

部门整体预算绩效目标申报表

部门名称	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）				
预算整体情况	部门预算支出	预算金额（万元）	收入来源	预算金额（万元）	
	基本支出		1,125.16	财政拨款	5,818.78
	项目支出		4,693.61	其他资金	0.00
	事业发展性支出	预算金额（万元）		按预算级次划分	预算金额（万元）
	财政专项资金		0.00	区本级使用资金	5,818.78
	其他事业发展性支出		0.00	拟用于对下转移支付资金	0.00
总体绩效目标	<p>一、政务服务工作。区政务服务中心着力提高增城区政务服务标准化规范化便利化水平，打造“增心办”政务服务品牌，竖立标杆模范，全面提升大厅办事环境，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。</p> <p>二、民生政策工作。一是推动政务服务事项“一网通办”，提升群众办事便利度。二是推进电子证照、电子签名、电子印章在镇街、村居推广应用。三是进一步提升企业开办便利度，降低企业开办成本，为增城区新开办企业提供免费刻章服务。四是做好政务信息化项目立项评审工作。</p> <p>三、电子信息化工作。一是加快完成“一网统管”平台的基础支撑平台和业务平台的建设工作；二是持续做好增城区政务云、政务网络、数据中心机房、党群信服务云平台、政务共享平台等基础信息化设施和业务相关信息化系统的运行维护工作；三是加强区政府门户网站信息内容建设管理；推进政府信息公开和便民服务功能建设；完善网站页面设计和服务功能，提升区政府门户网站发布信息、解读政策、回应关切、引导舆论的能力和水平。</p> <p>四、12345热线工作。落实接诉即派工作机制，完善我区工单绩效考核办法和实施方案，压实承办单位工作责任，借助智能派单和绩效考核系统信息化系统，压实提升工单办理质效和服务水平。</p>				
年度重点工作任务	名称	主要实施内容	拟投入的资金（万元）	期望达到的目标（概述）	
	深化“增心办”政务服务品牌建设，提高全区政务服务“三化”水平。	1. 将“增心办”品牌向园区、企业、院校、医院等场所延伸，实现“政”事随心、随处可办； 2. 健全“增心办”线上线下帮代办体系，探索推行问答式引导、视频帮办等智能帮办服务； 3. 协调多个部门办理或跨层级办理，为企业和群众提供“一件事一次办”、“一类事一站办”服务； 4. 进一步加强政务服务工作队伍建设，提升服务质量、提高服务效能，建设一支结构合理、信念坚定、敬业爱岗、敢于担当的高素质工作人员队伍，不断提升办事群众的满意率和获得感。 5. 指导推进镇（街）便民服务中心和村（社区）便民服务站建设，建立健全区、镇（街）、村（社区）三级联动协调机制。	30.87	1. 通过宣传推广、强化队伍建设、优化大厅形象、创新服务举措等方式，深化“增心办”政务服务品牌建设，为群众提供具有增城特色和温度的政务服务； 2. 全面实行“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的受审分离“一窗”模式，确保区政务服务中心“事项集一门、业务集一窗”的“一门一窗”服务落实到位，切实为群众提供优质、高效、便捷的政务服务； 3. 建立区、镇（街）、村（社区）三级联动协调机制，提高增城区政务服务标准化规范化便利化水平。	
	推动政务服务事项“一网通办”，提升群众办事便利度。	运用互联网可信身份认证等技术，实现全区政务服务事项100%可网上申请；网办业务量占总业务量比率40%以上；实现50%以上区级政务服务事项线上线下一体化融合。	0.00	1. 实现全区政务服务事项100%可网上申请，网办业务量占总业务量比率40%以上； 2. 实现50%以上区级政务服务事项线上线下一体化融合。	
	依托区政务信息共享平台，实现政务信息系统互联互通，数据共享，打破存在的“信息孤岛”和“信息壁垒”。	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。	24.44	在横向上，通过前置机、数据接口等方式可支撑区各部门之间进行数据交换共享；在纵向上，可支持上级有关数据共享平台数据对接回流，实现数据跨层级、跨地区、跨系统共享，构建“横向协同、纵向贯通”的数据共享格局。	
12345政府服务热线工作	1. 通过开展12345政府服务热线服务外包的工作，与承办部门一对一沟通和培训，不断加强热线业务指导，提升全区整个热线团队的承办效能； 2. 通过建设广州市增城区12345政府便民热线智能派单项目，利用软件机器人RPA+AI技术，实现我区热线工单自动下派、自动审核，提供数据智能分析和特殊工单智能指标提醒功能，提醒工作人员及时查漏补缺、预判考核扣分风险，为内部决策提供数据支撑； 3. 通过建设增城区12345政务服务便民热线工单绩效考核系统，对增城区区直单位及镇街的热线业务办理情况进行考核和各项指标统计，监测各区直单位及镇街的工作量及工作效率，并进行考核评分。	149.00	1. 通过与承办单位一对一沟通和培训，加强对承办单位的业务能力指导和培训，杜绝承办单位处理敷衍、推诿扯皮等行为，进一步规范我区热线工作，提升热线承办效能； 2. 通过建设智能派单项目，进一步提高派单效率，有效解决疑难工单发现滞后、干预滞后、处置周期长等难题，实现我区热线业务处理自动化，提高业务人员办理效率，提升业务专业化； 3. 通过建设绩效考评系统，压实诉求办理单位责任，结合绩效考核工作和自身优劣势，有效地提升群众满意度、办理时长、办理工单量、按时退回、办结审核一次性通过等考核指标分数，从而提高12345热线管理服务水平与工作绩效考核。		
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	实施周期指标值	年度指标值
	产出指标	数量指标	增城区门户网站信息发布数	达15000条	达15000条
			实现全区各街（镇）通办的区级政务服务事项	50	50
			增城区门户网站网站浏览量	月均105万人次以上	月均105万人次以上
			区及南部政务服务大厅窗口业务办理量	100万件以上	100万件以上
			窗口服务人员服务保障度	90%以上	90%以上
			村居开具证明应用电子印章数量	370	90%以上
			增城区政务信息化项目管理系统用户数	不少于80个	不少于80个
			增城区政务信息化项目年度申报数量	不少于80个	不少于80个
			电子证照延伸镇街应用	13	13
为新开办企业免费刻制印章数量			不少于18500套	不少于18500套	

