

区政数局 2021 年部门整体支出 绩效自评报告

一、基本情况

（一）部门职责及内设机构

区政数局贯彻落实党中央、省委、市委和区委关于政务服务、信息化和数据管理工作的方针政策和决策部署，在履行职责过程中坚持和加强党对政务服务、信息化和数据管理工作的集中统一领导。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政策和规范性文件并组织实施。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.负责牵头组织指导协调区行政审批制度改革工作，承担区行政审批制度改革工作联席会议办公室的日常工作，承担行政审批制度改革工作职责。负责全区政务服务事项目录管理和标准化建设。负责统筹推进全区审批服务便民化相关工。

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。负责监督区级政务服务工作。指导各镇街政务服务工作。

4.组织、协调、跟踪落实全区重点项目服务工作，督办全区重点项目审批服务工作，统筹全区重点项目代办服务工作。宣传推介番禺政务环境和投资环境，协助区政府有关部门、行

业组织以及国内外相关机构进行业务交流。

5.负责全区公共资源交易管理相关工作。负责区网上中介服务超市的管理工作。

6.负责统筹全区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。负责对区级政务信息化项目建设实施集约化管理，统筹协调区级部门业务应用系统建设，负责区财政资金建设的政务信息系统项目立项审批。负责电子政务基础设施、公共平台建设管理。指导各镇街开展政务信息化工作。负责推进“互联网+政务服务”工作。负责区政府及其工作部门、各镇街的网上政务信息公开的监督、管理和考核工作。负责区政府网站的建设和管理。

7.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，推进全区政务服务和电子政务标准化工作。

8.统筹全区政务数据和社会数据管理工作。组织协调推进政务数据资源共享和开放工作。统筹政务和社会数据资源的采集、分类、管理、分析和应用工作。

9.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“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。

10.承担社会领域信息化应用及信息化基础设施建设和管理职责。组织拟订全区社会领域信息化发展、信息资源开发利用发展规划和政策措施，指导全区社会领域的信息化应用，推进智慧城市及智能应用系统建设。统筹全区信息化基础设施建

设和管理，协调各通信管线单位的管线、站点、公共通信网络规划和建设，推进面向社会服务的信息网络互联互通。

11.负责辖区内民生卡及社保（市民）卡项目建设、使用的指导、协调和综合管理工作。

12.完成区委、区政府和上级相关部门交办的其他任务。

区政数局内设机构共4个，分别为：办公室、审批改革科、政务管理科、电子公务科（数据管理科）。广州番禺区政务服务中心为区政数局下属事业单位。

（二）年度总体工作和重点工作任务情况

2021年，区政务服务数据管理局党支部被评为“广东省先进基层党组织”，区政务服务数据管理局荣获“2021年度全国政务服务与优化营商环境示范单位”，5G+VR“政务晓屋”项目荣获2021“粤有数”新技术治理入围案例、第九届广东省市直机关“先锋杯”工作创新大赛二等奖、2020-2021年度广州市市域社会治理创新项目大赛总决赛三等奖、2021年广州市复制推广第二批改革创新经验清单，区政务服务中心入选中国政务服务博览会2021政务服务品牌创建典型单位、“信用赋能 创新监管——番禺区信用大数据监管新模式”被授予“2021年广州市信用创新应用案例”，“‘互联网+信用监管’新引擎赋能告知承诺制新动力”被授予2021年广州市数字政府创新案例，政务中心“大党委”精品党课《红色誓言 砥砺前行》荣获“党课开讲啦”暨第十二届全市党员教育电视片观摩交流活动特别奖。2021年全区共受理业务约302万宗，群众评价满意率99.99%，收到锦旗111面，表

扬信 279 封。

1.突出党建引领，干部队伍建设再提高

（1）党建业务融合，激发改革新活力。一是设立广州市番禺区政务服务中心“大党委”，统筹人员管理，将支部建在业务链块上，统筹协调和指导大厅开展业务工作，形成“政务服务中心党委+各业务大厅党支部+服务窗口党小组”三级党建架构体系，构建“统筹引领、资源融合、管理有序、共促和谐”的党建工作新格局。二是以“大党委”为平台抓手，建立党委议事决策制度，定期召开党委会议研究推进“放管服”改革、政务服务集约融合、优化营商环境等重大问题。以支部为单位深度推动多部门协同改革，将基层党建与日常审批工作有机融合。三是推动模范机关建设。通过与广州市政务服务中心党支部结对共建，加强业务沟通协调；不动产登记大厅党支部联同政务服务综合党支部简化办理流程，实现“交房即交证”，切实提升不动产登记服务效率；大党委与银行签订党建共建合作协议，深化政银合作，在全省率先推出企业开办开户一次办结新模式。

