

# 广州市政务服务数据管理局 2022 年度部门整体支出绩效自评报告

根据《广州市财政局关于印发 2023 年广州市市级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》的文件精神，我局以提高财政性资金使用效益为核心，高起点定位，高标准要求，遵循“全面系统、科学规范、公正透明、权责对等”的原则，全方位、全覆盖地对全局预算项目支出的经济性、效率性和效益性进行客观、公正的评价。

## 一、基本情况

### （一）部门概况

根据《中共广州市委办公厅广州市人民政府办公厅关于印发〈广州市政务服务数据管理局职能配置、内设机构和人员编制规定〉的通知》（穗文〔2019〕52号）和《中共广州市委机构编制委员会关于调整市政务服务数据管理局机构编制事项的批复》（穗编字〔2021〕319号）相关文件精神，广州市政务服务数据管理局（以下简称市政务服务数据管理局）是市政府工作部门，贯彻落实党中央关于政务服务和数据管理工作的方针政策和决策部署。主要职责是：

（1）负责组织起草全市政务服务和政务信息化管理相关政策和地方性法规、规章草案并组织实施。拟订并组织实施政务服务和政务信息化发展战略、中长期规划和年度计划等。

(2) 负责统筹推进全市审批服务便民化相关工作。参与全市行政审批制度改革相关工作，负责全市政务服务事项目录管理和标准化建设。协调和优化跨地域、跨部门、跨层级事项审批服务工作。

(3) 负责统筹推进全市政务服务体系建设。负责统筹管理市政务服务大厅工作，协调各进驻部门之间、办事窗口与进驻部门之间的工作。负责监督市级政务服务工作。指导各区政务服务工作。牵头负责广州 12345 政府服务热线建设管理工作。

(4) 负责统筹全市政务信息化建设和管理工作。统筹推进“数字政府”改革建设，负责“数字政府”平台建设运维资金管理工作。负责对市级政务信息化项目建设实施集约化管理，统筹协调市级部门业务应用系统建设，负责市财政资金建设的政务信息系统项目立项审批。统筹推进智慧城市建设。负责电子政务基础设施、公共平台建设管理。指导各区政务信息化工作。负责全市政府网站、政务新媒体发展的统筹规划和监督考核。

(5) 负责政务服务、电子政务标准体系建设和相关标准规范的制定工作，推进全市政务服务和电子政务标准化工作。

(6) 组织协调推进政务数据资源共享和开放工作。统筹政务数据资源的采集、分类、管理、分析和应用工作。

(7) 统筹全市电子政务基础设施、信息系统、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建设，监督管理市级信息系统和数据库安全工作。

(8) 负责全市公共资源交易管理相关工作。负责全市网上中介服务超市的管理工作。

(9) 组织、协调、督办全市重点项目代办服务工作，指导各区开展重点项目代办服务工作。宣传推介广州政务环境和投资环境，协助市政府有关部门、行业组织与国内外相关机构进行业务交流。

(10) 完成市委、市政府和上级相关部门交办的其他任务。

## (二) 年度整体目标和目标完成情况

### 1. 年度整体目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻党的十九大、十九届二中、三中、四中、五中全会精神和习近平总书记视察广东重要讲话重要指示精神，全面落实市委市政府关于坚决打赢疫情防控阻击战、深化“放管服”改革、推进“数字政府”建设等重点工作安排，继续加快审批服务便民化改革，推进全市政务服务体系、电子政务标准体系、一体化在线政务服务平台、12345 政府服务热线标准化建设，打造“一网通办、全市通办”的“穗好办”政务服务品牌，建设“一网统管、全城统管”的“穗智管”城市运行管理中枢，为公平营商创条件，为群众生活增便利。

### 2. 目标完成情况

2022 年，在市委市政府的正确领导下，市政务服务数据局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以党的二十

大精神为指引，加快构建数据资源、数据治理和数据安全体系，强化数字技术赋能政府治理服务，推动落实党建引领城中村治理及疫情防控等重点工作取得成效。广州 12345 政府服务热线受理中心被党中央国务院授予“人民满意的公务员集体”荣誉称号；广州在 2022 年全国一体化政务服务能力评估中走在全国前列，排名“非常高”首位；在 2021 年度省数字政府改革建设第三方评估中名列第一。

