

广州市白云区政务服务数据管理局 2021 年部门整体支出 绩效自评报告

一、基本情况

（一）部门概况

广州市白云区政务服务数据管理局作为广州市白云区人民政府所属机构，内设办公室、政务管理科、大数据管理科、热线管理科以及下属 2 个单位，具体包括：广州市白云区政务服务和 12345 政府服务热线中心（广州市白云区区长专线受理中心）、广州市白云区政务信息中心。

广州市白云区政务服务数据管理局的主要职责是：

1、负责组织起草全区政务服务和政务信息化管理相关制度并组织实施。负责区政务服务和政务信息化规划编制、政策研究等。

2、负责统筹推进全区审批服务便民化相关工作。参与区行政审批制度改革工作。负责全区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、负责统筹推进全区政务服务体系建设。负责统筹管理区政务服务大厅工作，协调进驻部门之间、办事窗口与进

驻部门之间的工作。负责监督区级政务服务工作。指导各镇街政务服务工作。

4、组织、协调、督办全区重点项目代办服务工作，指导镇街开展重点项目代办服务工作。

5、负责统筹全区政务信息化工作。统筹推进“数字政府”改革建设，推进全区性电子政务公共服务平台和基础性重大设施建设维护。指导、协调区级部门业务应用系统建设。组织推进全区“互联网+政务服务”、智慧政务、政府门户网站、政务网络等建设和管理工作。

6、统筹全区电子政务基础设施、信息系统、数据资源等安全保障工作，负责区级“数字政府”平台安全技术和运营体系建设，监督管理区级信息系统和数据库安全工作。

7、负责政务服务、电子政务标准体系建设和相关标准的制定工作，推进全区政务服务和电子政务标准化工作。

8、负责推进区政务大数据管理体制建设。研究拟订全区有关政务数据管理的发展规划和业务规范并组织实施。统筹全区政务数据资源采集、分类、管理、分析和应用工作，推进政务数据资源共享。统筹区级政务数据共享平台建设。

9、负责全区公共资源交易管理相关工作，负责全区网上中介服务超市的管理工作。

10、贯彻执行省、市、区有关广州 12345 政府服务热线建设、管理的总体部署，牵头负责区 12345 政府服务热线建设和管理工作，指导、协调、督办镇街及部门的热线工作。

11、完成区委、区政府和上级相关部门交办的其他任务。

（二）年度总体工作和重点工作任务

区政务服务数据管理局紧紧围绕建设人民满意的服务型政府的目标，不断深化“放管服”改革，推动政务服务理念、制度、作风的全方位变革，全力推进白云政务服务改革各项工作，推进审批服务便民化，提升政务服务水平。加快政务大数据云平台建设，强化政府网站及政务新媒体管理，继续加强网站内容运维和网站安全运行，推动智慧白云项目建设，打造智慧城市。不断完善热线工作机制，强化热线工作督导，提升热线工作宣传能力，助力白云区热线工作提质增效，确保 12345 政府服务热线的日常业务按时办结。

（三）部门整体收支情况

全年预算数 6,302.34 万元，执行数 6,268.76 万元，完成预算的 99.5%。我局较好完成了 2021 年职能职责和各项重点工作任务，整体支出和项目绩效情况较为理想，总体上达到了全过程预算绩效管理的要求。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

1.丰富政务服务形式，进一步提升政务服务水平和效率，为办事人员提供更便利、更快捷的自助服务而开展的项目，终端提供服务功能 962 项，年服务人数超过 20 万人。

2.加快推进我区智慧政府建设，完善数字政务体系建设。网上政务服务门户全面建成，一体化政务服务平台体系初步

形成，完成电子证照签发种类 11 种，实现调用电子证照事项 2051 个，深化信息化项目全流程闭环管理机制，最大程度降低了建设成本、减少重复建设、破除数据烟囱，实现了数据融通和共享。

