广州市增城区政务服务数据管理局2021年部门整体支出绩效自评报告

一、基本情况

（一）部门概况

1. 主要职责

（1）贯彻执行国家、省、市关于政务服务和政务信息化的法律法规、方针政策和决策部署。拟订本区政务服务和政务信息化发展规划并组织实施。

（2）负责全区审批服务便民化相关工作。协调和优化跨部门、跨层级事项审批服务方式。负责全区政务服务事项目录管理和标准化建设。参与本区行政审批制度改革相关工作。指导、协调、监督、考核各镇街、各部门开展政务服务事项标准化、审批服务优化等工作。

（3）统筹推进全区政务服务体系建设，制定和监督实施区政务服务大厅的各项管理制度、服务标准和服务规范。负责对区政务服务大厅工作进行统筹管理，协调各进驻部门之间、办事窗口与进驻部门之间的工作。指导各镇街开展政务服务工作。

（4）贯彻落实省、市政务服务、电子政务标准体系建设和相关标准规范，推进全区政务服务和电子政务标准化工作。

（5）负责统筹全区政务信息化建设和管理工作。统筹推进本

区“数字政府”改革建设，拟定建设规划和年度建设计划并组织实施。负责全区政务信息化建设项目立案初审。负责全区政务信息化基础设施、公共平台建设和管理。

（6）组织协调推进政务数据共享和开放，统筹政务数据资源的采集、分类、管理、分析和应用工作。

（7）负责电子政务基础设施。政务信息系统、政务数据资源等安全保障工作。负责“数字政府”平台安全技术和运营体系，监督管理区级政务信息系统和数据库安全工作。

（8）负责本区公共资源交易平台管理相关工作。负责全区网上中介服务超市的管理工作。

（9）负责区12345政府服务热线建设管理工作，指导、协调、督办、考核各镇街、各部门的热线工作。负责城市社区网格化服务的协调、指导、督办、考核等日常管理工作，指导协调各镇街网格化服务管理工作。

（10）负责区政府门户网站集约化建设工作，承担区政府门户网站的内容保障、平台技术、安全运维等工作。

（11）完成区委、区政府和上级相关部门交办的其他任务。

2.部门机构设置

根据部门职能分工，区政务服务数据管理局内设科室2个，分别是办公室、综合协调科；下设事业单位3个，分别是广州市增城区政务服务中心、广州市增城区电子政务服务中心及广州市增城区12345政府服务热线中心。

（二）年度总体工作和重点工作任务

1.年度总体工作

（1）规范优化服务，提升大厅服务环境。一是推进政务服务事项标准化建设。按照“目录之外无审批”的工作目标，实行政务服务事项目录化、标准化、电子化、动态化管理；二是提升大厅服务环境。将“精、细、实、严”的科学方法落实到管理工作的每个环节，营造高效、标准、整洁、规范的窗口服务环境；三是完善服务大厅管理制度。对《区政务服务中心窗口工作人员行为规范》等20项制度进行优化完善，全面推进窗口服务管理规范化。

（2）深改革重创新，营商环境实现新突破。一是推进全区234种电子证照多元采集、共享复用；二是实行企业开办2小时；三是实现场地证明电子化应用，以信息数据共享化、申报材料无纸化等优势为企业群众提供优质高效的政务服务。四是创新“自动触发式审批”，做到“即报即审即批即取”。

（3）汇数据广应用，建设“数字政府”。一是加快归集政务数据资源共享，加快推动各应用系统上云，为全区政务应用系统提供数据库服务资源，实现全区电子政务数据统一管理，统一安全防护，进一步推进区信息化系统的一体化规范化管理；二是推进业务协同办公一体化，加强网络安全防护，营造稳定、安全、可靠的网络环境。

（4）做好区政府门户网站工作。一是严格按照《信息公开条例》要求，做好信息公开透明化工作；二是网站栏目民生化，就社会关注度高、事关群众切身利益的热点问题设立“营商云课堂”

“网上信访投诉”“幼儿园招生”“政策兑现”等14个专题栏目、6个专题网页和3个专题链接，及时发布党委、政府的重大发展战略、工作决策、重点工作信息；三是网站服务智能化。通过分析网民最关注信息、栏目、内容等，明确网站优化方向，引入“秒回、准回、智回”24小时AI智能应答机器人，实现“一键式”数据标签化的智能服务。

（5）做好12345政府服务热线工作。完善工单考核机制，制定《2021年增城区12345政府服务热线考核办法》，从工单的办理时长、办理满意度等方面为切入点，通过与全市各区的横向对比，督促镇街、区直部门，进一步缩短工单办理时长，提高工单办结效率。

