

部门整体预算绩效目标申报表

部门名称	广州市增城区政务服务数据管理局（增城开发区政务服务数据管理局）				
基本信息	财政供养人员数	31	下属二级单位数	3	
预算整体情况	部门预算支出	预算金额（万元）	收入来源	预算金额（万元）	
	基本支出	1,177.79	财政拨款	10,916.99	
	项目支出	9,739.20	其他资金	0.00	
	事业发展性支出	预算金额（万元）	按预算级次划分	预算金额（万元）	
	财政专项资金	0.00	区本级使用资金	10,916.99	
	其他事业发展性支出	0.00	拟用于对下转移支付资金	0.00	
总体绩效目标	<p>目标1：提升12345热线服务能力和服务水平，打造一个市民群众的咨询和诉求做到“事事有回音、件件有结果”的规范化、高效能、服务型政府建设。</p> <p>目标2：推进政务服务信息化建设，加快推进政务服务“身边百件事 最多跑一次”改革落地，全方位支撑服务型政府和营商环境建设。</p> <p>目标3：保障区政务服务中心大厅的正常运作，建设群众满意的窗口，打造具有“国际化、标准化、规范化”的增城品牌，竖立标杆模范，全面提升大厅办事环境，持续推进政务服务便利度、满意度，致力为企业和群众提供更加方便、快捷、高效的服务体验。</p> <p>目标4：保障信息化系统及基础信息化设备的运行维护、持续推动“一网通办”建设，实现全区城市治理“一网统管”，重点围绕党建、卫生与健康、经济运行等专题版块的应用与建设。</p>				
年度重点工作任务	名称	主要实施内容	拟投入的资金（万元）	期望达到的目标（概述）	
	优化营商环境	1、建设增城区“一件事一次办”综合服务平台，通过多个政务事项数据融合、业务协调、流程再造，实现“一次申请、一张表单、一套材料、一窗受理、一次办结”联办服务模式。 2、推进“穗好办”增城区平台建设，打造增城区“一网通办”移动服务平台。	319.65	1、加快推进政务服务“身边百件事 最多跑一次”改革落地，持续提升政务服务质量和市民群众办事体验，大力开展“一件事一次办”改革政策宣传，推进政策落地见效，强化“一件事一次办”主题套餐联办业务培训，提高工作人员业务能力和服务水平，确保“一件事一次办”窗口服务有序、高效运行。 2、推动政务服务“一网通办”建设，拓展移动政务服务事项覆盖，全面提升掌上政务服务能力，进一步优化群众办事体验。	
其他需完成的任务	“一网统管”建设	按照“统一规范、统一枢纽”的要求，基于本区现有综合指挥调度平台的建设成效，结合本区实际情况，依靠5G、大数据、人工智能、数据智能等新一代信息化技术手段，打造增城区“一网统管”平台。	986.99	实现全区城市治理“一网统管”，形成“1+13+X”城市运行管理体系（即1个区级中枢、13个街镇子平台，对接联动X个部门专业应用），重点围绕党建、卫生与健康、经济运行等专题版块的应用与建设，推进城市治理现代化和解决城市管理中的堵点、盲点，持续筑牢增城区数字化底座，形成共性能力平台，建成技术先进、数据赋能、安全可靠的增城区“一网统管”平台，实现增城区域治理“可感、可视、可控、可治”。	
	便民利企服务	进一步深化政务服务大厅建设，推出“012”企业开办的“增城速度”及便民利企便利等免费邮政专递服务，为企业群众提供更高效、便捷的办事服务。	639.40	持续推行为企业开办免费刻章、免费邮政专递的服务，不断提升群众办事的便利度和体验感，提高办事效率，增强群众办事便利度，不断提升政务服务水平，提升群众及企业的便利度和办公体验。	
	12345政府服务热线工作	通过开展12345政府服务热线服务外包的工作，加强热线整合、事项受理标准化、智能化受理以及工单督办工作，做好政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报以及效能监察事项处置，提升政府服务效能和软实力。	269.48	确保月度工单及时转派及时率100%，全面围绕缩短办理时长，提升满意率为中心，积极召开疑难工单协调会，落实派单机制，认真审核工单办理情况，为市民提供更好地统一的政府热线服务。	
	完善网站内容保障机制	做好区政府门户网站的内容保障和安全管理，健全我区政府网站安全防护机制和内容保障机制，推进政务信息公开和便民服务建设，创新发展政府门户网站，提升网上服务能力。	89.00	1、完善网站内容保障机制，做好区政府网站7个一级栏目，60个二级栏目，共2518个子栏目的信息内容保障工作，提升信息公开能力。 2、提高网站安全保障水平，定期开展网站安全测评，不断加强网站的信息网络安全防护能力，筑牢信息安全防线。 3、优化专题专栏页面建设，通过数字化、图表图解、音频、视频等通俗易懂的方式解读政府信息公开内容，不断提高区政府门户网站的吸引力和影响力。 4、创新网站智能服务，完善智能化用户平台，提高数据资源采集分析能力，不断扩充知识库知识点，着力打造利企便民、精准服务、整体协同、透明高效的区政府门户网站。	
绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	实施周期指标值	年度指标值
	产出指标	数量指标	政务服务中心窗口业务办理量	121万件	121万件
			12345热线工单办理量	140000件	140000件
			政务邮政专递服务办理量	42370件	42370件
			企业免费刻章服务办理量	19800套	19800套
			部门网站集约化数	66个	66个
信息化项目采购指标		2022年完成8个信息化运维类项目以及5个信息化建设类项目的采购工作	2022年完成8个信息化运维类项目以及5个信息化建设类项目的采购工作		
绩效指标	产出指标	质量指标	政务服务中心窗口人员服务质量保障度	达90%以上。	达90%以上。
			服务形象塑造提升度	项目实施后，服务形象是否有效提升，形象塑造提升度不低于	项目实施后，服务形象是否有效提升，形象塑造提升度不低于95%
			印章服务刻制质量	符合公安印章备案要求、平滑、可使用2年或盖10万次以上。	符合公安印章备案要求、平滑、可使用2年或盖10万次以上。
			工单办结审核一次性通过率	98%以上	98%以上
			窗口人员服务质量	对窗口人员进行服务管理培训。	对窗口人员进行服务管理培训，有效提升窗口服务水平。