（2）学党史悟思想，践行初心办实事。一是线上线下党史学习。线下集中学习读原著、学原文，学通悟透弄懂习近平总书记重要讲话精神；借助学习强国 APP、共产党员网等线上平台，引导党员全面系统地学习“四史”，确保每个党员学习不断档、思想不掉队。截至目前，派发指定学习材料 540 册，阅读红色经典 39 人次、瞻仰革命遗址 122 人次、参加主题展览 101 人次、观看红色影视 58 人次、唱响红色赞歌 84 人次、

致敬英雄模范 187 人次。二是编制“我为群众办实事”任务清单，共 6 大项 11 个目标任务均已完成；完成“‘政务晓屋’进村居”微项目，81 台 5G+VR“政务晓屋”覆盖全区；加强结对帮扶，认领结对村 51 个微心愿；在政务中心设置老年人“暖心通道”、配置自助口罩售卖机、增设过号无忧服务、设立疫苗临时接种点、升级改造母婴室，努力满足群众的期盼。

（3）抓好队伍建设，树立先锋形象。一是进一步加强干部队伍建设，人员队伍年轻化、专业化得到进一步提升。二是积极参加疫情防控工作和社区（村）服务。派出处级干部参与全区集中健康管理场所工作，支援疫情防控最前线；支部党员积极报名支援镇街大规模核酸检测工作、协助镇街核查疫苗接种情况等；发动党员积极参加社区（村）防范诈骗宣传、文明城市创建等志愿服务。全年支援镇街大规模核酸检测工作 68 人次、服务时长 620 小时，219 人次协助镇街核查疫苗接种情况，75 人次参加社区（村）志愿服务。

（4）落实全面从严治党、党风廉政建设主体责任。一是加强思想政治引领，落实会议第一议题学习制度，把理论学习中心组学习列入重要议事日程，建立学习制度以来行政会和党组会党员干部集中学习超过 50 次。二是建立健全监督机制，开展加强政务服务质量和纪律教育“五个一”活动；完善投诉渠道，制定服务对象意见反馈管理办法、服务投诉处理办法等制度。

2.深化政务服务改革，便民服务再升级

（1）全力打造一流政务服务营商环境。一是提高 OSM 管

理水平，对全区政务服务中心持续导入 OSM 现场管理体系，开展政务服务质量及应急事件处置培训，区政务服务中心获国际现场管理协会颁发《达到 OSM 资源、服务管理认证标准》认证证书。二是建设村居公共服务站，2021 年发放村居公共服务站运行经费 85 万，村居公共服务站均设置两个以上综合受理窗口，平均可办理 18 项业务。三是强化重点项目服务。继续为重点企业项目提供一窗通办绿色通道以及免费代办服务，2021 年通过番禺亲商服务平台为企业解决诉求 101 项，回应企业落户投资意向 34 项。

（2）开展 5G+VR 新型智慧政务服务体系建设。一是加大“政务晓屋”布设力度。全区布设 81 台 5G+VR “政务晓屋”，为企业和群众提供“多点办”“就近办”的优质服务；搭建全国一体化政务晓屋共享平台，在北京、浙江等 8 省 20 个地区共设置 160 台 5G+VR “政务晓屋”，可办事项超 8000 项。二是建设云政务服务大厅。推出“云坐席+政务晓屋”服务模式，将多种民生服务事项纳入“政务晓屋”办理，实现跨部门业务“一屋整合”。目前，全区配置云坐席 183 个，“政务晓屋”可办业务数量 2386 项。三是丰富“政务晓屋”服务功能，全市率先实现“政务晓屋”扫码缴交出租屋综合税，实现非接触办税；组织各部门梳理制作智能 VR 导办场景，上线小餐饮、美容店等 10 个智能 VR 导办场景，助力智能审批；增设手语、外语云坐席，新增 50 岁以上人士免预约等功能，满足各类办事群众需求；在全国率先开展“政务晓屋”包邮服务，已提供包邮服务 587 件次，为企业群众累计节省 7075 元。四是构建

“政务晓屋”新型智慧政务服务标准化体系，印发运行管理操作指引、服务礼仪规范，进一步提高“政务晓屋”服务水平。

(3) 推进全国“跨域通办”，异地办理无缝对接。一是组织部门开展“全国高频政务服务‘跨省通办’事项清单”认领工作，推进第一批 329 项“跨域通办”事项实施。在此基础上，组织梳理“跨域通办”事项清单，有序推进“跨域通办”服务事项实现全流程网办或纳入政务晓屋办理，有 1341 项可推行全流程网办，78 项下放镇街；二是与贵州省毕节市赫章县、山东省淄博市临淄区等 5 个政务服务中心建立“跨省通办”合作伙伴关系，签定跨省通办合作协议。落实“一地办”要求，设置“跨域通办”窗口，通过“线上线下相结合、异地受理、远程办理、协同联动”，实现企业和群众办事“无差别受理、跨地域办理”。

