

厦门市自然资源和规划局文件

厦资源规划〔2025〕673号

签发人：柯玉宗

厦门市自然资源和规划局关于印发 机关效能建设工作配套制度机制的通知

机关各处室、局属各单位：

《厦门市自然资源和规划局机关效能建设工作配套制度机制》已经局党组会议研究通过，现予以印发，请遵照执行并抓好贯彻落实。

特此通知。

附件：厦门市自然资源和规划局机关效能建设工作配套制度
机制

厦门市自然资源和规划局

2025年11月18日

(此件主动公开)

厦门市自然资源和规划局 机关效能建设工作配套制度机制

目 录

岗位目标责任制度.....	1
政务服务办理制度.....	3
政务服务管理制度.....	16
12345政务服务便民热线办理工作机制.....	18
政企政民互动与社会评议制度.....	21
数字赋能效能工作制度.....	24
效能激励制度.....	25
绩效考评提升制度.....	27
机关内部效能建设工作机制.....	31

岗位目标责任制度

为提高管理效能，规范工作行为和工作程序，明确机关内设机构和各个工作岗位的职责、目标、要求，压实各级工作责任，做到任务到人、责任到岗、管理规范，制定本制度。

一、岗位目标责任制制定应遵循以下原则：

- （一）因事设岗、职责相称；
- （二）权责一致、责任分明；
- （三）任务明确、要求具体；
- （四）责任到人、便于操作；
- （五）公开透明，接受监督。

二、各单位（处室）应根据我局“三定”方案确定的职能职责、机构设置、人员编制和相关法律法规，结合单位（处室）工作人员实际科学合理制定岗位目标责任。

三、岗位目标责任制的主要内容：

- （一）处室、部门的总体职能；
- （二）内设处（科）室的具体职责；
- （三）具体岗位的设置及其职责；
- （四）每个岗位的整体工作目标、年度重点工作任务与目标。

四、工作目标的设定应围绕市委、市政府中心工作、局年度工作重点及本单位（处室）的职能职责，并体现以下要求：

- （一）任务明：目标清晰，任务具体，能量化的应予以量化；

(二) 可衡量：有明确的评价标准和考核指标；

(三) 可实现：既具有挑战性，又切合实际，经过努力可以完成；

(四) 相关联：与上级部署、单位整体目标及个人职责紧密相关；

(五) 有时限：明确规定各项任务的完成时限和进度要求。

五、各单位（处室）主要领导岗位要落实一岗双责的要求，既要抓好业务工作，也要抓好党风廉政建设，做好干部职工的思想工作。

六、除职能涉密的岗位外，每个工作岗位的责任制应当公开和公示，自觉接受社会公众的监督。

七、全面实行同岗替代制（AB 岗制度）。各单位（处室）应明确每个岗位的 A 岗和 B 岗，A 岗不在位时，由 B 岗及时补位，代为履行职责，按规定及时处理相关工作和业务，不得推诿、拖延、搁置或不办，确保工作的连续性。

八、岗位目标责任制度考评、监督。将岗位目标责任制度落实情况列为年度考核的重要内容，定期或不定期开展监督检查，年终各个岗位责任人要将履行岗位目标责任的情况纳入个人年度工作总结内容，并在一定范围内述职，接受评议。

九、岗位目标责任一经确定，必须严格遵照执行。对不履行或履行不力的，按照《福建省机关效能建设工作条例》有关规定督促整改或问责。

政务服务办理制度

一、政务服务办理制度是指各级机关通过建立健全办事公开、服务承诺、一次性告知、限时办结、否定报备等机制，规范政务服务行为、创新政务服务举措，为企业和群众提供规范、高效、便捷的政务服务的工作制度。

二、政务服务办理应坚持以人民为中心，遵守依法办理、高效便民、公开透明、协同联动、公平公正的原则。

三、线上线下并行服务。由企业 and 群众自主选择办理方式，满足企业 and 群众多样化办事需求。线下办理业务时，不得强制要求先到线上预约或在线提交申请材料。已在线收取申请材料或通过部门间共享能获取规范化电子材料的，不得要求申请人重复提交纸质材料。