3.以“善政、惠民、兴业”为目标，综合运用 5G、移动互联网、物联网、云计算和大数据等信息化技术，建设白云区城市基础网络、城市治理平台、城市运行监测系统等，推进全区数字政府、智慧产业、智慧民生等城市新模式的发展。基本建立“智慧白云”数字底座，目前已实现 95%存量 IT 系统上云，政务外网区、镇街、村居三级覆盖率达到 100%；区级政务大数据平台已汇聚 1688 类 58 亿条数据，累计回流 573 类省市数据资源，汇聚各类视频 3.6 万路。2021 年重点针对防疫、水务、生态、卫健、应急、住建、城管、市监、治安、教育等 14 个领域推进 47 个重点建设项目。目前 26 个项目建设进度超过 50%，11 个项目已基本完成建设，并取得实际应用成效。

4.在充分利用我区政务云资源的基础上，按照“统筹推进、分步实施、稳定可靠”的原则，推进区直各部门及下属各单位信息化系统逐步向我区政务云平台集中。现已有 40 个单位 158 个系统迁移上云，已开通使用云服务器达 600 余台。

5.进一步规范 12345 政府服务热线管理，提升办理效能。实行领导督办、联席会议、重复投诉追踪、疑难事项协调、定期考核通报等工作机制，落实热线“首办负责、当天启动、提速办结”工作要求，以制度建设促进热线工作提速增效、减

压赋能。我区全年受理工单超过 26 万件，100%按时办结，市民满意率高达 78.65%。

（二）各项目工作任务支出及绩效完成情况分析

1.巩固政务服务改革成效，推动行政审批服务高效便民
全年预算数 1,684.16 万元，执行数 1,677.75 万元，完成预算的 99.62%。

绩效完成情况

（1）自助终端功能数量：年度指标值为自助终端功能数量 ≥ 150 台，实际完成自助终端功能数 962 台；

（2）自助终端覆盖村数量：年度指标值为自助终端覆盖村数量 ≥ 300 个，实际完成自助终端覆盖村 320 个；

（3）预约叫号评价系统累计布署数量：年度指标值为预约叫号评价系统累计布署数量 ≥ 10 个，实际完成预约叫号评价系统累计布署 25 个；

（4）检查报告数量：年度指标值为按季度提供问题汇总及分析报告，实际按季度提供问题汇总及分析报告；

（5）政务服务办事群众满意度：年度指标值为政务服务办事群众满意度 90%，实际办事群众满意度 99.9%。

2.加快推进我区智慧白云建设，完善数字政务体系建设
全年预算数 3,585.48 万元，执行数 3,583.80 万元，完成预算的 99.95%。

绩效完成情况

（1）智慧应用建设数量和智慧大脑展示专题数量：年度指标值为智慧应用建设数量 ≥ 5 个、智慧大脑展示专题数

量 ≥ 8 ，实际完成智慧应用建设数量 5 个、智慧大脑展示专题数量 8 个；

（2）视频会议系统全覆盖：年度指标值为视频会议系统覆盖 24 条镇街、覆盖率=100%，实际完成视频会议系统覆盖 24 条镇街、覆盖率达 100%；

（3）项目专家评审、造价、测评、监理服务完成情况：年度指标值为项目专家评审会议 ≥ 10 场、项目专家造价 ≥ 10 个、项目专家测评 ≥ 3 个、项目专家监理服务 ≥ 5 个，实际完成项目专家评审 20 场、项目专家造价 10 个、项目专家测评 3 个、项目专家监理服务 5 个；

（4）全年新建开发信息化系统数量和全年新建运维系统数量：年度指标值为新建开发信息化系统数量 ≥ 20 个、新建运维系统数量 ≥ 10 个，实际完成新建开发信息化系统 20 个和全年新建运维系统 10 个；

