

2019 年广州市增城区政务服务数据管理局 部门决算

目 录

第一部分 广州市增城区政务服务数据管理局 概况

- 一、部门主要职责
- 二、部门决算单位构成

第二部分 广州市增城区政务服务数据管理局 2019 年部门决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 九、非税收入征缴情况表

第三部分 广州市增城区政务服务数据管理局 2019 年部门决算情况说明

第四部分 广州市增城区政务服务数据管理局 部门整体绩效管理情况

第五部分 名词解释

第一部分 广州市增城区政务服务数据管理局 概况

（一） 部门主要职责

广州市增城区政务服务数据管理局的主要职责是：

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。

（二） 部门决算单位构成

按照部门决算编报要求，纳入我部门（广州市增城区政务服务数据管理局）2019 年部门决算编报范围的单位共 4 个，包括局本级和下属 3 个预算单位，分别是：广州市增城区电子政务服务中心、广州市增城区政务服务中心及广州市增城区 12345 政府服务热线中心。

第二部分 广州市增城区政务服务数据管理局 2019 年部门决算表

表 1

收入支出决算总表

部门：广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	5230.08	一、一般公共服务支出	27	4002.46
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	28	0.00
三、上级补助收入	3	0.00	三、国防支出	29	0.00
四、事业收入	4	0.00	四、公共安全支出	30	0.00
五、经营收入	5	0.00	五、教育支出	31	0.00
六、附属单位上缴收入	6	0.00	六、科学技术支出	32	958.91
七、其他收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	33	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	34	188.33
	9		九、卫生健康支出	35	0.00
	10		十、节能环保支出	36	0.00

表 1

收入支出决算总表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
	11		十一、城乡社区支出	37	0.00
	12		十二、农林水支出	38	0.00
	13		十三、交通运输支出	39	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	40	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	41	0.00
	16		十六、金融支出	42	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	43	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	44	0.00
	19		十九、住房保障支出	45	80.38
	20		二十、粮油物资储备支出	46	0.00
	21		二十一、灾害防治及应急管理支出	47	0.00
	22		二十二、其他支出	48	0.00
本年收入合计	23	5230.08	本年支出合计	49	5230.08

表 1

收入支出决算总表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
用事业基金弥补收支差额	24	0.00	结余分配	50	0.00
年初结转和结余	25	0.00	年末结转和结余	51	0.00
总计	26	5230.08	总计	52	5230.08

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

表 2

收入决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	5230.08	5230.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	4002.46	4002.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4002.46	4002.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	865.89	865.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010306	政务公开审批	3136.57	3136.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	958.91	958.91	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20604	技术与研究开发	958.91	958.91	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060499	其他技术与研究开发支出	958.91	958.91	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	188.33	188.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	188.33	188.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

表 2

收入决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	5230.08	5230.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	54.51	54.51	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	133.82	133.82	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	80.38	80.38	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	80.38	80.38	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	80.38	80.38	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

表 3

支出决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	5230.08	1134.60	4095.48	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	4002.46	865.89	3136.57	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4002.46	865.89	3136.57	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	865.89	865.89	0.00	0.00	0.00	0.00
2010306	政务公开审批	3136.57	0.00	3136.57	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	958.91	0.00	958.91	0.00	0.00	0.00
20604	技术与研究与开发	958.91	0.00	958.91	0.00	0.00	0.00
2060499	其他技术与研究与开发支出	958.91	0.00	958.91	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	188.33	188.33	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	188.33	188.33	0.00	0.00	0.00	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	54.51	54.51	0.00	0.00	0.00	0.00

表 3

支出决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	5230.08	1134.60	4095.48	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	133.82	133.82	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	80.38	80.38	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	80.38	80.38	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	80.38	80.38	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

表 4

财政拨款收入支出决算总表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

收入			支出				
项 目	行次	金额	项 目	行次	合计	一般公共预算财 政拨款	政府性基金预算 财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
一、一般公共预算财政拨款	1	5230.08	一、一般公共服务支出	28	4002.46	4002.46	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	29	0.00	0.00	0.00
	3		三、国防支出	30	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	31	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	32	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	33	958.91	958.91	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支 出	34	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	35	188.33	188.33	0.00
	9		九、卫生健康支出	36	0.00	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	37	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	38	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	39	0.00	0.00	0.00

表 4

财政拨款收入支出决算总表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

收入			支出				
项 目	行次	金 额	项 目	行次	合 计	一般公共预算财 政拨款	政府性基金预算 财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
	13		十三、交通运输支出	40	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	41	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	42	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	43	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	44	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等 支出	45	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	46	80.38	80.38	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	47	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、灾害防治及应急管理 支出	48	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、其他支出	49	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	23	5230.08	本年支出合计	50	5230.08	5230.08	0.00
年初财政拨款结转和结余	24	0.00	年末财政拨款结转和结余	51	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	25	0.00		52			

表 4

财政拨款收入支出决算总表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

收入			支出				
项 目	行次	金额	项 目	行次	合计	一般公共预算财 政拨款	政府性基金预算 财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
政府性基金预算财政拨款	26	0.00		53			
总计	27	5230.08	总计	54	5230.08	5230.08	0.00

注：本表反映部门本年度财政拨款的总收支和年末结转结余情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

表 5

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	5230.08	1134.60	4095.48
201	一般公共服务支出	4002.46	865.89	3136.57
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	4002.46	865.89	3136.57
2010301	行政运行	865.89	865.89	0.00
2010306	政务公开审批	3136.57	0.00	3136.57
206	科学技术支出	958.91	0.00	958.91
20604	技术与研究与开发	958.91	0.00	958.91
2060499	其他技术与研究与开发支出	958.91	0.00	958.91
208	社会保障和就业支出	188.33	188.33	0.00
20805	行政事业单位离退休	188.33	188.33	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	54.51	54.51	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	133.82	133.82	0.00

表 5

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	5230.08	1134.60	4095.48
221	住房保障支出	80.38	80.38	0.00
22102	住房改革支出	80.38	80.38	0.00
2210201	住房公积金	80.38	80.38	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	1083.89	302	商品和服务支出	32.14
30101	基本工资	112.89	30201	办公费	4.21
30102	津贴补贴	477.52	30202	印刷费	0.00
30103	奖金	0.00	30203	咨询费	2.50
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.16
30107	绩效工资	216.19	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	54.51	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	133.82	30207	邮电费	1.74
30110	职工基本医疗保险缴费	0.00	30208	取暖费	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00
30112	其他社会保障缴费	1.28	30211	差旅费	0.00
30113	住房公积金	81.10	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	0.15
30199	其他工资福利支出	6.58	30214	租赁费	0.10

