2022年度广州市政务服务数据管理局部门决算

目　　录

第一部分：广州市政务服务数据管理局概况

一、部门主要职责

二、部门机构设置

三、部门决算单位构成

第二部分：广州市政务服务数据管理局2022年度部门决算表

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明细表

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分：广州市政务服务数据管理局2022年度部门决算情况说明

第四部分：名词解释

第一部分：广州市政务服务数据管理局概况

一、部门主要职责

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：

（一）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。

（二）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。

（三）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。

（四）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。

（五）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。

（六）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。

（七）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。

（八）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。

（九）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。

（十）完成市委、市政府和上级相关部门交办的其他任务。

二、部门机构设置

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，设 9 个内设机构及机关党委。内设机构分别是办公室、政策法规处（公共资源交易管理处）、政务数据和安全管理处、信息化项目管理处、智慧城市运行管理处、审批协调处、政务服务监督管理处、应用管理处、政府服务热线管理处。此外，纳入部门编制决算的还有市纪委监委驻局纪检监察组。

三、部门决算单位构成

按照部门决算编报要求，纳入我部门（广州市政务服务数据管理局）2022 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，分别是广州市市长专线电话受理中心、广州市数字政府运营中心、广州市政务服务中心。

第二部分：广州市政务服务数据管理局2022年度部门决算表

表1

收入支出决算总表

部门：广州市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	49,644.69	一、一般公共服务支出	31	34,970.13
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	32	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3	0.00	三、国防支出	33	0.00
四、上级补助收入	4	0.00	四、公共安全支出	34	0.00
五、事业收入	5	0.00	五、教育支出	35	0.00
六、经营收入	6	0.00	六、科学技术支出	36	11,294.54
七、附属单位上缴收入	7	0.00	七、文化旅游体育与传媒支出	37	0.00
八、其他收入	8	20.00	八、社会保障和就业支出	38	1,146.11
	9		九、卫生健康支出	39	3.45
	10		十、节能环保支出	40	0.00

表 1

收入支出决算总表

部门：广州市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	41	0.00
	12		十二、农林水支出	42	0.00
	13		十三、交通运输支出	43	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	45	0.00
	16		十六、金融支出	46	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	47	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	0.00
	19		十九、住房保障支出	49	2,250.46
	20		二十、粮油物资储备支出	50	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	0.00
	23		二十三、其他支出	53	0.00

表 1

收入支出决算总表

部门：广州市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
	24		二十四、债务还本支出	54	0.00
	25		二十五、债务付息支出	55	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	0.00
本年收入合计	27	49,664.69	**本年支出合计**	57	49,664.69
使用非财政拨款结余	28	0.00	结余分配	58	0.00
年初结转和结余	29	0.00	年末结转和结余	59	0.00
总计	30	49,664.69	**总计**	60	49,664.69

注：1.本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

2.本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

表 2

收入决算表

部门：广州市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	49,664.69	49,644.69	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
201	一般公共服务支出	34,970.13	34,950.13	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	34,950.13	34,950.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	3,268.06	3,268.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	2,036.95	2,036.95	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	3,802.74	3,802.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	25,842.38	25,842.38	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20138	市场监督管理事务	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
2013810	质量基础	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
206	科学技术支出	11,294.54	11,294.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

表 2

收入决算表

部门：广州市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	49,664.69	49,644.69	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
20605	科技条件与服务	11,294.54	11,294.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	11,294.54	11,294.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	1,146.11	1,146.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	1,146.11	1,146.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	114.03	114.03	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080502	事业单位离退休	8.53	8.53	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.25	0.25	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	682.19	682.19	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	341.11	341.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

表 2

收入决算表

部门 ：广州市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	49,664.69	49,644.69	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
210	卫生健康支出	3.45	3.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	3.45	3.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	3.45	3.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	2,250.46	2,250.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	2,250.46	2,250.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	607.67	607.67	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	1,642.79	1,642.79	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。

表 3

支出决算表

部门 ：广州市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	49,664.69	10,470.82	39,193.86	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	34,970.13	7,070.80	27,899.33	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	34,950.13	7,070.80	27,879.33	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	3,268.06	3,268.06	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	2,036.95	0.00	2,036.95	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	3,802.74	3,802.74	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	25,842.38	0.00	25,842.38	0.00	0.00	0.00
20138	市场监督管理事务	20.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00
2013810	质量基础	20.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	11,294.54	0.00	11,294.54	0.00	0.00	0.00

表 3

支出决算表

部门：广州市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	49,664.69	10,470.82	39,193.86	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	11,294.54	0.00	11,294.54	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	11,294.54	0.00	11,294.54	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	1,146.11	1,146.11	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	1,146.11	1,146.11	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	114.03	114.03	0.00	0.00	0.00	0.00
2080502	事业单位离退休	8.53	8.53	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.25	0.25	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	682.19	682.19	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	341.11	341.11	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	3.45	3.45	0.00	0.00	0.00	0.00

表 3

支出决算表

部门 ：广州市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	49,664.69	10,470.82	39,193.86	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	3.45	3.45	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	3.45	3.45	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	2,250.46	2,250.46	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	2,250.46	2,250.46	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	607.67	607.67	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	1,642.79	1,642.79	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

