

2019 年广州市政务服务数据管理局 部门决算

目 录

第一部分 广州市政务服务数据管理局 概况

- 一、部门主要职责
- 二、部门决算单位构成

第二部分 广州市政务服务数据管理局 2019 年部门 决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 九、非税收入征缴情况表

第三部分 广州市政务服务数据管理局 2019 年部门 决算情况说明

第四部分 广州市政务服务数据管理局 部门整体绩 效管理情况

第五部分 名词解释

第一部分 广州市政务服务数据管理局概况

（一）部门主要职责

广州市政务服务数据管理局的主要职责是：

（一）负责组织起草全市政务服务和政务信息化管理相关政策和地方性法规、规章草案并组织实施。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。

（二）负责统筹推进全市审批服务便民化相关工作。参与全市行政审批制度改革相关工作，负责全市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。

（三）负责统筹推进全市政务服务体系建设。负责统筹管理市政务服务大厅工作，协调各进驻部门之间、办事窗口与进驻部门之间的工作。负责监督市级政务服务工作。指导各区政务服务工作。牵头负责广州 12345 政府服务热线建设管理工作。

（四）负责统筹全市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。负责对市级政务信息化项目建设实施集约化管理，统筹协调市级部门业务应用系统建设，负责市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。指导各区政务信息化工作。负责全市政府网站、政务新媒体发展的统筹规划和监督考核。

（五）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，推进全市政务服务和电子政务标准化工作。

（六）组织协调推进政务数据资源共享和开放工作。统筹政

务数据资源的采集、分类、管理、分析和应用工作。

（七）统筹全市电子政务基础设施、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，监督管理市级信息系统和数据库安全工作。

（八）负责全市公共资源交易管理相关工作。负责全市网上中介服务超市的管理工作。

（九）组织、协调、督办全市重点项目代办服务工作，指导各区开展重点项目代办服务工作。宣传推介广州政务环境和投资环境，协助市政府有关部门、行业组织与国内外相关机构进行业务交流。

（十）完成市委、市政府和上级相关部门交办的其他任务。

（二）部门决算单位构成

按照部门决算编报要求，纳入我部门（广州市政务服务数据管理局）2019年部门决算编报范围的单位共4个，包括局本级和下属3个预算单位，分别是：广州市市长专线电话受理中心、广州市数字政府运营中心（原广州市电子政务服务中心）、广州市政务服务中心。

序号	单位名称	单位性质
1	广州市政务服务数据管理局（本级）	行政单位
2	广州市市长专线电话受理中心	参公事业单位
3	广州市数字政府运营中心 （原广州市电子政务服务中心）	公益一类事业单位
4	广州市政务服务中心	公益一类事业单位

第二部分 广州市政务服务数据管理局 2019 年部门决算表

表 1

收入支出决算总表

部门： 广州市政务服务数据管理局

单位：万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	24557.16	一、一般公共服务支出	27	19309.37
二、政府性基金预算财政拨款收入	2	0.00	二、外交支出	28	0.00
三、上级补助收入	3	0.00	三、国防支出	29	0.00
四、事业收入	4	0.00	四、公共安全支出	30	0.00
五、经营收入	5	0.00	五、教育支出	31	0.00
六、附属单位上缴收入	6	0.00	六、科学技术支出	32	2290.28
七、其他收入	7	6.96	七、文化旅游体育与传媒支出	33	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	34	680.55
	9		九、卫生健康支出	35	142.07
	10		十、节能环保支出	36	0.00

收入支出决算总表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
	11		十一、城乡社区支出	37	0.00
	12		十二、农林水支出	38	0.00
	13		十三、交通运输支出	39	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	40	85.00
	15		十五、商业服务业等支出	41	0.00
	16		十六、金融支出	42	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	43	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	44	0.00
	19		十九、住房保障支出	45	2049.49
	20		二十、粮油物资储备支出	46	0.00
	21		二十一、灾害防治及应急管理支出	47	0.00
	22		二十二、其他支出	48	0.00
本年收入合计	23	24564.12	本年支出合计	49	24556.76

收入支出决算总表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
用事业基金弥补收支差额	24	0.00	结余分配	50	0.00
年初结转和结余	25	85.24	年末结转和结余	51	92.60
总计	26	24649.36	总计	52	24649.36

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

收入决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	24564.12	24557.16	0.00	0.00	0.00	0.00	6.96
201	一般公共服务支出	19310.05	19309.78	0.00	0.00	0.00	0.00	0.26
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	19286.68	19286.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.26
2010301	行政运行	2987.58	2987.58	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	1280.87	1280.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	2405.72	2405.45	0.00	0.00	0.00	0.00	0.26
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	12612.51	12612.51	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20138	市场监督管理事务	23.36	23.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2013811	标准化管理	23.36	23.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	2290.28	2290.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	24564.12	24557.16	0.00	0.00	0.00	0.00	6.96
20605	科技条件与服务	2290.28	2290.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	1921.54	1921.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060599	其他科技条件与服务支出	368.74	368.74	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	680.61	680.55	0.00	0.00	0.00	0.00	0.07
20805	行政事业单位离退休	295.59	295.59	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	118.36	118.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.15	0.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	177.08	177.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	24564.12	24557.16	0.00	0.00	0.00	0.00	6.96
20899	其他社会保障和就业支出	385.02	384.96	0.00	0.00	0.00	0.00	0.07
2089901	其他社会保障和就业支出	385.02	384.96	0.00	0.00	0.00	0.00	0.07
210	卫生健康支出	148.69	142.07	0.00	0.00	0.00	0.00	6.62
21007	计划生育事务	106.30	106.30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	106.30	106.30	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	42.39	35.76	0.00	0.00	0.00	0.00	6.62
2101101	行政单位医疗	42.39	35.76	0.00	0.00	0.00	0.00	6.62
215	资源勘探信息等支出	85.00	85.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21505	工业和信息产业监管	85.00	85.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类 科目编码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	24564.12	24557.16	0.00	0.00	0.00	0.00	6.96
2150599	其他工业和信息产 业监管支出	85.00	85.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	2049.49	2049.49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	2049.49	2049.49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	555.40	555.40	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	1494.08	1494.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	24556.76	7595.40	16961.36	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	19309.37	4723.30	14586.07	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	19286.01	4723.30	14562.71	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	2988.29	2541.69	446.60	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	1280.87	0.00	1280.87	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	2404.33	2181.61	222.72	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	12612.51	0.00	12612.51	0.00	0.00	0.00
20138	市场监督管理事务	23.36	0.00	23.36	0.00	0.00	0.00
2013811	标准化管理	23.36	0.00	23.36	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	2290.28	0.00	2290.28	0.00	0.00	0.00

支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	24556.76	7595.40	16961.36	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	2290.28	0.00	2290.28	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	1921.54	0.00	1921.54	0.00	0.00	0.00
2060599	其他科技条件与服务支出	368.74	0.00	368.74	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	680.55	680.55	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	295.59	295.59	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	118.36	118.36	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.15	0.15	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	177.08	177.08	0.00	0.00	0.00	0.00
20899	其他社会保障和就业支出	384.96	384.96	0.00	0.00	0.00	0.00
2089901	其他社会保障和就业支出	384.96	384.96	0.00	0.00	0.00	0.00

支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	24556.76	7595.40	16961.36	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	142.07	142.07	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	106.30	106.30	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	106.30	106.30	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	35.76	35.76	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	35.76	35.76	0.00	0.00	0.00	0.00
215	资源勘探信息等支出	85.00	0.00	85.00	0.00	0.00	0.00
21505	工业和信息产业监管	85.00	0.00	85.00	0.00	0.00	0.00
2150599	其他工业和信息产业监管支出	85.00	0.00	85.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	2049.49	2049.49	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	2049.49	2049.49	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	555.40	555.40	0.00	0.00	0.00	0.00

支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类 科目编码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	24556.76	7595.40	16961.36	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	1494.08	1494.08	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

财政拨款收入支出决算总表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

收入			支出				
项 目	行次	金额	项 目	行次	合计	一般公共预算财 政拨款	政府性基金预算 财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
一、一般公共预算财政拨款	1	24557.16	一、一般公共服务支出	28	19309.37	19309.37	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	29	0.00	0.00	0.00
	3		三、国防支出	30	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	31	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	32	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	33	2290.28	2290.28	0.00
	7		七、文化旅游体育与传媒支 出	34	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	35	680.55	680.55	0.00
	9		九、卫生健康支出	36	142.07	142.07	0.00
	10		十、节能环保支出	37	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	38	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	39	0.00	0.00	0.00

财政拨款收入支出决算总表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

收入			支出				
项 目	行次	金额	项 目	行次	合计	一般公共预算财 政拨款	政府性基金预算 财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
	13		十三、交通运输支出	40	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	41	85.00	85.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	42	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	43	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	44	0.00	0.00	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等 支出	45	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	46	2049.49	2049.49	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	47	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、灾害防治及应急管理 支出	48	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、其他支出	49	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	23	24557.16	本年支出合计	50	24556.76	24556.76	0.00
年初财政拨款结转和结余	24	51.91	年末财政拨款结转和结余	51	52.32	52.32	0.00
一般公共预算财政拨款	25	51.91		52			

财政拨款收入支出决算总表

部门： 广州市政务服务数据管理局

单位： 万元

收入			支出				
项 目	行次	金额	项 目	行次	合计	一般公共预算财 政拨款	政府性基金预算 财政拨款
栏 次		1	栏 次		2	3	4
政府性基金预算财政拨款	26	0.00		53			
总计	27	24609.07	总计	54	24609.07	24609.07	0.00

注：本表反映部门本年度财政拨款的总收支和年末结转结余情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门： 广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	24556.76	7595.40	16961.36
201	一般公共服务支出	19309.37	4723.30	14586.07
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	19286.01	4723.30	14562.71
2010301	行政运行	2988.29	2541.69	446.60
2010302	一般行政管理事务	1280.87	0.00	1280.87
2010350	事业运行	2404.33	2181.61	222.72
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	12612.51	0.00	12612.51
20138	市场监督管理事务	23.36	0.00	23.36
2013811	标准化管理	23.36	0.00	23.36
206	科学技术支出	2290.28	0.00	2290.28
20605	科技条件与服务	2290.28	0.00	2290.28
2060503	科技条件专项	1921.54	0.00	1921.54

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	24556.76	7595.40	16961.36
2060599	其他科技条件与服务支出	368.74	0.00	368.74
208	社会保障和就业支出	680.55	680.55	0.00
20805	行政事业单位离退休	295.59	295.59	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	118.36	118.36	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.15	0.15	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	177.08	177.08	0.00
20899	其他社会保障和就业支出	384.96	384.96	0.00
2089901	其他社会保障和就业支出	384.96	384.96	0.00
210	卫生健康支出	142.07	142.07	0.00
21007	计划生育事务	106.30	106.30	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	106.30	106.30	0.00
21011	行政事业单位医疗	35.76	35.76	0.00

一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
合计		24556.76	7595.40	16961.36
2101101	行政单位医疗	35.76	35.76	0.00
215	资源勘探信息等支出	85.00	0.00	85.00
21505	工业和信息产业监管	85.00	0.00	85.00
2150599	其他工业和信息产业监管支出	85.00	0.00	85.00
221	住房保障支出	2049.49	2049.49	0.00
22102	住房改革支出	2049.49	2049.49	0.00
2210201	住房公积金	555.40	555.40	0.00
2210203	购房补贴	1494.08	1494.08	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 广州市政务服务数据管理局

单位： 万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	6669.79	302	商品和服务支出	536.20
30101	基本工资	803.14	30201	办公费	55.86
30102	津贴补贴	2250.00	30202	印刷费	2.94
30103	奖金	1.95	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.92
30107	绩效工资	737.45	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	378.91	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	177.08	30207	邮电费	40.61
30110	职工基本医疗保险缴费	0.00	30208	取暖费	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00
30112	其他社会保障缴费	11.16	30211	差旅费	48.32
30113	住房公积金	555.40	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	35.76	30213	维修(护)费	0.31
30199	其他工资福利支出	1718.93	30214	租赁费	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
303	对个人和家庭的补助	335.20	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	13.61
30302	退休费	204.93	30217	公务接待费	0.63
30303	退职（役）费	0.00	30218	专用材料费	0.00
30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	18.14
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	39.40
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	102.61
30309	奖励金	106.30	30229	福利费	92.38
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	10.53
30399	其他对个人和家庭的补助	23.97	30239	其他交通费用	93.85
			30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	16.09
			307	债务利息及费用支出	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			310	资本性支出	54.21
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	46.69
			31003	专用设备购置	0.00
			31005	基础设施建设	0.00
			31006	大型修缮	0.00
			31007	信息网络及软件购置更新	7.52
			31008	物资储备	0.00
			31009	土地补偿	0.00
			31010	安置补助	0.00
			31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
			31012	拆迁补偿	0.00
			31013	公务用车购置	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			31019	其他交通工具购置	0.00
			31021	文物和陈列品购置	0.00
			31022	无形资产购置	0.00
			31099	其他资本性支出	0.00
			399	其他支出	0.00
			39906	赠与	0.00
			39907	国家赔偿费用支出	0.00
			39908	对民间非营利组织和群众性自治组 织补贴	0.00
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	7004.99		公用经费合计	590.41

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行费			公务接待 费	合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行费			公务接待 费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
53.58	24.00	13.28	0.00	13.28	16.30	22.63	6.90	10.53	0.00	10.53	5.20

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出情况。其中，预算数为“三公”经费年初预算数，决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20822	大中型水库移民后期扶持基金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2082299	其他大中型水库移民后期扶持基金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21208	国有土地使用权出让收入及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2120801	征地和拆迁补偿支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21211	农业土地开发资金安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2121100	农业土地开发资金安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

项 目		年初结转和结余	本年收入	本年支出			年末结转和结余
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
229	其他支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22908	彩票发行销售机构业务费 安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2290805	体育彩票销售机构的业务 费支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2290808	彩票市场调控资金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22960	彩票公益金安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2296003	用于体育事业的彩票公益 金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本部门无政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余情况。

