

广州市政务服务数据管理局

2021 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 2022 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、全覆盖的对全局预算项目支出的经济性、效率性和效益性进行客观、公正评价。

一、基本情况

（一）部门概况

1.主要职能

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。

2.机构情况

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》精神，我局为市政府工作部门，内设办公室、政策法规处、政务数据和安全管理处等9个处室和机关党委（纪委）；另外广州市纪委监委派驻我局纪检监察组1个。我局有3个直属事业单位，分别是广州市市长专线电话受理中心（参照公务员管理）、广州市数字政府运营中心（公益一类）和广州市政务服务中心（公益一类）。

（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、十九届历次全会精神 and 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

2021 年，我局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、十九届历次全会精神 and 习近平总书记出席深圳经济特区建设 40 周年庆祝大会和视察广东重要讲话、重要指示精神，认真落实市委、市政府工作安排，以开展党史学习教育为契机，积极开展“我为群众办实事”实践活动，为营商环境创条件，为群众生活增便利。国家网上政务服务能力考核在全国 32 个重点城市排名第二，成功承办全国首届数字政府建设峰会；广州 12345 政务服务便民热线入选国家首批社会管理和公共服务标准化典型案例；“深度应用电子证照”“运用区块链技术提高招投标效率”的经验做法入选国家优化营商环境创新案例；荣获“粤盾·2021”广东省数字政府网络安全攻防演练最佳防守单位；市政务服务大厅获评全省“标杆大厅”“省青年文明号标兵号”。建立推行首席数据官制度，建成全国首个以区块链技术为支撑的“信任广州”数字化平台，建成“穗智管”城市运行管理中枢和智慧城市运行中心，在全国率先建成“人、企、地、物、政”五张城市基础要素全景图，打造“一网通办、全市

通办”的“穗好办”政务服务品牌，完善“健康码”管理，以科技力量支撑打赢疫情防控硬仗。

（三）部门整体收支情况

2021 年度，本年收入 39,253.31 万元，其中：财政拨款收入 39,253.31 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 0 万元。

2021 年度,本年支出合计 39,253.31 万元，其中：基本支出 9115.37 万元；项目支出 30,137.94 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：2021 年度，我局的预算完成率为 99.89%；

一般公共预算支出年度平均执行率方面：2021 年度，我局累计预算支出执行进度为 941.41%,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 104.60%，全年预算执行进度达到 100%。

（四）部门整体绩效管理情况

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，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。

2021 年度，我局紧紧围绕部门职能任务和年初工作规划，从五个方面构建部门二级指标，细化设置 17 个关键性三级指标，

做到全局资金绩效管控全覆盖、无遗漏。年中，严格按照《广州市财政局关于印发广州市市级 2021 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，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。

二、综合评价分析

（一）自评情况

2021 年度，全局年度预算为 39,295.1 万元，实际开支 39,253.31 万元，预算执行率为 99.89%。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 94.65 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.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 45 分，我局按照市财政局的评分标准计算出自评得分为 42.15 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。

2.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 49.70 分，体现出部门整体支出设定的

17 个关键性指标目标基本已达预期，资金使用效益明显。

17 个关键性指标中，16 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；“非因不可抗力或影响范围广泛的重大政策调整，热线每月接通率不低于 95%”的实际完成指标值为 94.07%，比预设目标低 0.93%，主要原因为受新冠疫情和群众服务需求自然增长的影响，2021 年服务量增长至 2871.7436 万件，达到合同约定服务量（1212 万件）的 2.37 倍，超出项目立项预期和话务员承载能力，导致部分月份接通率不达标。

3. 加減分項

2021 年度，我局编制的 2020 年度决算公开受到市财政局通报表扬。按照评分规则，我局部门自评得分加 2.5 分。

（三）主要工作成效

（1）“数字政府”改革建设深入推进。①数字政府、智慧城市建设顶层设计不断完善。出台《广州市数字政府改革建设 2021 年工作要点》《广州市关于进一步加快智慧城市建设 全面推进数字化发展的工作方案》《广州市公共资源交易目录》《广州市电子政务外网管理办法》《广州市网络安全管理办法》等文件，数字政府、智慧城市建设加快推进。②“穗好办”网上政务服务能力持续提升。依托广东省政务服务网广州分厅，统一市、区、街镇、村居四级网上办理总入口，市级依申请事项实现 100% 可网办、“最多跑一次”。完成近 4000 台“政务一体机”部署，基本实现镇街村居全覆盖。“穗好办”移动政务服务总门户注册