表 4

财政拨款收入支出决算总表

部门：广州市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	国有资本经营预算财政拨款
栏　　次		1	栏　　次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	49,644.69	一、一般公共服务支出	33	34,950.13	34,950.13	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0.00	三、国防支出	35	0.00	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	36	0.00	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	37	0.00	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	38	11,294.54	11,294.54	0.00	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39	0.00	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	40	1,146.11	1,146.11	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	3.45	3.45	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	42	0.00	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	43	0.00	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	国有资本经营预算财政拨款
栏　　次		1	栏　　次		2	3	4	5
	12		十二、农林水支出	44	0.00	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	45	0.00	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46	0.00	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	47	0.00	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	48	0.00	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	49	0.00	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50	0.00	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	51	2,250.46	2,250.46	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	52	0.00	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53	0.00	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54	0.00	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、其他支出	55	0.00	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	国有资本经营预算财政拨款
栏　　次		1	栏　　次		2	3	4	5
	24		二十四、债务还本支出	56	0.00	0.00	0.00	0.00
	25		二十五、债务付息支出	57	0.00	0.00	0.00	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	27	49,644.69	**本年支出合计**	59	49,644.69	49,644.69	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.00	年末财政拨款结转和结余	60	0.00	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.00		61				
政府性基金预算财政拨款	30	0.00		62				
国有资本经营预算财政拨款	31	0.00		63				
总计	32	49,644.69	**总计**	64	49,644.69	49,644.69	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

表 5

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：广州市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	49,644.69	10,470.82	39,173.86
201	一般公共服务支出	34,950.13	7,070.80	27,879.33
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	34,950.13	7,070.80	27,879.33
2010301	行政运行	3,268.06	3,268.06	0.00
2010302	一般行政管理事务	2,036.95	0.00	2,036.95
2010350	事业运行	3,802.74	3,802.74	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	25,842.38	0.00	25,842.38
206	科学技术支出	11,294.54	0.00	11,294.54
20605	科技条件与服务	11,294.54	0.00	11,294.54
2060503	科技条件专项	11,294.54	0.00	11,294.54
208	社会保障和就业支出	1,146.11	1,146.11	0.00
20805	行政事业单位养老支出	1,146.11	1,146.11	0.00

表 5

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：广州市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	49,644.69	10,470.82	39,173.86
2080501	行政单位离退休	114.03	114.03	0.00
2080502	事业单位离退休	8.53	8.53	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.25	0.25	0.00
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	682.19	682.19	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	341.11	341.11	0.00
210	卫生健康支出	3.45	3.45	0.00
21007	计划生育事务	3.45	3.45	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	3.45	3.45	0.00
221	住房保障支出	2,250.46	2,250.46	0.00
22102	住房改革支出	2,250.46	2,250.46	0.00
2210201	住房公积金	607.67	607.67	0.00
2210203	购房补贴	1,642.79	1,642.79	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。

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：广州市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	9,335.91	302	商品和服务支出	819.58
30101	基本工资	1,178.23	30201	办公费	55.20
30102	津贴补贴	3,000.81	30202	印刷费	1.18
30103	奖金	6.45	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.23
30107	绩效工资	1,037.97	30205	水费	0.77
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	682.19	30206	电费	161.25
30109	职业年金缴费	341.11	30207	邮电费	61.21
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	9.35
30112	其他社会保障缴费	22.05	30211	差旅费	15.22
30113	住房公积金	813.41	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	1.71
30199	其他工资福利支出	2,253.69	30214	租赁费	0.00

表 6

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：广州市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	297.71	30215	会议费	0.20
30301	离休费	0.00	30216	培训费	3.82
30302	退休费	293.94	30217	公务接待费	0.35
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	0.00	30225	专用燃料费	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	10.21
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	52.87
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	145.00
30309	奖励金	3.77	30229	福利费	108.68
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	13.16
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	124.50
30399	其他对个人和家庭的补助	0.01	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	54.66
			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明细表

部门：广州市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	17.62
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	17.62
			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	0.00
			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明细表

部门 ：广州市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
			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
			39909	经常性赠与	0.00
			39910	资本性赠与	0.00
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	9,633.62		公用经费合计	837.20

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。

表 7

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门 ：广州市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

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。

本表本年度无发生额。

表 8

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

部门 ：广州市政务服务数据管理局　　单位：万元

项　　目		本年支出		
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
	合计	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

本表本年度无发生额。

表 9

财政拨款“三公”经费支出决算表

部门 ：广州市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维护费			公务接待费	合计	因公出国（境）费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
		小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费				小计	公务用车购置费	公务用车运行维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
14.39	0.00	13.50	0.00	13.50	0.89	14.05	0.00	13.16	0.00	13.16	0.89

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

第三部分：广州市政务服务数据管理局2022年度部门决算情况说明

一、2022年度收入支出决算总体情况说明

（一）年度收入总体情况

广州市政务服务数据管理局 2022年度总收入 49,664.69万元，其中本年收入49,664.69万元。具体情况如下：

1.一般公共预算财政拨款收入49,644.69万元，比上年决算数增加10,391.38万元，增长26.5%。主要变动情况：一是根据单位职能任务需要，新增数字政府建设、优化营商环境、移动政务、疫情防控等信息化建设经费；二是报市政府和市财政局批准后，年中追加广州市集中隔离场所精准管控平台项目经费和广州市2022年政务网络数据安全专项保障服务项目经费；三是预算人员增加，相应增加人员薪酬和机关事业单位社会保障和住房保障支出；四是根据项目建设进度和合同约定增加的相关项目建设进度经费。

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.国有资本经营预算财政拨款收入0万元，与上年决算数持平。

