

# 2020 年度部门整体绩效评价报告

部门名称（公章）：深圳市龙华区政务服务数据管理局

填报人：张美玲

联系电话：23332032, 13691973269

## 一、部门基本情况

### （一）部门主要职能

贯彻执行国家、省、市关于政务服务、电子政务、政务数据管理、信息安全等工作的法律、法规和政策；统筹推进“智慧城市”和“数字政府”建设；统筹推进电子政务建设；负责“智慧城市”“数字政府”和政务数据管理；负责对“智慧城市”“数字政府”和区级政务信息化项目建设实施集约化管理；负责推进信息安全管理；协同推进行政审批制度改革、审批服务便民化工作；统筹推进政务服务体系建设；负责管理区政府“12345”公开电话，承担来电事项的转办、督促检查等工作；负责区政府网站建设管理和信息公开；统筹指导、协调、督促检查政府政务公开工作；负责政务服务、电子政务、政务数据管理和信息安全标准体系建设、效能监督和考核工作；负责政务服务事项管理，推进政务服务事项目录管理、标准化及流程优化等工作。

### （二）年度总体工作和重点工作任务

2020年，我局各项工作取得创新突破，**政务服务改革群众获得感不断提升**，2020年三级行政服务大厅业务量约84万件（含网办业务，不含公安出入境及户政业务），较去年同期增长42%，按时办结率100%，有效投诉为零。推出“政务1厅”“六零行动”“医政通”等创新举措，全年共收到锦旗28面、表扬信208封，连续两年在市政务服务数据管理局发布的政务服务满意度测评中位列各区第一。**政务公开工作成效突显**，龙华区被确定为省基层政务公开标准化规范化试点成果推广应用单位（全省共8家）；成为深圳唯一连

续三年荣获“金秤砣”奖的行政区，连续两年获市对区政务公开绩效考核第一名。**城区智慧化建设加速推进**，完成“智慧龙华”一期建设，56个子项目通过竣工验收。在“2020中国县域智慧城市百强榜”中名列第五。上线社会公共服务平台“i龙华”，智构“防疫大脑”实现高效精准一体化防疫案例荣获“先行示范一机关创新创优”竞赛全市第六名、并入选“第六届中国行业互联网大会”抗疫优秀案例。我区数据账户共享应用规范成为全国标准。“科技+治理”模式被确定为数字政府改革建设样本在全省范围内推广。打通公安、交通视频监控平台，实现全区视频互联互通、资源共享。有关工作连续三年获评“广东省电子政务优秀案例”。**队伍凝聚力战斗力进一步增强**，在防疫一线、攻坚一线锤炼党员干部，创新开展“双吸双培”、进步导师、“双岗”评选，“将支部建在大厅上”模式实现党建与业务双融双促，“站位有高度、创新有速度、攻坚有力度、业务有精度、集体有温度”的模范机关创建深入开展。**工作影响力不断扩大**。工作成效获上级部门和群众点赞，获权威媒体认可推广。全年共在主流媒体刊登报导或视频274篇（个），其中学习强国、新华网、光明日报等国家级主流媒体刊登26篇，省级以上媒体刊登44篇。

2020年，我局重点工作任务包括：一是打造国家智慧城市标杆市，提高精细化治理能力。加快推进物联感知体系建设，推进万物互联、万物感知、万物智能，推动基于全面感知的新型智慧城市建设，带动管理创新、服务创新；二是打

通服务“最后一公里”。聚焦高频政务服务事项，充分利用数据账户等建设成果，深入推进“无感申办”政务服务改革，推出更多“无感申办”事项，方便企业群众办事，进一步提高行政服务效能。

### （三）2020年部门预算编制情况

#### 1. 预算编制合理规范

我局根据本单位工作职责，按照区财政局有关方针政策和工作要求，结合我局中长期发展规划及年度工作计划，按照预算编制程序，合理、规范地编制了我局2020年部门预算。同时重点对三公经费、政府采购等重要环节给予关注。

我局2020年年初预算为17,109万元，均为财政拨款支出，包括：基本支出预算2,589万元（人员经费支出1,173万元，日常公用经费支出1,415万元），项目支出预算14,521万元。其中，2020年“三公”经费预算为29万元，包括：因公出国（境）费用预算0万元，公务接待费预算1万元，公务用车购置与运行维护费预算28万元；政府采购预算1,556万元。

我局根据实际工作需求，严格按照区财政部门要求进行预算指标调剂，2020年调整预算数24,041.75万元，其中：基本支出调整预算数2,409.19万元，项目支出调整预算数21,632.57万元。项目支出中基本建设类项目调整预算数12,953万元。

#### 2. 绩效目标完整明确

为加强预算绩效管理，我局2020年度所有项目支出均

纳入预算绩效目标管理。根据每个项目实际情况针对性地设置了“产出”、“效益”、“满意度”三方面绩效指标。绩效指标中包含了能够明确体现我局履职效果的经济效益、社会效益、生态效益、可持续影响等各项指标，且各项指标设置的目标值均能够通过提供相关依据或客观情况进行评价并相应确定实际完成值。

#### **（四）2020年部门预算执行情况**

##### **1. 资金管理方面**

##### **（1）资金支出**

2020年财政拨款支出决算数为23,999.65万元。其中：人员经费支出1,053.74万元，公用经费支出1,340.89万元，项目支出21,605.02万元（其中基本建设类项目12,953万元）。

##### **（2）财政资金结余结转情况**

2020年初我局财政拨款结转和结余收入决算数为0.10万元，2020年年末财政拨款结转和结余数为0.75万元，年末一般公共预算财政拨款决算数为24,000.30万元。