(4) 加强标准化管理，提高政务服务质量。一是贯彻落实“好差评”工作。2021 年 1-12 月我区“好差评”综合得分 9.88，政务服务质量评分平均为 9.9 分，“好评率”达 99.99%，差评整改率、大厅推广度均达 100%。好差评各月综合评分均在全市同级区域排名前四。二是开展 2021 年加强政务服务质量和纪律教育“五个一”活动、优秀服务之星评选工作，增强服务意识。同时对 16 个镇街、村居公共服务站开展了 30 次服务质量暗访检查，组织召开 8 次协调会整改存在问题。

3. 落实行政审批改革，简政放权再发力

(1) 统筹“放管服”改革。一是有序开展事权下放承接。稳妥承接市级下放事权，指导我区部门认领事项、编制办事指南

南并对外发布，完成 2295 项重心下移事项、11 项下放事项、119 项委托事项认领及发布工作，梳理上报 7 项市级行政职权下放新需求。二是做好一体化政务服务能力第三方调查评估迎评工作，加快推进各项重点指标整改提升。全区 1473 项依申请政务服务事项 99.32% 办事不用跑；1023 项行政许可事项 99.71% 实现四级办理深度（零到场），压缩审批时限 94.70%、89.54% 实现即办；通过“政务晓屋”、一网通办等方式 100% 实现区域通办。

（2）精简审批材料。一是组织开展“减材料、办实事、省心办”专项行动，梳理“四类清单”，通过调用电子证照、提交扫描件、电子件、共享复用以前的办事材料等方式，全区 1720 个事项可免纸质材料办理，占比 87.22%；1361 个事项实现全流程网办，申请人无需提交纸质材料、无需到场核验证件。二是大力推行告知承诺制审批，目前全区 960 项依申请事项可实现告知承诺制办理，占比 65.40%，2021 年通过告知承诺制办理的业务超过 10 万宗。三是综合评估容缺容错受理工作落实成效，组织部门梳理报送容缺容错受理落实情况，全区通过容缺容错受理的业务数 3020 宗。

（3）优化审批流程。一是推进“一件事一次办”改革，印发“一件事”套餐建设工作方案，聚焦企业和群众全生命周期“一件事”，梳理我区特色一件事套餐。在全省率先推出不动产继承一件事套餐式服务，办理材料压缩率 65.5%，办理时限节约 54.1%。截至目前，已有股权转让一件事、人才引进入户一件事等 30 个套餐落地实施。二是强化部门协同，创新推

行企业注销联办模式，设立“联合注销”专窗，对企业的税务注销和营业执照注销实行一窗联办，实现企业注销简化办。三是以“网上办理为主、现场办理为辅”为原则，推进政策兑现服务事项纳入集成办理以及全流程网办，依托区政策兑现服务平台集中发布各项政策文件政策解读、并提供在线申办服务，共受理政策兑现事项 283 宗。

（4）强化信用监管。一是依托“番禺信用”服务平台，强化场地证明告知承诺制后续监管工作，全区已核验新设立商事主体场所超 2 万 8 千宗。二是启用省“互联网+监管”系统梳理监管事项。牵头组织 35 个部门启用省“互联网+监管”系统开展监管事项梳理工作，已完成 752 项监管事项认领工作，填报实施清单 890 项，填报完成率及完备率均达 100%。三是规范与审批相关的中介服务，持续构建统一规范、开放竞争、健康有序的中介服务市场，组织开展新一轮行政审批必要条件中介服务事项核查工作。2021 年，区有关单位在省网上中介服务超市发布中介服务采购项目 77 项，成功选取 75 项，已完成服务 18 项，确定项目服务金额 366.78 万元。

4.推动数字政府建设，治理能力再突破

（1）不断完善信息基础设施建设。一是推进数字新基础设施建设，番禺区年度新建 5G 基站 2750 座，全市排名第一，累计建成 5G 基站 9892 座，全市排名第二；印发《番禺区农村“三线”整治工作方案》，明确责任分工、细化整治流程，协调处理 498 个农村“三线”整治问题，解决 215 个信号盲区；加快智慧灯杆建设，配合智慧灯杆运营主体单位协调推进项目落地。

二是抓实网络运维安全管理，建立“运、管、修”机制，开展安全隐患自查自纠。2021年，安全扫描3097次，输出漏洞扫描报告469份，发出漏洞整改通告8份，网站整改通告2份，共处治信息安全事件485次。三是开展政务外网IPV6网络升级改造工作。目前已更新核心层网络设备、镇街汇聚及接入层网络设备、出口防火墙等设备。升级党政机关电子邮箱系统系统，增加双因子身份认证和密码找回等功能，提升邮箱安全性。