4.上级补助收入0万元，与上年决算数持平。

5.事业收入0万元，与上年决算数持平。

6.经营收入0万元，与上年决算数持平。

7.附属单位上缴收入0万元，与上年决算数持平。

8.其他收入 20万元，比上年决算数增加 20 万元，增长--（基数为0，不可比）。主要变动情况：新增非同级财政拨款20万元，主要为下属热线中心向天河区政府申请的热线服务事项标准化梳理专项资金。

（二）年度支出总体情况

广州市政务服务数据管理局 2022年度总支出 49,664.69万元，其中本年支出49,664.69万元。具体情况如下：

1.基本支出 10,470.82万元，比上年决算数增加 1,355.46万元，增长14.9%。主要变动情况：一是新接收军转干部和招聘事业单位人员，相应增加人员工资薪酬；二是根据单位职能任务需要，相应增加单位日常运行保障经费。

2.项目支出 39,193.86万元，比上年决算数增加 9,055.92万元，增长30%。主要变动情况：一是根据单位职能任务需要，新增数字政府建设、优化营商环境、移动政务、疫情防控等信息化建设经费；二是报市政府和市财政局批准后，年中追加广州市集中隔离场所精准管控平台项目经费和广州市2022年政务网络数据安全专项保障服务项目经费；三是根据项目建设进度和合同约定增加的相关项目建设进度经费；四是新增非同级财政拨款20 万元，主要为下属热线中心向天河区政府申请的热线服务事项标准化梳理专项资金。

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、2022年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2022年度财政拨款收入说明

广州市政务服务数据管理局 2022年度财政拨款收入合计49,644.69万元。其中：一般公共预算财政拨款收入49,644.69万元，比上年决算数增加10,391.38万元，增长26.5%；主要变动情况：一是根据单位职能任务需要，新增数字政府建设、优化营商环境、移动政务、疫情防控等信息化建设经费；二是报市政府和市财政局批准后，年中追加广州市集中隔离场所精准管控平台项目经费和广州市2022年政务网络数据安全专项保障服务项目经费；三是预算人员增加，相应增加人员薪酬和机关事业单位社会保障和住房保障支出；四是根据项目建设进度和合同约定增加的相关项目建设进度经费；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--（基数为0，不可比）；主要变动情况：与上年决算数持平；国有资本经营预算财政拨款收入0万元，比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；主要变动情况：与上年决算数持平。

（二）2022年度财政拨款支出说明

广州市政务服务数据管理局 2022年度财政拨款支出合计49,644.69万元。其中：一般公共预算财政拨款支出49,644.69万

元，比年初预算数增加 1,979.12 万元，增长 4.2%；主要变动情况：一是预算人员增加，相应增加人员薪酬和机关事业单位社会保障和住房保障支出；二是报市政府和市财政局批准后，年中追加广州市集中隔离场所精准管控平台项目经费和广州市 2022 年政务网络数据安全专项保障服务项目经费；三是报市财政局批准，根据预算项目建设实际情况进行预算调剂；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--（基数为 0，不可比）；主要变动情况：与年初预算数持平；国有资本经营预算财政拨款支出 0 万元，比年初预算数增加 0 万元，增长--（基数为 0，不可比）；主要变动情况：与年初预算数持平。

三、2022 年度财政拨款“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

广州市政务服务数据管理局 2022 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 14.05 万元，完成全年预算 14.39 万元的 97.6%，比上年决算数减少 21.89 万元，下降 60.9%。其中：因公出国（境）费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的--%（基数为 0，不可比），比上年决算数增加 0 万元，增长--（基数为 0，不可比）；公务用车购置及运行维护费支出决算为 13.16 万元，完成预算 13.5 万元的 97.5%，比上年决算数减少 20.26 万元，下降 60.6%；其中：公务用车购置支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的--%（基数为 0，不可比），比上年决算数减少 17.96 万元，下降 100%；公务用车运行维护费支出决算为 13.16 万元，完成预算 13.5 万

元的97.5%，比上年决算数减少2.29万元，下降14.8%；公务接待费支出决算为0.89万元，完成预算0.89万元的100%，比上年决算数减少1.63万元，下降64.7%。

2022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，全年实际支出比预算有所节约。

2022年度“三公”经费支出决算小于上年决算数的主要情况：一是未发生公务用车购置，相应减少公务用车购置费用；二是从严管控公务用车，相应减少公务用车日常运行维护费用；三是受疫情影响，相应减少公务考察调研接待活动。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2022年度“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费0万元，占0%；公务用车购置及运行维护费支出13.16万元，占93.7%；公务接待费支出0.89万元，占6.3%。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出国（境）团组0个、累计0人次。

2.公务用车购置及运行维护费支出13.16万元，其中：公务用车购置支出为0万元，公务用车购置数0辆。公务用车运行维护费支出13.16万元，公务用车保有量为7辆，主要用于机要通信、应急保障用车等车辆的燃料费、路桥费、维修保险费等支出。另外，派驻纪检监察组公务用车1台，公务用车保有量不在我局，但其相关公车运行保障经费由我局申报和核销。

3.公务接待费支出 0.89万元，主要用于外单位到访我局开展考察调研、学习交流、检查指导等公务活动所产生的公务接待，共接待国外、境外来访团组0个，来访外宾0人次；发生国内接待 7次，接待人数共 76人。主要包括外单位到访我局开展考察调研、学习交流、检查指导等公务活动所产生的公务接待。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2022年度本部门机关运行经费支出408.36万元，比上年决算数增加 33.65万元，增长 9%。主要增减变动情况是：一是单位职能任务和人员变化，相应增加办公、差旅等保障性支出；二是根据单位职能任务需要，举办首席数据官队伍数字化能力素养培训；三是外聘第三方机构开展资产清查、财务审计所产生的委托业务费用；四是聘请专家开展业务授课及项目评审所产生的劳务费用。