一级指标	二级指标	三级指标	实施周期指标值	年度指标值
绩效指标	数量指标	机器人自动下派工单量	140000	140000
		12345热线工单总量	220000	220000
	质量指标	印章服务刻制质量	符合公安印章备案要求、平滑、可使用2年或盖10万次以上。	符合公安印章备案要求、平滑、可使用2年或盖10万次以上。
		项目建设情况与目标需求吻合率，与项目验收合同率	项目建设与目标需求吻合率以及项目验收合格率达到100%。	项目建设与目标需求吻合率以及项目验收合格率达到100%。
		自动审核通过率	90%以上	90%以上
		12345工单办结审核一次性通过率	98%以上	98%以上
		服务形象塑造提升度	不低于95%	不低于95%
		窗口服务人员服务质量	有效提升	有效提升
		增城区门户网站年度考评成绩	优秀	优秀
		政务服务事项网办业务量占总业务量比率	政务服务事项网办业务量占总业务量比率达40%。	政务服务事项网办业务量占总业务量比率达40%。
		政务服务事项可网上申请比例	政务服务事项100%可网上申请	政务服务事项100%可网上申请
		提升电子证明在镇街、村居应用推广	提升电子证明在镇街、村居应用推广达80%。	提升电子证明在镇街、村居应用推广达80%。
		系统故障响应率	100%	100%
		网站正常运行率	98%	98%
		系统故障处理完成率	100%	100%
		系统日常巡检达标率	100%	100%
		云平台边界防火墙运行稳定性	100%	100%
		UPS供电供电稳定性	100%	100%
		时效指标	区及南部政务服务大厅窗口业务办理时限	约30分钟/件
	12345热线咨询类和非咨询类工单办理时长		咨询类工单2个工作日内完成；非咨询类工单10个工作日内完成。	咨询类工单2个工作日内完成；非咨询类工单10个工作日内完成。
	政务信息化项目管理系统对用户操作的响应时间		不超过3秒	不超过3秒
	成本指标	信息化项目成本控制，项目财务支出管理	信息化项目建设成本控制在项目立项总投资预算范围内；财务资料真实完整，按制度核算、按规定用途和标准使用资金。	信息化项目建设成本控制在项目立项总投资预算范围内；财务资料真实完整，按制度核算、按规定用途和标准使用资金。
		社会效益指标	有利于政务应用系统建设发展、政务数据共享	推进政务应用系统集约建设、互联互通、协同联动。
	提升企业新开办营商环境		减少企业开办环节，提高企业开办效率，降低企业开办成本。	减少企业开办环节，提高企业开办效率，降低企业开办成本。
	保障政务信息化系统和数据的安全性		100%	100%
	可持续影响指标	区数据中心机房用电稳定性	100%	100%
		服务对象满意度指标	群众对增城区门户网站体验满意度	≥95%
	12345热线工单群众满意度		85%以上	85%以上
	服务对象满意度		不低于98%	不低于98%