用户超 1000 万，服务事项 2000 多项，办结周期缩短至 0—3 天的服务事项达 99.7%。③“穗智管”城市运行管理中枢建设顺利推进。建设“人、企、地、物、政”五张全景图，对接系统 115 个，汇聚数据超 36 亿条，形成城市体征数据项 2800 多个，构建 8 大类 211 项指标的城市运行评价体系，基本实现城市体征“一屏统揽”。打造“羊城先锋”“疫情防控”等一体化应用专题。

④电子证照便利化应用不断加大。全市电子证照系统与省电子证照系统无缝衔接，推进在获得电力、不动产、金融、工程建设审批等营商环境领域的互信互认，关联业务办理事项超 1.3 万个，上线 557 类高频电子证照，签发电子证照约 8000 万张，用证 1368 万次；“穗好办”累计上线 61 项基层高频民生服务事项。

⑤全国首发“信任广州”数字化平台。建成全国首个区块链技术数字化平台，接入广东省统一电子印章平台、广东 CA、北京 CA、深圳 CA 以及香港邮政电子核证服务运营商等 10 家可信认证服务机构，为政务服务全程网办、互联网应用可信认证、数据跨境可信流通奠定坚实技术基础。

⑥数据要素市场化配置改革有序推进。建立首席数据官制度，建立上下贯通的首席数据官组织体系，完善广州市上下贯通、纵横联动的公共数据资源协同机制，提升全市数据治理能力和水平。完善公共数据资源协同机制，出台我市数据要素市场化配置改革行动方案，促进数据由资源向要素转化，推进数据要素市场化配置改革，推进产业和政府数字化转型。

⑦政务数据治理和政务外网安全防线更牢固。推动《广州市数据条例》纳入 2022 年地方性法规正式立法项目。建立全市统一的公共数据资源体系，归集自然人基础信息 1965 万条、法人基础

信息 292 万条，建立信息共享专项应用 42 个，累计共享数据 115 亿条。健全公共数据开放制度体系，开放 1507 个公共数据集，数据量共计 1.42 亿条。建立政务外网安全联防联控机制，开展电子政务外网安全自查自纠和安全专项工作。荣获“粤盾·2021”广东省数字政府网络安全攻防演练最佳防守单位。⑧做好一体化政务服务能力迎评工作。依托“粤政易”平台上线指标数据看板，方便各单位动态掌握指标差距，围绕“减时间”“即办率”“电子证照便利化应用”等指标短板，制定优化任务清单；联合市府督查室加大通报力度，推进指标落后的单位整改提升。⑨拓展广州数字政府新体验。以广东省政府举办首届数字政府建设峰会为契机，于 11 月 16 日—18 日开展首次数字政府公众开放日活动，邀请近百名市民代表分批走进 12345 热线、市政务大厅和市智慧城市运行中心，“零距离”现场参观、互动体验和座谈交流，为广州“数字政府”、智慧城市建设建言献策。

（2）政务服务便利化改革持续深化。①开展“我为群众办实事”实践活动。组织开展“减材料、办实事、省心办”专项行动，制定《广州市政务服务统一预约管理办法（试行）》，规范全市预约，提升办事体验。②推进政策兑现“一门式”办理，深化“一件事”流程再造。编制政策兑现事项清单，构建“一窗受理”“一网申办”的一站式兑现服务，在市、区政务大厅开设 23 个政策兑现综合受理窗口，上线惠企政策“直通车”。全市累计受理政策兑现业务超 27 万件，涉及兑现金额超 86 亿元。印发深化政务服务“一件事”工作方案，公布 29 项“一件事一次办”改革主题服务清单，加快推进涉及市场主体和民生服务“一

件事”办理。③完善政务服务“跨省跨城”通办和“政企沟通”机制。在市政务大厅设置“跨域通办”专窗，与省内20个地级市、省外15个城市近9000事项实现“跨域通办”。建立企业代办服务体系，为工程建设项目从立项到竣工验收提供全流程免费代办服务。建立“广州政务讲堂”政策宣讲直播平台，举办12场政策宣讲及政企互动活动，参加人数超17万人次。④提升12345热线服务能力和水平。全市91条热线整合到12345，服务量超2800万，接通率近94%，市民对话务服务满意率超97%、对转办工单办理满意率达81.2%。热线通过联席会议制度和联合督办机制，今年推动承办单位已办理诉求260万件，有效解决了群众一批急难愁盼问题。热线高分通过国家级社会管理和公共服务综合标准化试点项目验收，在全国首创智能坐席助手，大幅提升热线服务效能。⑤规范公共资源交易管理。印发《广州市公共资源交易信用评价管理办法》及相关细则，推进我市公共资源交易平台按统一规范要求接入全省“一张网”。加强网上中介服务超市日常运营管理，推动中介超市管运分离，将中介超市运营工作移交交易中心。规范流程处理中介超市失信认定工作，协助省印发《省网上中介服务超市管理办法实施细则》，构建中介超市全市统一运营，市区分级管理新机制。网上中介服务超市全市累计入驻中介服务机构2142家，项目业主1021家，中介机构入驻数位居全省第一。