四、实行告知承诺和容缺受理。在办理政务服务事项时，应一次性将需要提交的申请材料书面告知申请人，对基本条件具备、主要申请材料齐全且符合法定形式，但次要条件或材料不完整的申请，申请人以书面形式作出承诺后，窗口可先行容缺受理并一次性告知需补正的材料和时限，审批部门在承诺办结时限内及时出具办理结果并加强事中事后监管。

办事公开制

为认真贯彻执行党和国家的方针、政策，规范行政行为，建立健全监督制约机制，推进我局办事公开制度化、规范化，接受社会监督，营造公正平等、公开透明的良好环境，制定本制度。

坚持公开为常态、不公开为例外，依法依规及时向社会公开机关职责、办事依据、工作程序、办理条件、办结时限及结果等，接受社会公众监督。

一、办事公开事项

（一）机构设置。包括机构职能、机构设置、办公地址、办公时间、联系方式、负责人姓名。

（二）行政法规、规章和规范性文件。包括由我局负责实施和监督执行的有关政策以及法律、法规、规章、规范性文件及政策解读。

（三）自然资源保护和利用有关规划、及其使用权市场出让计划和信息等政策。包括年度建设用地供应计划、其他规划计划、存量住宅用地信息等。

（四）办理行政许可和其他对外管理服务事项的依据、条件、程序以及办理结果。有办事指南、权责清单、行政许可结果公开等。

（五）财政资金和政府采购。包括财政预算、决算信息及招标采购信息等。

（六）行政事业性收费的项目、依据、标准。

(七) 突发公共事件的应急预案、预警信息及应对情况。

(八) 事中事后监管。包括“双随机”抽查、闲置土地信息公开。

(九) 实施行政处罚、行政强制的依据、条件、程序以及本行政机关认为具有一定社会影响的行政处罚决定。包括行政处罚、行政复议等。

(十) 人事信息。包括人事任免、人员招录等信息。

(十一) 依据法律、法规和国家有关规定应主动公开的其他信息。包括规划成果、征地信息、土地和矿业权市场信息，土地、矿产、海洋、测绘等领域相关信息。

二、公开主体

公开事项的责任单位。

三、公开方式和时限要求

(一) 主动公开

1. **主动公开方式：**行政机关应当建立健全政府信息发布机制，将主动公开的政府信息通过政府网站、政务服务平台、服务场所等渠道予以公开。

2. **主动公开的时限要求：**属于主动公开范围的政府信息，应当自该政府信息形成或者变更之日起 20 个工作日内及时公开。

(二) 依申请公开

1. 依申请公开的方式有当面申请、信函申请、通过互联网渠道（网站）或者政府信息公开工作机构的传真申请。

2. 行政机关收到依申请公开的政府信息公开申请，能够当场答复的，应当当场予以答复；不能当场答复的，应当自收到申请之日起 20 个工作日内予以答复；需要延长答复期限的，应当经政府信息公开工作机构负责人同意并告知申请人，延长的期限最长不得超过 20 个工作日。

四、公开流程

（一）主动公开。由主动公开件经办机构处室（单位）提出网站信息发布申请，经办处室（单位）领导审核确认后报信息审核，再报保密审查（如果需要技术审核的先报技术审核，然后再报保密审查）后予以公开；如有重大或敏感信息，应在上述审核的基础上再上报单位主要领导审核确认后予以公开。

（二）依申请公开

1. **市局直接办理事项流程：**受理点收件——转市局各业务处室或分局提出办理意见——受理点根据处室或分局意见拟告知书——办公室审核——法规处审核——局领导签发——制作告知书及相关资料回复申请人。

2. **需转分局办理事项流程：**受理点收件——受理点拟转办告知书，办公室审核后，受理点通知申请人——转分局收发员登记办理——分局依据规定在法定的日期内制作告知书及相关资料回复申请人。

服务承诺制

按照法律、法规和有关规定，根据职能要求，将对外服务事项的内容、程序、时限以及服务标准等向社会作出公开承诺，并采取有效措施保障承诺事项的落实，接受公众监督，制定本制度。