（2）稳步推动数据综合治理。一是推进大数据基础治理。制定番禺区大数据治理方案和治理框架，升级建设番禺区大数据治理平台。二是推行首席数据官制度。印发《番禺区推行首席数据官制度试点实施方案》，构建纵向贯通、横线协同的区-镇（街）两级一体联动首席数据官制度。三是深入开展数据资源普查工作。统筹梳理依申请类事项及公共服务类事项审批结果、编制数据资源目录，对省筛选的776个事项实现应编尽编、100%全覆盖。组织全区29个部门完成《国家层面数据目录》328项数据编目任务。四是强化数据资源融合管理。持续加强民生档案系统建设，区数据中心全年交换数据达21.61亿条，日均交换量达592.27万条；民生档案库存储261.69万条人口基础数据、法人档案信息库有41.36万条数据。五是数据赋能助力疫情防控。研发番禺区新冠疫苗接种管理系统，实现278个村居接种数据的精细化分类、统计和排名；开发区疫情防控信息服务系统，精准掌握封控封闭区域人员信息；研发部署智能验码一体机，刷身份证核验健康码信息时间压缩到1秒，大大减轻核验关口人员拥堵风险，目前全区共部署78台，使用

人次超 100 万次。

(3) 深化拓展智慧政务平台。一是推进“穗智管”区级平台建设，完成“穗智管”平台区级标准屏建设，对接监控视频和视频会议终端，市区两级城市完成监测联动。二是建设“穗好办”番禺专区，全面梳理服务事项，上报 101 项区级统建政务服务事项和 10 项区级特色政务服务事项，进一步丰富专区服务内容。三是推进“禺好办”小程序建设，实现企业场地证明申请、场地核验申请、经营场所自主申报承诺等在线办理。四是完善番禺区信用数据采集及信用服务平台建设，对接市共享交换平台企业信息总线，接收番禺区市场商事主体 35.09 万户，接入番禺区“双公示”信用信息 391.12 万条，完成区内信用区块链 3 个节点部署。五是通过公建配套信息管理系统实现对全区 4170 套公共服务设施建设全过程跟踪管理。

(4) 探索开展智慧城市建设。一是开展番禺区智慧城市专题调研，撰写《番禺区智慧城市评估报告》，围绕智慧城市发展现状、举措建议及重点工程三个方面提出了番禺区智慧城市建设五大行动。二是深化无人机系统应用，调研走访 59 个单位，梳理形成“智慧天空”应用任务清单，在区政务中心、莲花山边防派出所布署无人机场节点并开展联调联试，完成 11 条河涌总长度 64 千米巡查任务。三是推进民生卡应用，在智慧政务、交通、教育医疗和旅游等领域持续发力，全年新发民生卡 3.8 万张，累计发卡 161.7 万张，使用超 5800 万次。

(三) 部门整体收支情况

1.按资金来源：区政数局 2021 年度部门财政拨款预算数

11092.98 万元，其中区政数局本级预算数 10319.63 万元，区政务服务中心预算数 773.36 万元；区政数局 2021 年度部门财政拨款预算执行数 10340.03 万元，其中区政数局本级预算数 9788.27 万元，区政务服务中心预算数 712.76 万元。区政数局 2021 年度整体预算执行率为 93.2%。

2.按资金结构：

（1）区政数局 2021 年度基本支出预算数 1568.97 万元，其中区政数局本级基本支出预算数 941.83 万元，区政务服务中心预算数 627.14 万元；区政数局 2021 年度部门基本支出数 1403.97 万元，其中区政数局本级基本支出数 823.72 万元，区政务服务中心预算数 580.25 万元。区政数局 2021 年度基本支出执行率 89.5%。

（2）区政数局 2021 年度项目支出预算数 9524 万元，其中区政数局本级项目支出预算数 9377.79 万元，区政务服务中心项目支出预算数 146.21 万元；区政数局 2021 年度部门项目支出数 8936.06 万元，其中区政数局本级项目支出数 8803.56 万元，区政务服务中心预算数 132.50 万元。区政数局 2021 年度项目支出执行率 93.8%。

3.按预算级次：

（1）区政数局 2021 年度区本级支出预算数 9524 万元，其中区政数局本级预算数 9377.79 万元，区政务服务中心预算数 146.21 万元；区政数局 2021 年度部门区本级支出数 8936.06 万元，其中区政数局本级基本支出数 8803.56 万元，区政务服务中心预算数 132.50 万元。区政数局 2021 年度基本支出执行

率 93.8%。

(2) 区政数局 2021 年度转移支付预算数 0 万元；区政数局 2021 年度部门转移支付支出数 0 万元。区政数局 2021 年度转移支付执行率 0.0%。

(三) 部门整体绩效管理情况

根据《番禺区本级部门预算管理办法》财政预算绩效管理的要求，我部门积极推进预算绩效管理，有效开展部门整体支出绩效和项目绩效等各项管理工作。

组织 2021 年度预算项目支出绩效 16 项，申报覆盖率 100%。我单位高度重视绩效指标体系基础建设，探索建立并逐步完善了针对不同评价对象的绩效评价指标体系，主要有：一是在项目支出方面，建立了适用于政务服务方面，涵盖政务服务、数据管理等方面多个支出领域、突出绩效特色的财政支出项目绩效评价评价指标。二是在部门整体支出方面，针对规范管理、支出效率和经费控制，设置了合理的评价指标体系，并进行合理量化、分档，明确评价标准。三是在专项资金支出方面，分别按照专项资金整体和项目，研究设计了符合不同类型专项资金特点、共性与个性相结合的绩效指标体系，为科学衡量专项资金使用效果提供了重要依据。