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
303	对个人和家庭的补助	17.37	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.18
30302	退休费	0.00	30217	公务接待费	0.06
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00
30305	生活补助	1.48	30225	专用燃料费	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	0.10
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	6.52
30309	奖励金	15.89	30229	福利费	6.23
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	1.35
30399	其他对个人和家庭的补助	0.00	30239	其他交通费用	8.38
			30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	0.46
			307	债务利息及费用支出	0.00

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			310	资本性支出	1.20
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	0.00
			31003	专用设备购置	0.00
			31005	基础设施建设	0.00
			31006	大型修缮	0.00
			31007	信息网络及软件购置更新	1.20
			31008	物资储备	0.00
			31009	土地补偿	0.00
			31010	安置补助	0.00
			31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
			31012	拆迁补偿	0.00
			31013	公务用车购置	0.00

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			31019	其他交通工具购置	0.00
			31021	文物和陈列品购置	0.00
			31022	无形资产购置	0.00
			31099	其他资本性支出	0.00
			399	其他支出	0.00
			39906	赠与	0.00
			39907	国家赔偿费用支出	0.00
			39908	对民间非营利组织和群众性自治组 织补贴	0.00
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	1101.26		公用经费合计	33.34

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

表 7

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接待 费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行费			公务接待 费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
2.87	0.00	2.10	0.00	2.10	0.77	1.41	0.00	1.35	0.00	1.35	0.06

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出情况。其中，预算数为“三公”经费年初预算数，决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

表 8

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20822	大中型水库移民后期扶持基金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2082299	其他大中型水库移民后期扶持基金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21208	国有土地使用权出让收入及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2120801	征地和拆迁补偿支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21211	农业土地开发资金安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2121100	农业土地开发资金安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

表 8

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
229	其他支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22908	彩票发行销售机构业务费 安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2290805	体育彩票销售机构的业务 费支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2290808	彩票市场调控资金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22960	彩票公益金安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2296003	用于体育事业的彩票公益 金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余情况。 本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

表 9

非税收入征缴情况表

部门： 广州市增城区政务服务数据管理局

单位：万元

科目名称	合计	纳入预算管理已缴国库小计	纳入财政专户管理已缴财政专户小计
栏次	1	2	3
合计	0.14	0.14	0.00
一、政府性基金收入	0.00	0.00	0.00
二、专项收入	0.00	0.00	0.00
三、行政事业性收费收入	0.00	0.00	0.00
四、罚没收入	0.00	0.00	0.00
五、国有资本经营收入	0.00	0.00	0.00
六、国有资源（资产）有偿使用收入	0.14	0.14	0.00
利息收入	0.14	0.14	0.00
其他利息收入	0.14	0.14	0.00
七、捐赠收入	0.00	0.00	0.00
八、政府住房基金收入	0.00	0.00	0.00
九、其他收入	0.00	0.00	0.00

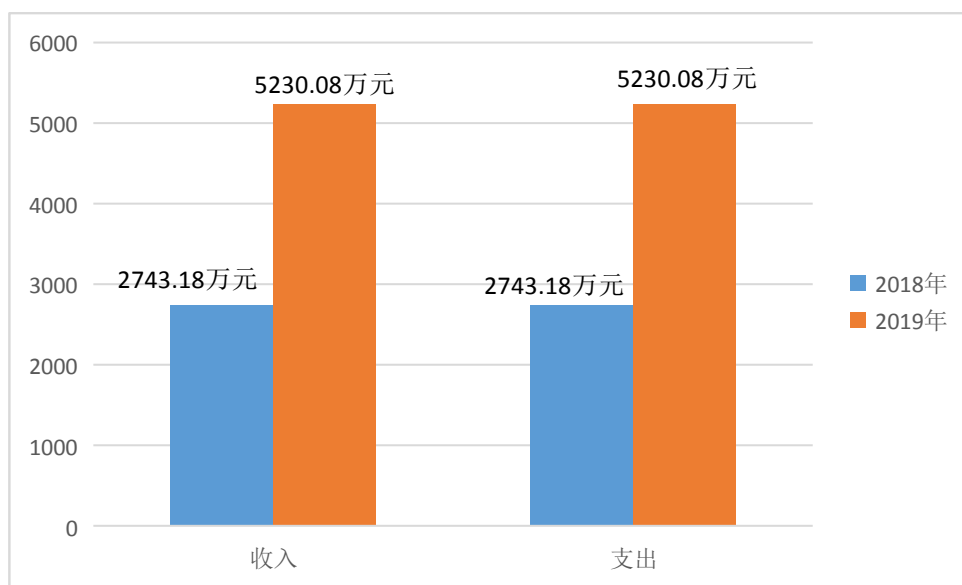
注：无

第三部分 广州市增城区政务服务数据管理局 2019 年部门决算情况说明

一、2019 年度收入支出决算总体情况说明

广州市增城区政务服务数据管理局 2019 年度收、支总计 5230.08 万元。与 2018 年相比，收、支总计各增加 2486.9 万元，增长 90.66%。主要是因机构改革，部分在职人员从区科工商信局划转至区政数局，并根据政策调整人员各项经费，故相应的基本支出预算增加；因部门职能调整，部分信息化项目和职能由区科工商信局一同划转至区政数局，故相应的项目经费增加；因启用新政务服务大厅和推进各项政务服务创新举措，相应的日常保障运作费、物业管理费、一窗综合受理前台人员劳务费、政府门户网站集约化建设、电子证照推广和应用、创新企业开办一站式办理等工作经费增加。

图 1：2019 年度收入、支出与上年对比（附柱形图）



（一）年度收入总体情况

广州市增城区政务服务数据管理局 2019 年度总收入 5230.08 万元，其中本年收入 5230.08 万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 5230.08 万元，比上年决算数增加 2486.9 万元，增长 90.66%，主要变动情况：一是因机构改革，部分在职人员从区科工商信局划转至区政数局，并根据政策调整人员各项经费，故相应的基本支出预算增加；二是因部门职能调整，部分信息化项目和职能由区科工商信局一同划转至区政数局，故相应的项目经费增加；三是因启用新政务服务大厅和推进各项政务服务创新举措，相应的日常保障运作费、物业管理费、一窗综合受理前台人员劳务费、政府门户网站集约化建设、电子证照推广和应用、创新企业开办一站式办理等工作经费增加。

