

2024 年度广州市花都区政务服务和数管理局部门整体支出绩效自评表说明

一、绩效自评情况

（一）部门整体支出绩效目标

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，坚持以人民为中心的发展思想，牢固树立新发展理念，多措并举不断提升全区政务服务质量和效能，以智慧化创新社会治理体系和治理能力现代化，着力打造超一流营商环境，为服务全区发展建设，打造高效政府，发挥积极作用。

（二）自评结论

已完成本年绩效目标。广州市花都区政务服务数据管理局已按计划完成 2024 年整体绩效目标：1. 服务群众已达 50 万人次；2. 政务大厅有效投诉个案数少于 5 个；3. 政务云机房运行良好，故障持续时间不超过 24 小时；4. 政务服务满意度达 98%。履职效能分析。

（三）履职效能分析

1. 多举措助力营商环境优化，推进政务服务效能提升。

公布并严格依照《广州市花都区行政许可事项清单（2023 年版）》实施行政许可。开展“干部作风大转变、营商环境大提升”审批提效专项行动和政策优化兑现专项行动，发布政策兑现事项 125 项，其中 11 项实现“免申即享”。出台并深

入实施《“政务春风送暖”行动十六条》，助力优化营商环境。贯彻基层扩权赋能“1+N”方面工作，推进事项一门进驻、“应进必进”，目前，区级一门进驻率和镇级一门进驻率均达到100%。落实线下“全市通办”工作，实现218个市区通办事项“应领尽领”，50个事项区镇通办，99个事项各镇街间通办。开展“跨域通办”工作，在广东政务服务网发布2058个“省内通办”事项。瞄准企业群众具体诉求，执行大厅政务服务统一预约管理，推行早晚延时办，提供错峰、午间不间断及周末办理等延时服务，并设置24小时智慧政务大厅，增添智能机器人、桌面自助终端等硬件设备，提升高频应用接入、政务服务事项沉浸式体验等软件服务。2024年1-12月，区政务大厅共服务人数960137人，办件量1690736宗，收获表扬信197封，锦旗30面。其中，综合受理业务148934宗（其中工程建设项目联合审批平台受理业务6059宗），公安受理业务（含户政、出入境、车管）466484宗，不动产登记受理业务295550宗，税务受理业务475795宗，人社受理业务（含社保、退管、就业）172695宗，医保受理业务127314宗，公证处受理业务3964宗。线上云厅服务事项68038宗。

2. 高效汇聚数据，强化共享应用。区数据中心已汇聚公安、卫健、民政等38个部门共39.2亿数据，构建38个专题库，数据资源清单化3120个，在市公共数据开放平台共享113个数据目录。截至2024年12月，花都区累计向公安、卫健、政法部门等部门，共享数据约18.2亿条。通过广东省“一网共享”平台、市政务数据服务门户等平台获取省、

市公共数据资源，通过向市申请数据资源，共享给区内各部门使用，共享的专题数据包括商事主体专题、来穗专题、学籍专题等 17 个，共约 26.2 亿数据。在三维地图空间数字底座方面，覆盖“人屋车场网”5 大主题 200 个图层约 389.3 万条数据，为社会治理精细化建好基础底板。同时，对我区约 210 万地址数据进行清洗，形成标准地址数据服务，截至目前涉及地址有关 6 个系统共调用地址服务超 111 万次。牵头搭建区级标准地图服务，发布地图服务的图层超 200 个，供全区各部门按需调用，目前 19 个系统共调用地图服务 500 余万次。开展区级职能数据资源目录编制工作，摸清各部门数据底数，共组织大型培训、针对性培训 6 次。开展职能数据清单编制工作，已编制职能数据清单 5036 条，成功发布 1492 条；已盘点系统数 15 个，采集原始数据资源目录数量 4793 条。

3. 夯实数字基础设施建设，助力全区新质生产力高质量发展。牵头成立区“百千万工程”指挥部信息化建设专班，统筹协调解决区指挥部信息化建设工作，规划建设花都区机库无人机项目，推进无人机飞行覆盖面基本覆盖全区。出台《花都区“数字政府”项目管理办法》（修订版），规范数字政府项目全生命周期管理。深化花都区“穗智管”城市运行管理中枢建设，拓宽城市治理场景应用，实现将城中村门禁数据打点上图等；建设政务“云大厅”，推进政务服务“跨区域通办”，实现电子证照业务市区两级互联互通；配合相关部门推进“10 号工作室·党群连心桥”活动、“两代表一