非税收入征缴情况表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

科目名称	合计	纳入预算管理已缴国库小计	纳入财政专户管理已缴财政专户小计
栏次	1	2	3
合计	1.20	1.20	0.00
一、政府性基金收入	0.00	0.00	0.00
二、专项收入	0.00	0.00	0.00
三、行政事业性收费收入	0.00	0.00	0.00
四、罚没收入	0.00	0.00	0.00
五、国有资本经营收入	0.00	0.00	0.00
六、国有资源（资产）有偿使用收入	0.97	0.97	0.00
利息收入	0.49	0.49	0.00
国库存款利息收入	0.00	0.00	0.00
其他利息收入	0.49	0.49	0.00
非经营性国有资产收入	0.48	0.48	0.00
行政单位国有资产处置收入	0.38	0.38	0.00
事业单位国有资产处置收入	0.10	0.10	0.00
七、捐赠收入	0.00	0.00	0.00
八、政府住房基金收入	0.00	0.00	0.00
九、其他收入	0.23	0.23	0.00

非税收入征缴情况表

部门：广州市政务服务数据管理局

单位：万元

科目名称	合计	纳入预算管理已缴国库小计	纳入财政专户管理已缴财政专户小计
栏次	1	2	3
合计	1.20	1.20	0.00
其他收入	0.23	0.23	0.00
其他收入	0.23	0.23	0.00

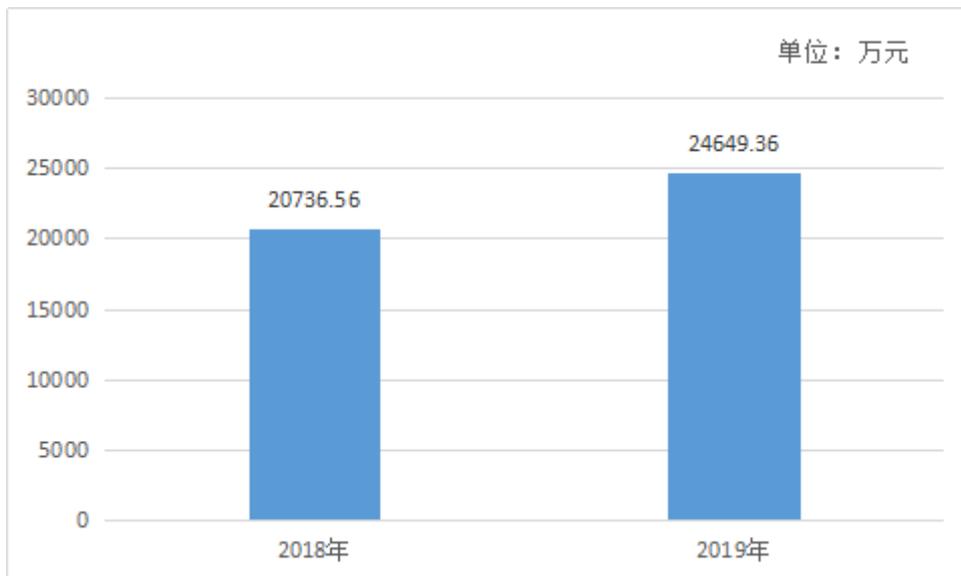
注：其他收入主要为低值易耗品处置收入。本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

第三部分 广州市政务服务数据管理局 2019 年部门决算 情况说明

一、2019 年度收入支出决算总体情况说明

广州市政务服务数据管理局 2019 年度收、支总计 24,649.36 万元。与 2018 年相比，收、支总计各增加 3,912.80 万元，增长 18.87%。主要是：一是机构改革后职能增加，人员编制、业务处室、工作任务相应增加的人员经费和公用经费；二是随职能调整划入市财政投资信息化项目审核、验收和绩效评估项目工作经费；三是完成市委市政府工作布置任务，新增市委应急指挥中心项目和市级工程建设项目全程免费代办服务等项目；四是根据国家统一政策调整薪酬待遇标准；五是因接收军转干部及新招录人员等年度预算人员增加的基本支出经费；六是增加机关事业单位基本养老保险缴费和职业年金；七是项目按建设进度履行合同款项需要。

图一：年度收入支出对比图



（一）年度收入总体情况

广州市政务服务数据管理局 2019 年度总收入 24,649.36 万元，其中本年收入 24,564.12 万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 24,557.16 万元，比上年决算数增加 4,067.46 万元，增长 19.85%。主要变动情况：一是机构改革后职能增加，人员编制、业务处室、工作任务相应增加的人员经费和公用经费，涉及年度预算 890.66 万元；二是随职能调整划入市财政投资信息化项目审核、验收和绩效评估项目工作经费，涉及年度预算 250.26 万元；三是完成市委市政府工作布置任务，新增市委应急指挥中心项目和市级工程建设项目全程免费代办服务等项目，涉及年度预算 420.32 万元；四是根据国家统一政策调整薪酬待遇标准，涉及年度预算 174.6 万元；五是因接收军转干部及新招录人员等年度预算人员增加的基本支出经费，涉及年度预算 168.68 万元；六是增加机关事业单位基本养老保险缴费和职业年金，涉及年度预算 125.58 万元；七是项目按建设进度履行合同款项需要，涉及年度预算 2,037.36 万元。

2. 政府性基金预算财政拨款收入 0 万元，与上年决算数持平。

3. 上级补助收入 0 万元，与上年决算数持平。

4. 事业收入 0 万元，与上年决算数持平。

5. 经营收入 0 万元，与上年决算数持平。

6. 附属单位上缴收入 0 万元，与上年决算数持平。

7. 其他收入 6.96 万元，比上年决算数增加 6.96 万元，增长--%(上年决算为 0，不可比)；比年初预算增加 6.96 万元。主要变动情况：本年新增代扣代缴专户存款利息收入（该账户主要是用于代扣代缴个人社保缴款）及公医办返还的经费。按照穗财社[2019]4 号文件要求，预扣的机关养老保险和职业年金缴费资金存放账户所产生的利息，作利息收入处理，暂不上缴财政；按照政府会计制度解释第 2 号的第七点之文件规定，享受公费医疗待遇的单位从所在地公费医疗管理机构取得的公费医疗经费，应当在实际取得时计入非同级财政拨款收入（非同级财政拨款预算收入）。

（二）年度支出总体情况

广州市政务服务数据管理局 2019 年度总支出 24,649.36 万元，其中本年支出 24,556.76 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 7,595.4 万元，比上年决算数增加 1,359.52 万元，增长 21.8%。主要变动情况：一是机构改革后，人员编制、内设处室及工作任务增加导致增加的人员经费和公用经费，涉及年度预算 890.66 万元；二是根据国家统一政策调整薪酬待遇标准，涉及年度预算 174.6 万元；三是接收军转干部及新招录人员等年度预算人员增加的基本支出，涉及年度预算 168.68 万元；四是增加机关事业单位基本养老保险缴费和职业年金支出，涉及年度预算 125.58 万元。

2. 项目支出 16,961.36 万元，比上年决算数增加 2,707.85

万元，增长 19%。主要变动情况：一是机构改革划入市财政投资信息化项目审核、验收和绩效评估项目工作经费，涉及年度预算 250.26 万元；二是新增市委应急指挥中心项目和市级工程项目全程免费代办服务等项目，涉及年度预算 420.32 万元；三是 12345 政府服务热线业务保障经费随话务量增加（话务量较上年上升 24.59%）相应增加，涉及年度预算 493.13 万元；四是其他项目按建设进度履行合同款项需要，涉及年度预算 1,544.14 万元。

3. 上缴上级支出 0 万元，与上年决算数持平。

4. 经营支出 0 万元，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出 0 万元，与上年决算数持平。

二、2019 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2019 年度财政拨款收入说明

广州市政务服务数据管理局 2019 年度财政拨款收入合计 24,557.16 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 24,557.16 万元，比上年决算数增加 4,067.46 万元，增长 19.85%；主要变动情况：一是机构改革后职能增加，人员编制、业务处室、工作任务以及信息化建设项目相应增加；二是随职能调整划入市财政投资信息化项目审核、验收和绩效评估项目工作经费；三是完成市委市政府工作布置任务，新增市委应急指挥中心项目和市级工程项目全程免费代办服务等项目；四是根据国家统一政策调整

薪酬待遇标准；五是因接收军转干部及新招录人员等年度预算人员增加的基本支出经费；六是增加机关事业单位基本养老保险缴费和职业年金；七是项目按建设进度履行合同款项需要；政府性基金预算财政拨款收入 0 万元，比上年决算数增加 0.00 万元，增长--%(上年决算数为 0，不可比)，与上年决算数持平。

(二) 2019 年度财政拨款支出说明

广州市政务服务数据管理局 2019 年度财政拨款支出合计 24,556.76 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 24,556.76 万元，比年初预算数增加 1,017.03 万元，增长 4.3%；主要变动情况：一是机构改革后，人员编制、业务处室以及工作任务增加的支出；二是随职能调整划入市财政投资信息化项目审核、验收和绩效评估项目工作经费；三是完成市委市政府工作布置任务，新增市委应急指挥中心项目和市级工程建设项目全程免费代办服务等项目；四是因政策性因素增加的基本支出；政府性基金预算财政拨款支出 0 万元，比年初预算数增加 0 万元，增长--%(年初预算为 0，不可比)，与年初预算数持平。

分功能科目看，

1. 一般公共服务(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)

(1) 行政运行(项)2,988.29 万元，占 12.17%，年初预算 2,761.85 万元，年中预算调整为 2,990.51 万元，完成预算的 108.20%。主要变动情况为：一是机构改革后，人员编制、业务

处室以及工作任务增加的支出；二是随职能调整划入市财政投资信息化项目审核、验收和绩效评估项目工作经费；该项经费主要用于本部门行政单位(参公事业单位)的基本支出和部分项目支出：

一是市财政投资信息化项目验收和绩效评估工作经费，取得的主要成效为：共完成 500 个政务信息化项目的符合性检查，为政务信息化项目验收提供了有力支撑。完成约 450 个信息化项目的验收工作。

二是广州市城市社区网格化服务外包项目，取得的主要成效为打造共建共治共享的社会治理格局，我局依职能持续开展社区网格化服务管理工作。

①持续开展网格化事件工单处理工作。

A. 建立三级响应机制，实现网格工单及时、精准处理。

a. 网格工单转派及时率达到 100%；通过规章制度落实日常生产运营管理。确保工单分派、协调、督办、审定、统计等环节有序开展，实现网格事件发现告知、调度派遣、事件处置、跟踪回访、归档结案五步工作流程的闭合，实现工单实时有效处理。

b. 网格工单转派准确率达到 100%；通过对项目人员培训及每月工作情况的量化考核，确保工单分派、协调、督办、等环节准确率不断提升。

B. 开展基础网格备案工作

a. 通过基础网格调整备案，使各区网格划分更科学合理。

(a) 向各区提供基础网格调整备案工具。

(b) 召开全市培训会，指导各区利用基础网格调整备案功能模块进行基础网格调整备案。

(c) 完成了全市 19399 个城乡“标准基础网格”的备案工作。

(d) 通过支持各区网格调整，使原来划分不合理、管理不科学的现象得以大大改善，从而提高了各区的社会治理成效。

C. 收集系统开发需求，有力支撑各区网格化治理工作的开展。

收集各区网格员在使用“数字广州基础应用平台”中网格化功能模块时的问题反馈，并将系统开发需求提交给建设单位，协调跟进信息系统需求落地，并承担系统上线运行测试。

三是广州市企事业单位和群众办事创业堵点痛点问题调研项目，取得的主要成效为多渠道听取企业群众意见建议，着力查找企业群众在办事创业过程中遇到的“堵点”“痛点”问题，为深化改革提供参考依据。

①起草《广州市关于开展事业单位和群众办事创业堵点痛点问题调研工作方案》，在 2 个市级政务服务大厅、11 个区级政务服务大厅、8 个市直各部门专业服务大厅设置“广州市企事业单位和群众创业办事堵点痛点调研”公告牌，展示问题征集二维码，广泛发动企业群众反馈问题。对广州 12345 政府服务热线等数据

进行整理分析，获取样本清单，共收集企业提交调查问卷 12249 份、群众提交调查问卷 2433 份，对标世界银行营商环境评价指标体系和国家发改委 2019 年营商环境评价指标进行梳理归纳。

②在分析企业问卷数据基础上，按照每个区的地域特点梳理座谈提纲共 14 份，会同市工信局、市工商联和 11 个区政务服务数据管理局组织企业座谈会，共组织 175 家企业参加座谈。

③对产生“堵点”“痛点”问题的原因进行归纳分析，结合省“百项疏堵行动”，会同市政府办公厅组织相关部门进行座谈，对堵点痛点问题的疏解方式、步骤进行认真研究、分析，形成《办事创业堵点痛点疏解行动方案》，于 11 月 12 日以市政府办公厅名义印发实施。

④跟踪落实《办事创业堵点痛点疏解行动方案》工作任务，形成堵点痛点疏解工作情况报告，并报送市政府。

一般行政管理事务(项)1,280.87 万元，占 5.22%，年初预算 1,290.77 万元，年中预算调整为 1,296.26 万元，完成预算的 99.23%。该项经费主要用于：

一是广州 12345 政府服务热线话务场地运营管理费项目，取得的主要成效为通过开展该项目，为广州 12345 政府服务热线话务现场提供一个洁净、舒适、安全的工作环境场所，建立一套政府自建话务场地物业、保洁、绿化、消防、安保等有效的管理机制，加强话务场地物业、保洁、绿化、消防、安保等管理工作，

提高广州 12345 政府服务热线的后勤保障工作水平。

二是广州 12345 政府服务热线业务用房玻璃幕墙改造质保金，取得的主要成效为通过开展该项目，解决雨水渗漏对室内的装修的侵蚀，创造一个整洁、舒适的话务现场，更好地为群众提供服务。该项目已于 2018 年完成，2019 年预算属于质量保证金。

三是广州市级工程建设项目全程免费代办服务外包项目，取得的主要成效为该项目于 2019 年 7 月正式启动，团队成员共 12 人。项目以打造一支“能辅导、能咨询、能指导、能协调、能代办、能服务”的“六能”专业代办服务队伍为目标，在全市范围内开展工程建设项目政务服务事项“全程免费代办”服务，保障市直各部门、相关公共服务单位联动配合、信息畅通、协同高效，推进我市工程建设项目免费代办服务工作。截至 2019 年 12 月 31 日，代办服务外包队伍共为 525 家企业的 756 个项目提供代办服务，涉及行政审批事项 250 项，总服务 1442 次。其中服务重点项目数 48 个，开展了 5 场政企互动活动。代办服务外包团队的业务能力、服务质量得到服务对象的认可，服务期间收到企业表扬信 4 封及锦旗 2 面。及时为项目单位提供咨询、指导、协调、代办等精细周到的服务，为企业解决问题，排忧解难。