### （三）部门整体收支情况

2022 年度，本年收入 49,760.41 万元，其中：财政拨款收入 49,740.41 万元；上级补助收入 0 万元；事业收入 0 万元；经营收入 0 万；附属单位上缴收入 0 万元；其他收入 20 万元。

2022 年度，本年支出合计 49,664.69 万元（因金额转化为万元时，四舍五入可能存在尾差），其中：基本支出 10,470.82 万元；项目支出 39,193.86 万元；上缴上级支出 0 万元；经营支出 0 万元；对附属单位补助支出 0 万元。

预算完成率方面：2022 年度，我局的预算完成率为 99.8%；

一般公共预算支出年度平均执行率方面：2022 年度，我局累计预算支出执行进度为 1044.3%，按照市财政局的计算规则，我局的一般公共预算支出年度平均执行率为 104.4%，全年预算执行进度达到 99.8%。

### （四）部门整体绩效管理情况

**规章制度方面：**在部门预算绩效管理工作中，我局始终将贯

彻落实规章制度作为抓手，在“局财务管理办法”中的第八、九、十、十四条中，分别就绩效管理、目标设计、指标要求、年中监控、指标调整、项目自评及结果应用等内容进行规范，基本构建起“预算编制有目标、预算执行有监控、预算完成有评价、评价结果有反馈、反馈结果有应用”的预算绩效管理机制和覆盖预算管理事前、事中、事后全过程的预算绩效管理体系，有效提升财政资金使用效率和科学管理水平。

**指标设计方面：**2022年度，我局紧紧围绕部门职能任务和年初工作规划，分别从产出、效益及满意度三个方面构建部门二级指标，共细化设置18个关键性三级个性化指标，做到全局资金绩效管控全覆盖、无遗漏。

**绩效管理监控方面：**2022年度，我局以部门和单位整体监控为基础，紧盯绩效目标与绩效指标完成情况进行全年动态监控，及时掌握绩效目标进展、资金支出进度等绩效信息，并及时采取措施予以纠正。具体为：一是每月定期通报预算执行进度。对未能按计划完成项目支出绩效目标的，上报市财政局审批进行内部调剂，真正使绩效监控反馈应用落实到具体预算资金管理层面；二是年中绩效监控。年中，严格按照《广州市财政局关于印发广州市市级2022年度财政支出绩效运行监控工作方案的通知》的精神要求，对部门整体和全部项目支出绩效运行进行全盘监控。从市财政局下发的《广州市财政局关于2022年度年中绩效运行监控情况的通报》来看，我局的绩效目标与指标稳步有序

推进，无需调整与整改事项；三是及时修订绩效指标。对项目支出绩效管理过程中发现的个别绩效偏离的情况，我局能及时依法依规上报市财政局，及时发文申请绩效调整，切实做到既稳步推进项目建设又及时修正调整目标指标，有效防止目标与实际脱节。

**绩效自评和评价方面：**2022年度，我局及下属中心严格落实市财政局下发的《广州市财政局关于印发2023年广州市市级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》要求，对2022年度所有财政支出项目开展绩效自评。具体为：一是领导重视。局领导亲自修订把关绩效自评方案，从自评范围、职责划分、自评规范、存在问题及改进措施等五个方面进行规范，并提出明确要求，进一步提升人员思想站位和工作标准；二是专题辅导。专项聘请第三方会计事务所，开展一期“绩效自评专题答疑辅导”培训，既科学合理地统一自评标准，又有效提升全局绩效自评质量。三是严格复核。对各项目经办填报的《项目支出自评表》，严格对照绩效目标和指标年度目标值，认真复核各类佐证材料，确保自评得分真实、科学。四是重点项目评价。根据市财政局要求，我局对《广州市2022年度12345政府服务热线人工坐席服务外包项目工作经费》开展重点项目部门评价。为提高部门重点项目评价的真实性和准确性，我局委托“广州市汇源通信建设监理有限公司”作为第三方机构，按照市财政局规范的七个方面的内容，认真组织绩效评价。

## 二、综合评价分析

### （一）自评情况

2022 年度，全局一般公共预算财政拨款年度预算为 49,740.41 万元，实际开支 49,644.69 万元，预算执行率为 99.8%。各项年度关键指标及主要任务关联指标，基本已完成预期目标，自评得分为 97.29 分，自评等级为“优”。

