

2022年度广州市增城区政务服务数据管理局 (增城开发区政务服务数据管理局)部门整体 支出绩效自评报告

一、基本情况

(一) 部门概况

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。负责统筹全区政府信息化项目年度建设计划编制，以及项目的立项审核、管理、验收和绩效考核。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。

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。

（二）年度总体工作和重点工作任务

1. 年度总体工作

一是优化服务打出效能提升“组合拳”，塑造增城“有温度”的政务服务形象，切实提升企业群众满意度和获得感。二是融合共享跑出数字政府建设“加速度”。三是优化丰富政府门户网站功能内容，打造一流区政府门户网站。四是提升质效架起热线服务“连心桥”，提升12345热线服务能力和服务水平。

2. 重点工作任务

一是完成 2022 年增城区民生实事之一建设推广政务服务“云窗口”平台。二是推进党建引领城中村专项治理数据管理组工作三是推进区“一网统管”平台建设，制定《增城区“一网统管”平台建设工作方案》。

（三）部门整体收支情况

1. 2022 年度整体绩效目标

（1）政务服务方面

保障区政务服务中心大厅的正常运作，建设群众满意的窗口，打造具有“国际化、标准化、规范化”的增城品牌，竖立标杆模范，全面提升级大厅办事环境，持续推进政务服务便利度、满意度，致力为企业和群众提供更加方便、快捷、高效的服务体验。

（2）民生实事方面

推进政务服务信息化建设，加快推进政务服务“身边百件事最多跑一次”改革落地，全方位支撑服务型政府和营商环境建设。

（3）数字政府方面

保障信息化系统及基础信息化设备的运行维护、持续推动“一网通办”建设，实现全区城市治理“一网统管”，重点围绕党建、卫生与健康、经济运行等专题版块的应用与建设。

（4）12345 热线工作方面

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. 2022 年整体绩效目标完成情况

（1）政务服务工作方面

2022年，区政务服务大厅和南部政务服务大厅服务群众2438748人次，业务受理量共1340358件，获得好评卡138133张、表扬信419封、锦旗56面、牌匾2块，群众满意率达到99.9%。2022年组建了“增心办”服务团队，用心用情用力，塑造增城“有温度”的政务服务形象。

（2）民生实事工作方面

一是2022年推进“一件事一次办”改革，上线107个“一件事”主题联办服务，累计办理各项“一件事”业务近1.72万宗；

二是建设推广区政务服务“云窗口”平台，上线1900项“云窗口”政务服务事项，实现企业群众“面对面”可视化在线咨询、辅导和受理等服务，实现业务办理“多点可选，就近可办”；

三是依托“增心办”手机小程序，在全省率先实现住所（经营场所）场地使用证明电子化应用。

（3）数字政府工作方面

一是通过采购第三方运行维护服务，建立了专业的信息化运维服务团队，保障各信息化业务系统和基础软硬件设备安全稳定的运作；

二是打造区“增智管”城市管理运营中枢，集全区全面信息感知和各类事件态势预测、预警、分析、研判、决策、处置、联动指挥等功能于一体的智慧平台。

（4）12345热线工作方面

有效提升热线受理转派效率，充分与各承办单位沟通协调，

有力破解工单转派难问题，规范热线工单受理、转派、审核、回访等每个环节的工作管理，通过开展 12345 政府服务热线劳务外包项目，确保月度工单及时转派及时率 100%，定期发布热线数据分析报告，切实提高 12345 政府服务热线工作水平。

3. 预算执行情况

2022 年区政数局全年预算数为 8,318.83 万元，全年执行数为 8,271.47 万元，执行率为 99.47%。其中基本支出全年执行数 1,254.30 万元，执行数 98.57%；项目支出全年执行数 7,017.17 万元，执行数 99.56%

（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

本部门已按要求开展 2022 年部门整体支出绩效监控，填写绩效整体支出绩效监控表和项目支出绩效监控表，并及时报送相关部门。

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 2022 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 98.58 分，其中：履职效能自评分 49.58 分，管理效率自评分 49 分。

（二）各项工作任务绩效目标完成情况分析

1. 优化服务打出效能提升“组合拳”

一是组建“增心办”服务团队，开展特色专窗服务。塑造增城“有温度”的政务服务形象，切实提升企业群众满意度和获得感。

二是推进“一件事一次办”改革。梳理细化“新生儿出生”“开餐馆”“开药店”等超过 100 个“一件事”主题套餐类别场景，实现“一件事一次办”。截至 12 月底，已上线 107 个“一件事”主题联办服务，累计办理业务超过 2 万宗。

三是在全省率先实现企业开办住所（经营场所）场地使用证明电子化应用。该项工作获评“全国政务服务百佳实践案例”和广州市 100 项可推广可借鉴推进职能转变和“放管服”改革举措之一。

四是推进电子证照共享复用。实现身份证、户口本、居住证等 233 种电子证照 100%即时签发、100%共享应用，材料精简率达 46%。

五是推进企业开办 2 小时，在全市各区企业开办 0.5 天的基础上，大力融合“一网通办”和“智能打照”平台功能，实现照、章、户、税及就业、参保、公积金缴存等业务全流程网上办理，

营业执照一键批量打印，公章、财务章、发票章、合同章、法人章等 5 枚印章现场免费领取，2 小时可全部办结，全市各区用时最短。

六是推行 20 余个地区异地事项跨域通办。联合云南昆明、四川成都等城市 20 多个地区签订合作协议，梳理上线户口迁出、不动产登记等 1219 项通办事项，解决企业群众跨域办事“两地跑”的烦恼。