2.重点工作任务

一是打造标杆服务大厅；二是顺利启用增城区南部政务服务中心；三是推进“身边百件事，最多跑一次”改革。

（三）部门整体收支情况

1.年度整体绩效目标

（1）根据《增城区2020年民生十件实事工作推进方案》的文件要求，建设南部片区政务服务中心，为南部片区的企业和群众提供“指尖上、家门口、一体化”的政务服务。

（2）全面落实“一门”“一窗”“一网”集成服务提供保障。

（3）根据《广州市数字政府改革建设2020年工作要点》与《广州市增城区“数字政府”改革建设工作推进方案》要求,推动增城区“数字政府”改革建设工作。通过确保增城区数据中心机

房、政务网络、政务服务中心基础设备以及相关业务系统的正常运作,进而保障增城区政务服务数据管理局的业务工作顺利开展,完善增城区“三网”建设，保障政务网络安全。

（4）为进一步提升12345热线服务能力和服务水平，打造一个市民群众的咨询和诉求做到“事事有回音、件件有结果”的规范化、高效能、服务型政府建设。

2.部门整体绩效目标完成情况

（1）高标启用南部政务服务中心。按照“线下进一门、现场一窗办、线上一网通”模式，统筹全区41个部门1824项依申请政务服务事项进驻，为南部片区的企业和群众提供“指尖上、家门口、一体化”的政务服务。

（2）促规范优服务，大厅管理获得新提升。一是推进政务服务事项标准化建设；二是提升大厅服务环境；三是完善服务大厅管理制度；四是深改革重创新，营商环境实现新突破；五是全覆盖深融合，延伸服务打造新体验。2021年增城区政务服务大厅被评为全省15个“区县级标杆大厅”之一。2021年12月，在全国重点城市一体化政务服务能力第三方调查评估考核中，区政数局以考核指标为抓手，全面提升一体化政务服务水平，增城区24项评估指标全部达标，各项指标在广州市11个区中名列前茅。

（3）推动增城区“数字政府”改革建设工作。一是根据广州市委市政府“一网统管、全城统管”相关工作部署，在广州市“穗智管”平台上完成增城区标准屏建设，该标准屏实现了22个部门227项业务数据汇聚连通，主要涉及党建、民生、经济、医疗、

教育、城市管理、应急调度等方面；二是完成增城区155项政务服务事项进驻“穗好办”平台；三是完善增城区“三网”建设，向中国电信、中国移动、中国联通等三大运营商,租赁了82条主光纤（电信）、41条备用光纤（联通）、346条村（社区）光纤（移动）共469条裸光纤线路，实现区、镇街、村（社区）三级政务外网100%覆盖。

（4）进一步提升12345热线服务能力和服务水平。一是完善了工单考核机制，进一步缩短工单办理时长，提高工单办结效率；二是建立健全涉疫事项反馈机制，确保涉疫工单一小时内响应转派，督促有关部门24小时内办结。汇总分析涉疫工单常见问题，并定期将有关情况反馈区防控办，为科学精准防控提供有力保障；三是提升网格管理效能。以“令行禁止、有呼必应”基层党建为牵引构建网格化治理体系，在3515个综合网格上建立1678个党组织，进一步优化调整“民呼通”小程序，群众发现问题只需动动手指、一键提交就通过系统“秒派”到相应职能部门办理。

3.预算执行情况

2021年区政数局全年预算数为13,798.96万元，全年执行数为13,471.1万元，执行率为97.62%。其中基本支出全年执行数1,004万元,执行数89.51%;项目支出全年执行数12,467.1万元,执行数98.34%。

（四）部门整体绩效管理情况

1.部门整体绩效目标合理性

本部门所设立的整体绩效目标能体现部门“三定”方案规定

的部门职能、年度工作计划和能分解成具体工作任务，并与本年度部门预算资金相匹配。

2.绩效指标明确性

本部门依据整体绩效目标所设定的绩效指标可量化、细化，能反映和考核部门整体绩效目标的明细化情况。

3.绩效监控开展情况

根据财政预算绩效管理要求，我部门组织对2021年度一般公共预算项目支出开展绩效自评，其中一级项目4个，二级项目12个，共涉及资金12,467.1万元，占一般公共预算项目支出总额的100.0%。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

区政务服务数据管理局在2021年度中严格按照绩效目标管理办法编制部门整体支出绩效目标，部门整体支出绩效目标自评98.8分。

（二）各项工作任务绩效目标完成情况分析

1.持续推动政务服务大厅工作，全面提升政务服务水平，提升增城区企业开办营商环境

（1）深化“一件事一次办”改革。2021年共已上线106个“一件事”主题联办服务，累计办理各项“一件事”业务1994宗，事项办理时限压缩比例达30%。

（2）为全区15577家新开办企业提供免费刻制一套（含5枚）印章服务，节省536.526万元。

（3）在全区范围内全面推广实施“无介质、等效力、全流通”的电子证照应用服务。统计至2021年12月累计开通“免证办”政务服务事项1251项，实现秒批电子证照结果5个，实现基层证明电子化申办10个。