一、 服务承诺内容

（一）简化办事程序。办事程序要力求科学、合理、简便、易行，办事必备条件具体、明确，最大限度方便行政相对人。

（二）明确办事时限。承诺手续齐全、能办的马上就办；不能马上办的要限时办结；对审批流转签批时间应作出明确规定，承诺办结时限应比法定时限短或相当。

（三）规范服务标准。制定机关工作人员服务标准，规范文明办公用语。承诺待人热情友善、文明礼貌，提供优质服务。

（四）其他应公开服务承诺的内容。

二、 公开服务承诺方式

对我局的服务承诺事项，采取编印办事指南、服务手册或上网等方式向社会作出公开承诺。

三、 群众监督方式

强化对履约事项的监督，公开投诉电话和受理部门，设立意见簿，做好投诉事项和查处情况的记录和存档工作。对群众投诉的违诺行为，经查实后，按《福建省机关效能建设工作条例》有关规定督促整改或问责，并将调查处理结果及时反馈给投诉人。

首问负责制

为改进工作作风，端正服务态度，提高办事效率，保证服务质量，树立我局良好的形象，制定本制度。

一、首问负责制适用于全局干部职工。

二、首问责任人是指第一个接待(含举报、投诉、咨询、查询等)服务对象的窗口或工作人员，应负责解答、办理或者引导、转办。首问责任人必须热情接待，认真办理，不得直接回绝企业和群众的办事咨询，不得推诿。

三、首问责任人的职责

(一)所问事项在首问责任人职责范围内能够解决的，应及时给予协调、办理，不能当场办理的要告知原因，并一次性告知办事程序及所需材料，热情耐心地解答对方的询问，必要时应提供有关资料、表格等。

(二)所问事项不属于首问责任人职责范围的，但属于我局职能范围的，应热情友善，认真受理。如相关人员不在岗或联系不上，首问责任人应主动告知办事程序，应登记并交给相关人员。相关人员应及时与办事人取得联系，了解并解答对方需办理的事宜。重大事项应及时向分管领导报告，研究决定后再给予答复。

(三)所问事项不属于本局职责范围的，首问责任人应耐心解释，应当告知承办部门或给予指导帮助。

(四)对于投诉、举报的群众应热情接待，文明服务，及时引

导到信访接待室。

四、对违反本制度，有下列情况之一者，经查实后，按《福建省机关效能建设工作条例》有关规定督促整改或问责

(一)首问责任人未及时将办事人拟办的事项移交给相关人员；

(二)相关人员到岗后，未及时与办事人联系，研究解决对方需办理的事宜的；

(三)对办事人员不热情友善，应当告知的事项而没有明确告知的；

(四)对办事人员或投诉举报群众要求办理的职责范围内的事项推诿扯皮，不负责任的；

(五)对群众不使用文明用语、态度恶劣、故意刁难的；

(六)有损我局形象的其它行为。

一次性告知制

为进一步提高办事效率，提升群众满意度，制定本制度。

一、行政相对人到机关、政务服务窗口办事或电话咨询有关办理事宜时，负责经办的工作人员必须一次性告知申请事项的办理依据、条件、程序、要求、时限和所需提交的全部材料。遇到疑难问题不能当场告知或立即回复的，应准确、完整地记录好当事人咨询的问题、联系方式，并准确告知答复时间，在承诺时间内一次性答复。对不符合条件或不应办理的事项，要耐心细致地告知其不予办理的原因和理由。

二、经办人受理行政相对人提供的有关资料后，按以下规定分类办理

（一）对符合规定、手续齐全的，符合即时办理的，应即时办结；不符合即时办理的，应出具回执告知办理时限，并限时办结反馈。

（二）对申请材料不齐全或不符合法定形式的，应出具书面告知书，一次性书面告知需补正的材料及时限等。行政相对人按照书面告知要求按时补齐材料后，经办工作人员应按照规定予以受理；行政相对人未能按时补齐材料的，经办工作人员应当按照规定予以不予受理。