四是广州市人民政府政务管理办公室物业管理费，取得的主要成效为通过开展物业管理项目，为广大办事群众在市政务大厅办事提供了一个洁静、舒适、安全的办事环境，建立了一套行之

有效的保洁、绿化、消防、安保、应急安全等有效的管理机制，实现全年无安全事故发生。

五是因公出国（境）经费，取得的主要成效为主要是通过该项目，进一步加强与境内外投资者及相关政府服务机构、电子政务机构、社区管理机构的联络，多形式开展对外联络沟通及宣传，同时推介广州政务服务环境和投资环境，学习外国政务服务管理的先进经验和理念、提升服务水平。

六是政务服务管理业务经费及政务中心办公设备购置，取得的主要成效为一是通过做好政务大厅的公共服务、后勤保障服务、窗口人员服务管理、办公设施设备配置等各项工作，保障政务大厅日常正常运作，提高办公效率。二是保障全市政务服务和政务体系建设工作，推进深化行政审批制度改革、规范及优化行政审批流程等工作的开展。

事业运行(项)2,404.33万元，占9.79%，年初预算2,413.41万元，年中预算调整为2,404.33万元，完成预算的99.62%。该项经费主要用于本部门事业单位的基本支出和部分项目支出：

一是广州市政府门户网站内容保障与业务运营工作，取得的主要成效为广州市人民政府门户网站围绕政府中心工作和公众需求，不断强化日常监管和运维保障，全市政府网站和政务新媒体基本实现集约发展，内容质量大幅提升，内容安全保障进一步强化，管理服务水平得到进一步提升。根据国务院办公厅的通报，

广州市政府门户网站位列全国市级政府门户网站第一名。

二是政务服务管理工作，取得的主要成效为确保市政务大厅业务的日常耗材需求，对 24 小时自助服务区和导办区进行优化设计，为办事群众提供更方便快捷的全流程办事体验。

其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出(项)12,612.51 万元，占 51.36%，年初预算 13,027.51 万元，年中预算调整为 12,643.32 万元，完成预算的 96.81%。该项经费主要用于：

一是 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目工作经费，取得的主要成效为：2019 年，在市委、市政府的正确领导下，广州 12345 政府服务热线（下文简称“政府服务热线”）坚持“以人民为中心”的指导思想，认真贯彻落实市委张硕辅书记“要不断提升市民满意率”的批示要求，扎实推进国家级服务标准化试点建设，持续完善市民诉求市区街三级联动处置机制，不断深化数据共享应用，引领各区、各部门协同完善“一号接听、有呼必应”的市域社会治理服务体系。

全年共受理市民各类诉求 1057.31 万件，同比上升 24.59%，其中在线解答 892.52 万件，转派各承办单位办理 164.78 万件，市民满意率 74.68%，同比提高 2.79 个百分点，收到市民表扬工单 2429 件，同比增长 67.63%。荣获 2019 年中国最佳政府服务热线称号，并在全球最佳呼叫中心评选年度总决赛中荣获最佳公共服务金奖、最佳客户服务银奖，是国内唯一获此殊荣的呼叫中

心，再次在国际舞台展现了中国服务型、整体型政府的服务能力和制度优势。

①完善“一号接听、有呼必应”服务体系，夯实制度优势

全面完成国家级社会管理和公共服务标准化试点建设的各项工作，在改革创新带动服务提质增效的基础上，以专项考评为抓手，引领各级部门完善体制机制建设，不断完善和夯实广州市“一号接听、有呼必应”服务体系制度优势。

A. 以标准化建设为契机，推进“一号接听”工作提质增效。根据全面深化改革工作要求和试点建设中期评估意见，共修改、完善、补充形成标准文件 193 项，形成了一套涵盖话务、工单分派、协调督办、数据分析、培训、业务支撑等全业务流程的标准服务体系。协调市公安局、人力资源和社会保障局、住房和城乡建设局等单位修改、删除错漏知识点 2814 条，更新知识点 6566 条，清理重复和“僵尸”知识点约 1.4 万条，知识点数量由 2018 年底的 4.18 万条精简到 2.76 万条。会同省标准化研究院赴深圳、珠海等地调研，深入研究各地热线知识库系统，在“十统一”等既有标准规则基础上，编制完成广东省地方标准《12345 政府服务热线知识库标识编码规范》。热线平台运行提效显著，话务员接电量从 2018 年底的 70 次/天上升到 76.5 次/天左右，同比提高 9.3%；单个话务均长从上年的 319 秒压缩到 270 秒，同比下降 15.4%；市民咨询类事项一次性解答率由 85.97%提升到

87.5%。

B. 以专项考评为抓手，推动承办单位完善“有呼必应”体制机制建设。根据《广州 12345 政府服务热线管理办法实施细则》规定，对 11 个区政府等 116 个热线承办单位开展月度、年度工作情况考核，利用各项考核指标引领各级部门不断完善本级热线承办工作的顶层设计。越秀区将政务值班、网格化管理、12345 政府服务热线三网融合，打造高度协同的城市运行指挥中枢，提高事项办理实效，市民满意率在各区排名第一；白云区印发《白云区 12345 政府服务热线工作制度》，以制度文件规范全流程工作要求，建立健全热线工单首办责任制、热线工作联席会议制度、重复投诉处理机制等机制举措；黄埔区把“令行禁止、有呼必应”及 12345 热线工作列为全区绩效考评项目，打造基层评价新模式，确保街镇“敢呼、能呼、呼了有用”，部门“快应、必应、应了有效”；增城区成立专职热线工作机构区 12345 热线中心，带动全区整体工作水平稳步提升，热线考核得分有 5 个月排名全区第一。

②优化“一台指挥、令行禁止”工作机制，发挥治理效能

以牵头开展市十件民生实事工作为引领，瞄准市民反映的痛点、难点、堵点问题，优化“一台指挥、令行禁止”市民诉求联动处置机制，推动各级各部门解决了一批民生疑难问题。

A. 以民生实事工作为引领，推动解决一批民生疑难问题。牵

头负责“推动全市 11 个区集中解决 12345 政府服务热线市民重复反映的民生重点难点问题”的民生实事，从 2018 年转派各部门的 104.7 万件市民投诉事项中梳理出 110 件重点民生事项交各区办理，每季度跟踪、暗访、督办，确保民生事项在 11 月底全部完成。各区由区府办对牵头部门处理事项跟进督办，有效解决了儿童疫苗紧缺、小区电梯管理维护、河涌污染、历史违建、市容卫生、道路加设路灯等一批热点难点问题。天河区由区城管局、街道办事处等多部门联合制定拆除汇景新城违章建筑方案，区财局落实专项经费，区领导到现场督办，仅耗时 25 天把违建物业全部拆除；南沙区将东涌镇小乌村水污染事项纳入全区 2019 年河涌整治专项工作台账，采取开闸换水、畅通排水、净化污水、整改周边污染源、立项污水治理工程等手段，有效治理水体污染问题；从化区成立文化公园增设无障碍通道工作专项小组，组织实地勘查和征集市民意见后，迅速落实建设单位，用 3 个月时间完成无障碍通道建设并投入使用。

B. 以协同联动为导向，形成常态化疑难问题处置机制。开展 22 场各区和市直部门领导接电活动，组织 37 次市委编办市司法局联合审定、100 多次现场踏勘，重点协同、调动各级部门解决市民关注的疑难问题近 8000 件，是 2018 年的 5 倍。各基层部门积极与政府服务热线联动，从市民诉求出发，接诉即办、积极履职，畅通解决市民身边事的“最后一公里”。越秀区黄花岗街启

动吹哨机制，联合区房管局、区国土规划局、区安监局、区质监局、区司法局、区城管局等部门共同办理区庄村 22 号居民反映的加装电梯诉求，有效解决各种矛盾，保障电梯加装工作顺利完工并投入使用；番禺区市桥街发挥街道综合指挥中心的基层治理综合执法机制，组织区交警、安监等部门联合整治丹桂园金色童年幼儿园门前车辆乱停放问题，处罚违停车辆，加装可活动防撞柱，妥善解决车辆乱停影响行人通行的问题。

③打造“三级共享、未诉先办”治理格局，突显数据红利。政府服务热线优化市民诉求数据管理、分析应用和开放共享，以数据化的方式帮助各级政府部门更新治理理念方式，助力提升城市治理精细化水平。

A. 以双向共享为驱动，源头预防治理问题。与各部门共享市民诉求信息，建立市、区、街镇三级热线工单数据分析模型，完成细化至街道层面的数据共享权限配置，可视化展示全市 11 个区、170 个街镇的市民诉求情况，推动各级政府部门从源头上实现靶向治理、精准施政，预防和减少城市治理的痛点难点问题。同水务、气象等部门加强突发类数据信息共享，在热线系统增加水浸黑点地址库，提升水浸类诉求受理的精准度，引入市气象应急管理系统中强降水预警信息和台风路径图，提前预知极端天气情况，提高处理突发话务高峰的指挥调度和应急处置能力。

B. 以精准治理为目标，深化数据分析应用。根据民生实事遴

选、纪检监察、环保督查、专项巡查等各项重点工作需要，全年共向 28 个单位提供 75 批次共计 47.26 万条市民诉求数据信息，最大化的释放和利用了热线数据的价值。各级部门也借助热线数据，开展分析研判，推动实现社会精准治理，越秀区梳理全区热点难点投诉工单 390 宗，作为区政府督查督办事项，成功处理预付卡消费、人为噪音、民办教育投诉等民生疑难事项；海珠区、市公安局等部门基于热线考核结果，定期印发工作简报，对本部门热线工作情况进行分析和通报，提出针对性的整改措施，督促内部和下属单位协同提升工作成效。

二是电子政务工作经费，取得的主要成效为：①编制了广州市部门签发证照目录、政府部门出具证明目录、政务服务基础共享应用信息清单、广州市政府部门出具电子证明标准化规范、广州市政府部门出具的电子证明使用规范、广州市政务信息资源共享应用检查考核办法（第一版）、广州市政务信息资源共享应用检查考核数据统计分析模型。②完成数字政府建设规划前期研究，编制了《广州市“数字政府”建设调研分析报告》《广州市政务信息化项目管理办法》《广州市数字政府总体规划需求》等多项成果。③完成广州市机关电子政务绩效考核指标体系制定和全市电子政务绩效考核。

三是广州市电子政务服务中心信息化运维，取得的主要成效为保障市政府网站群平台、市政府门户网站、广州网上办事大厅、

市民网页、企业专属网页、网办手机版、广州政务微信的安全平稳运行，支撑网上政务服务和政府网站服务的高效正常开展。根据省政府办公厅关于政府网站集约化迁移工作部署，按要求完成我市政府网站向省政府网站集约化平台迁移任务。

四是广州 12345 政府服务热线数据处理服务外包工作，取得的主要成效为完成了数据预处理、建立数据模型和实现数据验证等服务，数据处理服务的数据识别率均超过 90%，最低值为 96.6%；数据处理导出的结构化、标准化字段，准确率均超过 95%，最低值为 96.17%；按照数据处理的设定处理维度完成数据处理目标数量，完成率达到 100%。

五是广州 12345 政府服务热线业务用房维修工程项目，取得的主要成效为整合建设 12345 热线统一话务平台，是省政府部署的一项重要任务，也是市政府 2014 年“十件民生实事”之一，为此市政府将天河区穗园路穗东街 45、47 号首层作为广州 12345 政府服务热线办公及话务场地，并按话务业务需要进行装修改造以保障政府服务热线的业务开展。此项目于 2017 年 12 月 21 日通过广州市财政局的结算评审，2019 年度预算用于支付项目尾款。

六是广州市人民政府政务管理办公室信息化运维，取得的主要成效为完成了信息系统的安全防护、信息化系统及设备的维保服务，提高了信息化系统的运行效率，保障了市政务服务中心大

厅、市长专线话务现场等重要公共服务的正常开展。

七是广州市网上中介服务超市日常运营管理项目，取得的主要成效为做好我市网上中介服务超市日常运营和管理工作，完成预期目标。截至 2019 年底，全市累计入驻中介服务机构 999 家，项目业主 527 家，发布中介事项 1855 个，其中中介机构入驻数位居全省第一，中介事项发布数位居全省第二。2019 年以来通过网上中介超市选取的项目共 519 个，成交金额 6520 万元，其中竞价选取项目的资金节约率为 26.7%。印发通知，协调有关部门实现 68 项中介服务事项与网上办事大厅行政许可事项相关联。

八是政务网站群提升业务工作经费，取得的主要成效为制定印发《广州市 2019 年政府网站与政务新媒体考评方案》，根据国务院办公厅和省政府办公厅关于政府网站和政务新媒体管理要求，完成全市政府网站与政务新媒体常态化监测、季度考核、年度考核，提升了全市政府网站和政务新媒体建设与应用水平。项目成效显著，广州市在广东省人民政府办公厅开展的 2019 年度全省政府网站与政务新媒体考评工作中被评为优秀，位列全省 21 个地级以上市第一名。

2. 一般公共服务(类)市场监督管理事务(款)

标准化管理(项)23.36 万元，占 0.10%，年初预算 24.00 万元，年中预算调整为 24.00 万元，完成预算的 97.33%。主要用

于广州 12345 政府服务热线标准化试点省级地方标准研制项目支出。取得的主要成效为形成包含服务基础、服务保障、服务提供三大子体系共 193 项标准的热线服务标准体系，涵盖话务、工单分派、协调督办、数据分析、培训、业务支撑等全业务流程。会同省标准化研究院赴深圳、珠海等地调研，深入研究各地热线知识库系统，在“十统一”等既有标准规则基础上，编制广东省地方标准《12345 政府服务热线知识库标识编码规范》。热线标准化试点于 2020 年 5 月 29 日以 94 分的高分通过省市场监管局组织的终期考核验收。

3. 科学技术(类)科技条件与服务(款)

(1) 科技条件专项(项)1,921.54 万元，占 7.82%，年初预算 1,488.85 万元，年中预算调整为 1,923.08 万元，完成预算的 129.06%。主要变动情况为年中结合年初预算和信息化项目建设开发进度履行合同款项情况进行统筹调整。该项经费主要用于信息化建设支出：