### （二）各项工作任务绩效目标完成情况分析

#### 1. 履职效能方面

履职效能的分值权重资金为 50 分，我局按照市财政局的评分标准计算出自评得分为 48.34 分，体现出部门整体支出设定的 18 个关键性指标目标基本已达预期，资金使用效益明显。具体为：

部门整体绩效目标产出指标完成情况：12 个关键性指标中，10 个指标分值得到满分，年度指标值与实际完成指标值的比值基本未超过 1.5；“态势感知平台的处理性能，考察安全感知平台操作、数据处理、数据存储的能力”指标值的完成率为 391%，主要原因为乙方应标提供的设备性能高于招标文件的要求；“虚拟防火墙数量”指标值的完成率为 200%，主要原因为乙方应标提供的设备性能高于招标文件的要求；上述 2 个指标按市财政局评分标准只得该指标权重分值的一半。因此，该项评分为 18.34 分。

部门整体绩效目标效益指标完成情况：6 个关键性指标中，

6个指标分值得到满分，年度指标值与实际完成指标值的比值基本未超过1.5。因此，该项评分为满分20分。

部门预算资金支出率：2022年度，市财政局共通报10次，我局累计预算支出执行进度为1044.3%。按照市财政局的评分规则， $1044.31\%/10=104.4\%$ 。全年预算执行进度达到100%，因此得满分10分。

## 2. 管理效能方面

部门整体支绩效自评中，管理效能的分值权重资金为50分，我局按照市财政局的评分标准计算出自评得分为48.95分，体现我局在资金管理、绩效管理、信息公开管理、采购管理、资产管理、成本管理等方面的规章制度建立健全、预算编制科学合理、预算执行规范有序，信息公开及时完整、政府采购落实到位、资金管控严格严谨，业务活动绩效管理效果明显。“合同备案及时性”方面扣分的原因因为下属热线中心在2022年度中存在1份合同未能及时按要求进行备案，因此该项扣0.5分；根据《广州市财政局关于2021-2022年度部门预决算公开检查情况的通报》，我局2021-2022年度预决算公开的部分表述需进一步规范，该项扣1分。其他各项评分标准均符合市财政局要求，均得满分。

### （三）各重点任务项目支出完成情况分析

2022年度，全局共有23个重点范围二级项目支出，自评结果优秀（90分以上）的22个，平均自评得分为99.98分。其中：有1个项目为年中中止项目，年度预算和年度支出均为0万元，



无相关绩效指标评价。各项目支出的绩效指标均实现年度目标值，未存在未达标现象。其中“广州市政务服务数据管理局 2022 年广州市集中隔离场所精准管控平台项目”存在资金结转下年度，导致预算资金执行率为“96.9%”，预算执行率方面存在扣分；其他各保密项目，均于线下通过保密途径开展了项目自评。

#### （四）主要工作成效

##### 1. 坚持以人民为中心，树牢热线全国标杆

树立“一号接听”示范标准，坚持运用标准化提升热线服务，全年受理市民企业诉求超 3200 万件，上线以来累计受理市民诉求超 1 亿件。创新高效工作机制，出台《广州市政务服务便民热线管理办法》，推动成立热线工作联席会，推动解决小区道路交通降噪设施加建、物业限制用电监管、电梯加装验收等一批重点事项。全面赋能城市基层治理，推动热线从“话务中心”向“数据中枢”转变，定期发布热线数据分析报告，为化解城市基层治理难题提供大数据信息支撑。全面支撑全市疫情防控工作，在“0408”“0427”“1022”等疫情期间，全力保障渠道畅通，高效解答各类涉疫诉求，实现涉“三区”诉求 6 小时内办结。建立企业“纾难解困”机制，受理营商环境类诉求 50 多万件，办理满意率达 98%。