（三）对申办件不具备办理事项所规定条件的，或隐瞒真实情况或提供虚假材料的，经办工作人员应当即时作出不予办理或

不予受理的决定，并注明理由。

三、违反本制度，经查实后，按《福建省机关效能建设工作条例》有关规定督促整改或问责。

限时办结制

为提高资源规划管理工作效能和服务水平，树立务实、高效的良好形象，制定本制度。

一、机关处室（单位）和工作人员必须在规定或承诺时限内办结所办理的事项。

二、凡是我局向社会公开承诺有办事时限的事项，符合法律、法规和手续完备、材料齐全的前提下，应当在规定或承诺的时限内办结；各级来文来函有明确时限要求的事项，工作人员必须在法定时限内办结。条件允许的，应尽可能在法定时限内缩短办理时间，提高办事效率。

三、对于受理但不能在规定时限内办结的事项时，经办人应及时报告领导，并联系有关单位联系人告知未能按时办结的原因，取得谅解，并尽快办理。

四、对上级交办的任务，承办处室要向局分管领导报告，并对经办人员提出限时办结要求，按时完成任务。

五、违反本制度，经查实后，按《福建省机关效能建设工作条例》有关规定督促整改或问责。

否定报备制

为提高机关办事效率与服务质量，促进工作人员依法行政，文明服务，制定本制度。

一、否定报备制度是指经审核认为申请事项依法不应办理的，经办人员应如实填写《否定报备登记表》，说明理由和依据，按规定程序报批备案，并将结果书面告知申请人。

二、否定报备制度的适用范围。本局工作人员在办理对外工作业务时，对不符合相关法律、法规和规章等有关规定，或者因政策未明确清晰规定的，或者所适用政策条款解读有分歧的，决定不予受理或办理时适用。

三、否定报备的分类

（一）申请办理相关审批事项的单位和个人，未按办理程序的规定提供相关材料或经审核不符合要求不能予以受理、办理的。

（二）不符合政策、法律法规等有关规定，不能予以受理、办理的。

四、否定报备的办理

（一）属于受理范围、符合法定条件且材料齐全的事项，应按法定程序及时办理。

（二）属于受理范围、材料不齐全或不符合法定程序，应一次性告知需补正的材料和程序。

（三）不符合相关政策、不属于我局职能范围内的事项，应

耐心解释、尽可能引导至相关责任部门。

（四）属于我局职能范围、但未按办理程序提供相关材料又无法通过一次性告知补正材料且无法办理的，应填写《否定报备登记表》，按程序送相关领导审批。

（五）对依法不需要取得行政许可或无需申请的事项，应即时告知申请人。

五、行政相对人对否定报备结果不服的，可向上级或本局效能办投诉。有关责任人要按照上级或局效能办领导指示或批示，作出复核和明确答复。

六、违反本制度，经查实后，按《福建省机关效能建设工作条例》有关规定督促整改或问责。

否定报备登记表

年 月 日

承办处室（分局）			联办部门	
			经办人姓名	
否定事项 基本情况	办件受理 编号		申办人联系方式	
	受理日期		退回日期	
	申请办理事项			
否定理由和 依据（并附相关 政策）				
单位负责人核查 意见（签字/盖章）				
分管局领导 核查意见				

注：由处室将否定报备登记表与申报材料一并存档备查。

政务服务管理制度

一、政务服务管理制度是指政府部门为保障政务服务规范、便捷、高效运行，明确服务提供、场所规范、事项标准、人员管理等规定，推动政务服务标准化、规范化、便利化建设的制度。

二、政务服务管理应遵循统一集中、依法依规、充分授权、公开公正、便民高效、规范廉洁原则。

三、政务服务事项动态管理。严格以福建省政务服务事项标准化目录（以下简称《省标准目录》）为唯一源，及时做好事项的认领、绑定、发布和调整，确保事项名称、编码、类型、依据等要素与《省标准目录》同源一致。

四、严格按照《省标准目录》及相关实施清单标准，规范编制和更新办事指南。办事指南应明确受理条件、服务对象、申请材料、办理流程、办结时限、收费标准、联系方式等要素，并提供申请材料范本和常见错误示例，确保线上线下标准统一、无差别受理、同标准办理。