年中，按区财政局要求对财政资金支出项目开展绩效运行跟踪监控。通过对绩效运行跟踪监控的有效管理，对推动本部门预算管理有显著成效，部门整体支出目标和项目绩效目标达到预期效果。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

经自评，整体绩效自评分值为 92.58 分，自评结果为优。

（二）各项工作任务绩效目标完成情况分析

请详见下表。

一级指标	二级指标	三级指标	年度指标值	实际完成指标值
履职效能	突出党建引领，抓好队伍建设，保障业务用房设施正常运行。	区政务服务 中心办事窗口数	指标：273 说明：根据番府办函【2019】3 号文《对区政务办关于新政务服务中心租赁方案请示的批复》。	保障负一层 24 小时自助服务区、首层为不动产办证大厅、二层公安及税务大厅、三层建设工程大厅、经营服务大厅、商事注册登记大厅、个人及公共服务大厅、出入境办证大厅、通关贸易大厅，四层政务办内部办公区；五层工作人员饭堂正常对外服务。各部门进驻人数约 700 人，每天约为 16000 市民及企业提供优质高效的政务服务。
		区政务服务 中心租用面积	指标：30135 平方米 说明：依据测量报告	
		区政务服务 中心进驻部门数	指标：30 个 说明：根据番府办函【2019】3 号文《对区政务办关于新政务服务中心租赁方案请示的批复》。	
		区政务服务 中心进驻人数	指标：700 说明：根据番府办函【2019】3 号文《对区政务办关于新政务服务中心租赁方案请示的批复》。	

		区政务服务 中心内部停 车位数量	指标：278 说明：依据现场统计	
		区政务服务 中心服务人 次	指标：服务人数 说明：完成年度计划	2021 年共服务 1412350 人次
		区政务服务 中心纳入综 合窗口受理 事项数	指标：纳入综合窗口事项 数 说明：完成年度计划	915 项
		区政务服务 中心受理业 务数	指标：受理业务数 说明：完成年度计划数	约 78648
		成立“大党 委”	设立广州市番禺区政务 服务中心“大党委” 指标：设立。	2021 年上半年设立了广州市 番禺区政务服务中心“大党 委”
		参加疫情防 控工作和社 区（村）服 务	完成上级下达疫情防控 工作和社区（村）服务 指标：完成年度计划数。	派出处级干部参与全区集中 健康管理场所工作，支援镇街 大规模核酸检测工作、协助镇 街核查疫苗接种情况等。全年 支援镇街大规模核酸检测工 作 68 人次、服务时长 620 小 时，219 人次协助镇街核查疫 苗接种情况，75 人次参加社区

				（村）志愿服务。
	深化政务服务改革，开展5G+VR新型智慧政务服务体系建设，推进全国“跨区域通办”，加强标准化管理，全力打造一流政务服务营商环境。	节省费用	指标：推进“不见面审批”，开展政务晓屋区内双向包邮，为办理线下业务群众节省邮寄费用。 说明：依据经费申请情况，其中一项为寄递邮费。	为群众节省服务邮费5095元。
		政务晓屋设置	指标：首创5G+VR“政务晓屋”智慧政务新模式，通过科学合理布点“政务晓屋”实现公共服务均等化，将政务服务送进千家万户。 说明：科学合理布点“政务晓屋”实现公共服务均等化，分布各镇街、覆盖村居、园区、商区、高校等。	在各镇街选取较大的村居、社区进行布点，每个镇街至少布设3台晓屋，较大的镇街至少布设5台，有力发动园区、商圈、高校、市场进行综合布点，已完成60台晓屋的布点工作，更好实现了“多点办”、“就近办”
		云坐席设置	指标：通过采购方式组建区云坐席团队，统一标准，统一培训，为群众提供贴心服务。 说明：设云坐席实现服务	已组建区综合云坐席团队（10名），并通过了上岗培训，现已可以为群众提供业务咨询、在线网办等手把手的贴心指导服务，服务事项涵盖了“粤

			下沉，远程指导，实现群众“就近办”，在“政务下沉”的同时实现“数据上云”，实现“一屋通晓、一屋通办”。	省事”、“粤商通”、“穗好办”等导办业务，也包括企业开办、一件事套餐办理等事项。
		10 个 VR 辅助核验场景	指标：完成 10 个 VR 辅助核验场景制作。 说明：利用 VR 辅助核验推进承诺制审批，对需进行现场核验的服务事项，借助 VR 等技术持续提升核验质量和效率。	已完成 10 个 VR 辅助核验场景制作。利用 VR 辅助核验推进承诺制审批，对需进行现场核验的服务事项，借助 VR 等技术持续提升核验质量和效率。
		布设 60 台政务晓屋	指标：全区按规划布设 60 台政务晓屋 说明：各镇街科学合理布点“政务晓屋”实现公共服务均等化，覆盖村居、园区、商区、高校等。	实地考察规划已将 60 台政务晓屋科学合理布点各镇街，实现公共服务均等化，覆盖村居、园区、商区、高校等。
		政务晓屋可办事项	指标：多种民生服务事项纳入“政务晓屋”办理，实现跨部门业务“一屋整合”。 说明：多种民生服务事项纳入“政务晓屋”办理，	截止 2021 年底，“政务晓屋”可办业务数量 2386 项。