一是广州 12345 政府服务热线受理中心 2017 年信息化建设，取得的主要成效为根据《广东省人民政府关于印发〈广东省市场监管体系建设规划（2012-2016 年）〉的通知》（粤府〔2013〕98 号）和《广州市人民政府关于印发广州市市场监管体系建设规划（2012-2016 年）的通知》等文件精神，为满足 12345 政府服务热线受理、转办、运营管理、承办、督办、评价和归档等业务需

求，以加强热线信息系统和热线话务场地信息化为建设内容，热线中心 2017 年信息化建设项目在 2019 年度通过了终验，预算支出主要用于用户验收和终验阶段对应的合同款，系统进入稳定运行期。

二是广州 12345 政府服务热线受理中心 2018 年信息化建设，取得的主要成效为根据市委、市政府关于《广州市“五个一”社会治理政府公共服务平台信息化建设方案》和广州市委办公厅印发《广州市 12345 政府服务热线实施办法》等文件要求，在梳理总结多年来 12345 热线业务运营需求基础上，热线中心于 2019 年度整体重构广州 12345 政府服务热线信息系统，建设内容包括 12345 热线话务应用、运营与绩效管理、基础应用支撑、移动 APP、信息资源库等五大核心子系统，重构系统 1 月份上线，年底完成全部建设工作并通过用户验收，全年安全稳定运行，容灾备份和故障响应能力强，为 12345 政府服务热线的日常业务管理和处理效率提供高效支撑。

三是广州 12345 政府服务热线受理中心 2019 年信息化建设，取得的主要成效为根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市信息化发展第十三个五年发展规划（2016-2020 年）的通知》和《广州市人民政府办公厅关于印发广州 12345 政府服务热线管理办法的通知》等文件要求，热线中心在 2018 年热线重构项目基础上进行 2019 年热线信息化项目建设，一是加强智能化建设，

推进智能化在受理、转办、办理、审核、督办、满意度评价、统计分析、效能监察、绩效考核等方面的应用，实现热线全流程数字化、智能化、可视化；二是统筹大数据建设，建设全市热线数据库，加强热线大数据的分析和应用，实现数据在市、区、街道（镇）三级部门共享共用；三是遵循属地管理、分级负责、强化监督、注重实效的原则，实行统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核的工作机制；四是梳理热线业务数据分析能力不足、辅助管理水平不高、运营管理水平不强、市民服务渠道协同能力较低、市民体验较差、知识库智能化应用程度差等问题；以期进一步提升服务管理水平，实现热线话务现场管理规范化、标准化，提升热线运营管理水平 and 效率，从而为广大市民提供高效、智能、便捷的热线服务。该项目按计划于 2019 年完成了需求确定和部分紧急功能模块迭代跟新上线工作，其余建设内容主要在 2020 年度实施完成。

四是广州市“互联网+政务服务”示范工程信息化建设项目，取得的主要成效为充分利用全市现有的调度平台、管理数据等与“五个一”有关的资源，推进业务流程、应用系统和政务数据的整合融合和延伸，推动综合平台与国家和省、市、区服务管理应用系统互联互通、共建共享，避免重复建设。进一步优化和延伸综合受理系统，结合自助服务、信息协调辅助等方面，使广大群众、企业办事更加高效、快捷。以政务服务和网格化服务管理等

系统为基础，采用全市统筹、市区共建的方式，整合建设市、区两级综合平台，实现信息共享和业务协同。鼓励各区根据区域特色和业务实际，在综合平台上开展面向公众的个性化服务，推动政务服务创新。对审批事项进行重新梳理和优化，按照省标准化要求，完成全市区社会公共服务事项的标准化梳理工作，形成办事指南标准化，精细化。以服务企业、群众办事为主要目的，组织“同城通办”，推进公共服务事项下沉的力度，简政放权，进一步加强政务服务事项业务办理的便民、提高群众办事的效率和便利，既巩固了行政改革成果，又促进政府职能向服务型政府转变。通过对综合信息应用支撑系统的海量数据分析，建立分析模型，形成工作考核评价，动态分析各领域效能指标和可能出现的问题，为市政府领导、部门领导研判、分析和决策提供数据支持。本项目建设以转变政府职能，加强管理创新为目的，以服务社会、服务企业、服务公众为宗旨，努力把在政务服务建立成广州市透明、服务、民主新形象的工作平台和服务窗口。综合受理系统建设将使用平台化和组件化的方式，从办事找单位到办事找窗口，从办事需要回户籍地到全城均可办理，结合“许可预告、服务前移、一窗受理、内部运转、限时办结、监控测评”的行政审批模式，创新的审批服务机制，节约行政成本，提高办事效率。打破原有政府行政审批服务机关定点办理审批业务的格局，充分体现服务、方便群众的角度实现同城通办，不需要因为居住地、工作

地、出差地等原因导致审批实现办理来回往返。

五是广州市人民政府政务管理办公室 2018 年信息化建设项目，取得的主要成效为通过一窗系统升级改造及应用实施的建设完善一窗的信息化支撑体系，提升系统在街镇的服务能力，强化在建设工程全流程监管方面的支撑能力，提高系统支撑性能。完成了机房环境安全加固、政务服务大厅网络安全加固、政务服务大厅网络设施升级改造、政务服务大厅基础设施的一体化运行监控管理、政务服务大厅运维服务管理。

六是广州市“五个一”社会治理政府公共服务平台，取得的主要成效为广州市“五个一”平台建设以“统筹集约”为原则，整合现有政府服务资源，建成全市统筹集约、整体联动、部门协同、一网通办的“互联网+政务服务”体系，基本形成“五位一体”的新型社会治理和政府服务模式。各部门自建信息系统基本实现与“五个一”平台顺利对接，市区两级政务服务信息平台已实现 5000 多个事项的互联互通，基本形成市区政务服务信息上下联动、互联互通、协同共享和全城联网通办新模式。全面实施“集成服务”改革，实现事项目录统一规范管理，基本构建以高效便民为核心的政务服务体系。全市 11 区所有街（镇）的数据全部接入市级网格化系统，系统覆盖率达到 100%，并逐步与综治、城管等专业网格实现对接，部分区域实行“一格一号”融合应用，形成“一号接通，一格管理，全覆盖、无缝隙”的服务管

理网格。综合信息应用基础支撑系统及整合一网、一窗应用系统支撑了广州市集成服务改革一网一窗的落地，支撑网上统一申办、大厅一窗受理，并通过与区和市委办局对接，提升“一窗”综合服务支撑能力，进一步推动行政审批事项在线申办。

七是省市 12345 投诉举报平台数据对接项目，取得的主要成效为根据《广东省两建办关于实施全省 12345 投诉举报平台数据对接的通知》（粤两建办字〔2016〕1 号）文件要求，按照省 12345 投诉举报平台对接标准规范，热线中心已实现省市 12345 投诉举报平台互联互通、业务协同和信息共享，全面提升省市 12345 投诉举报平台数据归集、分析、研判和应用能力，提高省市市场监管能力和服务水平，为领导科学决策提供重要参考。2019 年度处于免费维护期，系统运行稳定，在省平台上传数据质量分析中四季度均取得满分的好成绩。

八是广州市电子政务服务中心 2017 年信息化建设，取得的主要成效为项目完成验收后系统进入质保阶段，系统汇集信息资源目录两百多项，可供查询，系统还提供统计分析功能。

九是广州市工程建设项目联合审批系统升级改造建设项目，取得的主要成效为 2019 年完成预期目标。完成全部开发建设工作，做好项目需求规格说明书评审，上线试运行，用户验收，支撑广州市工程建设联合审批制度改革落地。已完成工程建设项目联合审批系统升级工作，强化与各部门审批业务系统、多规合一

平台、联合审图系统、联合验收系统等多个系统之间的互联互通。于 2019 年 6 月印发《广州市工程建设项目联合审批平台运行管理规范》。

十是广州市建设工程联合审批系统与“多规合一”信息平台对接项目，取得的主要成效为完成广州市建设工程联合审批系统与“多规合一”空间信息平台对接，实现在广州市建设工程联合审批系统中通过项目代码查询“多规合一”GIS 地图图层信息，规划红线图，项目前期策划生成意见等，支撑联合审批过程中的多规信息查询，提高工作效率。

十一是广州市人民政府政务管理办公室 2017 年信息化建设，取得的主要成效为项目建设完成了审批结果电子化、信息系统协同辅助、自助终端接口等模块，提升了政务大厅的办事服务的体验感。

十二是广州市人民政府政务管理办公室 2019 年信息化建设项目，取得的主要成效为本项目于 2019 年 10 月完成合同的签订及项目启动工作，并完成实施方案计划制定，同步开展需求调研和整体设计工作。

十三是广州市机关绩效管理信息系统，取得的主要成效为项目完成验收后系统进入质保阶段，支撑了全市各相关单位的机关绩效考核工作。

十四是广州市深化平安有序规范城市管理“标准作业图”基

础平台建设项目，取得的主要成效为项目完成验收后在质保运维期稳定运行，有效保障了“城中村”基础信息大排查和打造大源村人民南周边地区“四标四实”应用示范点等专项行动工作开展，并出台了《广州市深化“四标四实”成果应用健全长效机制实施方案》。

十五是广州市政务服务中心 2016 年信息化建设，取得的主要成效为质保期内加强了广州政务微信、政务通 APP 的应用推广力度，微信号关注用户数、APP 下载增加量达到预期目标，关注度和影响力较大提升。

十六是广州市政府网站及网上政务服务应用建设，取得的主要成效为本项目于 2019 年 11 月完成合同的签订及项目启动工作，并完成实施方案计划和需求制定。

十七是广州市政务服务平台 2018 年集约化改造建设，取得的主要成效为通过开展政务服务平台集约化改造建设，接入全省政务服务网，打造统一对外的省政府服务门户，对接省级统一身份认证服务系统，进一步实现“一处认证，全网通办”，业务数据通过省政务信息资源共享平台交换至省网办数据库，实现网办数据的统一汇聚，进一步拓展政府服务的监测能力。

十八是广州市网上办事大厅效能监察适应性改造项目，取得的主要成效为全年质保期内，系统满足省对地市效能监察考核数据展现及传输要求，与相关系统对接稳定，信息公开及时准确。

(2) 其他科技条件与服务支出(项)368.74 万元, 占 1.50%, 年初预算 0.00 万元, 年中预算调整为 368.74 万元, 完成预算的 100% (预算数基数为 0, 不可比)。主要是根据《关于筹建中共广州市委应急指挥中心工作方案》(穗会函〔2019〕47 号《市委领导批示事项办理通知书》), 新增中共广州市委应急指挥中心建设项目, 利用信息化手段统筹调动全市应急力量、资源, 指挥各单位迅速有效开展处置工作, 进一步提升重大突发事件指挥处置效能。取得的主要成效为完成图像显示系统、矩阵切换系统、视频会议系统、会场改造、综合布线、网络设备、应用门户、系统集成等建设内容, 接入了市公安局、市应急管理局、市交通运输局、市政务服务数据管理局、市气象局等部门业务指挥系统, 为市委领导作出决策提供辅助支撑。

4. 社会保障和就业(类)行政事业单位离退休(款)

(1) 归口管理的行政单位离退休(项)118.36 万元, 占 0.48%, 年初预算 116.72 万元, 年中预算调整为 118.36 万元, 完成预算的 101.41%。该项经费主要用于本部门行政单位离退休人员的经费支出。

(2) 离退休人员管理机构(项)0.15 万元, 占 0.0006%, 年初预算 0.19 万元, 年中预算调整为 0.15 万元, 完成预算的 78.95%。该项经费主要用于本部门参公事业单位退休人员的经费支出。

(3) 机关事业单位职业年金缴费支出(项)177.08 万元, 占 0.72%, 年初预算 0.00 万元, 年中预算调整为 177.08 万元, 完成预算的--%(预算数基数为 0, 不可比)。主要是因为根据省政府、市政府关于机关事业单位职业年金实账积累的精神, 按照《关于加快推进职业年金基金征收工作的通知》(粤社保函〔2019〕52 号) 的要求, 按规定新增在职职工缴纳的职业年金缴费。

5. 社会保障和就业(类)其他社会保障和就业支出(款)

其他社会保障和就业支出(项)384.96 万元, 占 1.57%, 年初预算 433.16 万元, 年中预算调整为 384.96 万元, 完成预算的 88.87%。主要用于本部门行政事业单位人员社保缴费支出。

6. 卫生健康支出(类)计划生育事务(款)

其他计划生育事务支出(项)106.30 万元, 占 0.43%, 年初预算 99.69 万元, 年中预算调整为 106.30 万元, 完成预算的 106.63%。主要用于本部门发放年度计划生育奖励等支出。

7. 卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)

行政单位医疗(项)35.76 万元, 占 0.15%, 年初预算 30.00 万元, 年中预算调整为 35.76 万元, 完成预算的 119.20%。主要用于本部门支付公费医疗公医超支分摊款。

8. 资源勘探信息等支出(类)工业和信息产业监管(款)

其他工业和信息产业监管支出 85 万元, 占 0.35%, 年初预算 0.00 万元, 年中预算调整为 85.81 万元, 完成预算的--%(预

算数基数为 0，不可比)。主要变动原因为因机构改革随职能划转的信息化项目审核工作经费。取得的主要成效为保证我市政务信息化建设工作的连续性，开展了全市信息化项目立项、备案、审核等相关工作。2019 年，市政务服务数据管理局完成立项项目 530 个。

9. 住房保障支出(类)住房改革支出(款)

(1) 住房公积金(项)555.40 万元，占 2.26%，年初预算 526.64 万元，年中预算调整为 555.40 万元，完成预算的 105.46%。主要用于本部门按规定为职工缴纳的住房公积金。

(2) 购房补贴(项)1,494.08 万元，占 6.08%，年初预算 1,326.94 万元，年中预算调整为 1,494.08 万元，完成预算的 112.60%。主要用于本部门在职人员和退休人员的住房改革支出。

(三) 2019 年度一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

本部门 2019 年度一般公共预算财政拨款支出决算反映的是一般公共预算财政拨款支出总体情况，既包括使用本年从本级财政取得的一般公共预算财政拨款发生的支出，也包括使用上年度一般公共预算财政拨款结转和结余资金发生的支出。