五、通过福建省网上办事大厅向社会公布依法设立的现场勘验、技术审查、听证论证等特殊环节的政务服务事项清单，明确特殊环节的设立依据和标准、承诺时限。

六、全面推行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的服务模式，根据事项关联度和办件量，科学设置

分领域或无差别综合办事窗口，规范设置“跨域通办”“办不成事”反映窗口，实行“一窗受理、综合服务”。

七、严格落实“三集中、三到位”和“首席事务代表”制度，实行政务服务事项全面规范入驻和统一管理，充分授权窗口，严禁“明进暗不进”和“体外循环”。应严格执行首问负责、一次性告知、限时办结、窗口无否决权等制度；应结合实际为申请人提供“帮代办”、错时延时以及预约办理等便利化服务。

八、推动政务服务线上线下深度融合、协调发展，确保政务服务事项、办事指南等线上线下同源发布、同步更新。

九、福建省网上办事大厅和“闽政通”APP是全市政务服务的统一线上入口，全局自建业务系统应主动与省市一体化平台对接。

十、积极运用数据共享、电子证照、告知承诺等手段，最大限度精简材料、压缩时限、减少环节，提升全程网办事项比例。推广“智能审批”“免申即享”“一件事一次办”“一业一证”等智慧化、集成化服务模式，提升政务服务办理质效。

十一、全面推行“好差评”制度，落实线上“一事一评”、线下“一次一评”。评价数据应真实、安全、可靠，并建立“评价、反馈、整改、监督”全流程闭环工作机制，对差评和投诉问题限期整改并反馈。

12345 政务服务便民热线办理工作机制

为规范我局 12345 政务服务便民热线(以下简称“12345 热线”)运行管理,提升诉求办理质效,畅通我局与群众沟通渠道,制定本制度。

一、12345 政务服务便民热线办理工作机制是指为规范 12345 热线转办诉求办理工作,提升服务效能,确保企业和群众诉求“接诉即办、高效处置、及时反馈”的工作制度。

二、12345 热线诉求办理,应当遵循以下总原则

(一)接诉即办:对接收的诉求工单应立即响应、及时处理,不得推诿、拖延;

(二)依法办理:严格依照法律法规和政策规定办理诉求,规范履职;

(三)高效便民:优化流程、压缩时限,提升办理效率和群众满意度;

(四)闭环管理:实现受理、办理、反馈、回访、评价全流程闭环管理。

三、12345 热线诉求转办应遵循“谁主管、谁负责”和“属地管理、分级负责”原则。对职责清晰的,责任单位直接办理;对涉及多个部门的复杂诉求,主要诉求对应责任单位为牵头单位,负责牵头协调,相关单位应积极配合,共同推动问题解决。

四、诉求受理与分办流程

（一）受理范围

受理群众和企业关于自然资源和规划领域相关业务的咨询、求助、投诉和建议。

下列事项不纳入受理范围：涉及人大、政协、纪检监察、法院、检察院、军队、武警职能的；涉及公安机关、监狱机关刑事执法职能的；已经、正在或应当通过诉讼、仲裁、行政复议、国家赔偿、政府信息公开等法定途径或信访渠道解决的。

（二）分办规则

1. 派单办理：坚持属地管理、分级负责、归口办理的原则分派，明确办理时限（诉求件和求助件 1 个工作日、建议件 3 个工作日、投诉件 7 个工作日）。

2. 协同处置：对涉及多个处室（分局、中心）的复杂诉求，由信访中心协调确定主办单位和协办单位，主办单位牵头办理并反馈结果。

3. 退单重派：对不属于本部门职责的诉求，部门应在 1 个工作日内说明理由提供依据并退回，信访中心核实后重新分派或退回市热线中心。

五、办理质效与监督考核

（一）办理要求

办理单位需及时与诉求人沟通，了解具体情况；办理过

程中注重解决实际问题，避免形式化回复。

（二）监督机制

1. 跟踪督办：信访中心对办理质量差的诉求进行督办，通过电话提醒、发函督促等方式推动落实，对连续督办 3 次的单位由局效能办进行约谈。

2. 抽查回访：定期对已办结诉求进行抽查，通过电话回访诉求人了解满意度。

（三）考核评价

将热线工作纳入年度绩效考核，考核指标包括办结时效、回复质量、群众满意度等。对办理工作成效突出的单位和个人予以表彰；对不作为、慢作为导致诉求解决不力的按《福建省机关效能建设工作条例》有关规定督促整改或问责。