			实现跨部门业务“一屋整合”。	
		实现包 邮 服 务	指标：包 邮 服 务 件 次 数 说明：已提供包 邮 服 务 587 件次。	已提供包 邮 服 务 587 件次。
		减少群众跑动次数和办事距离，实现服务均等化。	指标：实现智慧政务新模式，为群众提供更便捷的办事渠道。通过跨区域互设云坐席，实现跨域通办，节省群众来回跑时间。 说明：在通过建设云政务服务大厅，搭建全国一体化政务晓屋服务平台，为企业群众提供远程指导，打造新型政务服务体系。实现政务服务就在家门口。	1、通过科学合理布点“政务晓屋”实现公共服务均等化，各镇街优先选取各自辖区内较大的村、社区完成布点，逐步向辖区内其他村、社区延伸铺开布点。2、助力疫情防控，开展“政务晓屋+邮政”服务，推进“不见面审批”。3、设云坐席实现服务下沉，云坐席远程指导，实现群众“就近办”，并建设云政务服务大厅统筹管理各部门云坐席资源，在“政务下沉”的同时实现“数据上云”，实现“一屋通晓、一屋通办”。
		政务服务好评率	指标：云大厅满意度 99% 以上 说明：根据“云大厅运营平台”，满意率=满意数/	99.0%以上。

			所有评价数	
		免费刻章	免费刻章套数 指标：完成年度计划数	免费刻章套数共 25529 套。
		提高 OSM 管理水平	开展政务服务质量及应急事件处置培训一次。 指标：完成年度计划数。	对全区政务服务中心持续导入 OSM 现场管理体系，开展了政务服务质量及应急事件处置培训，区政务服务中心获国际现场管理协会颁发《达到 OSM 资源、服务管理认证标准》认证证书
		村居公共服务站正常运行	按计划发放村居公共服务站运行经费。 指标：完成年度计划数。	2021 年发放村居公共服务站运行经费 85 万，村居公共服务站均设置两个以上综合受理窗口，平均可办理 18 项业务。
		强化重点项目服务	为重点企业项目提供一窗通办绿色通道以及免费代办服务。 指标：完成年度计划数。	2021 年通过番禺亲商服务平台为企业解决诉求 101 项，回应企业落户投资意向 34 项。
		建立“跨省通办”合作伙伴关系	与异地政务中心建立合作伙伴关系。 指标：完成年度计划数。	与贵州省毕节市赫章县、山东省淄博市临淄区等 5 个政务服务中心建立“跨省通办”合作伙伴关系，签定跨省通办合作协议。

		落 实 “好差评” 工作	力争“好差评”综合 得分全市排名较前。 指标：完成年度计划数。	2021 年 1-12 月我区“好 差评”综合得分 9.88，政务服务 质量评分平均为 9.9 分，“好 评率”达 99.9%，差评整改率、 大厅推广度均达 100.0%。好差 评各月综合评分均在全市同 级区域排名前四。
	落 实 行政审批 改革，统 筹“放管 服”，精 简审批材 料，优化 审 批 流 程，强化 信 用 监 管。	事权下放承 接	承接市级下放事权，指导 我区部门认领事项、编制 办事指南并对外发布。 指标：完成年度计划数。	完成 2295 项重心下移事项、 11 项下放事项、119 项委托事 项认领及发布工作，梳理上报 7 项市级行政职权下放新需 求。
		一体化政务 服务能力第 三方调查评 估迎评	按计划推进各项重点指 标整改提升	全区 1473 项依申请政务服务 事项 99.32%办事不用跑；1023 项行政许可事项 99.7%实现四 级办理深度（零到场），压缩 审批时限 94.7%、89.5%实现即 办；通过“政务晓屋”、一网 通办等方式 100.0%实现区域 通办。
		告知承诺制 审批、容缺 容错受理	部分申请事项可实现告 知承诺制办理，容缺容错 受理。	目前全区 960 项依申请事项可 实现告知承诺制办理，占比 65.4%，2021 年通过告知承诺 制办理的业务超过 10 万宗。