（二）政府采购支出情况说明

2022年度本部门政府采购支出总额33,434.66万元，其中：政府采购货物支出120.38万元、政府采购工程支出41.36万元、政府采购服务支出 33,272.92万元。授予中小企业合同金额5,642.63万元，占政府采购支出总额的16.9%，其中：授予小微企业合同金额 1,318.89 万元，占授予中小企业合同金额的23.4%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的97.5%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的100%，

服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的16.5%。

（三）国有资产占用情况

截至2022年12月31日，本部门共有车辆7辆，其中，机要通信用车1辆、应急保障用车5辆、其他用车1辆，其他用车主要是用于市内因公出行、赴五区以外的区(县级市) 开展工作指导、企服代办、业务培训和服务标准检查等公务活动保障；单位价值100万元以上设备（不含车辆）11台（套）。

（四）预算绩效管理工作开展情况

绩效管理工作总体情况。根据财政预算绩效管理要求，我部门组织对2022年度58个一般公共预算项目支出开展绩效自评共涉及资金 39,173.86 万元，占一般公共预算项目支出总额的100%;组织对2022年度0个政府性基金预算项目开展绩效自评，共涉及资金0万元，占政府性基金预算项目的--%(基数为0，不可比)。组织对2022年度0个国有资本经营预算项目开展绩效自评，共涉及资金0万元，占国有资本经营预算项目支出的--%(基数为0，不可比)。

共组织对“2022 年 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目”“广州市数字政府运营中心2021年信息化运维项目”广州12345政府服务热线受理中心2021年信息化建设项目”“其他运行经费”等4个项目开展了重点绩效评价，涉及一般公共预算支出13,841.87万元，政府性基金预算支出0万元，国有资本经营预算支出0万元。从评价情况来看，各预算项目在2022年度实施情况整体较好，项目绩效指标考量数据准确、程序透明、

评价公正，全部指标达到预期绩效目标。实施流程规范合理，各项拨付手续、材料清晰、明确。

组织部门整体支出绩效自评（含下属单位 4 个），涉及一般公共预算支出 49,644.69 万元，政府性基金预算支出 0 万元，国有资本经营预算支出 0 万元。从评价情况来看，我部门严格按照“谁支出、谁负责”的原则，履行预算绩效管理主体责任， 全面实施绩效管理，严格考评项目的绩效目标、指标体系和项目管理，确保全局主要任务的项目产出和效益等绩效管理措施执行到位，全局绩效管理情况较为理想，达到了“优”等级。另外非同级财政拨款的广东省“一号接听”政务服务标准化示范点建设项目支出 20 万元未纳入整体支出自评范围。

绩效自评结果。我部门今年开展了部门整体支出及 58 个项目绩效自评。

部门整体支出绩效自评综述：全年预算数 49,740.41 万元，执行数 49,644.69 万元，完成预算的 99.8%。部门整体支出绩效目标完成情况与效益主要是：2022 年，在市委市政府的正确领导下，市政数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。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;全力支撑全市疫情防控工作,实现重点诉求 6 小时内办结;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》，统筹全市数字政府建设发展目标和规划布局；推动广州数据交易所落户我市并挂牌交易；建设广州城市大数据平台，持续擦亮“穗好办”“穗智管”两大特色品牌；建设数字化企业服务平台，提供秒办快办服务；“一企一档”“一件事一次办”等工作深入推进；建成市级健康码查验终端管控平台，深化集中隔离场所精准管控平台应用，上线“集体码”。

发现的问题及原因主要是：从全年的整体支出情况来看，我部门在绩效编制及绩效运行监控等方面还存在一些问题,具体表现在：

1.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。

2.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。

3.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。

下一步改进措施主要是：针对上述存在的问题，结合整体支出绩效管理工作的需要，实施改进措施如下：

1.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。

2.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。

3.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。

2022 年 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目绩效自评报告项目绩效自评综述：全年预算数为 11,996.58 万元，执行数为 11,996.58 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：通过向服务外包商采购 850 人的热线话务团队、1454 平米的话务运行场地、567 个话务坐席（全外包坐席 61 个，半外包坐席 506 个）等租赁服务及其相关软硬件配套和管理、技术支撑服务，完成了热线事项的受理、转办、协调、督办、回访、归档等工作。工单转派及时率 100%、对群众对办理结果不满意回访率 100%、月度话务接通率 95.5%、领导接电交办重点事项完成率 100%、群众咨询事项一次性的解答率 98.5%、话务服务市民的满意度 97.5%，实现了预期的绩效目标。

发现的问题及原因主要是：部分月份“月度话务接通率”未达到目标值，不达标的主要原因为:2022 年疫情防控相关的话务

需求暴涨，项目话务员配备人数以及应急支撑人力资源无法满足相应需求，导致部分月份话务接通率不达标。但热线通过多渠道分流、智能应答辅助等措施保障诉求受理渠道畅通。

下一步改进措施主要是：一是增加一线话务员的配备，提高热线接电效率。二是优化资源协调度和服务量预测、监控，科学调整排班，提高热线承载能力；三是强化突发事件应急体系建设，针对自然灾害、集中诉求等突发情形加强研判，完善应对措施和有关预案，增加应急灾备场地、人员、设备的配套，提升应急支撑能力；四是提高热线智能化建设程度，优化升级热线智能辅助手段，协助完成热线受理、转派等工作，提高人员效率，提升热线整体效能，保障受理渠道畅通、诉求按时处理。