2. 政府性基金预算财政拨款收入 0 万元，与上年决算数持平。

3. 上级补助收入 0 万元，与上年决算数持平。

4. 事业收入 0 万元，与上年决算数持平。

5. 经营收入 0 万元，与上年决算数持平。

6. 附属单位上缴收入 0 万元，与上年决算数持平。

7. 其他收入 0 万元，与上年决算数持平。

（二）年度支出总体情况

广州市增城区政务服务数据管理局 2019 年度总支出

5230.08 万元，其中本年支出 5230.08 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 1134.6 万元，比上年决算数增加 188.73 万元，增长 19.95%，主要变动情况：一是根据国家统一政策调整行政事业单位薪酬待遇标准及相应的公用经费的支出；二是新进 1 名行政人员、4 名事业人员，故人员经费增加。

2. 项目支出 4095.48 万元，比上年决算数增加 2298.17 万元，增长 127.87%，主要变动情况：一是因部门职能调整，部分信息化项目和职能由区科工商信局一同划转至区政数局，故相应的项目经费增加；二是因启用新政务服务大厅和推进各项政务服务创新举措，相应的日常保障运作费、物业管理费、一窗综合受理前台人员劳务费、政府门户网站集约化建设、电子证照推广和应用、创新企业开办一站式办理等工作经费增加。

3. 上缴上级支出 0 万元，与上年决算数持平。

4. 经营支出 0 万元，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出 0 万元，与上年决算数持平。

二、2019 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2019 年度财政拨款收入说明

广州市增城区政务服务数据管理局 2019 年度财政拨款收入合计 5230.08 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 5230.08 万元，比上年决算数增加 2486.9 万元，增长 90.66%；主要变动情况：一是因机构改革，部分在职人员从区科工商信局划转至区

政数局，并根据政策调整人员各项经费，故相应的基本支出预算增加；二是因部门职能调整，部分信息化项目和职能由区科工商信局一同划转至区政数局，故相应的项目经费增加；三是因启用新政务服务大厅和推进各项政务服务创新举措，相应的日常保障运作费、物业管理费、一窗综合受理前台人员劳务费、政府门户网站集约化建设、电子证照推广和应用、创新企业开办一站式办理等工作经费增加；政府性基金预算财政拨款收入 0 万元，比上年决算数增加 0 万元，增长--%（上年基数为 0，不可比）；主要变动情况：与上年决算数持平。

（二）2019 年度财政拨款支出说明

广州市增城区政务服务数据管理局 2019 年度财政拨款支出合计 5230.08 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 5230.08 万元，比年初预算数增加 655.37 万元，增长 14.33%；主要变动情况：一是因机构改革，部分在职人员从区科工商信局划转至区政数局，并根据政策调整人员各项经费，故相应的基本支出预算增加；二是因部门职能调整，部分信息化项目和职能由区科工商信局一同划转至区政数局，故相应的项目经费增加；三是因启用新政务服务大厅和推进各项政务服务创新举措，相应的日常保障运作费、物业管理费、一窗综合受理前台人员劳务费、政府门户网站集约化建设、电子证照推广和应用、创新企业开办一站式办理等工作经费增加；政府性基金预算财政拨款支出 0 万元，比

年初预算数增加 0 万元，增长--%（预算基数为 0，不可比），主要变动情况：与上年决算数持平。

分功能科目看，

1、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）865.89 万元，占 16.56%，主要用于保障本单位正常运转、职工工资及福利等基本支出的发放；

2、一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）政务公开审批（项）3136.57 万元，占 59.97%，主要用于保障区政务服务大厅的运作及专项项目工作的支出；

3、科学技术支出（类）研究与开发（款）其他研究与开发支出（项）958.91 万元，占 18.33%，主要用于信息化项目工作的支出；

4、社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）54.51 万元，占 1.04%，主要用于发放机关事业单位基本养老保险费；

5、社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）133.82 万元，占 2.56%，主要用于发放机关事业单位职业年金；

6、住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）80.38 万元，占 1.54%，主要用于发放职工住房公积金。

（三）2019 年度一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

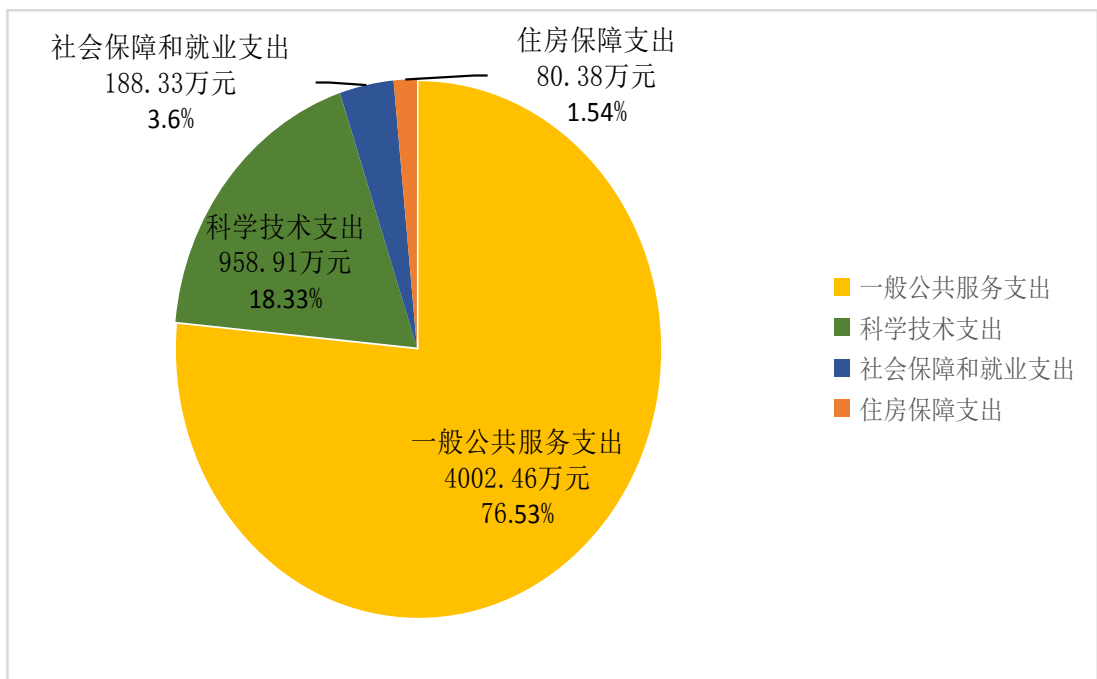
本部门 2019 年度一般公共预算财政拨款支出决算反映的是一般公共预算财政拨款支出总体情况，既包括使用本年从本级财政取得的一般公共预算财政拨款发生的支出，也包括使用上年度一般公共预算财政拨款结转和结余资金发生的支出。