七是推进政务事项就近办理，在全区各办事大厅、大型村居、重点园区、商场等场所部署 30 个“云窗口”终端，在全区 13 个镇街中选取 13 个特色行政村部署“粤智助”政府服务自助机，高标准建设低碳总部园、增城政务（平安硅谷）、富士康科技小镇便民政务服务站，在“百项智慧政务进网点”项目中推动 542 项政务服务事项接入全区 15 个建行网点 46 台智慧柜员机，共为群众提供 1900 多项服务事项就近办服务。

八是推进“政务服务+”服务新模式。积极推进增城低碳总部园政务服务站建设，打造“区、镇、园区、企业”四级联动的基层政务服务示范点，推进“政务服务+园区”服务模式落地；会同区工商联总商会探索打造“政务服务+商会”帮跑代办服务模式，推进帮办代办服务多维度延伸。

2.融合共享跑出数字政府建设“加速度”

一是强化网络安全建设，获广州表扬。部署网络安全设备系统，定期开展网络安全检查和等保测评，实现增城区直单位、镇街、村（社区）三级政务外网 100%全覆盖，并完成三季度全网

巡检工作。完成“粤盾-2022”网络安全攻防演练活动，我区作为唯一优秀区代表在广州市“粤盾-2022”网络安全攻防演练活动总结大会上作经验交流发言。

二是强化平台基础设施建设。推进政务数据资源归集共享，推动各相关业务系统与区政务信息共享平台对接，不断完善相关信息数据库的内容。推进业务系统上云部署，加大整合容器云平台基础设施和整合数据库服务器资源的力度。进一步优化OA自动化办公平台功能，结合区OA使用单位的业务需求，新增督办管理等功能。进一步完善全区视频会议部署，截至12月底，共保障各级视频会议402次。

三是优化丰富政府门户网站功能内容，获多项全国奖项。对区政府门户网站进行改版优化，打造专属智能化个人页面，完成政府网站适老化、无障碍改造，满足群众多样化需求。区政府门户网站获评“全国政务服务新媒体典型案例”、2022年度中国领先政务网站、国家级经济技术开发区网站第四名、全国区县网站第八名。

3.提升质效架起热线服务“连心桥”。

实行接诉即办。实行7*24小时值班值守职责，实行接诉即派、接诉即办，确保工单“第一时间受理、第一时间处置”；强化跟踪督办。落实专人跟踪部门办件，现场协调督办；建立热线联席会议制度，印发考核办法、热线工作机制实施方案和工作简报，制定“五一个”工作机制，有效规范热线工作。

(三) 各重点任务项目支出完成情况分析

一是完成 2022 年增城区民生实事之一建设推广政务服务“云窗口”平台。推进 1900 项政务服务事项上“云”，选拔业务能力强、群众口碑优人员组建“云坐席”服务队伍，在全区各办事大厅、大型村居、重点园区、商场等场所部署超过 30 个“云窗口”终端，实现企业群众“面对面”的可视化在线咨询、辅导和受理等服务，实现业务办理“多点可选，就近可办”。

二是推进党建引领城中村专项治理数据管理组工作。明确区级数据目录，调研基层数据需求，搭建城中村专项治理数据库，做好城中村综合治理平台建设准备。

三是推进区“一网统管”平台建设。制定《增城区“一网统管”平台建设工作方案》。目前，已完成数据中台、共享交换平台、视频融合平台等 13 大基础平台建设。已完成经济运行、智慧政务、智慧交通、数字乡村、数字文旅、智慧应急等主题应用的设计。

（四）主要工作成效

1.2022 年政务服务博览会暨政务服务泰山论坛上，区政数局在全省率先推出住所（经营场所）场地使用证明“掌上办”，获评“全国政务服务百佳实践案例”。

2.企业开办住所（经营场所）场地使用证明电子化应用全覆盖被广州市推进政府职能转变和“放管服”改革协调小组办公室评为 100 项可推广可借鉴改革举措之一。

3.在 2022 数字政务发展年会上，增城区政数局荣获全国政务服务“政务服务标准化规范化便利化建设示范单位”、“政务服务和优化营商环境先进单位”和“数字政务品牌建设示范单位”。

4.在 2022 年最新的政务服务效能指数评价中，增城区 12 项政务服务效能指标总得分为 82.12 分，在广州市全区排名第 2，被评为第五期效能之星。

5.优化提升“增心办”移动办事平台，为办事群众提供智能问答、电子证照、一码通办、智慧导视、在线秒批、电子证明办理等个性化服务，实现政务服务“指尖办、掌上办”。

6.完成“穗智管”区级分平台标准屏的建设工作，实现 22 个部门 227 项业务数据汇聚连通。

7.门户网站方面，在 2022 年政务服务博览会暨政务服务泰山论坛上，区政府门户网站获评“全国政务服务新媒体典型案例”。2022 年数字政府评估大会暨第二十一届政府网站绩效评估中，增城区政府门户网站获得国家级经济技术开发区全国第四名、全国区县网站第八名，是广州市唯一进入前十的区，且连续五年进入全国区县网站前十名。2022 年中国优秀政务平台推荐及综合影响力评估会上，区政府门户网站获得“2022 年度中国领先政务网站奖”。在《2022 年中国政府网站绩效评估报告》中，增城区政府门户网站在全国区县网站排名中位列第八。

三、存在的主要问题

部门整体支出绩效管理工作还存在绩效目标申报不够全面，绩效管理工作仍有待加强，绩效管理能力有待进一步提升。

四、下一步改进措施

区政数局将进一步加强部门的预算管理意识，严格按照预算编制的相关制度和要求，本着“勤俭节约、保障运转”的原则进

行预算的编制，提高预算编制的科学性、合理性、严谨性和可控性，提高支出执行率，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。