政企政民互动与社会评议制度

为广泛接受社会各界和行政相对人的监督，进一步改进工作作风，制定本制度。

一、政企政民互动与社会评议制度是指机关通过多种渠道和方式，主动加强与经营主体、群众的沟通联系，并接受社会各方对本机关作风、履职、效率、廉洁等情况进行评价、监督，以回应关切、听取意见、改进工作的制度。

二、政企政民互动与社会评议工作应遵循以下原则

（一）主动开放：各单位（处室）应主动搭建平台、畅通渠道，变被动接收为主动互动，营造开放包容的互动氛围；

（二）便民高效：以企业和群众便利为导向，优化流程、简化环节、限时响应，提升互动与评议的效率和体验；

（三）回应关切：以解决问题为根本，对合法诉求“接诉即办”，对意见建议“有问必复”，对评议结果“有评必改”；

（四）数字赋能：充分运用大数据、人工智能等信息技术，赋能渠道整合、数据汇聚、工作落实和效能提升；

（五）公开透明：依法公开互动评议事项的处理进度、结果以及整改情况，主动接受社会监督。

三、评议内容

（一）作风方面。是否存在形式主义、官僚主义现象，是否存在政策不落实、行政行为不规范、服务意识不强等突

出问题，是否存在庸政、懒政、怠政问题。

（二）履职方面。是否按照国家法律、法规和规章履行职责；是否正确执行上级决定、命令，按照规定的职责权限和工作程序履行职责。

（三）效率方面。是否存在政策执行不到位、走过场问题，是否存在擅自设立行政审查项目、审查环节多、审批时间长的问題；是否存在办事效率不高、拖延、推诿、扯皮现象等问题。

（四）廉政方面。是否认真落实党风廉政建设责任制；是否严格遵守廉洁自律各项规定。是否存在利用职务之便以权谋私、贪污受贿、与民争利等问题。

（五）其他需评议的内容。

四、政企政民互动渠道主要包括

（一）线上平台：福建省一体化政务服务平台、政府门户网站、12345 政务服务便民热线及政务新媒体等；

（二）线下场所：各级政务服务中心、各分局、资源所等实体服务窗口；

（三）专项活动：座谈会、调研走访、新闻发布会、在线访谈等；

（四）其他依法设立的互动渠道。

五、评议方式

（一）公众评议。通过政府网站、媒体公开进行，或委托

有关单位组织民意调查；

(二)特邀评议。邀请人大代表、政协委员、相关部门人员和群众代表等进行专题评议。

六、评议程序

公众评议原则上每年组织一次，一般在年终结合年度绩效考评工作同步实施。具体程序如下：

(一)设计调查问卷。确定评议对象、内容、时间方法步骤、参评人员等，制作评议表格，并向社会公布。

(二)汇总评议结果。收集、汇总评议结果。

(三)问题整改落实。机关处室（单位）应当主动接受互动评议监督，并将互动与评议结果作为改进工作、优化服务的重要依据，对合理意见建议予以采纳，对反映问题制定整改措施，限期落实。

七、反馈方式

视需要采取寄发函件、召开座谈会、上门走访等多种形式反馈。

八、局效能办负责政企政民互动与社会评议工作落实情况监督检查，对互动渠道不畅通、诉求回应不及时、评议搞形式、问题整改不到位的，按《福建省机关效能建设工作条例》有关规定督促整改或问责。

数字赋能效能工作制度

为充分运用数字化技术提升资源管理效能，将效能工作与数字化工具深度融合，坚持“数字驱动、技术赋能、协同高效”原则，实现降本、加速、提质、增效，制定本制度。

一、数据整合优化。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，构建数字化、智能化的机关运行新形态，协同提升履职效能。