	一级指标	二级指标	三级指标	实施周期指标值	年度指标值
绩效指标	产出指标	质量指标	“一件事一次办”主题套餐申报材料材料压缩比例	一件事主题套餐申报材料压缩比例达40%	一件事主题套餐申报材料压缩比例达40%
			网站在市政府网站评比等级	优秀	优秀
			信息化项目建设与目标需求吻合率	项目建设与目标需求吻合率达到100%	项目建设与目标需求吻合率达到100%
		时效指标	“一件事一次办”时限压缩比例	一件事主题套餐时限压缩比例达30%	一件事主题套餐时限压缩比例达30%
			12345热线工单咨询类及非咨询类工单办理时长	咨询类工单2个工作日内办结 非咨询类工单15个工作日内办结	咨询类工单2个工作日内办结 非咨询类工单15个工作日内办结
			窗口业务办理时限	窗口服务业务办理平均达30分钟/件。	窗口服务业务办理平均时间不高于30分钟/件。
		成本指标	项目预算经费	在预算经费控制范围内开展项目	在预算经费控制范围内开展项目
			购买印章服务金额	每套印章280元	每套印章280元
			信息化项目成本控制，项目财务支出管理	信息化项目建设成本控制在项目立项总投资预算范围内；财务资料真实完整，按制度核算、按规定用途和标准使用资金	信息化项目建设成本控制在项目立项总投资预算范围内；财务资料真实完整，按制度核算、按规定用途和标准使用资金
		社会效益指标	提升增城区企业开办营商环境	减少企业开办环节，提高企业开办效率，降低企业开办成本。	减少企业开办环节，提高企业开办效率，降低企业开办成本。
				持续推动政务服务“一门集办、一窗综办、一次即办、一网通办”迈上新台阶。	持续推动政务服务“一门集办、一窗综办、一次即办、一网通办”全区营商环境得到提升优化。
			深化“数字政府”改革建设	一是推荐增城区“一网统管”建设，实现增城区域治理“可感、可视、可控、可治”，加强我区现代化城市治理效能；二是推动政务服务“一网通办”建设，实现个人及企业事项“掌上办、指尖办”，进一步提高政务服务效能，优化我区营商环境	一是推荐增城区“一网统管”建设，实现增城区域治理“可感、可视、可控、可治”，加强我区现代化城市治理效能；二是推动政务服务“一网通办”建设，实现个人及企业事项“掌上办、指尖办”，进一步提高政务服务效能，优化我区营商环境
		可持续影响指标	信息化项目建设可持续性	一次性项目反映已实施年度的资金情况，分析项目存在的问题，未完工的项目提出项目下一步发展的建议。	一次性项目反映已实施年度的资金情况，分析项目存在的问题，未完工的项目提出项目下一步发展的建议。
		服务对象满意度指标	窗口服务收到的群众表扬信、锦旗数量	收到评价卡、表扬信、锦旗共计10万件。	收到评价卡、表扬信、锦旗共计10万件。
			12345热线工单处理群众满意度	74%以上	74%以上