项目支出绩效自评表

（2022 年度）

单位：万元

<table>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="3">12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目工作经费</td><td>项目级次</td><td colspan="2">一级□　二级☑</td></tr>
<tr><td>主管部门</td><td colspan="2">广州市政务服务数据管理局</td><td>实施单位</td><td colspan="3">广州市政务服务数据管理局</td></tr>
<tr><td rowspan="5">项目资金（万元）</td><td>1.年度预算数</td><td>年度预算数</td><td>年度预算执行数</td><td>分值</td><td>预算完成率</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额</td><td>11,996.58</td><td>11,996.58</td><td rowspan="4">10</td><td rowspan="4">100%</td><td rowspan="4">10</td></tr>
<tr><td>其中：财政拨款（市本级支出）</td><td>11,996.58</td><td>11,996.58</td></tr>
<tr><td>财政专户管理资金</td><td>0.00</td><td>0.00</td></tr>
<tr><td>其他资金</td><td>0.00</td><td>0.00</td></tr>
<tr><td>绩效目标情况（概</td><td colspan="2">年度预期绩效目标</td><td colspan="4">目标实际完成情况</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>述）</td><td colspan="5">通过广州 12345 政务服务便民热线服务外包项目，完成广州市 12345 热线事项受理、转办、协调、督办、回访、归档等工作，借助外包服务供应商的先进技术和运营管理经验进一步提高广州 12345 政务服务便民热线的运营管理水平。</td><td colspan="2">通过向服务外包商采购 850 人的热线话务团队、1454 平米的话务运行场地、567 个话务坐席（全外包坐席 61 个，半外包坐席 506 个）等租赁服务及其相关软硬件配套和管理、技术支撑服务，完成了热线事项的受理、转办、协调、督办、回访、归档等工作。工单转派及时率 100%、对群众对办理结果不满意回访率 100%、月度话务接通率 95.5%、领导接电交办重点事项完成率 100%、群众咨询事项一次性的解答率 98.5%、话务服务市民的满意度 97.5%，实现了预期的绩效目标。</td></tr>
<tr><td rowspan="7">绩效指标</td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td>三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成指标值</td><td>分值（权重）</td><td>自评得分</td></tr>
<tr><td>产出指标</td><td>数量指标</td><td>工单转派及时率.</td><td>100%</td><td>100%</td><td>15</td><td>15</td></tr>
<tr><td>产出指标</td><td>数量指标</td><td>月度话务接通率.</td><td>≥95%</td><td>95.5%</td><td>20</td><td>20</td></tr>
<tr><td>产出指标</td><td>数量指标</td><td>对群众对办理结果不满意回访率</td><td>100%</td><td>100%</td><td>10</td><td>10</td></tr>
<tr><td>效益指标</td><td>社会效益</td><td>群众咨询事项一次性的解答率</td><td>≥80%</td><td>98.5%</td><td>15</td><td>15</td></tr>
<tr><td>效益指标</td><td>社会效益</td><td>领导接电交办重点事项完成率</td><td>≥80%</td><td>100%</td><td>15</td><td>15</td></tr>
<tr><td>效益指标</td><td>社会效益</td><td>话务服务市民的满意度</td><td>≥95%</td><td>97.5%</td><td>15</td><td>15</td></tr>
<tr><td colspan="4">存在问题</td><td colspan="4">部分月份“月度话务接通率”未达到目标值，不达标的主要原因为:2022 年疫情防控相关的话务需求暴涨，项目话务员配备人数以及应急支撑人力资源无法满足相应需求，导致部分月份话务接通率不达标。但热线通过多渠道分流、智能应答辅助等措施保障诉求受理渠道畅通。</td></tr>
<tr><td colspan="4">改进措施</td><td colspan="4">一是增加一线话务员的配备，提高热线接电效率。二是优化资源协调度和服务量预测、监控，科学调整排班，提高热线承载能力；三是强化突发事件应急体系建设，针对自然灾害、集中诉求等突发情形加强研判，完善应对措施和有关预案，增加应急灾备场地、人员、设备的配套，提升应急支撑能力；四是提高热线智能化建设程度，优化升级热线智能辅助手段，协助完成热线受理、转派等工作，提高人员效率，提升热线整体效能，保障受理渠道畅通、诉求按时处理。</td></tr>
<tr><td colspan="4">总 分</td><td colspan="4">100</td></tr>
<tr><td colspan="4">评价等级</td><td colspan="4">☑优　90 分≤得分≤100 分；□良　80 分≤得分＜90 分；
□中　60 分≤得分＜80 分；　□差　得分＜60 分</td></tr>
</table>

广州市数字政府运营中心 2021 年信息化运维项目绩效自评

综述：全年预算数为 1,703.57 万元，执行数为 1,703.57 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：2022

年“广州市数字政府运营中心 2021 年信息化运维项目”自评得分 100 分，等级为优。通过对项目运行维护，保障中心负责管理的全市信息化公共基础设施及业务系统稳定、可靠、安全运行，保障重要信息系统和重要数据安全、稳定运行。增加归集和开放数据集数量，保障共享平台交换服务成功率，支撑政务数据交换平稳进行。提高公共信用数据增长率、系统用户满意率等，提升信息化基础设施服务能力。