二、技术赋能提效。积极探索大数据、人工智能、云计算等数字技术在机关效能建设中的创新应用，为科学决策、精准督查、优化服务、绩效考评等提供智能化支撑，提升机关内部运行效率和外部服务水平。

三、数字效能督查。强化数字技术与效能监督、绩效考评的融合应用，全流程实时监测与智能预警同步，建立“精准定位、问题可溯、责任可追”的数字效能督查体系。

四、数据安全可靠。严格落实网络安全和数据安全法律法规，强化安全管理和技术防护，严密保护重要数据和个人信息，确保数字赋能工作安全可控。

效能激励制度

一、效能激励制度是指各级机关在开展机关效能建设工作中，对结合实际创新工作机制、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，予以正向激励的工作制度。

二、效能激励坚持以下原则

（一）公平公正、公开透明：认定标准公开、程序透明，确保激励对象经得起检验；

（二）注重实绩、综合评价：以工作实效为核心，聚焦“办了多少事、解决了多少问题、群众是否满意”等开展综合评价；

（三）及时有效、规范有序：通过激励树立“高效、务实、担当、廉洁”的效能标杆，推动形成比学赶超的良好氛围。

三、对符合下列情形之一，且成效显著，产生良好社会影响的，应予正向激励

（一）在落实上级重大决策部署、服务中心工作中，勇于担当、善于作为，超额或优质完成任务的；

（二）在推动改革发展、创新工作机制、优化办事流程、破解工作难题等方面，提出创新性举措并取得显著成效的；

（三）在提供政务服务、处理群众诉求、开展政企政民

互动等工作中，服务优质，效率高效，群众满意度高的；

（四）在效能督查、绩效管理等工作表现优异，或其经验做法被上级部门推广的；

（五）其他在效能建设中作出显著成绩，应当予以激励的情形。

四、结合绩效考评、效能督查结果应用，综合运用通报表扬、评先评优、物质奖励、干部使用等多种方式实施激励，并加强先进典型选树宣传。

五、效能激励工作应规范程序，一般包括推荐（或申报）、审核、评议、公示、决定等环节，确保过程公平公正、结果公开透明。

六、按照奖优、治庸、罚劣的原则，将效能激励与效能问责结合起来，形成鲜明导向。

绩效考评提升制度

一、绩效考评提升制度是指运用科学的方法、标准和程序，对各级机关围绕中心工作、履行法定职责、实现绩效目标的情况进行系统评价，并运用考评结果发现问题、督促整改、优化管理、激励先进，最终实现绩效持续改进和提升的工作制度。

二、绩效考评提升工作应以高质量发展为导向，并遵循以下原则

（一）分级管理、分类考核：根据工作性质和职能特点，分为机关处室、分局、局属事业单位 3 个序列（非常设机构纳入所在处室评估，各资源所纳入分局）组织实施差异化考评；

（二）突出重点、体现差异：围绕省、市党政中心工作，聚焦我局工作重点、要点和高质量发展要求，科学设定指标体系，对 3 个序列评估对象开展绩效评估；

（三）注重实绩、客观公正：以工作实际成效为核心评价内容，确保考评过程规范透明，考评结果真实准确；

（四）科学规范、持续改进：注重运用数字赋能手段，不断完善考评机制和办法，注重结果反馈与运用，形成绩效提升良性循环。

三、局效能督查办牵头组织联合评估组对 3 个序列评估对象进行年度绩效评估。评估采取指标考核、正向激励和察

访核验相结合的方式，最终评定。

四、绩效考评应当围绕下列主要内容开展

- （一）贯彻落实党中央、国务院重大决策部署和省委、省政府及市委、市政府重点工作；
- （二）履行法定职责，完成年度工作目标任务；
- （三）推动高质量发展，服务经济社会发展；
- （四）优化营商环境，提升政务服务效能；
- （五）保障和改善民生，解决群众急难愁盼问题；
- （六）加强机关自身建设，提升治理能力；
- （七）其他需要纳入绩效考评的重要工作。