				全区通过容缺容错受理的业务数 3020 宗。
		推进“一件事一次办”改革	梳理我区特色一件事套餐. 指标：完成年度计划数。	在全省率先推出不动产继承一件事套餐式服务，办理材料压缩率 65.5%，办理时限节约 54.1%。截至目前，已有股权转让一件事、人才引进入户一件事等 30 个套餐落地实施。
		强化部门协同	创新推行企业注销联办模式 指标：完成年度计划数。	设立“联合注销”专窗，对企业的税务注销和营业执照注销实行一窗联办，实现企业注销简化办。
		启用省“互联网+监管”系统梳理监管事项	按计划启用省“互联网+监管”系统梳理监管事项 指标：完成年度计划数。	牵头组织 35 个部门启用省“互联网+监管”系统开展监管事项梳理工作，已完成 752 项监管事项认领工作，填报实施清单 890 项，填报完成率及完备率均达 100%。
	不断完善信息基础设施建设，稳步推动数据综合治	支付往年项目数量	指标：20 个 说明：年初预算安排支付往年项目 2021 年应付项目数量，依据《对区政务服务数据管理局关于审议 2021 年政务信息化项	因区财政困难，区财政局调整专项经费预算，20 个往年项目应 2021 年支付项目，仅 9 个项目按进度支付，11 个无法支付。

	理，深化拓展智慧		目经费安排请示的批复》。	
	政 务 平 台，探索 开展智慧 城 市 建 设，推动 数字政府 建设。	“ 互 联 网 + 政 务 服 务 ” 水平提升	指标：329 项“跨域通办” 事项实施 说明：打破属地限制，通过“线上线下相结合、异地受理、远程办理、协同联动”，实现企业和群众办事“无差别受理、跨地域办理”。依据《关于2021 年“数字政府”改革建设工作总结及 2022 年重点工作计划的报告》。	开展“全国高频政务服务‘跨省通办’事项清单”认领工作，推进第一批 329 项“跨域通办”事项实施。
		事 项 可 免 纸 质 材 料 办 理 率	指标：80% 说明：事项免纸质材料办理率（%）=可免纸质材料办理事项数÷区办理事项总数	通过调用电子证照、提交扫描件、电子件、共享复用以前的办事材料等方式，全区 1720 个事项可免纸质材料办理，占比 87.2%。
		互联网出口 经济效益指 标	指标：互联网出口节省费用每月为节省 6.5 万元，同时节约运维成本及人力资源成本。 说明：按照全区 76 个区政务外网接入政府部门，	按照合同完成相关经济效益指标，互联网出口节省费用每月为节省 6.5 万元，同时节约运维成本及人力资源成本。

			多数单位办公场地超过 2 个以上，基数为 1.5，按照电信运营商对外 50M 城域网专线费用平均每条专线费用为 2000 元计算，全区 76*1.5 个接入网点乘以每月 2000 元计算结果为 22.8 万元/月。租用互联网专线合同金额为 16.3 万元/月，得出可以每月节省 6.5 万元。	
		短信平台经济效益指标	指标：建设费用节省 4130 万元，月租节 1685040 元。 说明：系统基本建设费用 35 万元/套，按照 118 个单位计算可节省 4130 万元，基本月租三家运营商合计按照 1 万计算，总费用 118 万，电路租用费用 4280 元/月，按照 118 个单位计算，每个月月租可节省 50.504 万元。	按照合同规定实际支付情况，以及参考目前用户量推算出来节省经费金额。建设费用节省 4130 万元，月租节省 1685040 元。
		政务云平台	指标：满足番禺区政务云	现阶段能提供 1008 个 CPU 核

		生产负载	平台三年内业务增长需求。该平台能提供200-300虚拟主机的生产负载。 说明：按合同要求	心、600TB 存储空间、7TB 内存容量、能满足超过 300 台虚拟机需求，超额完成预定的目标。
		番禺区政务云平台质量指标	指标：实现番禺区政务云平台远程容灾。两地的数据中心为双活结构，任意50%节点瘫痪不影响关键业务的运作。 说明：按《番禺区电子政务云计算中心扩容及远程双活备份项目》合同要求	该指标已经经过测试，任意一个站点关闭后，业务能在另一方重启业务，符合预定要求。
		互联网出口故障次数	指标：0 次。线路故障响应时间少于 30 分钟，重大光纤故障 6 小时恢复，可用率≥99.9% 说明：互联网出口租用合同要求故障及可用率要求	2021 年全年无故障，可用率>99.9%。
		短信平台质量	指标：发送成功率 90%以上 说明：短信，电路接入业	0.92

			务单。	
		保障区政务 基础信息平 台数量	指标：保障区政务基础信息平台 6 个 说明：保障全区政府专线、政府网站、办公自动化、云计算中心及政府机房、政务外网光纤、政务应用系统等 6 个区政务基础信息平台大平台的正常运行。	6 个平台均正常运行。
		电子政务云 平台安全防 范能力增强	指标：重点强化网络、机房、云中心和网站的管理运维；开展网络系统架构升级改造。 说明：依据《关于 2021 年“数字政府”改革建设工作总结及 2022 年重点工作计划的报告》。	重点强生产负载。截至 12 月底，安全扫描 3097 次，输出漏洞扫描报告 469 份，发出漏洞整改通告 8 份，网站整改通告 2 份，共处治信息安全事件 485 次。三是开展网络系统架构升级改造，开展政务外网 IPV6 网络升级改造工作，加快核心架构和网络优化与建设，目前已更新核心层网络设备、镇街汇聚及接入层网络设备、出口防火墙等设备。升级党政机关电子邮箱系统系统，增加双因子身份认证和密码

