

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）			
基本信息	财政供养人员数		下属二级单位数	3
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	1,023.95	财政拨款	6,675.78
	项目支出	5,651.84	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	6,675.78
	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。</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。</p> <p>四、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。</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）
	规范区政务服务大厅窗口服务，打造“增心办”政务服务品牌工作	1、进一步加强政务服务工作人员队伍建设，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。 2、深化打造“增心办”政务服务品牌，结合“增心办”VI标识及服务理念，完成区及南部政务服务大厅标签标识、整体形象、周边用品的优化提升工作。持续优化我区营商环境，不断提升办事群众的满意率和获得感。	1,296.85	1、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。 2、通过宣传推广、强化队伍建设、优化大厅形象等方式，打响“增心办”政务服务品牌，为群众提供具有增城特色和有温度的政务服务。
	增城区基层证明电子化系统建设工作	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、监护人证明等5种以上基层证明业务标准化、电子化应用。	200.00	实现基层证明业务申办、审批、领证全流程“掌上”办理，便利企业和群众办理业务。
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	围绕“一中枢、两平台、七个主题应用”架构建设增城区“一网统管”平台；总体架构可分为基础设施层、公共支撑层、基础平台层、应用层和展示层五层。“一中枢”，构建全区基础能力中枢，包括：全区物联感知体系、共享资源体系、AI职能分析体系、应用支撑体系等。“两平台”，围绕基础业务平台、公共支撑平台，开展特色主题应用建设，制定完善联动联勤运行规则，逐步形成“一枢多专”城市运行管理、协同指挥调度“一盘棋”，实现上下连通、监测预警、决策指挥、调度协同，打造“一网统管、分拨处置”创新机制。“七个特色主题应用”，聚焦重点领域业务，以“今日增城”为统揽，建设经济运行、智慧交通、城市治理、智慧政务、应急调度、数字乡村、数字文旅等七大特色主题应用。该平台上通市级、下达街镇、村居（网格），实现部门横向协同、纵向贯通，发挥接入分拨和作战协同作用，同时为街镇、村居（网格）实战提供数据应用和赋能、联勤联动支撑。	114.90	通过运用大数据、云计算、区块链、人工智能、物联网等新一代信息技术，围绕全面实现城市运行管理“一网统管”为核心，为增城区构筑跨层级、跨系统、跨部门的平台架构，建设“运行监测、预测预警、协同联动、决策辅助、指挥调度”五位一体的增城区“一网统管”平台，以数为本，践行精细化数据治理理念，探索特色应用场景，推动数据与治理场景深度融合，打造治理大脑，实现数治增城。	