1. 一般公共预算财政拨款支出决算总体及构成情况

本部门 2019 年度一般公共预算财政拨款支出 5230.08 万元，占本年支出合计的 100.0%。与 2018 年相比，一般公共预算财政拨款支出增加 2486.9 万元，增长 90.66%。主要原因：一是在职人员增加及根据政策调整了人员各项经费支出，相应的基本支出预算增加；二是因机构改革，部门职能调整，区科工商信局把部分信息化项目及职能一同划转至我局；三是由于新政务服务大厅启用，相应的中心日常保障运作费、物业管理费、一窗综合受理前台人员劳务费、政府门户网站集约化持续开展、创新企业开办一站式办理等工作经费增加。

主要用于以下方面：一般公共服务支出（类）4002.46 万元，占 76.53%，；科学技术支出（类）958.91 万元，占 18.33%；社会保障和就业支出（类）188.33 万元，占 3.6%；住房保障支出（类）80.38 万元，占 1.54%。

图 2：2019 年度一般公共预算财政拨款支出决算（附饼图）



2. 一般公共预算财政拨款支出决算的具体情况

2019 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算 4574.71 万元，支出决算 5230.08 万元，完成年初预算的 114.33%。其中：

(1) 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）行政运行（项）支出 865.89 万元，完成年初预算的 151.69%。预决算产生差异的主要原因是根据国家统一政策调整行政事业单位薪酬待遇标准及相应的公用经费的支出。

(2) 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）政务公开审批（项）支出 3136.57 万元，完成年初预算的 84.98%。预决算产生差异的主要原因是部分项目其结余尾款于 2020 年度支付。

(3) 科学技术支出（类）研究与开发（款）其他研究与开发支出（项）支出 958.91 万元，完成年初预算的--%（预算基数为 0，不可比）。预决算产生差异的主要原因是区政数局结合自身职能，未安排 2019 年科学技术支出预算。后期因机构改革，区科工商信局把部分信息化项目移交至区政数局，故

产生科学技术支出费用。

（4）社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）支出 54.51 万元，完成年初预算的 96.51%。预决算产生差异的主要原因是根据政策、人员变动等情况调整机关事业单位基本养老保险缴费支出。

（5）社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）机关事业单位职业年金缴费支出（项）支出 133.82 万元，完成年初预算的 --%（预算基数为 0，不可比）。预决算产生差异的主要原因是根据政策汇缴 2016—2018 年单位部分职业年金。

（6）住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）支出 80.38 万元，完成年初预算的 106.66%。预决算产生差异的主要原因是根据政策、人员变动等情况调整住房公积金支出。

（四）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

本部门 2019 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算反映的是公共预算财政拨款基本支出部分按经济分类科目实际支出明细情况。

本部门 2019 年度一般公共预算财政拨款本年基本支出 1134.6 万元，比年初预算数增加 250.91 万元，完成年初预算的 128.39%。主要原因：基本支出预算事项的年度调整及编制内在职人员增加，相应的基本支出预算增加。

其中，人员经费 1101.26 万元，主要包括工资福利支出 1083.89 万元、对个人和家庭的补助 17.37 万元；公用经费 33.34 万元，包括商品和服务支出 32.14 万元、其他资本性支出 0 万元。

（五）政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况

1. 政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况

本部门 2019 年度政府性基金预算财政拨款收入 0 万元。支出 0 万元，与 2018 年度相比增加 0 万元， 增长--%（上年基数为 0，不可比）； 比年初预算数增加 0 万元，完成年初预算的--%（预算基数为 0，不可比）。其中基本支出 0 万元，项目支出 0 万元。

2. 政府性基金预算财政拨款支出决算的具体情况

本部门 2019 年度无政府性基金预算财政拨款支出。

三、2019 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

广州市增城区政务服务数据管理局 2019 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 1.41 万元，完成预算 2.87 万元的 49.13%。其中：因公出国（境）费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的--%（预算基数为 0，不可比）；公务用车购置及运行费支出决算为 1.35 万元，完成预算 2.1 万元的 64.29%；公务接待费支出决算为 0.06 万元，完成预算 0.77 万元的 7.79%。

2019 年度“三公”经费支出决算小于预算数的主要情况：

认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约的要求，从严控制“三公”经费开支，全年实际支出比年初预算有所节约。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

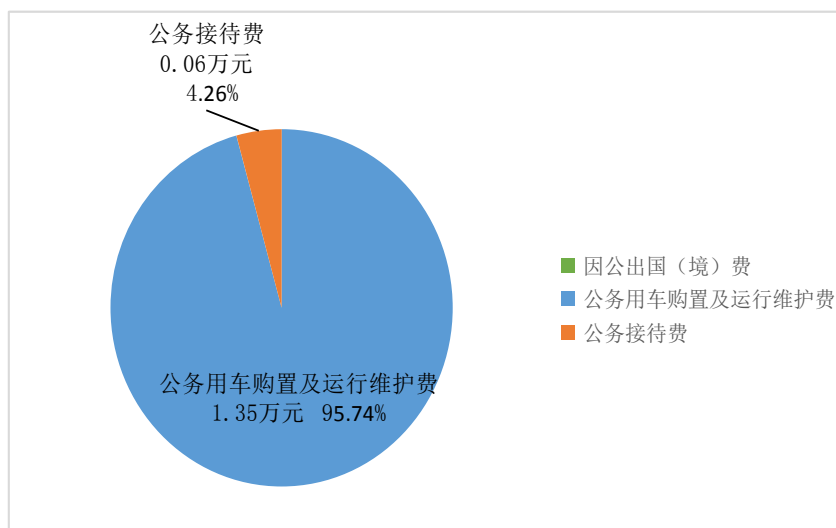
2019年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费0万元，占0.00%；公务用车购置及运行费支出1.35万元，占95.74%；公务接待费支出0.06万元，占4.26%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费支出0万元。全年使用财政拨款安排局机关及下属3个单位出国团组0个、累计0人次。开支内容包括：（1）参加会议支出0万元；（2）出国谈判、工作磋商支出0万元；（3）境外业务培训及考察0万元。

2. 公务用车购置及运行维护费支出1.35万元。其中：公务用车购置支出为0万元，2019年公务用车购置数0辆。公务用车运行及维护支出1.35万元，2019年局机关及下属3个单位公务用车保有量为1辆，主要用于综合文件交换、市内因公出行、出行所需燃料费、维修费、过桥路费、保险费等。