				找回等功能，提升邮箱安全性。
		稳步促进数据综合治理	指标：加速数据资源汇聚。 说明：加速数据资源汇聚。建强区数据中心，进一步整合市级、区级政务信息资源，建强番禺区民生档案库、法人档案库、地理空间库和电子证照库等多个基础信息库，实现数据动态更新。	截至 2021 年 12 月 22 日，区数据中心全年交换数据达 21.61 亿条，日均交换量达 592.27 万条；民生档案库存 261.69 万条人口基础数据、法人档案信息库有 41.36 万条数据；电子证照数量达 78 万多张，已开通 148 种证照制发工作。
		数字新基础设施建设	按计划推进数字新基础设施建设 指标：完成年度计划数。	番禺区年度新建 5G 基站 2750 座，全市排名第一，累计建成 5G 基站 9892 座，全市排名第二。印发《番禺区农村“三线”整治工作方案》，明确责任分工、细化整治流程，协调处理 498 个农村“三线”整治问题，解决 215 个信号盲区。
		网络运维安全	建立“运、管、修”机制，开展安全隐患自查自纠。 指标：完成年度计划数。	2021 年，安全扫描 3097 次，输出漏洞扫描报告 469 份，发出漏洞整改通告 8 份，网站整

				改通告 2 份，共处治信息安全事件 485 次。
		政 务 外 网 IPV6 网络升级改造	按计划开展政务外网 IPV6 网络升级改造工作。 指标：完成年度计划数。	已更新核心层网络设备、镇街 汇聚及接入层网络设备、出口 防火墙等设备。升级党政机关 电子邮箱系统系统，增加双因 子身份认证和密码找回等功 能，提升邮箱安全性。
		数据资源融 合	加强民生档案系统建设 指标：完成年度计划数。	区数据中心全年交换数据达 21.61 亿条，日均交换量达 592.27 万条；民生档案库存储 261.69 万条人口基础数据、法 人档案信息库有 41.36 万条数 据。
		数据赋能助 力疫情防控	研发疫苗接种、疫情防控 信息系统 指标：完成年度计划数。	研发番禺区新冠疫苗接种管 理系统，实现 278 个村居接种 数据的精细化分类、统计和排 名；开发区疫情防控信息服务 系统，精准掌握封控封闭区域 人员信息；研发部署智能验码 一体机，刷身份证核验健康码 信息时间压缩到 1 秒，大大减 轻核验关口人员拥堵风险，目 前全区共部署 78 台，使用人

				次超 100 万次。
		完善番禺区信用数据采集及信用服务平台建设	完成区内信用区块链 3 个节点部署 指标：完成年度计划数。	对接市共享交换平台企业信息总线，接收番禺区市场商事主体 35.09 万户，接入番禺区“双公示”信用信息 391.12 万条，完成区内信用区块链 3 个节点部署。
		智慧城市专题调研	开展番禺区智慧城市专题调研 指标：完成年度计划数。	撰写《番禺区智慧城市评估报告》，围绕智慧城市发展现状、举措建议及重点工程三个方面提出了番禺区智慧城市建设五大行动。

三、存在的主要问题

（一）绩效目标设置合理性及可行性需进一步加强。

部门整体绩效目标及各项目绩效目标设定能一定程度上满足部门履职需要和上级工作要求，但部分绩效目标设置不够完整，绩效目标设置有待进一步完善。各项目指标设置不够全面、量化，存在重点产出内容不够突出、指标值设置不合理等问题，有待进一步完善。

（二）因财政资金紧张导致未有完成支付进度。

由于财政资金紧张，后期支付额度不足，部分项目支出进度低于 90.0%，例如业务用房经费支出进度为 86.6%、电

子公务团队经费支出进度为 83.3%。

四、下一步改进措施

（一）科学设定项目绩效目标。今后将结合各项目实施特点，尽可能地细化设置目标值，避免过于笼统和定性描述，尽量设定量化可考核的目标，同时指标设定要合理。

（二）科学合理进行资金测算，提升预算编制准确性。全面梳理最新的预算相关文件依据或标准，为基本支出或项目支出方向的预算测算提供有效依据，或根据合同、供应商报价表、同类项目往年实际支出情况等材料合理估算年度预算规模，避免编制财政预算资金过高或过低，造成预算额度的浪费或影响项目的正常运转。遇到年度财政资金不足时，合理分配可用预算资金，提供预算执行率。

五、附件

（区政数局）2021 年度部门整体支出绩效自评表