

2023 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) 部门职能

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

1. 塑造政务品牌效应，在推动发展中倍加“给力”

2023 年，增城区政务服务大厅和南部政务服务大厅服务群众 3138055 人次，业务受理量共 1223544 件，获得好评卡 70899 张、表扬信 70 封、锦旗 34 面，群众满意率达到 99.9%。

（1）打造“增心办”政务服务品牌。通过统筹多方人员，整合壮大服务力量，融合线上“一网通办”和线下“一窗综受”的服务途径，依托“增心办”小程序，打造“政事随处办”移动服务平台，将区、镇街、村居、云窗口和自助服务终端等各类政务

服务点位上图，实现群众办事“上图点”，精准定位“一键达”的“就近办”便利服务，被列为2023年广州市“一区两品牌”改革项目。在2023政务服务博览会荣获全国“政务服务品牌影响力单位”“政务服务综合能力示范单位”和“智慧政务数据应用示范单位”称号。

（2）试点推进基层政务服务标准化规范化便利化。编制区、镇（街）、村（居）三级政务服务事项目录清单，实施三级同源管理、统一标准，构建区、镇、村“三级联动”政务服务矩阵，推动打造石滩镇便民服务中心为市“三化”创新试点，推动打造增江街、荔城街便民服务中心为区“三化”创新试点，全面提升基层政务服务水平。

（3）推进“政务服务+”服务新模式。推出“政务服务+商会”“政务服务+园区”“政务服务+重点企业”“政务服务+党群”“政务服务+特殊人群”等服务模式，将区政务服务平台资源不断向外延伸。

（4）全省率先实现5种基层证明全流程无纸化“掌上办”。通过优化审批环节和业务流程，明确服务标准，率先实现经营场所场地使用证明、居民充电桩报装证明、监护人证明、气象证明、经营场所注销备案证明（内资娱乐场所）等5项证明业务在线申办、审批、领证全流程无纸化“掌上”办理。

（5）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、贵州毕节、江西井冈山、湖南岳阳、湖北黄冈、安徽合肥、福建龙岩、河南周口、广东韶关等10个省、22个城市26

个区县达成“跨域通办”合作协议，实现户口迁出、不动产登记等 1649 项事项跨域办理。

2. 统筹数字政府建设，在城市数智化治理中激发“活力”

（1）建成增城区“增智管”城市运行管理中枢，推动大、中、小屏建设，实现“三屏”协同联动，提供全域运行态势实时感知监测。近日，在中国新型智慧城市发展创新峰会上入选 2023 年度数字政府标准化建设评估指数报告（简称“数标指数”）；在 2023 第二届中国云计算和大数据技术与应用大会上获评为年度优秀实践案例；在 2023 年中国国际服务贸易交易会发布的《2022 - 2023 年度全球微笑城市百强和中国新型智慧城市（SMILE 指数）百强成果》中，增城区排名全国第三十名。

（2）扎实做好“百千万工程”数字化支撑。在派潭上九陂、正果老街、东部中心（新塘镇）和朱村丝苗米 4 个试点项目地开展无人机飞行调试和彩排预演，向省综合信息平台上报区重点场所优质视频点位 1831 路，成功接入 1792 路，上报率 100%，完成镇村覆盖 266 个，覆盖率 80.9%，在线率 89%。

（3）推进城中村专项治理数据管理工作。构建区级城中村综合治理平台，推动“人、屋、车、场、网”五大主题 240 多项指标数据上屏，提供动态感知隐患防范、安全生产排查等功能。

（4）规范政府门户网站和新媒体管理。对标考核指标要求，完成对区政府门户网站和已备案的五个政务新媒体的月度、季度检查工作，在 2023 年广东省季度检查和广州市月度、季度检查中均取得满分。全年区政府门户网站发布信息 17,889 条，总浏览量

1971.1 万人次，日均浏览量约 6.57 万人次。

3. 稳抓热线工作质效，在政民沟通中同心“聚力”

2023 年 1-10 月，我区办理工单 170245 件，依时办结率为 100%，1-10 月满意率分别在广州市各区排名第四、第五、第七、第五、第四、第五、第四、第三、第六（10 月排名未反馈）；上半年热线工单满意率在全市各区排名第三名；受理涉整改工单 1359 件，满意率 94.88%，在广州 12345 政务服务便民热线涉整改问题周报通报情况中，我区排名保持在广州市各区前五名。

（三）部门整体支出绩效目标及完成情况

1. 年度整体绩效目标

（1）政务服务工作。区政务服务中心着力构建政务服务标准化体系，推进政务服务信息化建设，完善“一窗”、网上办事服务的信息化运维管理支撑，推进区综合受理审批系统升级改造，提高审批服务业务系统运行效率，推广电子证照应用共享，打造“增心办”政务服务品牌，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）民生政策工作。一是提供惠企利民政务服务，开发建设增城区电子证明服务系统，借助数字化技术，推进场地使用证明等 5 种以上基层证明业务标准化、电子化应用。二是进一步提升电子证照发证、用证功能支撑，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。三是进一步提升企业开办便利度，降低企业开办成本，为增城区每户新开办企业

提供免费刻章服务。

（3）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、政务网络以及数据中心机房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。

