

附件 4

广州市来穗人员服务管理局 2023 年部门评价报告

根据《广州市财政局关于印发 2023 年广州市市级财政资金支出绩效评价工作方案的通知》有关规定，我局设立部门绩效评价工作组对网格化管理处 2022 年度“广州市城市社区网格化服务项目”进行绩效评价。

部门绩效评价意见是在审阅网格化管理处报送的项目执行材料和现场考察的基础上形成的，网格化管理处应对所报送材料的真实性、合法性负责。

一、项目概况

（一）项目背景

2014 年 10 月，中共广州市委办公厅广州市人民政府办公厅印发《广州市推进城市社区网格化服务管理工作总体方案》（穗办〔2014〕9 号），明确制定了全市网格化服务管理工作的组织架构、工作机制等总体规划。各有关部门各司其职，完善市、区（县级市）、街（镇）三级网格化服务管理协调和管理机构，统一划分基础网格，界定网格服务管理基础事项，组建一支兼职与专职结合的网格员队伍。建成人口、法人（机构）、城市部件（房屋等）公共信息以及公共地理信息等四大基础信息数

据库，完成“入网”信息资源、事项、业务流程的标准化设计，建设全市统一的网格化服务管理应用系统，推进职能部门与各区（县级市）现有应用系统与市级系统的整合融合，实现政府部门信息资源的对接与共享。初步建立工作制度，网格事项管理逐步规范。

2019年1月，市委市政府将全市城市社区网格化服务管理工作职责划入市来穗局。2019年4月底，市政务服务数据管理局将“数字广州基础应用平台（DGS）”中“城市社区网格化服务管理功能模块”交由市来穗局管理和使用。市来穗局积极贯彻落实市委市政府工作部署，进一步深化全市网格化服务管理工作，横向加强与市直各部门联络、纵向加强对各区指导协调，坚持以绣花功夫把网格化工作做深做细做实做到位，为实现“老城市新活力”和助力大湾区建设提供有力支撑。

党的十九届四中会明确指出“健全社区管理和服务机制，推行网格化管理和服务”。广州市委、市政府也强调要抓好网格化服务管理工作，做到“民有所呼、我有所应”，明确各级各部门的责任。2021年，市来穗局根据省里关于加强基层社会治理综合网格工作的统一部署，围绕市委市政府实施网格化“五个一工程”（建立一个综合网格、健全一个议事协调机制、组织一支专职网格员队伍、完善一套指挥调度信息系统、健全一套工作闭环管理机制）的总体要求，结合工作实际，细化工作举措，推动我市网格化服务管理工作高质量发展。一是完善全

市综合网格设置。按照省的工作要求，2021 年完成综合网格的基本划分、编码固定和置入“粤政图”，实现综合网格所有入格事项运转常态化、数字化、信息化，完成综合网格地理信息数据采集，有关数据已通过省级审验，并将图层数据上图发布，并按要求置入“粤政图”，为全市各单位开展社会治理和公共服务提供网格单元，有效夯实了精细化服务管理工作基础。二是做好综合网格制度设计。立足新发展阶段，主动谋划，根据省的指导意见，完成制订《关于加强基层社会治理综合网格工作的实施意见》，高标准编制《广州市网格化服务管理“十四五”规划》，作为网格化工作纲领性文件。制订相关配套文件，包括综合网格划分、入格事项管理、网格事件“采办分离”闭环管理、综合网格员管理等 4 个工作规定，为推动基层网格化有关工作不断规范化提供工作指引，加快构建统一规范、处置高效的基层社会治理综合网格工作格局。三是优化综合网格信息化建设。结合“粤平安”社会治理云平台，推进我市网格化信息系统个性化需求建设项目落地，推动系统在省、市、区各个层级的融合对接。同时研究网格化业务数字化需求，推进网格化智能运行监控中心建设，同时运用“穗好办”“穗智管”建设成果，不断提升网格化疫情防控工作智能化水平。做好网格事件采办监控。2021 年 1 至 12 月，全市网格事件办结率 99.43%。四是优化网格员队伍建设。注重典型示范引领。在全市范围内开展“百名优秀网格员”和“百件优秀网格案例”遴

选活动，通报表扬获奖情况，激发基础网格员爱岗敬业、干事创业的积极性、创造性和主动性，为网格化服务管理工作注入新活力，推动网格化服务管理工作向高质量发展。加强业务培训。各区按计划组织网格员开展业务培训，提高政治素质和业务水平。五是协助组织部门推进网格党建工作。汇总核实网格信息数据提交组织部门，为完善规范网格内党组织管理、充分发挥党员作用提供依托。按照“一网格一支部（党小组）”形式，网格全覆盖建设党组织，全面构建起“镇（街）党（工）委—社区（村）党组织—综合网格党支部—网格党小组—党员责任区”五级基层组织架构。