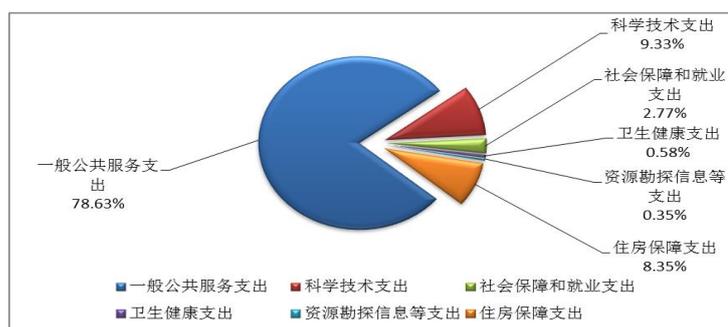
1. 一般公共预算财政拨款支出决算总体及构成情况

本部门 2019 年度一般公共预算财政拨款支出 24,556.76 万元，占本年支出合计的 100.0%。与 2018 年相比，一般公共预算财政拨款支出增加 4,067.37 万元，增长 19.85%。主要原因：一

是机构改革后职能增加，人员编制、业务处室、工作任务以及信息化建设项目相应增加；二是随职能调整划入市财政投资信息化项目审核、验收和绩效评估项目工作经费；三是完成市委市政府工作布置任务，新增市委应急指挥中心项目和市级工程建设项目全程免费代办服务等项目；四是根据国家统一政策调整薪酬待遇标准；五是因接收军转干部及新招录人员等年度预算人员增加的基本支出经费；六是增加机关事业单位基本养老保险缴费和职业年金；七是项目按建设进度履行合同款项需要。

主要用于以下方面：一般公共服务支出 19,309.37 万，占 78.63%；科学技术支出 2,290.28 万，占 9.33%；社会保障和就业支出 680.55 万，占 2.77%；卫生健康支出 142.07 万，占 0.58%；资源勘探信息等支出 85 万，占 0.35%；住房保障支出 2,049.49 万，占 8.35%。

图二：2019 年度一般公共预算财政拨款支出决算构成



2. 一般公共预算财政拨款支出决算的具体情况

2019 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算 23,539.73 万元，支出决算 24,556.76 万元，完成年初预算的 104.3%。其

中：

(1) 一般公共服务(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)行政运行(项)支出 2,988.29 万元，完成年初预算的 108.20%。预决算产生差异的主要原因是因机构改革人员增加及政策性因素增加人员支出和公用经费支出，统一调增预算。

一般行政管理事务(项)支出 1,280.87 万元，完成年初预算的 99.23%。预决算产生差异的主要原因是节约经费支出，年中调减预算。

事业运行(项)支出 2,404.33 万元，完成年初预算的 99.62%。预决算产生差异的主要原因是部分人员辞职调任等，相应减少人员支出。

其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出(项)12,612.51 万元，完成年初预算的 96.81%。预决算产生差异的主要原因是节约经费支出，年中调减预算。

(2) 一般公共服务(类)市场监督管理事务(款)

标准化管理(项)支出 23.36 万元，完成年初预算的 97.33%。预决算产生差异的主要原因是节约经费支出，年中调减预算。

(3) 科学技术(类)科技条件与服务(款)

科技条件专项(项)支出 1,921.54 万元，完成年初预算的 129.06%。预决算产生差异的主要原因：一是因机构改革新划入信息化项目；二是根据信息化项目建设开发进度履行合同款项，

年中调增预算。

其他科技条件与服务支出(项)368.74万元，完成年初预算的--%(预算数基数为0，不可比)。主要原因是根据市委布置新任务，新增中共广州市委应急指挥中心建设项目支出。年度预算金额为368.74万元，年度决算金额为368.74万元，取得的主要成效为完成图像显示系统、矩阵切换系统、视频会议系统、会场改造、综合布线、网络设备、应用门户、系统集成等建设内容，接入了市公安局、市应急管理局、市交通运输局、市政务服务数据管理局、市气象局等部门业务指挥系统，为市委领导作出决策提供辅助支撑。

(4) 社会保障和就业(类)行政事业单位离退休(款)

归口管理的行政单位离退休(项)支出118.36万元，完成年初预算的101.41%。预决算产生差异的主要原因是政策性因素增加事业单位离退休人员支出，统一调增预算。

离退休人员管理机构(项)0.15万元，完成年初预算的78.95%。预决算产生差异的主要原因是严格落实厉行节约的规定，年中调减预算支出。

机关事业单位职业年金缴费支出(项)177.08万元，完成年初预算的--%(预算数基数为0，不可比)。主要原因是新增本部门按规定为职工缴纳的职业年金缴费。

(5) 社会保障和就业(类)其他社会保障和就业支出(款)

其他社会保障和就业支出(项)384.96万元，完成年初预算的88.87%。预决算产生差异的主要原因是部分人员辞职离岗和养老保险清算，相应减少社会保险支出。

(6) 卫生健康支出(类)计划生育事务(款)

其他计划生育事务支出(项)106.30万元，完成年初预算的106.63%。预决算产生差异的主要原因是根据年度人员增加情况追加干部计划生育奖励支出预算。

(7) 卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)

行政单位医疗(项)35.76万元，完成年初预算的119.20%。预决算产生差异的主要原因是根据年度公费医疗分摊款实际支出情况追加预算。

(8) 资源勘探信息等支出(类)工业和信息产业监管(款)

其他工业和信息产业监管支出85万元，完成年初预算的--% (预算数基数为0，不可比)。主要原因是因机构改革划入的信息化项目审核工作经费支出。

(9) 住房保障支出(类)住房改革支出(款)

住房公积金(项)支出555.40万元，完成年初预算的105.46%。预决算产生差异的主要原因是因机构改革人员增加及政策性因素增加人员的住房公积金支出。

购房补贴(项)1,494.08万元，完成年初预算的112.60%。预决算产生差异的主要原因是因机构改革人员增加及政策性因素

增加人员的购房补贴支出。

（四）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

本部门 2019 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算反映的是公共预算财政拨款基本支出部分按经济分类科目实际支出明细情况。

本部门 2019 年度一般公共预算财政拨款本年基本支出 7,595.4 万元，比年初预算数增加 576.58 万元，完成年初预算的 108.21%。主要原因：一是单位职能增加，人员经费与日常公用经费增加；二是根据国家统一政策调整薪酬待遇标准；三是增加机关事业单位基本养老保险缴费和职业年金。

其中，人员经费 7,004.99 万元，主要包括工资福利支出 6,669.79 万元、对个人和家庭的补助 335.2 万元；公用经费 590.41 万元，包括商品和服务支出 536.2 万元、其他资本性支出 0 万元。我部门无因特殊原因使某经济分类科目支出金额偏高的情况需说明。

（五）政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况

1. 政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况

本部门 2019 年度政府性基金预算财政拨款收入 0 万元。支出 0 万元，与 2018 年度相比增加 0.00 万元，增长--%（决算数基数为 0，不可比）；比年初预算数增加 0.00 万元，完成年初预算的--%（预算数基数为 0，不可比）。其中基本支出 0 万元，

项目支出 0 万元。

2. 政府性基金预算财政拨款支出决算的具体情况

本部门 2019 年度政府性基金预算财政拨款支出 0 万元，与 2018 年度相比无变化。

三、2019 年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

（一）“三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明

广州市政务服务数据管理局 2019 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 22.63 万元，完成预算 53.58 万元的 42.2%。其中：因公出国（境）费支出决算为 6.9 万元，完成预算 24 万元的 28.8%；公务用车购置及运行费支出决算为 10.53 万元，完成预算 13.28 万元的 79.3%；公务接待费支出决算为 5.2 万元，完成预算 16.30 万元的 31.9%。

2019 年度“三公”经费支出决算小于预算数的主要情况：认真贯彻落实中央“八项规定”精神和厉行节约的要求，从严控制“三公”经费开支，全年实际支出比预算有所节约。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2019 年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费 6.9 万元，占 30.5%；公务用车购置及运行费支出 10.53 万元，占 46.5%；公务接待费支出 5.2 万元，占 23.0%。具体情况如下：

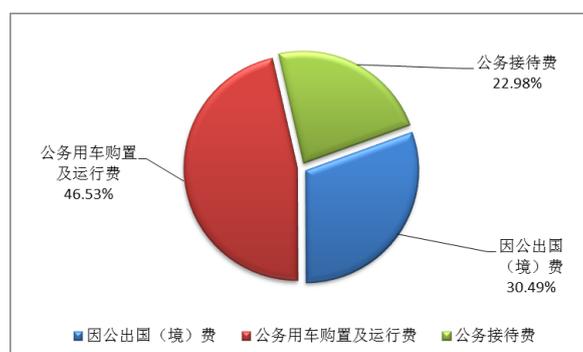
1. 因公出国（境）费支出 6.9 万元。全年使用财政拨款安排局机关 1 个单位出国团组 1 个、累计 1 人次。开支内容包括：派

员参加市贸促会组织的赴俄罗斯、德国、乌克兰经贸交流活动，产生的城际交通、食宿、签证及国际机票等费用。

2. 公务用车购置及运行维护费支出 10.53 万元。其中：公务用车购置支出为 0 万元，2019 年公务用车购置数 0 辆。公务用车运行及维护支出 10.53 万元，2019 年局机关及下属 3 个单位公务用车保有量为 5 辆，主要用于文件交换、市内因公出行、赴五区以外的区(县级市)指导、检查政务服务体系建设等工作所需燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等开支（另派驻纪检 1 辆公务用车运行及维护经费在我局列支，而该车未列入公务用车保有量）。

3. 公务接待费支出 5.2 万元。主要用于接待来访单位学习交流、考察调研、接受相关部门检查指导等公务接待。2019 年，局机关及下属 3 个单位共接待国外来访团组 0 个，来访外宾 0 人次；发生国内接待 39 次，接待人数共 479 人，主要包括国内来访单位学习交流、考察调研、接受相关部门检查指导等公务接待费用。

图三：“三公”经费本年支出结构



（三）会议费一般公共预算财政拨款支出情况

会议费是指会议中按规定开支的房租费、伙食补助费以及文件资料的印刷费、会议场地租用费等。广州市政务服务数据管理局部门2019年度会议费决算0.00万元，与年初预算相比，增加0.00万元，完成预算9.08万元的0.00%。主要原因为贯彻落实八项规定和厉行节约的要求，大力压减一般性支出，严格控制会议，大幅度减少会议费支出。

全年开支较大的会议分别是：

2019年度无相关会议费支出。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2019年本部门机关运行经费支出383.2万元，比年初预算数减少20.67万元，降低5.12%。主要增减变动情况是：压减一般性支出，节约运行经费开支。

（二）政府采购支出情况说明

2019年本部门政府采购支出总额16,291.78万元，其中：政府采购货物支出43.95万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出1,6247.83万元。授予中小企业合同金额52.76万元，占政府采购支出总额的0.32%，其中：授予小微企业合同金额21.13万元，占政府采购支出总额的0.13%。

（三）国有资产占用情况

截至2019年12月31日，本部门共有车辆5辆，其中，岗

位保障用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、其他用车 5 辆，其他用车主要是一般公务用车。单价 50 万元以上通用设备 1 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

（四）非税收入征缴情况说明。

本部门 2019 年度各类非税收入合计 1.2 万元，纳入预算管理已缴国库 1.2 万元；纳入财政专户管理已缴国库 0 万元。其中：政府性基金收入 0 万元，占 0.0%，无；专项收入 0 万元，占 0.0%，无；行政事业性收费收入 0 万元，占 0.0%；罚没收入 0 万元，占 0.0%；国有资本经营收入 0 万元，占 0.0%；国有资源（资产）有偿使用收入 0.97 万元，占 81.0%，包括其他利息收入 0.49 万元，行政单位国有资产处置收入 0.38 万元，事业单位国有资产处置收入 0.10 万元；捐赠收入 0 万元，占 0.0%；政府住房基金收入 0 万元，占 0.0%；其他收入 0.23 万元，占 19.0%，包括其他收入 0.23 万元（主要是低值易耗品处置收入）。

第四部分 部门整体绩效管理情况

根据党的十九大“全面实施绩效管理”的精神以及各级财政预算绩效管理的要求，我局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，使部门整体和项目预算投入与产出取得较好成效。

组织申报 2019 年度预算项目支出绩效目标 46 项，申报覆盖率 100%，其中向社会公开项目支出绩效目标 46 项，公开覆盖率 100%。按照“部门职责—工作任务—项目目标”的框架体系，编报本部门整体支出绩效目标及进行年中整体监控。通过对绩效目标的有效管理，对推动本部门预算管理取得良好效果，对提升部门预算绩效管理作用明显。

年中，对所有财政资金支出项目绩效运行跟踪监控，共涉及资金 16,961.36 万元，其中 1000 万元以上的项目 1 项，涉及资金 10,946.05 万元。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及提升部门预算绩效管理的成效较显著，部门整体支出目标和项目绩效目标达到预期效果。

在夯实绩效目标管理和绩效运行跟踪监控的基础上，我局开展了一系列的绩效评价管理工作。

一、项目（政策）绩效评价

（一）绩效评价管理工作总体情况。根据财政预算管理要求，我部门组织对 2019 年度所有财政资金安排支出的项目开展绩效自评，共 43 个项目，自评覆盖率达到 100%，共涉及资金 16,961.36 万元。其中绩效自评一般公共预算支出项目 43 个，共 16,961.36 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%； 绩效自评政府性

基金支出项目 0 个，共 0.00 万元，占政府性基金预算项目支出总额的 0.00%。

（二）绩效自评的情况。结合部门决算管理工作，我局按要求对所有财政资金安排的项目进行了绩效评价，从评价情况来看，预算编制、执行及使用效益情况达到了预期的绩效目标。2019 年度，我局共有财政支出项目 43 个，并对所有项目进行了绩效自评，无遗漏项目。其中，自评结果优秀的 39 个，优秀率为 90.70%；自评结果良好的 2 个，良好率为 4.65%；自评结果中等的 2 个，中等率为 4.65%。通过绩效自评，严格考量项目的绩效评价目标、指标体系和项目管理，确保项目产出和效益等方面的绩效管理措施执行到位。