委员”履职督办、“民生微实事”平台、“码上巡”巡察举报平台等信息化应用。同时，在“粤盾-2024”网络安全攻防演练期间共拦截恶意访问 37882 次，封堵攻击 IP 共 4716 个，同时针对恶意访问 IP 进行攻击溯源，顺利完成政务外网的网络安全保障工作。

4. 12345 热线智能派单，高质高效处理工单。 建立普通规范工单由机器人智能派单、复杂小众工单由人工补充派单的常规工作模式，同时由专人对预警、临期工单进行督办，确保工单不遗漏、不超时。2024 年共受理市 12345 政务服务便民热线转办工单 250935 宗，同比增长 17.9%。其中咨询类工单 12580 宗，投诉类工单 129227 宗，举报类工单 55003 宗，建议类工单 3429 宗，求助类工单 50457 宗，收到群众表扬 239 宗。按时完成率 100%，原始满意率 65.31%。

5. 推动“春风送暖”改革，落地实施“高效办成一件事”。 一是加强统筹协调。出台工作指引，明确首批 13 个重点事项在我区的落地任务，并在区政务中心设置服务专窗。二是加强攻坚克难。成立专班推进，草拟联办实施方案，组织联合踏勘，大力推动该“春风送暖”改革措施落地见效。三是加强业务协同。注重提升服务效能和服务体验，加强政策解读宣传，指引企业和群众办理首批 13 个“一件事”，实现成果转化。目前 13 个事项已全部出台实施方案、发布办事指南、上线广东政务服务网一网通办。

6. 设置企业服务专区，打造一站式企业政务服务平台。 率先在全市建立重点企业项目和高层次人才政务服务数据

库，目前已有 161 个重点企业项目和 30 位高层次人才完成入库。融合汇聚穗好办@企平台、企业诉求“一码通”、“办不成事”窗口和 12345 服务热线，持续更新诉求数据，上线“码上专员”，为企业群众纾困解难。今年以来，完成帮办代办 300 余宗，办不成事 12 宗，诉求一码通 4 宗。一是优化为企服务工作机制。制定企业服务专区涉企政策咨询制度、业务联动协同制度、重点事项帮办代办制度、首席代表联络制度，强化跨部门联合、跨领域协作、跨行业联动，进一步提高政务服务质量和水平。二是完善涉企服务事项清单。围绕企业群众需求，与各部门横向联动，将中介服务、一件事等领域的政务服务高频事项纳入受理范围，集中提供服务。三是创建全方位服务团队。在企业服务专区“一对一”为企业群众提供咨询、指导、帮办为一体的全流程服务，推动办事从“找多个部门”向找“一个专区”转变。

7. 积极申报专项债资金，建设新型数字化项目。紧跟国家支持投向领域，统筹全区数字政府业务需求，牵头数字化专项债项目申报工作。今年成功统筹申报区内多个数字化专项债项目，总投资资金合计约 7.2 亿元。通过专项债资金，推进建设交通联动系统、数字孪生城市、智慧应急等城市智慧化应用以及 AI 政务、数用端、GI 等政务数字化重点亮点项目，大大提高我区政务服务管理和城市治理智慧化水平，赋能花都经济社会高速发展。

8. 积极开展招商引资，聚集数字化产业生态。聚焦新一代信息技术领域，通过实施一系列数字化优质项目，吸引一

批数字化行业龙头企业在本地落地注册，促成北极智通公司、佳致公司、广州天融信网络安全技术公司、广州睿和科技公司、广州银紫视联网络有限公司注册落户我区，其中数科集团、佳都集团 11 底为我区营利性服务业分别带来 1 亿元、10 亿元的营收增量；积极推动华为、高德、保伦集团、申迪计算机公司等头部企业在花都落地项目，部署本地业务生态，逐步形成产业集聚，实现“引进一个、带动一批”的招商效益。