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）	
	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，同时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。 2. 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。	220.11	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，提升业务专业度； 3、通过建设绩效考核系统，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热线管理水平与工作绩效考核。	
其他需完成的任务	区政府门户网站工作	按照《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47号）要求，做好区政府门户网站的内容保障和安全管理，健全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建设，创新发展政府门户网站，提升网上服务能力。	22.80	1、落实“三审三校”机制，做好区政府网站七大栏目共1158个子栏目的信息内容保障和内容审核工作，确保公开信息的准确性、及时性、完整性。 2、加强网站日常监测，提高防护水平，营造健康安全网络环境；不断加强网站的信息网络安全防护能力，筑牢信息安全防线； 3、丰富稿件类型，增加图片、音视频等发布形式，提高网站稿件的通俗易懂性，通过数字化、图表图解、音频、视频等通俗易懂的方式解读政府信息公开内容，不断提高区政府门户网站的吸引力和影响力。	
绩效指标	一级指标	二级指标	指标解释	实施周期指标值	年度指标值
	产出指标	数量指标	增城区基层证明业务流程优化事项	5	5
			增城区基层证明可视化统计报表数量	3	3
			增城区基层证明电子化数量	5	5
			村居开具证明应用电子印章数量	366	366
			开通一码通办事事项数量	20	20
			为新开办企业免费刻制印章数量	不少于19600套	不少于19600套
			增城区门户网站信息发布数	达15000条	达15000条
			机器人自动下派工单量	80000	80000
			12345热线工单总量	200000	200000
			区及南部政务服务大厅窗口业务办理量	实际业务办理量达110万件。	业务办理量达110万件。
			窗口服务人员服务保障度	窗口人员服务保障度达97%以上。	窗口人员服务保障度达97%以上。
			免费政务邮政专递数量	政务邮政专递数量达49000件。	政务邮政专递数量达49000件。
			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100个	不少于100个
	打造基础支撑能力平台，夯实数据底座	完成12个基础支撑能力平台部署，全面提升我区政务智慧应用创新开发基础支撑能力，降低建设成本，释放创新红利，实现一网统管场景的快速搭建、迭代升级能力	完成12个基础支撑能力平台部署，全面提升我区政务智慧应用创新开发基础支撑能力，降低建设成本，释放创新红利，实现一网统管场景的快速搭建、迭代升级能力		
	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均达到100%	项目建设与目标需求吻合率以及项目验收合格率均达到100%	
		增城区门户网站政策解读篇数	达20篇	达20篇	
		增城区门户网站年度考评成绩	优秀	优秀	
服务形象塑造提升度		项目实施后，服务形象是否有效提升，形象塑造提升度不低于95%。	项目实施后，服务形象是否有效提升，形象塑造提升度不低于95%。		
窗口服务人员服务质量		对窗口服务人员服务管理培训。	对窗口服务人员服务管理培训，有效提升窗口服务水平。		
12345工单办结审核一次性通过率		98%以上	98%以上		
自动审核通过率	90%以上	90%以上			

	一级指标	二级指标	指标解释	实施周期指标值	年度指标值
绩效指标	产出指标	时效指标	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
			区及南部政务服务大厅窗口业务办理时限	窗口服务业务办理平均达30分钟/件。	窗口服务业务办理平均达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
			增城区门户网站信息更新时效性	逾期次数小于5次	逾期次数小于5次
		按项目约定时间节点有关项目建设和服务按时完成率	项目建设期间，各项建设任务按建设计划约时间完成率达95%以上，未按时完成需出具有关延后说明	项目建设期间，各项建设任务按建设计划约时间完成率达95%以上，未按时完成需出具有关延后说明	
	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	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
			提升企业新开办营商环境	为新开办企业免费刻制印章，减少企业开办环节，提高企业开办效率，降低企业开办成本。	为新开办企业免费刻制印章，减少企业开办环节，提高企业开办效率，降低企业开办成本。
	效益指标	社会效益	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，促进政务数据共享和开发利用。	推进政务应用系统集约建设、互联互通、协同联动，促进政务数据共享和开发利用。
			夯实智慧政务基础，提升政府网站服务水平	持续做好政府信息公开规范化标准化，让群众获取信息“一网通”“指尖查”，让群众获取政府信息更便捷	持续做好政府信息公开规范化标准化，让群众获取信息“一网通”“指尖查”，让群众获取政府信息更便捷
			按照“一城一图、一景一业、一治一策”的建设思路，加快增城区“一网统管”建设，实现数治增城。	实现增城区域治理“可感、可视、可控、可治”，加强我区现代化城市治理效能	实现增城区域治理“可感、可视、可控、可治”，加强我区现代化城市治理效能
		可持续影响	信息化项目建设可持续性	一次性项目反映已实施年度的资金情况，分析项目存在的问题，未完工的项目提出项目下一步发展的建议。	一次性项目反映已实施年度的资金情况，分析项目存在的问题，未完工的项目提出项目下一步发展的建议。
	满意度指标	服务对象满意度	群众对增城区门户网站体验满意度	95%以上	95%以上
			12345热线工单群众满意度	74%以上	74%以上
			服务对象满意度指标	收到评价卡、表扬信、锦旗10万件，服务满意度不低于99%。	评价卡、表扬信、锦旗数量达预估数量，服务满意度不低于99%。