发现的问题及原因主要是：个别绩效指标设置还不够合理。因系统功能优化，对政务云资源各类申请工单进行了统一归集，导致云管控系统工单增长率指标的实际完成值偏高，与预设的年度指标值存在偏差。

下一步改进措施主要是：进一步做好指标值合理性预估，根据当前业务发展情况合理评估及设置指标值，使项目绩效指标更加贴合项目实施情况。

项目支出绩效自评表

（2022 年度）

单位：万元

<table>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="3">广州市数字政府运营中心 2021 年信息化运维项目</td><td>项目级次</td><td colspan="2">一级□　二级☑</td></tr>
<tr><td>主管部门</td><td colspan="2">广州市政务服务数据管理局</td><td>实施单位</td><td colspan="3">广州市数字政府运营中心</td></tr>
<tr><td rowspan="5">项目资金（万元）</td><td>1.年度预算数</td><td>年度预算数</td><td>年度预算执行数</td><td>分值</td><td>预算完成率</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额</td><td>1,703.57</td><td>1,703.57</td><td rowspan="4">10</td><td rowspan="4">100%</td><td rowspan="4">10</td></tr>
<tr><td>其中：财政拨款（市本级支出）</td><td>1,703.57</td><td>1,703.57</td></tr>
<tr><td>财政专户管理资金</td><td>0.00</td><td>0.00</td></tr>
<tr><td>其他资金</td><td>0.00</td><td>0.00</td></tr>
<tr><td>绩效目标</td><td colspan="2">年度预期绩效目标</td><td colspan="4">目标实际完成情况</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>情况（概述）</td><td colspan="5">通过对项目运行维护，保障中心负责管理的全市信息化公共基础设施及业务系统稳定、可靠、安全运行和保障重要信息系统和重要数据安全、稳定运行。增加归集和开放数据集数量和年度共享平台数据交换量，提高公共信用数据增长率、系统用户满意率等，提升信息化基础设施服务能力。</td><td colspan="2">通过对项目运行维护，保障中心负责管理的全市信息化公共基础设施及业务系统稳定、可靠、安全运行，保障重要信息系统和重要数据安全、稳定运行。增加归集和开放数据集数量，保障共享平台交换服务成功率，支撑政务数据交换平稳进行。提高公共信用数据增长率、系统用户满意率等，提升信息化基础设施服务能力。运维期内，各系统运行平稳，未发生重大安全事故，系统故障处理及时，达到了预期目标。</td></tr>
<tr><td rowspan="11">绩效指标</td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td>三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成指标值</td><td>分值（权重）</td><td>自评得分</td></tr>
<tr><td rowspan="5">产出指标</td><td rowspan="5">质量指标</td><td>云管控系统工单增长率</td><td>≥20%</td><td>33%</td><td>10</td><td>10</td></tr>
<tr><td>公共信用信息归集数据增长率</td><td>40%</td><td>46.7%</td><td>10</td><td>10</td></tr>
<tr><td>市政务信息共享平台交换服务成功率</td><td>≥99%</td><td>99.8%</td><td>10</td><td>10</td></tr>
<tr><td>政务网核心平台可用率</td><td>≥99%</td><td>99.9%</td><td>10</td><td>10</td></tr>
<tr><td>机房供配电系统的正常运行率</td><td>≥99.9%</td><td>100%</td><td>10</td><td>10</td></tr>
<tr><td rowspan="2">效益指标</td><td rowspan="2">社会效益</td><td>故障处理及时率</td><td>≥95%</td><td>100%</td><td>15</td><td>15</td></tr>
<tr><td>工单处理完成率</td><td>>95%</td><td>99.3%</td><td>15</td><td>15</td></tr>
<tr><td rowspan="2">满意度指标</td><td rowspan="2">服务对象满意度</td><td>服务对象满意度</td><td>>90%</td><td>100%</td><td>5</td><td>5</td></tr>
<tr><td>用户满意度</td><td>>90%</td><td>95%</td><td>5</td><td>5</td></tr>
<tr><td colspan="4">存在问题</td><td colspan="3">个别绩效指标设置还不够合理。因系统功能优化，对政务云资源各类申请工单进行了统一归集，导致云管控系统工单增长率指标的实际完成值偏高，与预设的年度指标值存在偏差。</td></tr>
<tr><td colspan="4">改进措施</td><td colspan="3">进一步做好指标值合理性预估，根据当前业务发展情况合理评估及设置指标值，使项目绩效指标更加贴合项目实施情况。</td></tr>
<tr><td colspan="4">总 分</td><td colspan="3">100.00</td></tr>
<tr><td colspan="4">评价等级</td><td colspan="3">☑优 90 分≤得分≤100 分；□良 80 分≤得分＜90 分；
□中 60 分≤得分＜80 分； □差 得分＜60 分。</td></tr>
</table>

“广州 12345 政府服务热线受理中心 2021 年信息化建设项目”项目绩效自评综述：全年预算数为 109.31 万元，执行数为

109.31 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：“广州 12345 政府服务热线受理中心 2021 年信息化建设项目”自评得分 100 分，等级为优。该项目按计划完成了需求确认、总体设计、软件开发和上线试运行，实现热线系统优化升级改造，有效支撑热线业务顺利开展，进一步提高了热线服务水平和效率，实现了项目年度绩效实施预期目标。