3. 公务接待费支出0.06万元。主要用于学习交流、检查指导等公务活动中按规定接待发生的费用。2019年，局机关及下属3个单位共接待国外来访团组0个，来访外宾0人次；发生国内接待1次，接待人数共6人，主要包括接待市政数局调研座谈学习交流的公务活动支出。

图 3：“三公”经费本年支出结构（附饼图）



（三）会议费一般公共预算财政拨款支出情况

会议费是指会议中按规定开支的房租费、伙食补助费以及文件资料的印刷费、会议场地租用费等。广州市增城区政务服务数据管理局 部门 2019 年度会议费决算 0.18 万元，与年初预算相比，减少 1.42 万元，完成预算 1.6 万元的 11.25%。主要原因贯彻落实八项规定要求，厉行节约、严格控制支出,实行开小会、开短会。

全年开支较大的会议分别是：

1、召开增城区镇街政务服务工作会议，会期半天，参会人数 38 人，共支出 0.1 万元，占会议费 55.56%，其中场地租用费 0 万元，房租费 0 万元，文件资料印刷费 0.1 万元。

2、召开增城区“数字政府”建设专项巡察迎检工作会议，会期半天，参会人数 72 人，共支出 0.08 万元，占会议费 44.44%，其中：场地租用费 0 万元，房租费 0 万元，文件资料印刷费 0.07 万元，其他费用 0.01 万元。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2019 年本部门机关运行经费支出 33.34 万元，比年初预算数减少 9.75 万元，降低 22.63%。主要增减变动情况是：贯彻执行中央八项规定精神，以节约为原则，在不影响主要业务开展的情况下，精减了部分非必要的机关运行经费支出。

（二）政府采购支出情况说明

2019 年本部门政府采购支出总额 3212.22 万元，其中：政府采购货物支出 71.45 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 3140.77 万元。授予中小企业合同金额 0 万元，占政府采购支出总额的 0.00%，其中：授予小微企业合同金额 0 万元，占政府采购支出总额的 0.00%。

（三）国有资产占用情况

截至 2019 年 12 月 31 日，本部门共有车辆 1 辆，其中，岗位保障用车 1 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、其他用车 0 辆。单价 50 万元以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

（四）非税收入征缴情况说明。

本部门 2019 年度各类非税收入合计 0.14 万元，纳入预算管理已缴国库 0.14 万元；纳入财政专户管理已缴国库 0 万元。其

中：政府性基金收入 0 万元，占 0.0%，包括政府性基金收入 0 万元；专项收入 0 万元，占 0.0%，包括专项收入 0 万元；行政事业性收费收入 0 万元，占 0.0%，包括行政事业性收费收入 0 万元；罚没收入 0 万元，占 0.0%，包括罚没收入 0 万元；国有资本经营收入 0 万元，占 0.0%，包括国有资本经营收入 0 万元；国有资源（资产）有偿使用收入 0.14 万元，占 100.0%，包括其他利息收入 0.14 万元；捐赠收入 0 万元，占 0.0%，包括捐赠收入 0 万元；政府住房基金收入 0 万元，占 0.0%，包括政府住房基金收入 0 万元；其他收入 0 万元，占 0.0%，包括其他收入 0 万元。

第四部分 部门整体绩效管理情况

根据党的十九大“全面实施绩效管理”的精神以及各级财政预算绩效管理的要求，我局积极推进预算绩效管理，有效开展部门整体支出绩效和项目绩效等各项管理工作，提高财政资金使用效率，强化项目资金的绩效管理，取得较好成效。

组织申报 2019 年度预算项目支出绩效目标 12 项，申报覆盖率 100%，其中向社会公开项目支出绩效目标 12 项，公开覆盖率 100%。按照“部门职责—工作任务—项目目标”的框架体系，编报本部门整体支出绩效目标及进行年中整体监控，试点编报本部门整体支出绩效目标。通过对绩效目标的有效管理，对推动本部门预算管理取得良好效果，对提升部门预算绩效管理作用明显。

年中，对所有财政资金支出项目开展绩效运行跟踪监控，共涉及资金 4095.48 万元，其中 1000 万以上的项目 1 项、涉及资金 1125.40 万元。通过对绩效运行跟踪监控的有效管理，对推动本部门预算管理有提升良好效果，对提升部门预算绩效管理作用显著。

在夯实绩效目标管理和绩效运行跟踪监控的基础上，我局开展了一系列的绩效评价管理工作。

一、项目（政策）绩效评价

（一）绩效评价管理工作总体情况。根据预算管理要求，我部门组织对 2019 年度所有财政资金安排支出的项目开展绩效自评，共 12 个项目，自评覆盖率达到 100%，共涉及资金 4095.48

万元。其中绩效自评一般公共预算支出项目 12 个，共 4095.48 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%；绩效自评政府性基金支出项目 0 个，共 0 万元，占政府性基金预算项目支出总额的 --%（基数为 0，不可比）。

（二）绩效自评的情况。结合部门决算管理工作，我局按要求对所有财政资金安排的项目进行了绩效评价。从评价情况来看，预算编制、执行及使用效益情况均达到了预期的绩效目标，从项目立项起，就要求订立明确的绩效评价目标、科学合理的指标体系、实施有效的项目管理、确保项目产出和效益等方面的绩效管理。其中，区政府门户网站工作经费绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，区政府门户网站工作经费自评得分为 98 分。项目全年预算数为 307.33 万元，执行数为 307.27 万元，预算执行率为 99.98%。主要产出和效果：一是网站国际化，已建设简体中文版、繁体中文版、英文版三个不同语种版本网站，达到预期指标值；二是信息更新时效性，按照国办、省、市规定的政府网站栏目更新时效要求进行检测，未出现逾期情况，达到预期指标值；三是根据增城区政府门户网站在市政府网站评比等级为优秀，达到预期指标值；四是共收到满意度调查卷 26 份，其中满意 24 份，一般满意 2 份，不满意 0 份，满意度 92%。，达到预期指标值。

