

增城区政务服务云窗口平台建设 工作经费绩效评价报告

2022 年

一、评价项目概述

（一）项目背景

目前，市民群众通过到实体政务大厅办理政务服务事项，路途远、时间长。传统的办事模式已经不能满足市民群众的灵活办事需求。通过建设政务服务“云窗口”平台，设置云坐席，将服务事项延伸到基层、园区、商圈等离群众最近的地方，真正做到群众“就近办”、“多点办”，实现开放式服务，大大减少政务大厅人流聚集和群众排队等候时间，全力推进网上办事、服务事项流程再造，在“政务下沉”的同时实现“数据上云”，实现“一窗通办”，增强人民群众获得感。

（二）项目立项依据

《广州市政务服务数据管理局关于印发广州市推广政务服务“云窗口”实施方案的函》（穗政数函〔2021〕543号），依据摘要：充分运用 5G、远程视频、远程协助等技术手段，统筹推进政务服务“云窗口”的线下实体端和线上服务，以不见面、非接触、云端批方式，在全市范围内构建市、区、街（镇）、社区（村居）四级联动，线上线下融合的政务服务“云窗口”工作体系。打破事项办理的属地限制，真正实现群众“就近办”“多点办”，让基层减负，让数据多跑路、群众少跑腿，共享“互联网+政务服务”改革红利。

《关于印发〈增城区 2021 年民生十件实事工作推进方案〉的通知》（增府办〔2022〕5 号），依据摘要：进一步优化我区营商环境，拓宽企业群众办事新路径，依托 5G 视频、

人脸识别、电子证照、电子印章等技术，建设区政务服务“云窗口”平台，推进 1825 个审批服务上“云”。在各级办事大厅、重点村居、重点园区、商场地铁等场所部署 30 台以上“云窗口”终端，加快推进政务服务向基层延伸，实现政务服务“就近能办”“多点能办”，为企业群众提供更高效、便捷的办事服务。

（三）项目绩效目标

建设政务服务云窗口平台，计划推动 1825 项政务服务实现上“云”，2022 年实际完成 1900 项政务服务上“云”。在各办事大厅、重点村居、重点园区、商场地铁等场所部署“云窗口”终端，实现政务服务“就近办”、“多点办”。

（四）项目资金来源及使用情况

本项目资金来源为区财政预算。2022 年，增城区政务服务云窗口平台建设工作经费预算金额为 225 万元，执行支出 225 万元，执行支付率为 100%。

（五）项目实施情况

1. 项目主管单位和实施单位为增城区政务服务数据管理局，项目管理由综合协调科负责实施。

2. 项目实施周期为 8 个月。

3. 项目建设内容：

（1）“云窗口”平台功能升级。

（2）系统对接服务。

（3）设置 1 名驻场技术人员，提供技术运维服务。

（4）购买 15 台“云窗口”智能柜台，其中购买 9 台“云

窗口”智能柜台（基础款），购买6台“云窗口”智能柜台（拓展款）。

（5）购买一批云坐席设备（其中购买6套电脑主机、显示器、补光灯；购买30套耳麦，摄像头）

4. 项目实施进度：截至2022年12月31日项目建设内容已100%全部完成。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

通过绩效评价，在全面了解项目实施情况的基础上，依据增城区绩效评价相关管理办法并结合项目的特点，对增城区政务服务云窗口综合应用平台建设项目财政资金使用合规性，管理过程中的规范性、有效性，项目产出和项目效果等进行评价，总结项目取得的成效和经验，指出存在问题和不足之处，提出合理化建议，为后续类似项目的实施提供借鉴和参考，以不断提高财政资金使用的质量和效率。

（二）评价设计与实施

1. 绩效评价设计

对贯彻落实区委区政府决策部署或政府工作报告任务、部门履职的重大改革发展项目，或社会公众关注度高、代表性强资金量较大的项目开展绩效评价。

2. 绩效评价证据收集方法

项目需要的信息资料主要包括以下几类：项目类、政策法规类和其他资料。目前已取得相关佐证材料，主要通过由项目承建单位与承建单位提供和在项目建设过程中产生的

材料。

（三）绩效评价指标体系和评分标准方法

1. 绩效评价指标体系

根据《广州市预算绩效指标体系汇编》有关文件，将本项目指标体系分为三个层级。一级指标分为产出指标、效益指标和满意度指标，二级指标为数量指标、时效指标、成本指标、社会效益、可持续影响指标及服务对象满意度指标；最后根据二级指标各自的业务内容，结合项目建设要求设置了7个三级指标，并根据区财政管理部门有关要求定期进行评价。

2. 评分标准方法

以政府、主管部门颁发的国家、地方规定、行业标准及政策文件为首要评价标准，通过定量为主的评分方式进行评价，对于无法定量评价的指标采用定性分析的方法进行评价。

（1）定量指标得分按照以下方法评定：与设定的指标值相比，完成指标值的，记该指标所赋全部分值；对完成值较多，要分析原因，如果是由于原指标值设定明显偏低造成的，要按照偏离度适度调减分值；未完成指标值的，按照完成值与指标值的比例计分。

（2）定性指标得分按照以下方法评定：根据指标完成情况分为达成指标、部分达成指标并具有一定效果、未达成指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间合理确定分值。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

该项目绩效指标主要包括产出、效益和满意度、预算执行率 4 项指标，总分 100 分，其中产出指标 50 分，效益指标 30 分、满意度 10 分，预算执行 10 分。根据各项指标实际完成情况进行评价，自评得分合计 98 分。

（二）项目绩效分析

1. 项目决策情况

该项目严格按照区政府服务采购项目相关程序申报，资金来源为财政拨款。

2. 项目过程情况

（1）项目实施的保障措施：加强资金管理、创新督导考核方式，提高办事效率、充分发挥云窗口政务服务的作用。

（2）各项目预算资金分配较为合理、资金到位及时，资金使用严格执行上级及局内部财务管理制度项目。

3. 项目产出情况：政务服务云窗口项目经费使政务服务向村居、商圈、园区等场所延伸服务提供了有力保障。

4. 项目效益情况：政务服务云窗口项目经费为辖区企业和群众提供就近、便捷的政务服务。

5. 项目满意度情况：政务服务云窗口项目经费使辖区企业和群众享受政务服务的便利性进一步提高，保障了办事效率，提升了政务服务水平，居民满意度进一步提高。

四、项目主要绩效经验

做好项目实施的跟踪检查工作。定期不定期地对项目实施情况和经费使用情况进行跟踪检查，对能实现预期绩效目

标的项目予以充分肯定，及时进行协调，确保项目实施工作正常运行，达到预期绩效目标。

五、存在问题或不足

政务服务云窗口在多用户同时在线时视频连线偶尔会出现卡顿，影响群众使用体验感。

六、相关建议

加大视频网络带宽流量，进一步优化视频连线服务，提升群众使用体验感。