##### 2. 坚持做强做优，全面推进数字政府建设

出台《广州市数字政府改革建设“十四五”规划》《广州市智慧城市建设综合改革试点实施方案》等，统筹全市数字政

府建设发展目标和规划布局。设立广州数字城市研究中心，加强数字政府各领域的理论和政策研究。深化数字政府整体建设和改革，启动全市统一数据资产管理、统一云资源管理、统一安全管理、统一信息系统和基础运维管理改革。推动广州数据交易所落户我市并挂牌交易，制定发布数据交易“1+5”规则体系。健全首席数据官组织体系和工作机制，举办多期全市首席数据官队伍数字化能力素养系列培训。建设广州城市大数据平台，编制平台总体规划和建设指导意见。擦亮“穗好办”“穗智管”两大特色品牌，“穗好办”APP提供3200多项服务一站式指尖办，实名注册用户超1500万，服务量超200万宗，“穗智管”城市运行管理中枢汇聚数据超76.1亿条。

### 3. 坚持提质增效，以数字化服务助力优化营商环境

深化一体化政务服务模式创新，构建以“穗好办”为总入口的四级政务大厅统一预约体系，实现城市码和政务大厅智能设备设施等协同融合服务。建设数字化企业服务平台，整合分散的涉企服务资源，利用大数据等推动实现已有信息自动填充、电子证照自动匹配、材料复用免提交等秒办快办体验。逐步形成“一企一档”“一人一档”，不断提升智慧化精准化全生命周期服务水平。新推20个高频政务服务事项“一件事一次办”，构建全市统一的城市码管理服务平台，实现与省内外40个城市实现跨域通办合作。充分发挥网上中介服务超市的作用和优势，营造良好的营商环境。截至2022年12月31日，全市累计入驻中介服务

机构 2812 家，项目业主 1379 家，中介机构入驻数位居全省第一，用户对平台运营的服务满意率为 100%。全面实行“适老化”升级改造，在“穗好办”“穗康”、市政府门户网站、12345 热线等推出帮办代办、智能搜索、智能问答等服务。市政府门户网站“长者助手”适老化与无障碍改造获评 2022 年“粤有数”数字治理优秀案例。

#### 4. 坚持担当创新，积极探索治理体系和治理能力现代化新路子

以数字化技术支撑疫情防控，打通“防疫通”系统与“一码通”等 19 个省、市疫情防控相关信息系统数据通道，构建疫情防控大数据库，实现各类疫情防控信息融合贯通。建成市级健康码查验终端管控平台，在实现重点场所精准管控的同时也为老年人等特殊人群无障碍出行提供便利。上线“集体码”赋能重点行业从业人员常态化管理。深化集中隔离场所精准管控平台应用，综合运用视频融合、智能预警等技术有效提升隔离场所疫情防控精细化水平。全面落实营商环境创新试点任务，推动政府数据资源在政务服务、城市治理等方面发挥作用。全力以赴推进党建引领城中村治理工作，梳理专项数据资源目录，完善综合治理平台，依托“穗智管”建设“两图一端”，为基层提供基础支撑平台。优化智慧政务服务，以城市码（红棉码）为核心，梳理首批 197 项“红棉码上办”办事清单，创新推行特殊群体关爱服务和基层“少填少报”，研究建立智慧治理评价指标。

### 三、存在的主要问题

（一）个别项目指标的实现率超出 150%。从部门整体绩效自评的情况来看，部门整体绩效产出指标中存在 2 个项目指标实现率超出 150%，反映出我局在日常绩效指标运行监控管理的精准度需进一步加强，发现绩效运行目标与预期绩效目标发生偏离时，应及时采取措施予以纠正。

（二）下属中心的预算执行率有待于进一步提高。从全年度的部门预算执行率来看，达到了市财政局预定要求，但从各单位的预算执行率来看，个别单位仍存在连续几个月未能达到市财政局规定序时进度，预算执行的科学性还需进一步提升。

（三）绩效自评的宣传教育需进一步加强。受各项目的建设实施的具体经办人岗位变换的原因，项目绩效管理和自评过程中存在个别人对预算绩效管理认识不到位、理解不充分、对预算绩效管理业务不熟悉等现象。

### 四、下一步改进措施

（一）进一步提升预算编制的科学性，增强预算执行的及时性；科学评估项目建设的指标设置，合理确定年度服务量目标值并预测发展趋势，切实做到业务建设效能与资金使用效益科学匹配。

（二）进一步强化预算执行的日常监督指导，及时修订完善预算执行计划，进一步细化收支预算执行的奖惩措施，并与预算资金安排有机结合，确保预算需求与执行不脱节。

(三) 进一步加强绩效管理的政策宣传和技能培训，切实提升绩效自评的客观公正、效能质量。