五、绩效考评主要采取下列方法

- （一）指标考核：根据考评内容，设定考评指标，对被考评单位的绩效进行考核；
- （二）正向激励：对被考评单位工作取得显著成效，获得表彰表扬、推广经验等上级肯定的，按有关规定予以正向激励；
- （三）察访核验：采取明察与暗访相结合的方式，对被考评单位的绩效情况进行不定期的监督检查，并对绩效指标实现情况及考核数据进行核实验证。

六、绩效考评结果分为优秀、良好、一般和差四个等次。

七、绩效考评结果运用

- （一）通报评估结果

绩效管理评估结果经局党组会议审定后，以市局名义通报。

（二）实施绩效奖惩

1. 绩效管理评估结果作为处室（单位）评优评先和考核使用干部的重要参考依据。处室评估等次未到达优秀，取消先进集体参评资格。

2. 绩效评估结果在年度干部职工考核中的运用。绩效评估结果为优秀的单位，下年度干部职工考核适当提高评优评先的比例；绩效评估结果为差的单位，下年度干部职工考核降低评优评先的比例。

3. 违反机关效能建设有关规定的人员，在当年受到诫勉教育、通报批评、效能告诫等效能问责的，按市效能办有关规定减发当年度考核奖。

（三）效能问责措施

年度绩效评估结果为差的，由市局分管领导对单位（处室）领导成员进行集体诫勉谈话。年度绩效评估结果为良的（不含因效能督查等原因降低一个评估等次的情形），由市局分管领导对处室（单位）主要负责人进行提醒谈话。

（四）督促整改提升

评估结果公式公布后，各管理对象应根据绩效评估情况，认真分析研究，查找薄弱环节，深刻剖析原因，制定整改措施。各序列评估成绩排名靠后（机关处室最后三名、分

局最后一名、局属事业单位最后一名）的单位（处室），应于公布之日起 45 天内以书面形式将整改情况报送市局分管局领导审定后，报局效能督查办备案，以促进绩效提升。整改情况纳入下一年度绩效评估。

（五）责任追究：对绩效管理工作中弄虚作假的，一经查实，考评等次确定为差，并追究有关责任人员及单位主要领导责任。

机关内部效能建设工作机制

一、机关内部效能建设工作机制是指各级机关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，通过规范工作流程、强化责任落实、优化管理机制、改进工作作风等措施，提高本机关工作质效的工作机制。

二、机关内部效能建设工作应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，重在建设、讲求实效，实现“决策科学、执行高效、管理规范、服务优质”的工作目标。

三、机关效能建设工作领导小组在局党组领导下开展工作，负责全局系统机关效能建设和对机关处室、局属单位机关效能建设工作进行监督检查和统筹、协调、指导。

四、局效能督查办公室是局机关效能建设工作领导小组的综合协调服务机构，在机关效能建设工作领导小组的统一领导下开展效能建设组织、协调和监督工作。

五、机关效能建设工作领导小组主要承担以下职责

（一）组织协调：统筹协调本机关内部各项效能建设工作的开展，确保上级效能建设工作部署和本单位效能建设要求得到有效贯彻；

（二）制度建设：起草、修订本机关内部与效能建设相关的各项规章制度、管理办法和工作要求；

（三）监督检查：建立健全内部效能监督检查机制，定期或不定期对本机关各部门及其工作人员履行职责、依法行政、工作效率、服务质量、作风纪律等情况进行监督检查；

（四）投诉处理：建立内部效能投诉受理和转办机制，对接本级 12345 政务服务便民热线平台及效能投诉办理机构，按规定处理或协调处理涉及本机关的效能投诉；

（五）绩效管理：制定局系统绩效管理工作方案，组织开展本机关绩效管理和考评工作，推动绩效结果应用于效能提升。

（六）宣传教育：组织开展效能建设学习宣传培训，提升机关工作人员的效率意识、服务意识和依法行政能力；

（七）聘请效能监督员参与机关效能建设监督工作；

（八）总结报告：定期总结本机关效能建设工作情况，按要求向上级机关和本级效能建设领导机构报告，接受上级机关效能建设办公室的工作指导。

抄送：市效能办。

厦门市自然资源和规划局办公室

2025 年 11 月 18 日印发