（三）以部门为主体开展的项目绩效评价报告。

1. 项目绩效自评报告

我局以部门为主体开展的项目—广州市政府门户网站内容保障与业务运营工作经费项目绩效评价报告的主要内容如下：

（1）项目概况

①项目基本情况。广州市政府门户网站内容保障和业务运营项目（以下称“网站内容运营项目”）是为贯彻落实《国务院办公厅关于印发政府网站发展指引的通知》（国办发〔2017〕47 号）、《国务院办公厅印发〈关于全面推进政务公开工作的意见〉实施细则的通知》（国办发〔2016〕80 号）、《国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设的意见》（国办发〔2014〕57 号）等文件要求，持续提升广州市政府门户网站服务能力、打造政务公开第一平台、建设利企便互联网政府服务平台而申报的经常性持续性

项目。项目内容包括网站业务运营管理、运营与持续改进服务、网站信息维护与保障、内容产品策划与制作、网站常态化监测服务、网站内容保障运行考核、迎检迎评专项服务等。

②**项目资金情况**。项目全年预算数为 181.925 万元，执行数为 181.925 万元，预算执行率为 100%。

(2) 项目绩效情况

①**项目绩效目标**。通过开展广州市政府门户网站内容保障与业务运营工作项目，加强广州市政府门户网站的内容保障支撑体系管理水平，强化市政府信息发布第一平台、政策解读第一平台、政府服务第一平台作用，提高网站的运行运营水平，提升网站关注度。

②**项目绩效目标完成情况**。

完成年初绩效目标，门户网站内容运营水平进一步提升，政府信息发布第一平台、政策解读第一平台、政府服务第一平台作用进一步强化。

一是，网站日均更新数量（包括自然日）指标，年初指标值是不少于 100 篇，年度完成指标值达到 150 篇，超出预期指标值；

二是，微信推文发布量指标，年初指标值是不少于 700 篇，年度完成指标值达到 1587 篇，超出预期指标值；

三是，内容保障单位数量指标，年初指标值是不少于 58 家，年度完成指标值达到 61 家，超出预期指标值；

四是，网络日均点击次数（包括自然日）指标，年初指标值是不少于 3.5 万次，年度完成指标值达到 10 万次，超出预期指标值；

五是，微信关注用户数指标，年初指标值是不少于 5 万，年度完成指标值达到 9 万，超出预期指标值。

(3) 存在问题及相关建议

近年来，国家、省、市对政府网站工作要求不断提高，群众对政府网上服务水平的期望持续提升。为满足市民日益增长的需求，市政府门户首页的内容吸引力还需加强，保证用户留存量，挖掘潜在客户，加强网站功能区域的划分并加以友好的引导，减少用户使用网站时的学习成本，让网站更好用、易用。

2. 第三方绩效绩效评价报告

我局委托中职信（广东）会计师事务所有限公司第三方机构对 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目开展绩效评价，绩效评价报告主要内容如下：

(1) 项目概况

①项目基本情况。

广州市为贯彻《中共中央关于全面深化改革若干重大问题的决定》“推进国家治理体系和治理能力现代化”的总体部署，落实国务院和广东省关于建设统一、便民、高效投诉举报平台的要求，不断满足人民日益增长的美好生活需要，以深入开展“三打两建”工作为契机，整合优化全市非紧急类服务专线平台资源，建设集“政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察”于一体的政府公共服务平台——广州 12345 政府服务热线（以下简称“12345 服务热线”）。

12345 服务热线于 2014 年 1 月 2 日开始上线运行，广州 12345 政府服务热线受理中心（以下简称“热线中心”）作为其具体实

施单位负责日常运行管理工作，包括热线事项受理、审核及转办至相关承办单位，对热线事项进行跟踪、回访、归档，督促检查办理情况，定期对工作中的热点信息和社情民意进行统计、汇总、分析等。

12345 服务热线目前共整合了全市 11 个区、51 个政府部门 76 条服务专线，采取“政府采购、服务外包”的方式开展日常运营，目前配备 559 个坐席、773 名话务员，实行“7×24 小时”服务模式，与各区应急部门、110 报警台建立紧急联动机制，2019 年话务服务量已达 990 万次。

②项目资金情况。

a、项目经费开支内容

项目经费开支内容包括：（1）组建并管理话务团队；（2）租赁 12345 服务热线话务平台；（3）租赁人工坐席配套硬件设备；（4）通信服务，包括短信服务、电话外呼服务、通信专线服务；（5）租赁灾备坐席；（6）外包商管理团队投入；（7）监理服务等。项目经费开支明细为：话务团队人力成本及管理费、话务平台租赁费、人工坐席配套硬件设备租赁费、通信服务费、灾备坐席租赁费、外包商管理团队人力成本、监理服务费、2018 年 12345 服务外包项目尾款。

b、项目外包合同金额

外包合同金额合计为 10,946.05 万元，主要包括三个外包合同，具体如下所示：

2018 年 12 月 26 日，广州市人民政府政务管理办公室（市政数局前身，以下简称“市政务办”）、热线中心及中国电信股份

有限公司广州分公司（以下简称“广州电信”）三家单位签订了《广州 12345 政府服务热线服务外包合同》（以下简称“服务外包合同”），合同总金额为人民币 10,623.52 万元。

2019 年 6 月 19 日，市政数局、热线中心及广州电信三家单位签订了《〈广州 12345 政府服务热线服务外包合同〉补充协议》（以下简称“补充协议”），约定新增 14 名标准配置话务团队人员及新增 9 个标准配置话务坐席等内容，合同金额补充增加 222.33 万元。

2018 年 12 月 29 日，市政务办、热线中心及广州市信佰信息技术咨询有限公司三家单位签订了《广州 12345 政府服务热线服务外包咨询监理服务合同》（以下简称“监理合同”），合同总金额为人民币 100.20 万元。

（2）项目绩效情况

①项目产出完成情况分析

2019 年全年话务量达到 9,902,850 条，外呼总时长达到 3,419,126 分钟，短信发放总量达到 49,448,274 条；全年共受理市民各类诉求 1057.31 万件，同比上升 24.59%，其中在线解答 892.52 万件，转派各承办单位办理 164.78 万件，市民满意率 74.68%，同比提高 2.79%；话务员接电量从 2018 年底的 70 次/天上升到 76.5 次/天左右，同比提高 9.3%；单个话务均长从上年底的 319 秒压缩到 270 秒，同比下降 15.4%；市民咨询类事项一次性解答率由 85.97%提升到 87.5%；大部分月度考核指标达到考核要求；领导接电交办重点事项全年 250 宗、到期 173 宗、完成销案 173 宗、领导接电交办重点事项完成率 100%；平均月度

在岗话务员为 855 人，全年平均月度在岗残障话务员为 31 人，超过了预算考核要求，带动社会就业人数和保障残障人就业指标超额完成；全年话务服务满意度平均在 98%以上，话务服务满意度高。

②项目效益情况分析

12345 服务热线 2019 年荣获国内外各种奖项合计 16 项，其中包括 2019 年中国最佳政府服务热线、2019 年全球最佳呼叫中心最佳公共服务金奖和最佳客户服务银奖等；获得了人民网、南方网、搜狐网、新浪财经、南方日报、广州日报、羊城晚报、信息时报讯、广州新闻电台等各类媒体报道共计 89 次；接待了温州市 12345 政务服务热线中心、广西 12345 政务服务热线中心、上海市信访办、福州市“智慧福州”管理服务中心等 76 个单位的参观交流学习；南沙区政府、从化区政府、市住建局、市教育局等 22 个单位领导莅临热线接听电话。

（3）存在问题

12345 服务外包项目 2019 年主要的绩效指标中对有效投诉量的考核要求为：信访、承办单位等渠道反馈的有效投诉案件为零。经统计，2019 年 12345 服务热线全年有 7 个月存在有效投诉，全年有效投诉量共计 15 宗，市民在受理环节反馈的有效投诉的内容反映出两方面问题：一是 12345 服务外包项目未能及时排查发现有效投诉可能存在的问题，这在一定程度上与服务质检比例、成效等存在一定关系。目前，12345 服务外包项目质检比例按照核验资料显示仅为 1.43%，从目前实际服务效果来看，未能对服务质量形成全方位、立体化的服务检查监控，各个环节质

量监控仍有待加强；二是市民在受理环节反馈的有效投诉的内容往往是基础性问题或者普遍性问题，说明本项目在发现问题、排查问题和解决问题能力方面有待提高。下一步工作中准备 2020 年在 12345 服务外包项目实施过程中能强化质检模式，通过实施有效的质检方案、业务问题解决方案及时排除潜在的服务质量隐患，从而有效降低市民投诉风险。

（4）改进措施

①强化质检模式，提高问题分析解决能力，消除潜在的有效投诉风险。在 12345 服务外包项目实施过程中不断强化质检模式，通过实施有效的质检方案、业务问题解决方案及时排除潜在的服务质量隐患，从而有效降低市民投诉风险。

②加强话务员的培训，强化和提升团队整体业务素质，保障热线服务的有效提供。不断强化 12345 热线服务团队专业素质，通过强化政务政策法规学习、组织熟悉政务服务实操、深化具体案例分析运用等全面提升团队业务素质，并强化不同业务队列间的交流学习强化相关知识的贯穿性，强化团队服务意识建设，提升日常服务的自觉性。

二、部门整体支出绩效和重点工作完成情况

按预算绩效管理要求，组织对本部门开展整体支出绩效评价。部门整体财政资金支出 24,556.76 万元，其中一般公共预算支出 24,556.76 万元。从评价情况来看，我局较好完成了 2019 年履行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。

部门整体 财政支出	支出总额（万元）	24,556.76	部门整体预算完成率：	99.65%
	其中：一般公共预算支出	24,556.76		
年度 目标	部门整体支出目标		部门整体目标完成情况	
	<p>一、全面推动“数字政府”改革建设。以“机制创新+技术创新”着力点，重点完善和优化统一身份认证平台、电子证照系统、政府共享信息平台等公众服务类基础设施管理机制，建立处置影响范围大、延续时间长的重大故障的应急管理机制，解决全市信息化应用和管理脱节问题。</p> <p>二、深入推进“一网通办”。深化“互联网+政务服务”改革，对照许可、备案、公共服务事项目录，建立各类事项办事指南动态管理机制，提高网上办事大厅权责清单、办事指南公示的工作要求。以群众常办业务为重点，全面开展公共服务在线申办和网上预约建设，对确实难以实现在线申请的业务，提供含简易表单功能的预约服务。</p> <p>三、建立我市“一网、一门、一次”标准体系。对我市重点领域和高频事项基本实现“一网、一门、一次”。在“一网通办”方面，市县级政务服务事项网上可办率不低于70%；在“只进一扇门”方面，除对场地有特殊要求的事项外，政务服务事项进驻综合性实体政务大厅基本实现“应进必进”，70%以上政务服务事项实现“一窗”分类受理；在“最多跑一次”方面，企业和群众到政府办事提供的材料减少60%以上，市县各级100个高频事项实现“最多跑一次”。</p> <p>四、深化审批服务便民化工作。贯彻落实审批服务便民化指导意见，坚持体制创新与“互联网+”融合促进，充分运用政务信息资源减证便民，着力打破政府信息孤岛，打通政务数据互通渠道，促进政务信息资源共享。依托已有标准化成果，清理各申请材料与证照的关联关系，研究和建立政务信息资源共享使用规范，建立政务信息资源共享使用的倒逼机制。大力推广政务服务指尖办理，优化移动政务服务体验，使移动办事更加方便快捷。</p> <p>五、做好我市网上中介服务超市运营和管理。严把中介服务机构进驻关，梳理公布中介服务事项清单，建立中介服务事项与行政许可事项的联系，实现中介服务事项与网上办事大厅行政许可事项相关联。组织网上中介服务超市交易，对网上中介服务超市的项目发布、中介机构选取过程、结果确认、公告发布进行100%全流程运营管理。</p>		<p>一、全面推动“数字政府”改革建设。绩效目标已完成，具体如下：</p> <p>1.完善和优化统一身份认证平台。配合做好省统一身份认证平台迁云改造工作，市本级网上服务接入统一认证平台比例100%；</p> <p>2.完善和优化电子证照系统。组织签发395种证照，共签发电子证照1800多万张，全市共有984个政务服务事项在业务办理中使用电子证照，累计用证次数140多万次，免除各类证明超500万张。</p> <p>二、深入推进“一网通办”。绩效目标已完成，具体如下：</p> <p>1.完善和优化政府共享信息平台。政务信息资源交换速度平均不大于4小时；</p> <p>2.深入推进“一网通办”。统一在线申办系统2019年实现支撑部门数为42个；</p> <p>3.推动办事服务接入统一身份认证平台。减少用户登录复杂度90%；（注：100%接入统一认证）</p> <p>4.推动我市重点领域和高频事项“一网通办”。统一在线申办系统2019年实现支撑网办事项数1155个。</p> <p>三、建立我市“一网、一门、一次”标准体系。绩效目标已完成，具体如下：</p> <p>1.提升部门行政许可事项网上可办率。部门行政许可事项总数1382项，零次到场率90%；</p> <p>2.提升部门公共服务事项网上可办率。部门公共服务事项总数1433项，零次到场率50%；</p> <p>3.按线上线下一体化要求，明确上一网、进一门、入一窗和时限压缩、材料精简、减少办事到场和推进服务即办有关要求和考核指标，推进一网通办。</p> <p>四、深化审批服务便民化工作。绩效目标已完成，具体如下：</p> <p>1.以市政府办公厅名义印发《广州市深入推进审批服务便民化工作方案》，结合全面推行审批服务“马上办、网上办、就近办、一次办”等8个专项制定26条工作措施，打造“宽进、快办、严管、便民、公开”的审批服务模式，最大限度减少企业和群众跑政府的次数；</p> <p>2.开展企事业单位和群众办事创业堵点痛点问题调研，梳理出201项堵点痛点问题，以市政府办公厅名义印发《办事创业堵点痛点疏解行动方案》，推动各部门解决市级堵点痛点问题101项，省级堵点痛点问题100项，进一步提高企事业单位和群众办事创业的获得感和体验感；</p> <p>3.推进“一件事”主题服务，以企业和群众办好“一件事”为标准，梳理“一件事”主题服务51项，区</p>	