（3）支撑全市重点工作成效明显。①搭建“穗智管”疫情防控信息平台。打通省、市各类疫情业务系统，全面汇集疫苗接种、核酸检测、隔离酒店、入境人员、涉疫人员、社区监测、穗

康码、哨点监控等相关领域数据，辅以标准地图精准定位，打造可观、可查、可管的疫情防控“驾驶舱”。通过与“穗康码”系统实时联动，整合全市及各区的红、黄码人员信息，集成“穗康码”亮码、扫码数据，结合网格地图，动态掌握全市各区落实扫码措施情况。②穗康码在全国首创赋“黄码”制度。上线“高考”标识，开发核酸检测结果48小时有效“紫码”便民应用，率先实行新冠疫苗接种木棉花“皮肤”，受到中央电视台及社会广泛点赞。实现注册用户数超过5500万人，生成穗康码超过3900万个，亮码超63亿次。强化核酸疫苗数据治理，及时共享核酸检测结果有效信息超2亿条。构建离穗人员电子围栏，助力防范广州本土疫情外溢。③建设隔离酒店智能管控系统。充分运用人工智能、大数据、云计算技术，建设全市一体化的隔离酒店智能管控系统，提升隔离酒店全流程闭环管理科技水平，替代数千房次医护现场巡查工作，实现智能监测和预警。构建隔离酒店疫情防控数据可视化平台，打造建立“一人一档”“一店一档”数据模块，助力精准管控和分析。④建设推广重点人员核查辅助小程序。为助力基层工作人员在涉疫重点人员排查工作中快速去除重复人员名单，会同市委政法委、市公安局基于“粤政易”平台迅速上线疫情核查小程序，协同市委政法委向各区“三人小组”及相关基层工作人员推广应用，为基层开展重点人员处置提供全方位的数据支撑。⑤有力支撑130届广交会。以智能化、信息化为大会疫情防控赋能，织密织牢防疫安全防线，确保广交会线下安全有序举行。首创“证码互通”，将穗康码、粤康码、核酸检测、健康申报、疫苗接种等人员健康信息与广交会证件系统进行数据

对接，广交会期间共保障 60 万人次无感通行。⑥增设广州 12345 热线迅速疫情防控事项受理专席。启动应急场地和远程居家坐席，对涉疫诉求提级响应、优先办理。组建政策支撑团队，专人整理发布疫情热点政策及部门答复口径；开辟疫情事项快速通道，创新推出“防疫专栏、防疫政策解读智能机器人、防疫诉求快速反映”三套防疫智能化“组合拳”。分类梳理市民诉求，积极支撑黄码、舆情、隔离酒店、红码等多个专班工作，深度挖掘大数据，共报送 212 份涉疫报告，23 万余条涉疫数据，为市委市政府制定防控防疫措施提供重要参考，对迅速缓解市民情绪、促进未诉先办、群防群控，助力打赢疫情防控硬仗发挥了重要作用。

三、存在的主要问题

（一）个别管理效能管理子项需进一步加强。具体体现于财政拨款收入预决算存在差异率，原因为个别项目存在年度结转；绩效目标完成率未能达到 100%，原因为受新冠疫情和群众服务需求自然增长的影响，2021 年 12345 话务服务量达到合同约定服务量的 2.37 倍，超出项目立项预期和话务员承载能力，导致部分月份接通率不达标。

（二）预算绩效管理工作技术性较强，存在人为估算因素，个性指标设置效果尚待改进。

（三）人员素质有待进一步提高。各项目执行人员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，造成绩效评价工作过多依赖于财务部门。

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；科学评估热线发展，合理确定年度服务量目标值并预测发展趋势，督促外包服务商进一步加强资源协调调度，保障接通率。

（二）进一步提升项目指标值设置的前期调研与论证，切实做到业务建设效能与资金使用效益科学匹配。

（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。