（三）以部门为主体开展的项目绩效评价报告。

1. 项目绩效自评报告

我局以部门为主体开展的项目绩效评价报告的主要内容如下：

（1）12345 政府服务热线工作经费项目绩效评价报告

①项目概况

项目基本情况。

12345 政府服务热线平台正常运作“12345”政府服务热线平台是集“政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察”为一体的统一规范、便民高效的公共服务平台，通过建立有效的转办督办和监管考评机制，发挥处置非紧急事项的指挥调度中心作用，使之成为党和政府密切联系群众，广泛收集社情民意，梳理政府工作薄弱环节，检验政府工作绩效，服务领导决策，推动政府管理创新，提升政府服务效能和软实力，促进增城经济社会发展的有力抓手。12345 政府服务热线工作经费属于经常性项目，主要用于 12345 政府热线工单人员外包服务、日常办公经费、紧急工单处理费、培训费、差旅费、加班误餐费、资料印刷项目的支出，保障 12345 政府服务热线平台正常运作。

项目资金情况：该项目年初预算 133.4 万元，实际执行支出数 125.58 万元，年初预算执行率 94.14%。

②项目绩效情况

项目绩效目标。

承办广州 12345 政府服务热线工单约 6 万张，达到按时办结率为 100%、工单满意率为 70%以上；对市民反映的咨询类工单在 2 个工作日内办结，非咨询类工单 20 个工作日内办结；开展疑

难工单协调工作 30 次，为区各职能部门提供参考数据 12 次。

项目绩效目标完成情况。

2019 年增城区承办广州 12345 政府服务热线工单 68007 张，按时办结率为 100%，工单满意率为 73%；创新工单办理机制，咨询类工单平均办理时长为 1.06 个工作日，非咨询类工单平均办理时长 9.79 个工作日；针对疑难工单组织协调会议 56 次，根据区各职能部门需求提供参考数据 14 次。

一是热线工单承办数量指标：年初指标值是预计承办热线工单 6 万件左右；指标值完成情况：2019 年共承办热线工单 68007 件。

二是热线工单满意度指标：年初指标值是预计热线工单满意率达到 70%；指标值完成情况：2019 年热线工单满意率达到 73%。

三是热线工单办理时效指标：年初指标值是咨询类工单在 2 个工作日内办结，非咨询类工单 20 个工作日内办结；指标值完成情况：咨询类工单平均办理时长为 1.06 个工作日，非咨询类工单平均办理时长 9.79 个工作日。

四是疑难工单协调数量指标：年初指标值是协调工单次数预期达到 30 次，为区各职能部门提供参考数据 12 次；指标值完成情况：2019 年热线工单协调次数为 56 次，为区各职能部门提供参考数据 15 次。

③存在问题。

一些市民群众通过 12345 热线反映的问题仍没有彻底解决。

④相关建议。

加强重视群众反映的“热点、重点、难点”问题：一是认真收集群众反映比较多的，如房产交易、物业管理、学前教育、交通运输等热点问题，建立问题清单，分析研究解决措施；二是及时跟踪群众反映的突发性、紧急性的重点问题，对该类工单进行实时跟进，了解办理进度，建立办理档案；三是深入研究群众不满意、反复退单的难点问题，找出一个突破口，一点一点解决、一步一步推进，把难点攻破。通过把握“热点、重点、难点”这三点，以点带面提升政务服务热线工作水平。

2. 我局没有委托第三方机构对项目开展绩效评价。

（四）重点项目绩效评价报告。

无。

二、部门整体支出绩效和重点工作完成情况

按预算绩效管理要求，组织对本部门开展整体支出绩效评价。部门整体财政资金支出 5230.08 万元，其中一般公共预算支出 5230.08 万元。从评价情况来看，区政数局较好完成了 2019 年履行职能职责和各项重点工作任务，整体支出和项目绩效情况较为理想，总体上达到了全过程预算绩效管理的要求。

部门整体 财政支出	支出总额（万元）	5230.08	部门整体预算完成率：	99.50%
	其中：一般公共预算支出	5230.08		
年度目标	部门整体支出目标		部门整体目标完成情况	
	（一）实现新政务服务大厅的启用。完成 A、B 区政务服务大厅的建设和搬迁		（一）完成启用新政务服务大厅，全面提升政务服务水平全面提升政务服务水平。全力推动政务服务 “一	

	工作，并正式启用。全面推动“一窗”综合受理服务模式，让办事的企业和群众线下“只进一扇门”，现场办理“最多跑一次”，提升政务服务事项的管理。 （二）进一步提高 12345 政府热线服务水平。加强热线队伍建设，通过增强队伍、业务培训、监督考核等，打造素质高、业务强的热线队伍。 （三）推进“互联网+电子政务”建设；做好区政府门户网站的内容保障和安全管理，建立区政府网站安全防范机制和内容保障机制，推进政务信息公开和便民服务功能建设，创新发展政府门户网站，提升网上服务能力。推进“信息化+网格化”工作及政务信息共享平台建设。	门集办、一窗综办、一次即办、一网通办”迈上新台阶。区政务服务中心共设 222 个前台受理窗口，分为 A、B 两个区，实现全区政务服务事项（除特殊业务要求无法进驻的事项）100%进驻，打造“首楼层、智能化、有温度、体验佳”的“政务服务主题步行街”。 （二）建立健全热线服务工作制度；进一步加强对疑难工单、群体性工单和不满意工单要认真研究分析，做好面对面回访，总结经验做法，找出问题根源，将群众的诉求落到实处；加强热线队伍建设，通过增强队伍、业务培训、监督考核等，打造素质高、业务强的热线队伍。 （三）推进企业开办便利化改革；实施电子证照建设与应用；推进增城区信息化工作建设；构建三级政务网络体系；完善政府门户网站功能建设；推动政务信息共享平台建设；推进“信息化+网格化”工作。	
主要任务 （重要事项）	任务（重要事项）绩效目标	任务（重要事项）绩效目标完成情况	任务（重要事项）涉及实际支付财政资金（万元）
启用新政务服务大厅，全面提升政务服务水平	1、启用新政务服务大厅，全力推动政务服务“一门集办、一窗综办、一次即办、一网通办”迈上新台阶。 2、提升政务服务水平，打造增城政务服务文化，为群众和企业办事提供舒心、贴心服务。	1、增城区政务服务中心新址于 10 月 17 日揭牌启用， 区政务服务中心共设 222 个前台受理窗口，分为 A、B 两个区，其中 A 区设 42 个服务窗口，主要进驻 38 个区直相关单位的政务服务事项 1017 个服务企业法人的政务服务事项，按照“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的模式，实现“受理审批相分离、线上线下一融合、数据之间共享用”；B 区设 180 个服务窗口，主要进驻不动产、出入境、户政、税务、社保、医保、公证、婚姻等 402 个服务市民个人政务服务事项，实现全区政务服务事项（除特殊业务要求无法进驻的事项）100%进驻，打造“首楼层、智能化、有温度、体验佳”的“政务服务主题步行街”。全力推动政务服务“一门集办、一窗综办、一次即办、一网通办”迈上新台阶。 2、提升政务服务水平，创立“6S”服务理念，实行“一窗受理”和“一窗联办”服务模式；落实工程建设项目审批制度改革，；搭建重点企业（项目）服务体系，；提供“双向免费快递”服务，进一步推动增城区营商环境的优化。	1125.40 万元