<p>六、加强政务服务监督管理。制定《广州政务服务监督管理办法》，以政务服务质量通报为抓手，建立常态化的市区一体化监督检查机制，修订完善考评办法，对各进驻部门人员进行考勤和超时办结情况进行通报，推进规范化标准化服务，进一步提高政务服务大厅服务质量和水平。</p> <p>七、提升热线服务能力和水平。加强热线管理办法实施细则培训和实施，针对热线承办单位开展热线考核，每月进行月度考核，年终进行年度总评。深化广州 12345 政府服务热线标准化建设，完成国家级社会管理和公共服务标准化试点工作。加强对广州 12345 政府服务热线数据的应用，提高数据处理和分析的能力，提升数据可视化展现能力，提高政府服务和社会治理的工作水平。</p> <p>八、做好网格化服务管理工作。逐步完善网格化事项管理机制，继续发挥社区网格化管理工作的职能，对网格事项进一步梳理。稳步推进基础网格备案工作。进一步优化网格事项的处理流程，开通渠道，引导社会力量参与网格化管理工作。完善社区网格化信息系统。优化社区网格化信息系统功能，推动基础信息高度共享和深度应用。加强对各区网格化工作的统筹、指导、协调和监督。</p>	<p>级“一件事”主题服务 238 项；</p> <p>4.互联互通已累计支撑全市业务数据交换量达到 4 亿条以上；</p> <p>5.推广使用综合受理系统，综合受理推广支撑试点街镇的数量达到 24 个；</p> <p>6.完成按照工程建设项目审批制度改革文件要求通过系统支撑联合办理业务的时间比国家平均审批时限提速 50% 以上。</p> <p>五、做好我市网上中介服务超市运营和管理。绩效目标已完成，具体如下：</p> <p>1.2019 年 1-12 月累计入驻中介服务机构 611 家，实现入驻申请材料中的基本信息、资质信息、从业人员信息等 30 多项信息 100%形式检查；</p> <p>2.下发通知督促各事项管理部门及时填报并动态更新中介服务事项，市、区两级部门按要求共梳理录入中介服务事项 1845 项，位居全省第二。</p> <p>3.印发通知，协调有关部门实现 68 项中介服务事项与网上办事大厅行政许可事项相关联；</p> <p>4.2019 年 1-12 月累计发布项目 523 个，完成项目选取 519 个，实现网上中介服务超市的项目发布、中介机构选取过程、结果确认、公告发布进行 100%全流程运营管理。</p> <p>六、加强政务服务监督管理。绩效目标已完成，具体如下：</p> <p>1.制定《广州市政务服务“好差评”实施细则（试行）》，构建起市、区、镇（街）政务服务中心、村（社区）公共服务站和 12345 政府服务热线等多渠道全方位的“好差评”评价体系，实现全市 3240 个政务服务大厅政务服务“好差评”全覆盖。</p> <p>2.已经建立政务服务质量通报、常态化的市区一体化政务服务监督检查机制。修订《广州市政务服务中心进驻部门考评办法》。</p> <p>3.制定《广州市政务服务中心进驻部门优秀首席代表及工作人员评选办法》。</p> <p>七、提升热线服务能力和水平。绩效目标已完成，具体如下：</p> <p>1.定期进行热线数据通报，发布报告 12 期；</p> <p>2.每月进行 1 次月度考核，全年共 12 次月度考核完成；</p> <p>3.数据处理导出的结构化、标准化字段匹配项是否达到精确性、一致性、有效性的标准，对其中正确匹配项在完成处理量的占比达 95%；</p> <p>4.按照数据处理的设定处理维度完成数据处理目标数量的完成情况，完成情况应符合唯一性、完整性要求，数据处理与分析完成率达 90%；</p> <p>5.数据处理完成数据要求的统计维度数据中可进行结构化、标准化的数据量占完成处理数量的总占比达 90%；</p> <p>6.已提交国家级社会管理和公共服务标准化试点终期验收的所需资料；</p> <p>7.完成年终总评 1 次。</p> <p>八、做好网格化服务管理工作。绩效目标已完成，具</p>
--	---

		<p>体如下：</p> <p>1、网格工单转派及时率达到 100%；</p> <p>2、网格工单转派准确率达到 100%。</p> <p>3、能够按照要求完成相关备案工作，基础网格备案率达到 100%（详见各区上报资料）。</p> <p>4、已完成面向网格员的网格系统需求搜集工作，协调跟进信息系统需求落地，承担系统上线运行测试等工作。</p>	
主要任务（重要事项）	任务（重要事项）绩效目标	任务（重要事项）绩效目标完成情况	任务（重要事项）涉及实际支付财政资金（万元）
一、政务服务工作。积极优化办事流程、丰富业务办理方式及精简业务办理材料，不断提升审批服务便民化水平。	<p>1.在确保规范窗口根据清单形式审查的情况下，在事项办理过程中提供准确全面的一次性告知，让群众平均等待呼号时间降低 20%，设立立即办区，业务平均办结时长减少 20%。</p> <p>2.服务重点项目 30 个以上（包括提供咨询、指导、协调、代办、受理等服务）。</p> <p>3.开展政企互动 5 场以上。</p> <p>4.企业与市民对政务服务的满意度达到 95% 以上，无有效投诉。</p> <p>5.对市直部门在行政管理工作涉及的技术审查、论证、评估、评价、检验、检测、鉴证、鉴定、证明、咨询、试验等中介服务事项进行梳理，录入网上中介服务超市对外公布。</p> <p>6.实现中介服务事项与网上办事大厅行政许可事项相关联。</p> <p>7.对网上中介服务超市的项目发布、中介机构选取过程、结果确认、公告发布进行 100% 全流程运营管理。</p>	<p>绩效目标已完成，具体如下：</p> <p>1.依托市政务服务大厅，通过即办、快办、专办、联办、免费代办、自助办等方式，持续深化“一窗”政务服务改革，推动广州政务服务“再加速”，助力广州打造具有国际竞争力的营商环境新优势，提升企业和群众获得感。</p> <p>2.市级代办服务队伍累计为 529 家企业的 768 个项目提供 1505 次服务。</p> <p>3.政企互动 5 次。</p> <p>4.根据每月“广州市政务服务中心大厅窗口服务质量情况公布表”显示，2019 年群众满意度达 99% 以上。</p> <p>5.下发通知督促各事项管理部门及时填报并动态更新中介服务事项，市、区两级部门按要求共梳理录入中介服务事项 1845 项，位居全省第二。</p> <p>6.印发通知，协调有关部门实现 68 项中介服务事项与网上办事大厅行政许可事项相关联。</p> <p>7.2019 年 1-12 月累计发布项目 523 个，完成项目选取 519 个，实现网上中介服务超市的项目发布、中介机构选取过程、结果确认、公告发布进行 100% 全流程运营管理。</p>	260.4
二、12345 政府服务热线建设和管理工作	<p>1、月度接通率不低于 95%，月人工话务呼入总量超过 56 万时，按具体合同指标执行；</p> <p>2、一次性解答率不低于 80%；</p> <p>3、群众办理结果不满意的回访率为 100%；</p> <p>4、月度 20 秒接通率不得低于 80%；</p> <p>5、工单转派及时率为 100%（每日转派完当日 17:30 前受理的热线、微信、网络、手机 APP 和网格化工单，紧急工单即时转派）；</p> <p>6、每日完成 17:30 前承办单位提交剩余时间小于等于 1 个工作日的退单、办结复核、延期申请等待办工单，其中工单剩余时间为 0 个工作日的，必须当天 18:00 前完成，所有拒绝或</p>	<p>绩效目标已完成，具体如下：</p> <p>1.全年话务接通率为 95.83%；</p> <p>2.对群众咨询事项的一次性解答率为 84.41%；</p> <p>3.群众对办理结果不满意的回访率达到 100%；</p> <p>4.除 2 月话务呼入总数未超过 56 万，20 秒接通率为 81.56%，其余月份均高于 56 万呼入量，20 秒接通率为 75.84%；</p>	11,504.96

	<p>不同意操作均应通知到承办单位并得到承办单位的认可；</p> <p>7、有效投诉量；</p> <p>8、月度工单转派准确率 95% 以上；</p> <p>9、月度质检比例达到 1% ；</p> <p>10、话务服务市民满意度不低于 95%；</p> <p>11、话务团队全年月均不少于 773 人；</p> <p>12、每月在岗残障话务员不少于 30 人；</p> <p>13、按照领导接电事项办理标准，按期完成率 90%；</p> <p>14、定期进行热线数据情况通报，发布数据专题报告；</p> <p>15、带动就业人数不少于 20 人；</p> <p>16、支撑部门施政；</p> <p>17、可进行结构化、标准化的数据量占完成处理数量 90% 以上；</p> <p>18、数据处理导出的结构化、标准化字段，正确匹配项占完成处理量的 95% 以上；</p> <p>19、按照数据处理的设定处理维度完成数据处理目标数量，完成率达到 100%；</p> <p>20、话务场地物业服务合格率。</p>	<p>5.工单转派及时率为 100%；</p> <p>6.每日完成 17:30 前承办单位提交剩余时间小于等于 1 个工作日的退单、办结复核、延期申请等待办工单，其中工单剩余时间为 0 个工作日的，当天 18:00 前完成；</p> <p>7.全年有效投诉量为 15 宗；</p> <p>8.月度工单错派率为 2.79%，即转派准确率为 97.21%；</p> <p>9.月度质检率全年均值为 1.41%。</p> <p>10.市民对话务服务满意率全年均值为 98.24%；</p> <p>11.话务团队全年月均人员为 855 人，带动就业人数达标；</p> <p>12.每月在岗残障话务员月均为 31 人；</p> <p>13.按照领导接电事项办理标准，按期完成率 100%；</p> <p>14.定期进行热线数据情况通报，发布数据专题报告 12 期；</p> <p>15.带动相关数据处理人员就业人数共计 31 人；</p> <p>16.定期进行热线数据情况报告，发布数据专题报告 12 期，为部门提供数据支撑辅政；</p> <p>17.数据处理服务的数据识别率均超过 90%，最低值为 96.6%；</p> <p>18.数据处理导出的结构化、标准化字段，准确率均超过 95%，最低值为 96.17%；</p> <p>19.按照数据处理的设定处理维度完成数据处理目标数量，完成率达到 100%；</p> <p>20.话务场地物业服务合格率为 100%。</p>	
<p>三、城市社区网格化服务管理工作</p>	<p>1、网格工单转派及时率达到 95% 以上；</p> <p>2、网格工单转派准确率达到 90% 以上；</p> <p>3、基础网格备案率达到 90%；</p> <p>4、及时完善市级网格化信息系统功能；及时协调落实各区信息系统与市级系统对接。</p>	<p>绩效目标已完成，具体如下：</p> <p>1.网格工单转派及时率达到 100%；</p> <p>2.网格工单转派准确率达到 100%。</p> <p>3.能够按照要求完成相关备案工作，基础网格备案率达到 100%。</p> <p>4.已完成面向网格员的网格系统需求搜集工作，协调跟进信息系统需求落地，承担系统上线运行测试等工作。</p>	<p>213.69</p>
<p>四、推进行政审批及公共服</p>	<p>1、可以通过综合受理系统支撑审批结果电子化的事项数达到 50 个以上；</p> <p>2、通过系统支撑联合办理业务的时间比国家平均审批时限提速 50%；</p>	<p>绩效目标已完成，具体如下：</p> <p>1、已通过综合受理系统支撑审批结果电子化的事项数达到 59 个；</p> <p>2、已通过系统支撑联合办理业务的时</p>	<p>1,409.74</p>

<p>务、政府服务热线及网格化业务应用系统建设</p>	<p>3、12345 政府服务热线网上咨询投诉服务优化整合渠道组合数不低于 5 个； 4、汇聚“四标四实”基础信息数量（实有人口+实有房屋+实有单位）达到 3000 万条以上；</p>	<p>间比国家平均审批时限提速 50% 以上； 3、12345 政府服务热线已建设电话、短信、网站，微信公众号、电子邮箱和手机 APP 等渠道，满足网上咨询投诉服务优化整合渠道组合数不低于 5 个的目标和要求； 4、汇聚“四标四实”基础信息数量（实有人口+实有房屋+实有单位）达到 3676.6 万条,满足目标要求。</p>	
<p>五、推进全市电子政务公共平台建设及信息共享。</p>	<p>1、对接实施覆盖部门和区的数量达到 35 个以上； 2、发布的接口服务数量达到 220 个以上； 3、当年支撑全市业务数据交换量达到 1 亿条以上； 4、系统安全性（二级等保以上）。</p>	<p>绩效目标已完成，具体如下： 1、对接实施覆盖部门和区的数量已达到 50 个以上； 2、发布的接口服务数量已达到 600 个以上； 3、累计支撑全市业务数据交换量已达到 4 亿条以上； 4、系统安全性要求达二级等保以上，实际达三级等保，实际完成率达 100%</p>	<p>649.47</p>
<p>六、推进我市“互联网+政务服务”建设，开展政府网站集约化建设。</p>	<p>1.市级部门 0 次到场行政许可事项数/部门行政许可事项总数≥40%； 2.市级部门 0 次到场公共服务事项数/部门公共服务事项总数≥35%； 3.市本级网上服务接入统一认证平台比例 100%； 4.广州政务微信关注用户数≥8 万； 5.市政府门户网站日均访问量（包括自然日）≥35000； 6.广州政府网”微信推文发布量每年不少于 700 篇； 7.市政府网站集约化平台承载网站数量达到 45 个。</p>	<p>绩效目标已完成，具体如下： 1.部门行政许可事项总数 1382 项，零次到场率 90%； 2.部门公共服务事项总数 1420 项，零次到场率超过 50%； 3.配合做好省统一身份认证平台迁云改造工作，市本级网上服务接入统一认证平台比例 100%； 4.加强广州政务微信内容制作策划，提高推文内容质量，加强政务微信宣传推广，广州政务微信关注用户总数达 252731； 5.持续对市政府门户网站内容和功能进行优化，开展政务专题建设，加强网站的宣传与推广。市政府门户网站每日点击数达 126000 次； 6.加强微信内容制作策划，提高推文内容质量。2019 年政府网微信推文 1587 篇； 7.持续推进政府网站集约化平台建设，进一步推动政府网站向集约化平台迁移。目前市政府网站集约化平台承载网站数量达到 45 个（按机构改革前部门计算）。</p>	<p>1,269.36</p>