9. 强化热线机制建设，高效解决专项难点问题。一是针对各类重点专项工作，建立实施提级审核、不满意工单重办全程督办等机制，确保工单办理质效。二是快速响应区委区政府关于加强施工管理的任务要求，成立工地扬尘和噪声专项整治工作领导小组，开展为期 3 个月的专项整治工作，实现工地扬尘和噪声工单受理量双下降，取得实效。三是通过深入分析群众持续反映的高频难点问题，发现广州市骑手服务中心应聘问题等不稳定社会因素，及时组织召开专项整治会议，确定牵头处理部门和解决方案，坚决遏制不稳定因素的生存发展空间，化解社会舆情。

（四）管理效率分析

1. 履职效能分值 50 分，自评得分：50 分。

（1）部门整体绩效目标产出指标完成情况分值 20 分，自评得分 20 分，本部门所设立的数量指标：1. 服务群众 50 万人次，全年服务群众已达 100 万人次；2. 政务大厅有效投诉个案数少于 5 个，全年有效投诉个案数少于 5 个。

(2) 部门整体绩效目标效益指标完成情况分值 20 分，自评得分 20 分，本部门所设立的效益指标：政务云机房运行良好，故障持续时间不超过 24 小时，全年政务云机房全年没有发生故障；满意度指标：政务服务满意度 98%，全年政务服务满意度已达 98%。

(3) 部门预算资金支出率完成情况分值 10 分，我局全年度平均执行率为 100%，自评得分 10 分。

2. 管理效率分值 50 分，自评得分：50 分。

(1) 预算编制完成情况分值 3 分，自评得分 3 分，

(2) 预算执行完成情况分值 4 分，自评得分 4 分，其中：①结转结余率完成情况分值 2 分，我局本年结余结转率 ≤10% 自评得分 2 分；②财务管理合规性完成情况分值 2 分，我局的财务管理在支出范围、程序、用途、核算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，自评得分 2 分。

(3) 信息公开完成情况分值 4 分，自评得分 4 分，其中：①预决算公开合规性完成情况分值 2 分，我局按时公开预决算，预决算没有问题，自评得分 2 分；②绩效信息公开情况完成情况分值 2 分，我局的指绩效目标、绩效自评资料按规定在单位网站公开情况，自评得分 2 分。

(4) 绩效管理完成情况分值 15 分，自评得分 15 分，其中：①绩效管理制度建设成情况分值 5 分，我局已出台绩

效管理制度，对使用资金管理制度明确绩效要求，自评得分 5 分；②绩效结果应用完成情况分值 3 分，自评得分 3 分；③绩效管理制度执行完成情况分值 7 分，自评得分 7 分。

（5）采购管理完成情况分值 10 分，我局采购意向公开完整、及时，已建立政府采购内部控制管理制度，政府采购活动合法合规，政府采购合同签订及时，采购合同备案及时，按照《政府采购促进中小企业发展管理办法》要求为中小企业预留采购份额，自评得分 10 分。

（6）资产管理完成情况分值 10 分，我局办公室面积和办公设备配置没有超过规定标准，资产处置和使用收益上缴及时，已按要求进行资产盘点，国有资产年报数据完整、准确，核实性均能提供有效、真实的说明，已国有资产管理内部管理规程，固定资产使用效率较高，自评得分 10 分。

（7）运行成本完成情况分值 4 分，我局公用经费控制率 ≤ 0 ，“三公”经费控制情况 \leq 预算安排的“三公”经费数，自评得分 4 分。

二、存在的主要问题

（一）确保大楼经费保障。

到 2024 年末，政务中心大楼的智能楼宇、网络管理、等各种系统维护费合同到期，2025 年我局项目新政务中心大楼后勤保障经费项目预算需增加合计 300 万元，急需得到区财政支持。

（二）明确广州 12345 政府服务热线花都分中心实体化。

广州 12345 政府服务热线花都分中心自 2003 年以来，承担广州 12345 政府服务热线中心转办热线工单的分析、转办工作，但是一直没有实体化，仅在我局下属事业单位广州花都区政务中心以挂牌方式开展工作，配备编外聘用人员 20 人（其中：政府雇员 4 人，其他聘用人员 15 人）。随着业务增长，急需机构实体化、配备事业编制。

（三）大厅人员管理。为了规范管理政务服务大厅，加强大厅人员管理，进驻编外人员由我局统一优化、雇员化管理，有利于推进行政审批改革，精简人员，提升我区政务服务水平。

三、下一步改进措施

进一步加强预算管理，注重预算的前瞻性、科学性和合理性，提高资金执行率，确保相关项目资金在新的一年里有效落实好。