度，对自然人、法人和非法人组织的咨询、求助、投诉、举报、建议等诉求，接诉即办、高效处置、及时反馈。

**第十四条** 各级机关应当建立健全政企政民互动与社会评议制度，利用福建省一体化政务服务平台、网络媒体、热线渠道等

加强政企政民互动，回应自然人、法人和非法人组织的诉求，并接受人大代表、政协委员以及社会公众对本机关作风、履职、效率等情况的评议，将互动与评议结果作为改进工作、优化营商环境的重要依据。

**第十五条** 各级机关应当建立健全数字赋能效能工作制度，强化数字技术在效能建设中的运用，推进机关效能与数字政府建设相促相融、双向赋能，完善与数字化发展相适应的政府职责体系，加强公共数据汇聚、共享、开放、应用与安全保障，实现数据依法有序流动，促进构建数字化、智能化的机关运行新形态，协同提升履职效能。

**第十六条** 鼓励各级机关建立健全效能激励制度，在开展机关效能建设工作中，对结合实际创新体制机制、创造性开展工作、完成工作任务成效显著的机关及其工作人员，结合绩效考评、效能督查结果应用，予以奖励。

### 第三章 绩效管理

**第十七条** 各级机关应当全面实施绩效管理，以绩效目标、绩效责任、绩效运行、绩效考评、绩效提升为基本框架，按照分级管理、分类考核、突出重点、体现差异、注重实绩的原则，科学规范、公开公平公正开展。

**第十八条** 机关效能建设工作机构按照有关规定组织对同级

机关和下一级政府的绩效考评，各级机关负责本单位、本系统绩效考评。

绩效考评结果分为优秀、良好、一般和差四个等次。

**第十九条** 机关效能建设工作机构负责设定下一级政府的年度绩效目标和指标体系，指导同级机关根据工作职责，围绕工作目标设定本单位、本系统年度绩效目标和指标体系。

绩效目标和指标体系应当以高质量发展为导向，突出中心工作，重点围绕经济发展、民生保障、营商环境、自身建设等内容科学设定，并根据发展定位、基础条件、资源禀赋等方面的特点，分类分区域设置差异化指标体系。

**第二十条** 各级机关应当按照标准化要求，对年度绩效目标和指标体系进行责任分解，落实到具体部门和岗位，并对绩效运行、目标实现情况进行定期分析、过程监控和自我评估，及时发现和整改存在的问题。

**第二十一条** 绩效考评应当围绕年度绩效目标及指标体系，采取指标考核、公众评议、正向激励、察访核验等方法。

绩效考评可以通过第三方评价、网络评议等方式，收集了解公众意见建议，将公众的满意度作为评判机关工作的重要依据。

**第二十二条** 应当将绩效考评情况及时反馈给被考评地区和部门，督促整改，形成良好的提升机制。

根据年度绩效考评结果实施奖惩，具体奖惩办法由机关效能建设工作机构会同有关部门制定。

## 第四章 效能督查

**第二十三条** 机关效能建设工作机构应当统筹规范效能督查，协同联动其他督查力量，增强督查合力，减轻基层负担；坚持目标导向、问题导向、结果导向，创新效能督查方式，提高效能督查的科学性、针对性和实效性。

**第二十四条** 机关效能建设工作机构应当按照有关规定对机关及其工作人员履行职责的效能情况进行督查，各级机关及其工作人员应当予以支持配合。

**第二十五条** 机关效能建设工作机构围绕习近平总书记重要讲话重要指示批示精神和党中央、国务院决策部署，省委、省政府的工作要求，对重大决策部署贯彻、中心工作任务落实、营商环境建设等情况，以及自然人、法人和非法人组织集中反映的突出问题开展重点效能督查。