推动“数字政府”改革建设，推动政务信息共享平台建设，推进全区电子政务信息共享平台及政务服务资源管理建设，保障电子政务内网运行，完善政府门户网站功能建设。	推动“数字政府”改革建设，推动政务信息共享平台建设。一是加快推进区政务信息共享平台建设，打造基于“区块链”的政务数据流转与业务协同体系。整理出《增城区政府信息共享目录（第一版）》；二是制定了《增城区政府信息共享管理工作指南》、《增城区政务信息共享管理暂行规定》等，明确共享规则和程序；三是建立信息共享平台数据主题库。	推动政务信息共享平台建设。一是加快推进区政务信息共享平台建设，打造基于“区块链”的政务数据流转与业务协同体系。目前，已经整理出《增城区政府信息共享目录（第一版）》；二是制定了《增城区政府信息共享管理工作指南》、《增城区政务信息共享管理暂行规定》等，明确共享规则和程序；三是建立信息共享平台数据主题库，已建立自然人、法人基础数据库、信用数据库等。	490.96 万元
	做好区政府门户网站的内容保障和安全管理，建立我区政府网站安全防范机制和内容保障机制，推进政务公开和便民服务功能建设，创新发展政府门户网站，提升网上服务能力。	一是按照省、市考核要求，做好区政府门户网站栏目的保障，建立网站检查通报机制，统计每月各单位保障的栏目内容更新情况，信息安全情况等，通报到各单位。二是在网站上开发建设智能问答、无障碍访问功能，让网民更加方便查找相关信息。三是建设推出“增城政务”微信公众号和APP，不仅可以查询政务信息，同时可以在线办理业务，让群众随时随地知晓增城“大情小事”，办事足不出户。 二是在2019广州市政府门户网站年度考核评比，我区评为优秀，并在由工信部中国软件测评中心举办的“2019数字政府服务能力暨第十八届中国政府网站绩效评估”上，增城区政府网站在全国区县政府网站评比中，排名第5位。	

提高 12345 政府热线服务水平	1、建立健全热线服务工作制度，细化责任分工，强化任务考核，确保每一个工单处理不走形式；进一步加强对疑难工单、群体性工单和不满意工单要认真研究分析，做好面对面回访，总结经验做法，找出问题根源，将群众的诉求落到实处。 2、加强热线队伍建设，通过增强队伍、业务培训、监督考核等，打造素质高、业务强的热线队伍。	1、根据《广州 12345 政府服务热线管理办法实施实则》制定了 2019 年增城区 12345 政府服务热线工单绩效考核办法，细化 24 项指标，考核办法实施后，我区工单办结量和满意率均大幅上涨。2019 年我区工单绩效考核成绩一直稳步上升，共有 6 次在广州市各区排名第一。 2、建立“F2F”回访机制，即热线工作人员与群众进行面对面随机回访，将原来的“键对键”回访转变为“面对面”回访，做到“合理的诉求解决好，一时解决不好的事情解释好”，真心、实心、诚心地为市民群众服务。 3、实行工单办理“110”，对热线工单办理时限在广州规定的时限上压缩一半，由原来的“220”缩减到“110”，即在广州 12345 政府服务热线要求的咨询类工单 2 个工作日、非咨询类工单 20 个工作日内办结压缩到咨询类 1 个工作日办结、非咨询类压缩到 10 个工作日办结。	125.58 万元
-------------------	---	--	-----------

（一）2019 年度工作完成情况及完成工作后所取得的成果。

1. 启用新政务服务大厅。增城区政务服务中心新址于 10 月 17 日揭牌启用，全力推动政务服务“一门集办、一窗综办、一次即办、一网通办”迈上新台阶。区政务服务中心共设 222 个前台受理窗口，分为 A、B 两个区，其中 A 区设 42 个服务窗口，主要进驻 38 个区直相关单位的政务服务事项 1026 个服务企业法人的政务服务事项；B 区设 180 个服务窗口，主要进驻不动产、出入境、户政、税务、社保、医保、公证、婚姻等 402 个服务市民个人政务服务事项，实现全区政务服务事项（除特殊业务要求无法进驻的事项）100%进驻。

2. 全面提升政务服务水平。一是创立“6S”服务理念，即主动（Self-motivated）、认真（Serious）、快捷（Speedy）、

标准（Standard）、特别（Special）、满意（Satisfactory），从服务态度、服务模式、服务目标等方面推出了增城政务服务的核心理念，打造增城政务服务文化，为群众和企业办事提供舒心、贴心服务。二是实行“一窗受理”和“一窗联办”服务模式，区政务服务中心 A 区实行 100% “一窗受理、受审分离”服务模式，将原业务部门安排业务窗口变为设立综合窗口通办，原业务部门派驻前台窗口人员变为前台窗口人员，由政务服务中心统一管理，真正实现“受理、审批”分离；区政务服务中心 B 区实行“前台无差别受理、后台无缝隙对接、数据信息化共享”的“一窗联办、协同服务”服务模式，解决群众办理时间长，多头跑的问题。三是落实工程建设项目审批制度改革，将全区 79 个政府投资工程建设项目事项、65 个社会投资工程建设项目事项，13 个相关部门分设的多个办事窗口，整合为 1 个建设工程综合服务窗口，建立了“一家牵头、并联审批、限时办结、统一出件”的联合审批服务模式。四是设立企业代办专窗。以企业和群众需求为导向，遵循优先办理、特事特办、主动服务的原则，通过选拔业务能力强、服务意识好、综合素质高的业务人员，组建政务服务专员团队，在区政务服务大厅设立企业代办服务专窗，为办事群众提供咨询、指导、跟踪、协调等全程代办服务，不断提升群众办事便利度，进一步提升优化增城区营商环境。五是提供“双向免费快递”服务，联合邮政部门特别推出了政务服务双向免费快递，即申办材料免费上门收取，业务办理结果免费送件上门，办事群众在线上或现场申办业务时，可以直接选择快递服务模式，提交材料或领取结果，实现办事“不出门”、“零跑动”。