（4）2021年区政务服务中心及区南部政务服务中心业务受理量达135.72万件，收到表扬信（卡）、锦旗10.01万件，群众满意率达到99.9%。

2.推进增城区“数字政府”改革建设

（1）优化升级信息化业务系统应用功能，提高业务工作效能，“数字政府”信息化项目工作经费中共对6个信息业务系统进行升级优化，包括增城区集约化办公自动化OA平台、增城区政务信息共享平台、增城区12345政府热线数据分析系统、增城区电子证照系统、增城区“令行禁止、有呼必应”综合指挥平台以及增城区政务云平台等6个系统，完成率达到100%。

（2）根据“可共用、可复用”原则，加强信息化资源统一建设，减少财政支出。建设了“增城区政务云平台扩容优化及政务数据一体化项目”，目前云平台的可用资源为CPU1160核，内存8183GB，存储573GB；搭建了一体化数据库软件管理平台，目前在数据库一体化平台上部署数据库MySQL 12套，Oracle 6套，共整合数据库共46个库，共有134个业务系统部署到区政务云，涉及32个业务部门。

（3）开展了增城区政务服务改革创新模式课题研究，包括增城区12345政府服务热线发展、增城区数字政府发展、增城区城

市网格发展、增城区政府门户网站发展、增城区政务服务发展等5个方面近5年的发展情况与未来的发展方向。

3.确保政务网络、政务服务中心基础设备等相关业务系统的正常运作

2021年向中国电信、中国移动、中国联通等三大运营商,租赁了82条主光纤(电信)、41条备用光纤(联通)、346条村(社区)光纤(移动)共469条裸光纤线路，实现区、镇街、村(社区)三级政务外网100%覆盖。对区政数局已建设的6个信息业务系统通过服务外包的方式聘请第三方团队进行运行维护保障其正常运作。

4.根据《增城区2020年民生十件实事工作推进方案》的文件工作要求，顺利完成增城区南部政务服务中心建设

2021年7月,区南部政务服务中心正式启用,开放对外服务,共设置14个服务区，进驻了1824项政务服务事项。进一步深化“互联网+政务服务”建设，完成增城政务小程序功能升级，优化小程序UI界面,增加网办事项在线查看与委托用证功能。建设增城区高清视频会议系统，整治区部门参会在途时间较长、参会在途时间挤占工作时间增加基层负担等问题。

5.做好区政府门户网站的内容保障工作

2021年区政府门户网站共集约了区纪委、区人大常委会、区政府、区政协、区法院、区检察院、群团等机关部门和镇街、上级垂直部门等66个单位，发布政策解读(类型包括文字、图片、

动漫音频）40篇。并已引入“类百度”式搜索引擎、智能机器人问答、无障碍访问、业务知识库等功能技术，提升用户体验感。

6.提升12345热线服务能力和服务水平

2021年12345政府服务热线工单承办156417张，按时办结率为100%，工单满意率达75.75%。

（三）主要工作成效

1.取得“区县级标杆大厅”称号。2021年5月，在广东省政务服务数据管理局组织的全省首届市县级政务服务标杆大厅评估中，增城区政务服务大厅被评为“区县级标杆大厅”。

2.启用增城区南部政务服务中心。按照“线下进一门、现场一窗办、线上一网通”模式打造南部政务服务中心，统筹全区41个部门1824项依申请政务服务事项进驻，设立综合政务、智慧政务、自助申报等14个服务区，为南部片区的企业和群众提供“指尖上、家门口、一体化”的政务服务。

3.推广政务创新应用。推广243种电子证照共享复用，推行企业开办2小时，实现场地证明电子化应用，创新自动触发式审批，推进“一件事一次办”等政务服务创新举措，大力提升政务服务效能。在2021年度数字政务发展年会上，增城区政数局被评为2021政务服务与优化营商环境示范单位和2021政务服务改革创新单位。

4.全面延伸服务触角。推进53项社保业务下沉到各镇街党群服务中心办理；建设富士康科技小镇、低碳总部园、增城政务（平安硅谷）政务服务便民点，推进政务服务进园区。

5.全面推进“数字政府”建设。建设了一个超融合、智分配、高性能、大容量的区政务云平台，是广州市各区中唯一通过可信云认证；率先推进数据库一体化平台建设，为全区应用系统提供数据库服务资源；推进“一网统管”建设，建立全区统一的AI算法底座，构建部门之间的业务协同平台，提升政府治理效率水平。

6.打造一流区政府门户网站。增城区政府门户网站在2021年数字政府服务能力评估暨第二十届政府网站绩效评估中位列全国区县网站第5名。在2021年中国优秀政务平台推荐及综合影响力评估会上，增城区政府门户网站获得“2021年度中国领先政务网站奖”。

三、存在的主要问题

预算编制约束性不够强，由于个别项目特殊性，存在年中追加资金的情况。

四、下一步改进措施

区政数局将继续加强预算编制的科学性、合理性、严谨性和可控性，进一步加强整体绩效目标和项目绩效目标的管理，按要求做好年初部门整体绩效目标评价、年中部门整体绩效运行监控和全年部门整体绩效目标自评工作，促进绩效管理逐步走向工作规范化、精细化。