（5）各业务系统接入城市指挥平台数量：年度指标值为各业务系统接入城市指挥平台数量 ≥ 10 个，实际各业务系统接入城市指挥平台 10 个；

（6）归集政府信息汇聚数据量：年度指标值为归集政府信息汇聚数据量 ≥ 40 亿条，实际大数据平台汇聚 1688 类 58 亿条数据；

（7）迁移上云系统数量：年度指标值为迁移上云系统数量 ≥ 100 个，实际迁移上云系统 158 个；

(8) 提供服务的服务器数量：年度指标值为提供服务的服务器数量 ≥ 500 台；实际提供服务的服务器数量达 600 余台；

(9) 使用云资源单位数量：年度指标值为使用云资源单位数量 ≥ 30 个，实际使用云资源单位 40 个；

(10) 平台发生重大故障次数：年度指标值为平台发生重大故障发生次数 ≤ 2 次；实际平台发生重大故障次数 0 次；

(11) 云资源响应故障处理时间：年度指标值为年度指标值为云资源响应故障处理时间 ≤ 8 小时，实际云资源响应故障处理时间达到 8 小时内响应故障处理。

3.进一步规范 12345 政府服务热线管理，提升办理效能
全年预算数 13 万元，执行 12.26 万元，完成预算的 94.31%。

绩效完成情况

(1) 热线工单按时办结：年度指标值为在规定时间内办结，热线工单按时办结率 $\geq 95\%$ 以上，实际受理工单超过 26 万件，在规定时间内办结，热线工单按时办结率 100%；

(2) 投诉处理率：年度指标值为投诉处理率 $\geq 95\%$ ；
2021 年共收到有效投诉 266859 件，投诉处理率 100%；

(3) 完成热线数据报告数量：年度指标值为完成热线数据报告 ≥ 10 份， 实际完成热线数据报告 10 份；

(4) 热线数据分析报告完成率：年度指标值为热线数据分析工作完成率 $\geq 95\%$ ，实际热线数据分析报告完成率 100%；

（5）热线工单办理市民满意度：年度指标值热线工单办理市民满意度热线工单办理市民满意度 70%，实际热线工单办理市民满意度 78.65%。

（三）主要工作成效

2021 年我局按照上级工作要求，扎实推进全区数字政府建设、智慧城市建设、数据管理、政务服务体系建设和 12345 政府服务热线等工作，通过对绩效运行跟踪监控的有效管理，推动本单位预算管理有序进行，提升单位预算绩效管理的科学性、有效性。

三、存在的主要问题

（一）绩效目标和绩效指标有待优化，对总体绩效目标的阐述仍不够全面，部分绩效指标不够明确。

（二）政务服务综合受理保障工作有待增强，政务服务便利化水平有待提高。

（三）部分云资源使用单位的政务云资源申请存在过度超前问题。

（四）各单位信息化赋能业务的意识和能力不够，技术加管理复合型信息化人才缺乏，数据共享互通难度较大，数据权责不清。

（五）12345 政府服务热线工单办理时效还需继续加强。

四、下一步改进措施

（一）继续优化绩效评价的方式设置，提高绩效评价结果的参考价值。

（二）持续做好综合受理物资保障，为综合受理服务提

供保障；推行便捷特色窗口服务，推动务供给精细化、服务办理便捷化；启动政务大厅设施升级改造，优化政务大厅办公环境，给群众提供更高效便捷、贴心的政务服务。

（三）加强云资源申请审核、云资源使用率监督，提醒云资源使用单位及时优化资源。

（四）持续加强智慧白云建设信息化项目管理，梳理和优化现有的信息化项目管理制度、管理流程和管理系统，推进项目管理优化提升改革，实现信息化项目的精细化管理，并强化统筹建设协调能力，避免各自为政、分散建设。

（五）加强热线办理时效、优化数据的管理和分析应用，以数据化的方式帮助各部门不断拓展和更新治理理念。

五、附件

部门整体支出绩效自评表。