

部门整体支出绩效自评表

单位：万元

部门名称（汇总）		广州市天河区政务服务数据管理局		被评价年度	2021年
部门资金情况	部门调整预算收入	9368.62	部门年初预算收入	9543.38	
	实际支出数	9100.04	年度预算调整数	174.76	
	其中：一般公共预算	9100.04			
	预算完成率	97.10%	预算调整率	1.83%	
年度目标	部门整体支出的预期目标		部门整体支出的目标完成情况		
	深入学习贯彻十九届历次全会精神和习近平总书记视察广东重要讲话重要指示精神，全面落实区委区政府推进经济社会高质量发展有关重点工作安排，以“数字政府”建设为抓手，聚焦“四个出新出彩”，持续深化“放管服”改革，大幅度提高政府效能，积极构建稳定、公平、透明、可预期的营商环境，不断激发市场主体活力。加快推进一体化政务服务融合建设，深化相对集中行政许可权试点改革，持续提升12345政务服务便民热线服务效能，不断完善便民利企政务服务体系。围绕省、市、区“数字政府”建设要求，优化完善政务信息化体制机制，建设政务大数据平台，全面提升支撑服务能力，不断提升政府治理现代化水平。		2021年，区政务服务数据管理局紧紧围绕区委、区政府中心决策部署，以推进经济社会高质量发展为目标，统筹推进全区审批服务便民化与“数字政府”改革建设工作，持续优化全区营商环境，不断提升政府治理现代化水平。全年共服务办事企业群众超103.8万人次，累计收获表扬信和锦旗400余次，群众满意率超99%。区12345热线承办各类工单超36万件，工单量位列全市第一。“5G消息助力广州天河政务智能咨询更便民”获5G工信部专题赛优秀创新奖，并和“天河区无人机AR融合指挥调度平台”作为数字政府创新应用成果成功亮相2021（第十六届）中国电子政务论坛暨首届数字政府建设峰会，政府网站和政务新媒体考评总分排名全市第一，获评“2021政务服务与优化营商环境示范单位”。政务服务提质增效，实现开办企业、工程建设、不动产登记等重点领域、“一件事一次办”，高频事项就近办、指尖办，惠企政策“一门一网一次”高效兑现，区级政务服务事项100%可网办、100%最多跑一次、100%可自助办理，行政许可时限压缩率93.56%，营商环境进一步优化。一体化数字政府支撑体系基本建成，政务信息化系统集约化管理体系基本形成，区政务大数据平台全面启动建设，电子证照、数据共享核验、电子签章、双向物流寄递、告知承诺等“应用尽用”，全流程网上办理能力大幅提升，全区统一的区政务邮箱系统、OA系统、短信平台、视频会议系统全面建成，数字政府建设水平稳步提升。行政审批制度改革持续深化，纳入相对集中行政许可试点的事项全链条优化，企业开办“一网通办”，全年新增企业16.35万户，占全市新增设立企业的35.6%，同比增长37.5%，新增企业数持续领跑全市，市场活力进一步激发。		
主要任务	预期目标	目标完成情况	关键指标	指标完成情况	任务涉及资金
优化营商环境，推进政务服务提质工程落地实施。	实施政务提质工程，优化企业开办注销流程，推进政务服务事项“跨域通办”，提升政务服务标准化水平，推行“一件事”主题服务，持续优化我区营商环境。	3个关键指标均已完成预期目标。	“好差评”系统中区行政审批局商事登记业务好评率95%以上。	完成目标。截至2021年12月31日，区行政审批局政务服务累计评价量为19323296条，好评率为97.55%。	463.41
			实现“跨域通办”事项数≥200项；实现“跨域通办”地区数≥8个。	完成目标。截至2021年12月31日，实现“跨域通办”事项344项，与60个地区签订合作协议。	
			推进实施“一件事”主题服务事项≥20组。	完成目标。截至2021年12月31日，已推进实施“一件事”主题服务事项20组。	
深化“放管服”改革，推进政务服务便利化。	贯彻落实市、区推进审批便民化工作部署，全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”，实行政策兑现集成服务，推广工程建设项目政务服务事项全程免费代办，为企业群众提供高效便捷的政务服务。	5个关键指标均已完成预期目标。	实现区依申请和公共服务事项可网办率100%。	截至2021年12月31日，区依申请和公共服务事项可网办率达到100%。	88.77
			区依申请事项办事不用跑率≥95%。	截至2021年12月31日，区依申请事项办事不用跑率达到98.6%。	
			实施升级改造区街道政务服务排队叫号及评价系统的街道数不少于10个。	2021年完10个区街道政务服务排队叫号及评价系统升级改造。	
			推进政策兑现集成服务事项数≥100项。	截至2021年12月31日，已推进政策兑现集成服务131项。	
			提供代办服务项目数≥50项。	完成目标。截至2021年12月31日，共提供代办服务项目919项。	
聚焦科技赋能，加快推进“数字政府”建设。	根据《天河区“数字政府”建设总体规划（2020-2022年）》，围绕构建“数智天河•整体政府”的目标，以“三网一基一运行”为主线，高标准推进便民惠企“一网通办”、高质量推进城区运行“一网统管”、高赋能推进政务管理“一网协同”、一盘棋落实“管运分离”，支撑主动、精准、整体、智能的政府管理和服	8个关键指标均已完成预期目标。	区信息化项目全过程管理办理量≥50个。	完成目标。截至2021年12月31日，共办理107个信息化项目立项，立项总金额累计约18713万元，完成83个项目验收、15个项目终验备案。	1440.26
			区机关信息网络平台和IT设备运行维护运维工作准时处理率≥95%。	完成目标。截至2021年12月31日，共处理桌面运维故障工单8862件，准时处理率达100%。	
			区政务信息资源共享服务平台发生严重故障次数（导致网站无法访问）≤3次，一般故障次数（影响非关键页面的浏览）≤15次。	完成目标。2021年区政务服务信息资源共享服务平台未发生严重故障，发生一般故障7次。	
			全区布设政务自助服务一体机数量≥43台。	完成目标。截至2021年12月31日，全区共布设政务自助服务一体机50台。	
			区级政务服务业务进驻穗好办APP事项数≥200项。	完成目标。穗好办APP天河专区已进驻区级政务服务事项362项。	
			区审批管理服务平台整合区以上业务系统数≥10个。	完成目标。区审批管理服务平台已整合区以上业务系统13个。	