发现的问题及原因：主要是热线中心在 2022 年度省级考核数据汇聚方面得分超过全省平均分，但仍有提升空间。

下一步改进措施：主要是加强数据日常监测和沟通，迅速响应，提升数据汇聚质量水平。

项目支出绩效自评表

（2022 年度）

单位：万元

<table>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="3">广州 12345 政府服务热线受理中心 2021 年信息化建设项目</td><td>项目级次</td><td colspan="2">一级□ 二级☑</td></tr>
<tr><td>主管部门</td><td colspan="2">广州市政务服务数据管理局</td><td>实施单位</td><td colspan="3">广州市市长专线电话受理中心</td></tr>
<tr><td rowspan="5">项目资金（万元）</td><td>1.年度预算数</td><td>年度预算数</td><td>年度预算执行数</td><td>分值</td><td>预算完成率</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额</td><td>109.31</td><td>109.31</td><td rowspan="4">10</td><td rowspan="4">100%</td><td rowspan="4">10</td></tr>
<tr><td>其中：财政拨款（市本级支出）</td><td>109.31</td><td>109.31</td></tr>
<tr><td>财政专户管理资金</td><td>0.00</td><td>0.00</td></tr>
<tr><td>其他资金</td><td>0.00</td><td>0.00</td></tr>
<tr><td>绩效目</td><td colspan="2">年度预期绩效目标</td><td colspan="4">目标实际完成情况</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>标情况（概述）</td><td colspan="5">2022 年度按照广州市政务信息化项目管理办法规定，完成软件开发、上线试运行等工作，顺利实现热线系统系统升级改造，运用技术手段加强运营监控预警，辅助话务服务分流，提高精细服务运营和数据管理协同能力，进一步提升热线服务质量和和市民满意度。</td><td colspan="2">根据项目建设方案及绩效预算要求，2022 年度按计划完成了需求确认、总体设计、软件开发和上线试运行，实现热线系统优化升级改造，有效支撑热线业务顺利开展，进一步提高了热线服务水平和效率，实现了项目年度绩效实施预期目标。</td></tr>
<tr><td rowspan="8">绩效指标</td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td>三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成指标值</td><td>分值（权重）</td><td>自评得分</td></tr>
<tr><td rowspan="3">产出指标</td><td rowspan="3">质量指标</td><td>系统并发数（量）</td><td>≥700</td><td>750</td><td>15</td><td>15</td></tr>
<tr><td>系统吞吐量</td><td>≥400</td><td>411</td><td>15</td><td>15</td></tr>
<tr><td>恢复时间目标（小时）</td><td>≤1</td><td>0</td><td>20</td><td>20</td></tr>
<tr><td rowspan="4">效益指标</td><td rowspan="4">社会效益</td><td>年度互联网受理量（%）</td><td>≥40%</td><td>59.34%</td><td>10</td><td>12</td></tr>
<tr><td>省级考核得分（分）</td><td>≥95</td><td>98</td><td>10</td><td>14</td></tr>
<tr><td>系统服务对象（个）</td><td>≥600 万</td><td>614 万</td><td>10</td><td>12</td></tr>
<tr><td>年度业务增长率（%）</td><td>≥10%</td><td>12.88%</td><td>10</td><td>12</td></tr>
<tr><td colspan="4">存在问题</td><td colspan="3">热线中心在 2022 年度省级考核数据汇聚方面得分超过全省平均分，但仍有提升空间。</td></tr>
<tr><td colspan="4">改进措施</td><td colspan="3">加强数据日常监测和沟通，迅速响应，提升数据汇聚质量水平。</td></tr>
<tr><td colspan="4">总 分</td><td colspan="3">100</td></tr>
<tr><td colspan="4">评价等级</td><td colspan="3">R 优　90 分≤得分≤100 分；□良　80 分≤得分＜90 分；□中　60 分≤得分＜80 分；　□差　得分＜60 分</td></tr>
</table>

“其他运行经费”项目绩效自评综述：全年预算数为 32.41 万元，执行数为 32.41 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：“其他运行经费”项目自评得分 100 分，

等级为优。结合实际落实了办公用品、信息化用品购置等，保障了政务大厅、前台和后台人员的日常工作需求和大厅的正常运行。全年大厅来访人数近 72.4 万人次，日均来访量近 2,000 人次，处理大厅应急突发事件 41 宗；接待各类参观调研 37 批共计 324 人次。进驻审批部门 48 个，纳入集成服务 2,099 项，集成业务办理量约 21 万件。

发现的问题及原因：主要是绩效指标编制有待进一步深化。单位的项目大部分属于机构运行保障类项目，其事务性工作面广量大的特点致使绩效指标很难涵盖所有工作内容，使自评结果不够全面。

下一步改进措施：主要是提高对绩效指标设置的科学性和合理性。编制年初预算时，对项目预期达到的绩效目标进行分析，设置与之匹配的绩效指标。同时，在项目实施过程中，根据实际情况及时修正项目绩效目标和指标，确保绩效目标和指标保质保量完成。