**第二十六条** 机关效能建设工作机构对需要开展效能督查的事项，可以独立开展，也可以牵头组织或者会同其他机关共同开展，并根据工作需要制定督查方案后组织实施。重大督查事项，应当报请本级机关效能建设领导机构主要负责人批准后实施。

**第二十七条** 各级机关应当履行督促本系统、本行业工作部署落实的职责。确需提请机关效能建设工作机构督查的，应当经机关效能建设工作机构主要负责人批准同意，必要时报机关效能

建设领导机构主要负责人批准。

**第二十八条** 机关效能建设工作机构根据督查结果，可以提出整改要求或者作出效能督查建议，有关机关及其工作人员无正当理由的应当采纳。效能督查结果，结合绩效考评进行使用。

**第二十九条** 机关效能建设工作机构应当健全机关效能建设监督员制度，并加强对机关效能建设监督员履职的指导、协调和保障。机关效能建设监督员应当具备一定的政策水平和工作能力。

机关效能建设监督员应当收集、反映社会公众对机关效能建设工作的意见和建议。

对机关效能建设监督员反映的问题、提出的合理意见和建议，各级机关应当认真办理、及时反馈。

## 第五章 效能投诉

**第三十条** 自然人、法人和非法人组织对机关及其工作人员的工作作风和效能问题，可以通过 12345 政务服务便民热线、信函等渠道向机关效能建设工作机构投诉。

法律、法规对投诉事项的受理和处理另有规定的，从其规定。

**第三十一条** 机关效能建设工作机构应当按照分级负责、归口办理的原则，建立健全投诉事项自办、转办、督办等制度。

各级机关应当加强对效能投诉问题的分析研究，推动解决个别效能投诉问题向解决同类问题延伸。



**第三十二条** 机关效能建设工作机构对涉及营商环境、重大民生等重要、紧急的机关效能投诉事项，应当马上就办、限时办结。

机关效能建设工作机构收到对机关及其工作人员在实施行政管理 and 提供政务服务过程中未依法履行职责的投诉，应当督促其履职尽责。

**第三十三条** 机关效能建设工作机构对转交有关机关办理的投诉事项，应当提出办理的时限和要求。

各级机关对机关效能建设工作机构转办的投诉事项，应当及时办理并反馈办理结果，不得推诿、敷衍、拖延。对投诉的问题，经调查属实的，应当认真解决、整改到位，需要问责的按照规定予以问责；不属实的，应当作出解释说明。

**第三十四条** 机关效能建设工作机构及承办单位对提出效能投诉的自然人、法人和非法人组织的相关信息及投诉内容，应当按照有关规定予以保密。

任何单位和个人不得压制、打击、报复、陷害投诉人。

## 第六章 效能问责

**第三十五条** 机关工作人员违反本条例规定，依照《中华人民共和国公务员法》《中华人民共和国公职人员政务处分法》《中国共产党纪律处分条例》等应当给予处分的，从其规定。

机关及其工作人员违反本条例规定，尚不构成处分的，给予效能问责。

**第三十六条** 在贯彻落实上级决策部署，以及办理群众诉求、优化营商环境等方面，有下列情形之一，应当对机关及其相关负责人、工作人员给予效能问责：

- （一）未能认真贯彻执行决策部署及工作要求的；
- （二）未能依法正确履行岗位职责、完成工作目标的；
- （三）消极应付、懈怠懒散、推诿扯皮、推卸责任的；
- （四）服务质效差、社会公众意见大的；
- （五）其他违反机关效能建设规定应当给予效能问责的。

除前款规定外，有下列情形之一，应当对机关及其相关负责人给予效能问责：

- （一）应当给予本机关工作人员效能问责而不实行的；
- （二）一年内被上级机关效能建设工作机构给予效能告诫三次以上或者年度绩效考评被评为差等次的；
- （三）工作机制不健全、管理松散的。

**第三十七条** 效能问责的方式分为：诫勉教育、通报批评、效能告诫。

问责方式可以单独使用，也可以合并使用。对机关的效能问责仅适用通报批评。

**第三十八条** 具有本条例第三十六条所列情形，根据情节轻重、后果影响、纠错态度等不同情况，由机关效能建设工作机构

或者各级机关作出效能问责决定，并予以公开。

效能问责决定，采用规范的文书格式，由省机关效能建设工作机构统一制定。

**第三十九条** 机关效能建设工作机构应当建立健全容错纠错机制。对法律法规尚无明确规定，为推动改革先行先试出现失误，且未谋取私利的，应当给予从轻、减轻或者免于效能问责。

**第四十条** 机关工作人员被诫勉教育、通报批评、效能告诫的，分别在一个月內、三个月內、五个月內不得参与和本职工作有关的先进评选。当年內被效能告诫二次以上的，年度考核不能评定为优秀等次。

机关及其工作人员受到效能问责的情况，应当作为年度绩效考核的依据，并抄送相关部门按照有关规定使用。

机关效能建设工作机构工作人员违反本条例规定的，从重处理。

**第四十一条** 机关及其工作人员对效能问责决定不服的，可以自收到效能问责决定之日起三十日內提出书面申诉。对机关作出的效能问责决定不服的，可以向作出效能问责决定的机关的上一级机关或者同级机关效能建设工作机构提出申诉；对机关效能建设工作机构作出的效能问责决定不服的，可以向上一级机关效能建设工作机构提出申诉。申诉期间不停止效能问责的执行。机关及其工作人员不因提出申诉而被加重问责。

受理申诉的机关或者机关效能建设工作机构应当自接到书面

申诉之日起三十日内作出申诉处理决定，并及时将申诉处理决定书送达申诉人和作出效能问责决定的机关。

被问责的机关及其工作人员对申诉处理决定不服，又以同一理由继续申诉的，有关机关不予受理。

## 第七章 附 则

**第四十二条** 本条例第二条规定以外的其他机关、组织的效能建设参照本条例执行。

**第四十三条** 省人民政府可以根据机关效能建设工作需要，制定本条例具体实施办法。

**第四十四条** 本条例自 2024 年 5 月 1 日起施行。