（一）根据本部门的职责、2019 年度工作完成情况及完成工作取得效果

2019 年，我局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精

神，深入贯彻习近平总书记对广东重要讲话和重要指示批示精神，以开展“不忘初心、牢记使命”主题教育为契机，紧紧围绕深化“放管服”改革、优化营商环境、审批服务便民化、推进粤港澳大湾区建设等工作部署，以不断提升政务服务满意度为目标，以推动“数字政府”改革建设、优化营商环境为主线，深化政务服务数据管理各项改革和建设，为我市在全省实现“四个走在全国前列”、当好“两个重要窗口”中勇当排头兵提供重要支撑，取得明显成效。国家营商环境评价考核中我市“政务服务”指标排名全国前列；国家网上政务服务能力考核中，我市在全国32个重点城市取得第二名的好成绩。市政府门户网站在国家2019年半年度政府网站抽查评比中列地级市序列第一名；12345政府服务热线荣获“2019年度中国最佳政府服务热线”“2019年全球最佳呼叫中心全球总决赛最佳公共服务金奖、最佳客户服务银奖”，是全国唯一获此殊荣的政府服务热线。我市公共资源交易信任指数创新做法被国家发改委在全国推广。

1. 全面推动“数字政府”建设，充分赋能老城市新活力。①稳步推进“数字政府”体系规划建设。印发《广州市“数字政府”改革建设工作推进方案》，完善《广州市政务信息化项目管理办法》，构建统一规划、统一标准规范、统一需求管理的信息化项目管理模式。②全面推动一体化在线政务服务平台建设。市区两级政务信息系统互联互通平台接入11个行政区及空港经济区、65个市级单位、570个系统，信息交换量累计达4.02亿条。③深入推进数据共享应用。组织签发电子证照1500多万张，免除各类证明超250万张。推进“互联网+监管”数据共享汇聚，实现国家、省、市三级监管信息共享。④拓展政务服务移动应用，“穗好办(政务通)”APP发布社保、公积金、交通、医疗、图书

服务、农业等各领域高频查询类服务 74 项，办事类服务 88 项。

⑤开展越秀区基层减负便民专项试点和经验复制推广。实现群众办事信息少填 72%，材料少报 75%，材料少带 60%，办事少跑 72%，办事耗时减少 66%，切实减轻群众办事负担和基层人员工作负担。

⑥切实加强数据共享安全保障。制订《广州市电子政务网络安全管理办法》，建立全市电子政务网络安全三级联络机制。

⑦全力做好国家网上政务服务能力第三方调查评估迎检工作。“以评估促提升”，实现依申请行政审批事项 100%可网办、99.98%最多跑一次，一次不用跑率达 96%。实现全市各层级 3237 个政务服务大厅多渠道“好差评”覆盖率达 100%，有力提升政务服务质量和水平。

⑧建设全市应急指挥调度系统。接入市主要应急管理业务系统以及全市 8 万多路视频监控资源，实现应急辅助决策、指挥调度功能。

2. 深入推进审批服务便民化，助力营商环境出新出彩。

①推进审批服务便民化制度建设。印发《广州市深入推进审批服务便民化工作方案》，开展企事业单位和群众办事创业堵点痛点问题调研，推动各部门解决企业群众办事堵点、痛点问题。

②深入推进审批服务标准化。市、区 420 个部门共编制完成 72283 项行政权力事项和 2101 项公共服务事项，事项总量居全省第一，市级标准化工作完成率达到 99%，区级超过 96%。

③创新便民利企审批服务方式。持续开展“政务服务四个减”专项行动，多渠道多途径提高办理效率和服务水平，切实解决企业和群众办事过程中材料多、耗时长、来回跑等问题。提升办事的满意度和获得感。

④深化“一窗式”集成服务和政务服务下沉。市政务服务大厅 37 个进驻审批部门共 1029 项政务服务事项纳入“一窗”综合受理，基本实现企业群众办事“只进一扇门”“只到一扇窗”。

⑤深

化工程建设项目审批改革试点成果。持续发挥作为国家工程建设项目审批制度改革试点城市的引领示范作用，市级代办服务队伍累计为 460 家企业的 663 个项目提供 1290 次代办服务，涉及年度投资超过 800 亿元。⑥规范中介服务超市运营。中介机构入驻数和中介事项发布数均位居全省前列。项目业主通过网上中介超市选取的项目共 519 个，成交金额 6520 万元，其中竞价选取项目的资金节约率为 26.7%。⑦圆满完成国家发改委“2019 年全国营商环境评价—政务服务”指标考核工作。

3. 探路大湾区政务服务互通，服务粤港澳大湾区建设。①推动设立“粤港澳大湾区广州琶洲政务服务中心”，成为全省首家为粤港澳居民和企业提供服务的大湾区政务服务中心。②推进政务服务网上移动办，大力提升和优化“市民之窗”大湾区版自助服务终端功能。③推动出入境证件便利化应用。推进互联互通平台应用，为大湾区服务事项跨区域信息共享、联办通办提供一体化的平台支撑。④印发实施《广州市政务服务数据管理局关于贯彻落实支持港澳青年来穗创新创业相关工作的通知》，为港澳青年来穗创新创业提供优质服务。

4. 提升政府服务热线满意度，推进城市治理体系和治理能力现代化。①稳步推进民生实事办理。全市 110 件热线重点难点民生事项已全部完成，解决了儿童疫苗、小区电梯管理维护、河涌污染、历史违建、市容卫生、道路加设路灯等一批民生热点问题。②构建“有呼必应”疑难问题化解机制。协调处理各类疑难事项 7294 件，把解决市民诉求作为政府工作的新常态，健全“有呼必应”的综合调度、协同治理工作机制。③优化热线大数据分析和应用。动态呈现全市投诉热点问题、事发集中区域，推动承办单位精准执法，提高社会治理的有效性。④持续推进国家级标准

化试点建设。推进热线服务能力和服务水平再上新台阶。2019年，热线受理市民诉求 1057.31 万件，同比上升 24.59%；市民对话务服务满意率 98%；⑤做好“四标四实”平台的大数据研究和开发应用工作，为各类应用场景的大数据需求提供支撑。有效提升社会治理水平。

（二）工作中存在问题和改进方向

1. 政务服务改革整体性协同性有待进一步提升

政务服务改革涉及的部门多，业务范围广，信息化建设不统一，各部门业务协同和信息有效共享仍需加强。政务服务革命性流程再造仍需深化，“不见面审批”服务的推广仍有很大空间，“容缺受理”改革力度需进一步加大。

2. 运用法治思维和法治方式开展工作的能力有待加强

面对跨层级、跨部门、跨系统、跨业务的事项，运用法律原则、法律规则思考和处理问题的能力有待加强；改革经验与立法的衔接也还不够，没有及时将我市成熟的、创新的政务服务改革举措和经验固化下来、上升为地方性法规，以立法引领、规范、推动政务服务改革发展。

（三）下一步工作计划

1. 对标世行评估指标，打造营商环境的“广州样本”

围绕高频、热点、社会反映强烈的政务服务事项，印发市级政务服务“一件事”工作方案，推进革命性流程再造，梳理出市级 20 个、区级 200 个“一件事”目录清单，上线一批“一件事”主题服务，深化“穗好办”专项行动，提升“一窗”服务效能。组织推动市、区两级部门完成监管事项梳理、监管数据汇聚等工作，推动市、区两级部门按时完成省级政府“互联网+监管”能力第三方评估相关工作任务指标。大力推广首席服务员制度，

探索“随叫随应”的代办服务。紧紧围绕世行评估指标体系和我市营商环境 3.0 改革，加强市区两级协同联动，持续对各区、各部门审批人员、窗口工作人员进行培训、考试和考核，设立我市优化营商环境政策和亮点展示区，完善市府门户网营商环境成果展示专窗建设，进一步汇集展示相关政策，打造一系列政策解读产品，为企业提供更好的政策服务，不断提升专窗的质量效益，全方位展示我市国际一流营商环境的良好成果。

2. 深入推进“数字政府”改革建设，提升营商环境改革和社会治理智能化水平

深化“穗智管”城市运行管理中枢建设，提升社会治理效能。深入分析国家重点城市网上政务服务能力调查评估结果，巩固优势，以问题为导向，补齐短板，推动网上政务服务能力走在全国前列。建设“穗好办”总门户，打造“一网通办、全市通办”的“穗好办”政务服务品牌，汇集上线全市 1000 项政务服务、公共服务、社会治理相关事项。推进政务数据信息共享和电子证照签发应用，实现 400 项电子证照签发、100 项高频政务服务事项免证办。复制推广越秀区基层减负便民专项试点经验，部署 1000 台政务服务自助终端，实现高频服务就近办。推动港澳居民出入境证件便利化使用。推进港澳居民来往内地通行证、华侨护照等证件在交通运输、金融、通讯、教育、医疗、社保、工商、税务、住宿等领域的便利化应用。强化数据共享，加快推广区块链技术应用，实现电子证照、不动产登记等上链共享，提供更多“免证办”服务，以技术手段推进政务服务和营商环境各指标领域数字化、智能化。

3. 加快政务服务立法进程，提升政务服务法治化水平

加强与市人大法制工作委员会、市司法局的沟通，争取将《广

《州市智慧政务服务条例》列为地方法规立项项目，探索把政务服务改革实践纳入制度化、法治化轨道，提升我市政务服务法治化水平。

第五部分 名词解释

财政拨款收入：指财政当年拨付的资金。包括一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款。

上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”等以外的收入。

用事业基金弥补收支差额：指事业单位在用当年的“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”、“其他收入”不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金（事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金）弥补本年度收支缺口的资金。

年初结转和结余：指以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

结余分配：指事业单位按规定从非财政补助结余中分配的事业基金和职工福利基金等。

年末结转和结余：指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务和事业发展目标所发生的支出。

经营支出：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动所发生的支出。

“三公”经费：按照党中央、国务院有关文件及部门预算管理有关规定，“三公”经费包括因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。（1）因公出国（境）费，指单位工作人员公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出。（2）公务用车购置及运行费，指单位公务用车购置费（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。（3）公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

机关运行经费：指为保障行政单位（含参照公务员法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专项材料及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

广州 12345 政府服务热线：广州 12345 政府服务热线是由市政府设立，整合全市各类非紧急类政府服务热线，以便民、智能、高效为服务理念，为公众提供政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察等公共服务，涵盖事项受理、办理及监督考核的综合性平台。

数字政府：为推进政务信息化建设体制改革，推动“互联网+政务服务”建设，构建“管运分离”的建设管理新体制，建立以大数据驱动政务创新的政务信息化建设新模式，提升政府行政效率，推动政府治理体系和治理能力的现代化，2017 年和 2018 年，广东省先后印发《广东省人民政府关于印发广东“数字政府”改革建设方案的通知》（粤府〔2017〕133 号）及《广东省人民政府办公厅关于印发广东“数字政府”改革建设工作推进方案的通知》（粤府办〔2018〕9 号），开启了“数字政府”改革建设工作。“数字政府”旨在创新政务信息化管理体制、建设模式、运行机制，构建形成大平台共享、大数据慧治、大系统共治的顶层架构，打造统一安全的政务服务云平台、数据资源整合和大数据平台、一体化网上政务服务平台，健全政府信息共享使用管理机制，充分运用“互联网+”和大数据等信息化手段，优化审批流程提升政务服务水平，实现审批更简、监管更强、服务更优，全面推行‘马上办、网上办、就近办、一次办’建设，使“数字政府”建设成为构建整体政府的“先手棋”，转变政府职能的“加速器”。

“互联网+政务服务”示范工程项目：为贯彻落实《国务院关于积极推进“互联网+”行动的指导意见》和《国务院办公厅关于转发国家发展改革委等部门推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案的通知》精神，2016年年底，市政务办代表广州市组织申报国家信息惠民试点城市和“互联网+政务服务”示范工程并获得批准。项目以集成服务改革为核心，以统一网上办事和实体大厅服务入口为抓手，以综合窗口改革为核心，拓展身份证、企业社会信用代码在公共服务领域的应用，以构筑整体政府服务为目标，坚持深化服务、提升效能，资源整合、信息共享，以人为本、便民高效，建立集信息采集、服务受理、指挥调度、业务处置、监督监察、决策分析于一体的社会治理政府公共服务平台。推动市、区各部门与“三个一”服务有关的业务系统向综合平台整合，促进市区政务服务信息上下联动、互联互通和协同共享，建立统一平台、两级应用的政府服务体系，实现整合一号（一号申请）、一网（网上办事）、一窗（综合受理窗口）的新型政务服务模式，为公众提供一站式、一门式、一体化综合服务，打造便民、高效的服务型政府。

中介超市项目：2015年5月，国务院办公厅印发关于《清理规范国务院部门行政审批中介服务的通知》，明确提出“进一步深化行政审批制度改革，促进中介服务市场健康发展”。2018年2月，广东省推进职能转变协调小组印发《广东省网上中介服务超市建设工作方案》（粤职转发〔2018〕1号），提出了“以整

合资源、推动共享、优化流程、创新监管为重点，以信息化为支撑，加快建设网上中介服务超市，使市场在资源配置中起决定性作用和更好发挥政府作用。” 2018年4月，广州市机构编制委员会办公室印发《广州市网上中介服务超市建设工作方案》（穗编办〔2018〕36号，下称《工作方案》），提出了着力解决中介服务资源不均、地方保护、中介垄断等问题，推动中介服务市场更有活力、更加有序、健康发展，促进各级行政职权更加规范、高效、透明运行，进一步优化营商环境，降低企业制度性交易成本。通过广州市网上中介服务超市日常运营管理项目服务外包，完成中介服务机构进驻、项目业主入驻、项目信息审核、项目结果公告、合同公告与备案、纠纷处理、信用记录应用与维护、系统支撑与维护等工作，提升服务水平，有效建立规范、高效、透明运行的中介服务市场，实现资源优化配置，使市场在资源配置中起决定性作用和更好发挥政府作用；实现“交易不见面”、“过程全留痕”，为项目业主提供购买、承接中介服务项目服务，形成统一规范、开放竞争、健康有序的中介服务市场；进一步提升市民对政府服务的满意度。

中介超市：全市各类有关中介服务网上交易的综合性信息化服务和信用管理平台，为项目业主购买中介服务、中介服务机构承接中介服务项目、行业主管部门对相关单位和人员实施监管提供服务。

项目业主：是指全市辖区内购买有关中介服务的国家机关、

事业单位、社会组织和企业。

中介服务机构:是指为行政管理工作（行政许可、行政处罚、行政强制、行政检查、行政给付、行政征收、行政裁决、行政确认、行政奖励和其他行政行为）提供有偿中介服务的企业、事业单位、社会组织等机构。