（4）12345 热线工作。不断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，提升工单办理质效和服务水平。

2. 整体绩效目标完成情况

（1）政务服务工作。2023 年区及南部政务服务中心业务受理量 163.37 万件，为群众提供免邮服务 53367 万宗，节约费用 66.3 万元，收到评价卡 8.64 万张、表扬信 71 封、锦旗 40 面、牌匾 2 块，群众满意率达到 99.8%，继续为群众和企业办事提供舒心、贴心服务。

（2）民生政策工作。一是提供惠企利民政务服务，开发建设增城区电子证明服务系统，借助数字化技术推进场地使用证明、充电桩报装证明等 5 种以上基层证明业务标准化、电子化应用。二是提升增城区企业开办营商环境，2023 年为增城区新开办企业购买印章数量 1.99 万套，为企业减负 253.16 万元。

（3）电子信息化工作。一是“穗智管”增城区分平台建设项目已完成基础数据底座、基础支撑平台、应用入口等建设内容；

二是 2023 年增城区政务云、政务网络以及数据中心机房等基础信息化设施和业务相关信息化系统运行正常，较好地保障了各委办局业务系统的底座支撑；三是增城区门户网站信息发布数为 2.26 条，政策解读篇数为 35 篇，年度考评成绩为优秀，群众对增城区门户网站体验满意度为 100%。

（4）12345 热线工作。落实“一降三升”工作目标，压缩办理时长、提升派单准确率。2023 年，我区 12345 热线工单受理量共 23.14 万件，同比增长 9.28%，咨询类工单办理时长为 0.61 个工作日，非咨询类工单办理时长为 5.01 个工作日，办理效率同比均提升超 20%；综合满意率 87.75%，在全市各区排名第 2 名；年度热线考核评分为 105.37 分，在全市各区排名第 5 名。

（四）部门整体收支情况

2023 年区政数局全年预算数为 6,096.74 万元，均为一般公共预算财政拨款收入，全年执行数为 6,094.53 万元（基本支出全年执行数 1,193.63 万元，项目支出全年执行数 4,900.89 万元），2023 年部门整体支出执行率为 99.96%。

二、绩效自评情况

（一）自评结论

2023 年，区政数局积极履职，强化管理，通过加强预算收支管理，不断建立健全内部管理制度，优化内部管理流程，部门整体支出管理水平得到提升，较好完成了年度工作目标。2023 年度区政数局部门整体支出绩效自评得分为 98.80 分。

（二）履职效能分析

部门整体绩效目标产出指标 19.81 分，部门整体绩效目标效益指标 20 分，部门预算资金支出率为 99.96%，得分 10 分。

（三）管理效率分析

1. 预算编制分析

新增预算项目事前绩效评估。2023 区政数局无预算金额超过 1000 万元（含）的新增经常性二级项目、预算金额超过 3000 万元（含）的新增一次性二级项目需开展事前绩效评估工作，评分得分 3 分。

2. 预算执行分析

结转结余率为 0.00%，区政数局对结转结余资金的实际控制程度较好。在财务管理合规性方面，支出范围、程序、用途、核算应符合国家财经法规和财务管理制度及有关专项资金管理办法的规定，得分 4 分。

3. 信息公开管理分析

区政数局 2023 年部门预算公开、部门决算公开及绩效信息公开均在规定时间内公开，信息公开管理指标值均已达标，得分 4 分。

4. 绩效管理分析

在绩效管理制度建设方面制定《区政务服务数据管理局财务管理制度》，年初要求各科室对预算项目设定绩效目标，定期对各科室的预算项目进行支出进度统计，要求预算项目在符合支付条件前提下加快项目支出进度，加强对项目资金绩效管理。年中针对部门整体绩效情况和重点项目进行绩效运行监控，次年

对预算项目进行整体绩效评价，得分 15 分。

5. 采购管理分析

在采购意向公开合规性方面，按时 100%完成采购意向公开。在采购内控制度建设方面，区政数局严格按照《区政务服务数据管理局财务管理制度》及政府采购相关文件依法开展采购活动，及时与供应商按照采购文件确定的事项签订政府采购合同，得分 8.99 分。

6. 资产管理分析

资产配置合规，未发现单位办公室面积和办公设备配置超过规定标准。在资产收益上缴的及时性方面，2023 年按时上缴非税收入。在资产盘点情况方面，每年按要求进行资产盘点。在资产管理合规性方面，我局报送的行政事业性国有资产年报数据完整、准确，核实性问题均能提供有效、真实的说明，且资产账与财务账、资产实体相符。在资产管理合规性方面，制定《区政务服务数据管理局固定资产管理制度》。在固定资产利用率方面，在用固定资产占单位使用固定资产总额达到 100%，得分 10 分。

7. 运行成本分析

公用经费控制率-0.13%，已达标；“三公”经费实际支出数 ≤ 预算安排的“三公”经费数，已达标，得分 4 分。

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，绩效指标量化不够，绩效评价手段和方法有待优化，绩效自评组织和实施还不够规范等问题，我局将在今后的工作中加以改进和

提升。

四、下一步改进措施

区政数局将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，将绩效理念和方法融入预算编制、执行和监督全过程，构建事前、事中、事后绩效管理闭环。