2022年，我国进入全面建设社会主义现代化国家、向第二个百年奋斗目标进军新征程。踏上第二个百年奋斗目标的新“赶考”之路，网格化服务管理工作以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，深入学习贯彻习近平总书记对广东重要讲话和重要指示批示精神，贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中、五中、六中全会精神，再接再厉，开拓奋进，持续完善综合网格设置，规范网格划分、编码、上图，优化调整综合网格，图层数据已经市规自局上图发布，为全市各单位开展社会治理和公共服务提供网格单元。持续强化党建引领，配合组织部门推进党支部（党小组）在网格全覆盖，综合网格已全覆盖建立党支部，建立党员干部包联网格走访群众制度。镇（街）领导、科室干部和村（社区）“两委”成员包联网格全覆盖，实现

工作向网格延伸。做好入格事项运转常态化、数字化、信息化，强化网格事件采集和处置监督。建强综合网格员队伍，规范人员管理，协调各区、各部门加强业务培训，提升服务水平。基于“粤平安”优化市级网格化信息系统，推动系统在省、市、区各个层级的融合对接，充实网格基础数据，打造“智慧网格”。不断推动网格化服务管理工作科学化、精细化、智能化水平再提升，为助力广州实现老城市新活力、“四个出新出彩”作出新的更大贡献。以优异的成绩迎接党的二十大胜利召开。

（二）项目目标

通过开展市城市社区网格化服务外包项目，加强网格化入格事项的工单处理工作以及相关制度建设、事项申请、网格梳理、知识点整理、新媒体推广等内容，实现网格化管理部门职能结构优化，提升面向社会公众的服务水平，有效整合社会人力资源，实现资源优化配置，提高网格化服务管理核心竞争力，提高网格化事件处理效率和能力。

（三）项目内容

广州市城市社区网格化服务项目属于经常性项目，主要用于两个方面，一是采用购买服务方式，选供应商，提供服务团队，协助做好网格化服务管理工作；二是印制近年来网格化管理的有关规定，发放给 11 个区，方便工作开展。

（四）项目实施情况

1. 资金情况

该项目 2022 年财政安排预算资金为 116.87 万元，年中根据工作需要及政策变动，调减项目资金 10.74 万元，预算调整率 9.19%，实际预算为 106.13 万元。资金实际使用 106.13 万元，预算执行率 100%。

2. 项目执行情况

该项目年初预算由三个子项目组成，一是 2021-2022 年广州市城市社区网格化服务外包项目尾款；二是 2022-2023 年广州市城市社区网格化服务外包项目首笔；三是印制近年来网格化管理的有关规定，并发放给 11 个区。三个子项目都按计划完成。

二、绩效评价概述

（一）评价目的

通过实施部门绩效评价，提供财政资金使用效益，综合分析项目履职用财的具体效果，并为以后的资金安排和预算调整提供依据。

（二）评价设计与实施

本次绩效部门评价工作主要采取资料收集、书面复核、现场核查、以及综合评价等方式，对项目绩效自评工作及其绩效进行核实验证。

（三）绩效评价体系及评分标准方法

根据市财政局项目绩效支出部门评价工作要求，结合本局实际，组织相关人员依据本局项目综合情况选择评价指标和评

分标准。

该项目评价方法采用书面评价、现场评价等综合评价方法。整个绩效评价体系包含 4 个一级指标（分为项目决策、项目过程、项目产出、项目效益四大类），每个一级指标又设置若干个二级指标从不同方面反映一级指标的完成情况，每个二级指标又设置若干个三级指标，这些三级指标有些是客观指标，能够用相关指标数据测算得出，也有综合性主观指标，需要细化为具体工作内容来表现，指标体系共设置 12 个三级指标。每个指标都设置了得分及具体评分标准，依据 2022 年度“广州市城市社区网格化服务项目”管理、支出、绩效等实际情况进行评价打分，然后对各级评分指标进行加总，得到绩效评价总分。

三、评价结论与绩效分析

（一）总体结论

根据广州市来穗人员服务管理局网格化管理处提供的资料和现场核查，围绕绩效目标设置情况、财务情况、业务管理、产出、效益、满意度等方面实施部门绩效评价，网格化管理处 2022 年度“广州市城市社区网格化服务项目”绩效评价评定等级为：优。

（二）项目绩效分析

1、产出指标

（1）网格事件及时处理办结率：计划办结率为 $\geq 95\%$ ，实际办结率为 98.67%。

(2) 网格化服务工单转派准确率：计划准确率为 $\geq 90\%$ ，实际准确率为 97.62%。

2、效益指标

建立支部的网格比例：计划比例为 $\geq 90\%$ ，实际完成比例为 100%。

四、项目主要绩效或成功经验

通过开展市城市社区网格化服务项目，提升了网格事件处置能力，提高了网格事件处置的效率，助推了市网格化管理工作高质量发展。2022 全年网格事件办结率 98.67%。网格化服务工单转派准确率 $\geq 100\%$ 。建立支部的网格比例 100%。

五、存在问题与不足

年初预算不够精准。因年度工作需求调整，对年初项目预算金额进行调整。项目年初预算资金为 116.87 万元，年中调减 10.74 万元，预算调整率 9.19%。

六、相关建议

加强预算编制工作，认真谋划，做好预算项目前期工作，预算编制过程中，加强与上下级部门沟通，结合单位事业发展需要，明确项目采购需求，制定合理科学的预算金额，提高项目预算精准度，减少预算调整。