项目支出绩效自评表

（2022 年度）

单位：万元

<table>
<tr><td>项目名称</td><td colspan="3">其他运行经费</td><td>项目级次</td><td colspan="2">一级□　二级☑</td></tr>
<tr><td>主管部门</td><td colspan="2">广州市政务服务数据管理局</td><td>实施单位</td><td colspan="3">广州市政务服务中心</td></tr>
<tr><td rowspan="4">项目资金（万元）</td><td>1.年度预算数</td><td>年度预算数</td><td>年度预算执行数</td><td>分值</td><td>预算完成率</td><td>得分</td></tr>
<tr><td>年度资金总额</td><td>32.41</td><td>32.41</td><td rowspan="3">10</td><td rowspan="3">100%</td><td rowspan="3">10</td></tr>
<tr><td>其中：财政拨款（市本级支出）</td><td>32.41</td><td>32.41</td></tr>
<tr><td>财政专户管理资金</td><td>0.00</td><td>0.00</td></tr>
</table>

	其他资金		0.00	0.00			
绩效目标情况（概述）	**年度预期绩效目标**			**目标实际完成情况**			
	通过开展政务服务管理工作项目，保障广州市政务服务中心日常运作、管理、公共服务、政务服务大厅及窗口人员的建设管理等工作的顺利开展。			结合实际落实了办公用品、信息化用品购置等，保障了政务大厅、前台和后台人员的日常工作需求和大厅的正常运行。全年大厅来访人数近 72.4 万人次，日均来访量近 2000 人次，处理大厅应急突发事件 41 宗；接待各类参观调研 37 批共计 324 人次。进驻审批部门 48 个，纳入集成服务 2099 项，集成业务办理量约 21 万件。			
绩效指标	**一级指标**	**二级指标**	**三级指标**	**年度指标值**	**实际完成指标值**	**分值（权重）**	**自评得分**
	产出指标	数量指标	设备采购完成率	≥95%	100%	25	25
	产出指标	时效指标	需求响应及时率	95%或以上	100%	25	25
	产出指标	社会效益	办公单位的正常运行率	≥98%	100%	30	30
	效益指标	服务对象满意度	群众满意度	≥95%	99%	10	10
存在问题			绩效指标编制有待进一步深化。单位的项目大部分属于机构运行保障类项目，其事务性工作面广量大的特点致使绩效指标很难涵盖所有工作内容，使自评结果不够全面。				
改进措施			提高对绩效指标设置的科学性和合理性。编制年初预算时，对项目预期达到的绩效目标进行分析，设置与之匹配的绩效指标。同时，在项目实施过程中，根据实际情况及时修正项目绩效目标和指标，确保绩效目标和指标保质保量完成。				
总 分			100.00				
评价等级			☑优　90 分≤得分≤100 分；☐良　80 分≤得分＜90 分； ☐中　60 分≤得分＜80 分；　☐差　得分＜60 分				

我部门无委托第三方机构开展的重点绩效评价项目。

第四部分：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、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

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。

使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

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：指部门（单位）使用财政拨款安排的因公出国（境）费用、公务用车购置及运行维护费和公务接待费。其中：因公出国（境）费用具体包括国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置费具体包括公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费），公务用车运行维护费具体包括按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费具体包括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。

广州 12345 政务服务便民热线：广州 12345 政务服务便民热线是由市政府设立，整合全市各类非紧急类政府服务热线，以

便民、智能、高效为服务理念，为公众提供政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察等公共服务，涵盖事项受理、办理及监督考核的综合性平台。

数字政府：为推进政务信息化建设体制改革,推动“互联网+政务服务”建设，构建“管运分离”的建设管理新体制，建立以大数据驱动政务创新的政务信息化建设新模式,提升政府行政效率，推动政府治理体系和治理能力现代化，2017 年和 2018 年，广东省先后印发《广东省人民政府关于印发广东“数字政府”改革建设方案的通知》（粤府〔2017〕133 号）及《广东省人民政府办公厅关于印发广东“数字政府”改革建设工作推进方案的 通知》（粤府办〔2018〕9 号），开启了“数字政府”改革建设工作。“数字政府”旨在创新政务信息化管理体制、建设模式、运行机制，构建形成大平台共享、大数据慧治、大系统共治的顶层架构，打造统一安全的政务服务云平台、数据资源整合和大数据平台、一体化网上政务服务平台，健全政府信息共享使用管理机制，充分运用“互联网+”和大数据等信息化手段，优化审批流程提升政务服务水平，实现审批更简、监管更强、服务更优， 全面推行‘马上办、网上办、就近办、一次办’建设，使“数字政府”建设成为构建整体政府的“先手棋”，转变政府职能的 “加速器”。

中介超市：是指全省统一建设的中介服务网上交易综合性信息化服务和信用管理平台。

项目业主:是指通过中介超市购买中介服务的自然人、法人、非法人组织。

中介服务机构:是指通过中介超市为项目业主提供有偿中介服务的法人、非法人组织。

云办理：通过 5G、远程视频等技术手段，整合不见面、非接触、云端批的方式，打破时空和地域限制，让办事企业及群众通过微信小程序扫码预约，即可就近办理本地及全国服务事项，打造企业及群众身边的“政务云大厅”。

热线信息系统：指由广州 12345 热线工作机构负责统一建设，用于开展和监测全市热线事项接收、转派、办理、督办、回访、考核等全流程热线工作的信息系统。

穗智管：运用大数据、云计算、区块链、物联网、人工智能等技术手段，对城市运行体征和事件进行运行监测、预测预警、协同联动、决策支持、指挥调度，实现“一网统管、全城智治”的城市运行管理中枢。

穗好办：“穗好办”政务服务移动端作为我市政务服务移动端的总门户，主要是过汇聚整合全市各类惠民利企政务服务事项，面向市民和企业提供政务服务预约、办理、查询等服务。