	分，关键指标突出、监管更强、服务更优。		区政府门户网站年度考核成绩良好以上。	完成目标。我区在全市2021年度政府网站和政务新媒体考评中总分排名第一，获评优秀等级。	
			区政务智能咨询服务群众满意度95%以上。	完成目标。截至12月31日，天河区政务智能咨询服务平台共完成电话咨询271380件、网页/微信渠道线上咨询（含留言）17699件、通过智能机器人咨询24401件，群众总体满意率98.75%。	
重点项目绩效情况	2021年区政务服务数据管理局积极推进数字政府建设项目，加强天河区政务服务中心信息化设备运维项目、天河区政务服务中心政务智能咨询服务平台等16个子项目建设，设置18项绩效指标，其中数量指标6项，质量指标2项，时效指标2项，效益指标6项，服务对象满意度指标2项。各项指标均已完成预期目标，完成率100%。截至2021年12月31日，完成全区38个部门107个信息化项目的评审工作，立项金额18712.25万元；租赁广州市政府信息化云平台资源、租赁裸光纤等，为部门提供信息资源；运行维护区机关信息网络平台、IT设备、办公自动化系统等，保障部门信息化平台系统正常运行；全年未发生网站发生故障、网络安全事故等，为网络系统运行提供良好的保障；每季度网上政务考核指标（依申请类事项+公共服务事项网上可办率100%、行政许可事项即办率83.93%和办事不用跑率99.51%等）基本达到考核要求，月均政务服务好评率达到99.97%，月均省"好差评"系统中的综合评分达到9.83分，月度排名位列全市前列。				
部门整体绩效	2021年，区政务服务数据管理局以推进经济社会高质量发展为目标，统筹全区审批服务便民化与“数字政府”改革建设工作，持续优化营商环境，不断提升政府治理现代化水平。区依申请事项可网办率、最多跑一次率、电子证照应用率及绑定率均达100%，行政许可即办率84.34%、时限压缩率93.56%。全年共服务企业群众104万人次，收获表扬信锦旗400余次，群众满意率超99%，获评“2021政务服务与优化营商环境示范单位”，“5G消息助力广州天河政务智能咨询更便民”获工信部“绽放杯”优秀创新奖。截至2021年12月31日，天河区共有企业48.55万户，占全市企业总量的26.8%，同比增长18.6%，全年新增设立企业16.35万户，占全市新增设立企业的35.6%，同比增长37.5%，均排名全市第一。				
存在问题	1. 个别预算执行偏低，预算管理水平有待提高。 2. 过程管理质量不高，精细化管理水平有待提高。 3. 目标设置不够科学合理，绩效管理意识有待进一步加强。				
改进措施或下一步计划	1. 强化绩效管理意识，提高预算管理能力。 2. 及时查漏补缺，强化内控管理。 3. 提升目标设置的全面性和有效性，确保绩效目标可用可评。				

注：1.每个部门至少开展一个重点项目绩效评价。重点项目是指预算金额500万元以上项目；如果部门没500万元以上项目，则根据部门职能自选一个重点项目。
2.各业务主管部门应以一级预算部门为单位，汇总下属单位信息后，由一级预算部门汇总报送。