3. 推进企业开办便利化改革。一是对企业开办涉及的部门、事项、表格、材料、流程进行全面梳理，整合形成“一个目录、一张表单、一套材料、一个流程”；二是研发企业开办一站式服务平台，打通各部门审批系统、“四标四实”平台、电子证照库等，实现申报信息同步采集、涉企数据实时共享，身份信息一次认证，证照材料互信互认；三是在新政务服务大厅设立企业开办专窗，将有关部门、业务进行专窗整合，实行一窗受理并联审批；四是通过系列的业务整合及信息化创新，推行企业开办改革，申办材料从原来需提交 28 份到现在无需提交，办理时限从原来的 6 个工作日压缩到 2 个小时以内，到场次数由原来的 6 次到现在的 1 次就可办结，打造“020”版本的企业开办增城速度，即“照、章、户、税”四大环节全过程实现“0”材料提交、“2”小时办结、“0”费用缴纳。

4. 实施电子证照建设与应用。一是推进电子证照管理目录化，全面梳理全区 38 个部门的依申请事项并编制形成增城区电子证照管理目录。二是推进电子证照目录注册标准化。2019 年增城区已收集 110 种电子证照目录在广东省电子证照系统提交注册并通过省直行业部门审核，作为全省电子证照目录的唯一标准。三是推进电子证照签发常态化、存量证照转换即时化和证照应用便民化。在办事过程中，窗口人员通过增城区综合受理系统调取电子证照替代纸质证照，材料精简率最高的达 46%。2019 年增城区电子证照目录注册和证照应用在广州市各区排列首位。

5. 推进增城区“数字政府”建设。一是成立增城区“数字政府”改革建设工作领导小组，组织领导“数字政府”改革建设工

作。二是制定了《增城区“数字政府”改革建设工作方案》，明确数字政府建设的工作任务、责任部门和完成时限，确保工作落实到位。三是开展增城区数字政府建设课题研究工作，为了明确我区数字政府建设的方向，为下一步工作提供理论指导。

6. 构建三级政务网络体系。一是实现网络一个出口。全区政务外网通过区数据中心机房输出到各区直单位、各镇街，村居政务网络则以镇街为二级中转站输出，实现对全区政务网络的统一监管。二是建立“三方”快速应急处置机制。建立网络监测方、网络建设运维方、网络安全管理方的“三方”快速应急处置机制，通过建立“三方”微信群，监测方发现问题及时反映、管理方及时提出解决措施，建设运维方及时处理，并做好台账登记以及处置结果反馈，确保落实到位。三是构建业务专网、政务外网、政务内网三级网络体系，并推进业务专网向政务外网的迁移、整合。

7. 完善政府门户网站功能建设。一是按照省、市考核要求，做好区政府门户网站栏目的保障，建立网站检查通报机制，统计每月各单位保障的栏目内容更新情况，信息安全情况等，通报到各单位。二是在网站上开发建设智能问答、无障碍访问功能，让网民更加方便查找相关信息。三是建设推出“增城政务”微信公众号，不仅可以查询政务信息，同时可以在线办理业务，让群众随时随地知晓增城“大情小事”，办事足不出户。

8. 推动政务信息共享平台建设。一是加快推进区政务信息共享平台建设，打造基于“区块链”的政务数据流转与业务协同体系。目前，已经整理出《增城区政府信息共享目录（第一版）》；二是制定了《增城区政府信息共享管理工作指南》、《增城区政

务信息共享管理暂行规定》等，明确共享规则和程序；三是建立信息共享平台数据主题库，已建立自然人、法人基础数据库、信用数据库等。

9. 提升 12345 政府服务热线效能。一是优化热线工单绩效考核办法，根据《广州 12345 政府服务热线管理办法实施实则》制定了 2019 年增城区 12345 政府服务热线工单绩效考核办法，细化 24 项指标，考核办法实施后，我区工单办结量和满意率均大幅上涨。2019 年我区工单绩效考核成绩一直稳步上升，其中 2019 年有 6 次在广州市各区排名第一。二是建立“F2F”回访机制，即热线工作人员与群众进行面对面随机回访，将原来的“键对键”回访转变为“面对面”回访，做到“合理的诉求解决好，一时解决不好的事情解释好”，真心、实心、诚心地为市民群众服务。三是实行工单办理“110”，对热线工单办理时限在广州规定的时限上压缩一半，由原来的“220”缩减到“110”，即在广州 12345 政府服务热线要求的咨询类工单 2 个工作日、非咨询类工单 20 个工作日内办结压缩到咨询类 1 个工作日办结、非咨询类压缩到 10 个工作日办结。

10. 推进“信息化+网格化”工作。一是大力建设“数字增城”应用平台，完善人口库、法人库、社会信用信息库，以及自然资源和空间地理库建设，制定数据管理和规范。二是推进“数字增城”应用平台的数据在社会治理体系中的广泛应用，全面提升增城区社会治理智能化、标准化、精细化水平。

（二）2019 年度工作中存在的问题及改进和努力的方向

（1）存在问题

1. 部门数据开放程度不够。一些部门没有按照“应公开、尽公开”的要求，全面开放本部门的业务数据，存在大量的“信息孤岛”和“数据烟囱”，造成跨部门、跨层级业务无法实现有效协同。

2. 机构改革后，部分承办单位因职能调整，承办单位之间存在职能交叉或缺失，个别承办单位主动担当不够，对一些 12345 热线工单存在推诿的现象。

（2）改进措施

1. 持续推进“数字政府”的建设。以“互联网+”模式为驱动，以数据开放为培育点，运用云计算、大数据、移动互联等技术，助力政府实现跨部门、跨层级、跨区域的资源融合，从而实现政府政务服务和公共服务的集约管理、业务融合、资源共享和服务创新。

2. 面对职责不清，或涉及部门多的热线工单，由区 12345 政府服务热线中心组织召集有关部门进行“现场办公”，现场指定牵头部门和配合部门，明确各自职责，及时解决。

第五部分 名词解释

财政拨款收入：指财政当年拨付的资金。包括一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款。

上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”等以外的收入。

用事业基金弥补收支差额：指事业单位在用当年的“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“其他收入”不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

年初结转和结余：指以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

结余分配：指事业单位按规定从非财政补助结余中分配的事业基金和职工福利基金等。

年末结转和结余：指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动所发生的支出。

“三公”经费：按照党中央、国务院有关文件及部门预算管理有关规定，“三公”经费包括因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。（1）因公出国（境）费，指单位工作人员公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出。（2）公务用车购置及运行费，指单位公务用车购置费（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。（3）公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

机关运行经费：指为保障行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专项材料及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。