##### **（3）政府采购执行情况**

2020年度我局政府采购预算1,556万元，政府采购支出1,424.01万元。其中政府采购货物支出215.14万元，政府采购服务支出1,208.88万元。政府采购执行率91.52%，所有政府采购项目均按照上级部门政府采购管理相关文件及我局内部采购管理制度的有关要求执行。

##### **（4）财务合规性情况**

我局 2020 年度所有预算执行全部履行了相应报批手续，所有支出均严格按照我局《深圳市龙华区政务服务数据管理局收入支出管理制度》执行，无任何超范围、超标准支出、虚列支出，无截留、挤占、挪用资金，以及其他不符合制度规定支出的事项发生。且所有重大项目支出都经过严格评估论证和决策审批方予执行。

#### （5）预决算信息公开情况

我局预决算信息严格按照财政部门要求，在规定时间内以规定的方式在指定网站上予以公开。目前我局已将2020年部门预算情况在我局门户网站预决算公开专栏上公开，同时还同步将部门决算公开网址链接到龙华政府在线网站的信息公开专栏上集中公开，并保持长期公开状态。2020年部门决算也将按照区财政部门的统一要求予以公开。

### 2. 项目管理方面

#### （1）项目实施程序

我局所有政府投资项目的申报、调整、招投标、建设、验收等均严格按照上级部门政府投资项目管理及相关文件及我局政府投资项目内部管理制度的有关规定执行。项目须经我局党组会议审议通过后，按要求报区投资主管部门申请立项。其中，对于信息化建设项目，须先按有关规定报智数办列入区信息化项目年度计划中，方可向区投资主管部门申请立项。同时，严格控制工程变更，坚持概算控制预算、预算控制决算的原则，建立健全项目责任制，严格执行基本建设程序。所有政府投资项目的工程变更须经我局、监理、设计、

施工等相关单位共同签章确认。在政府投资项目验收阶段，我局组织监理、设计、施工等相关单位共同对项目进行验收及签章确认，对于专业性较强、内容较复杂的信息化项目，组织专家评审会，评审意见作为项目竣工验收的参考。

## （2）项目监管情况

我局建立了有效的资金管理机制和绩效运行监控机制，年中我局对所有项目支出的监控情况进行自评，对发现的问题及时纠正，确保绩效目标如期保质保量实现；对偏离绩效目标、预期无效目标、预算执行进度较差的有关项目进行整改。

## 3. 资产管理方面

### （1）资产配置情况

我局资产配置方式为新购和调拨。2020年增加的新购固定资产账面价值151.92万元，调拨固定资产账面价值4,589.15万元；新购的无形资产账面价值187.10万元，调拨无形资产账面价值560.15万元。

### （2）资产使用情况

我局资产以自用为主，2020年无出租出借情况。

### （3）资产处置情况

2020年我局报废处置公务用车一辆，资产账面价值13.76万元，资产处置残值已上缴区财政，报废程序符合上级部门资产处置有关规定及我局资产管理制度的相关要求。

### （4）资产管理安全性

我局按照“账账相符、账表相符”的要求，年末对固定

资产总账、明细账及资产卡片进行核对，对固定资产使用部门、使用状况等情况进行确认，保障账务、实物数据准确及账实相符。

#### （5）固定资产利用情况

2020年末，我局固定资产账面原值5,423.44万元，其中在用的固定资产账面原值5,055.89万元，待处置固定资产账面原值367.55万元，固定资产利用率为93.22%。

#### 4. 人员管理方面

我局2020年核定编制为35人，截止2020年12月31日，我局2020年在职人员实有在编28人，其中：行政人员9人，非参公事业人员19人。临聘人员编制总数392人，实有在编人数356人。

#### 5. 制度管理情况

我局已建立完善的内部控制体系，各项管理制度已涵盖到预算、收支、资产、采购、建设项目、合同等六大业务领域，具体包括：《深圳市龙华区政务服务数据管理局预算管理办法（试行）》、《深圳市龙华区政务服务数据管理局收入支出管理制度》、《深圳市龙华区政务服务数据管理局采购管理制度（试行）》等一系列制度。

## 二、部门主要履职绩效分析

### （一）主要履职目标

1. 深化政务服务改革，助力打造国际一流营商环境。着力打造“政务一厅”；实施“两零”“三秒”行动；打造线上线下多元立体政务服务体系。



2. 加快智慧城市建设，提高社会治理智能化专业化水平。综合应用区块链、人工智能等新技术，深入推进智慧城市建设。

3. 强化数据管理，提升数据服务。建立健全大数据平台数据质量管理、使用、安全等有关规范，全面汇聚各职能部门政务数据；推动数据共享与开放，加强部门间数据资源共享和协同。

4. 加强网络安全建设，守卫没有硝烟的战场。健全信息安全突发事件应急处置体系。切实增强全员网络安全意识；做好网络安全示范区试点工作。

5. 推进政务公开建设，以公开促落实、促规范、促服务。继续完善“三全三化”工作体系；推动依申请公开工作“规范化”；扎实做好“六结合”。

## **（二）主要履职情况**

2020年，在区委区政府的正确领导下，我局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，以深圳经济特区成立40周年为契机，主动全力融入“双区”建设，紧紧围绕实现“数字龙华”和“主动、精准、整体式、智能化的政府管理和服务”工作目标，全力以赴开展疫情防控、政务服务、审批改革、政务公开、智慧城市建设、数据共享和信息安全等重点工作，进一步助力营商环境优化，提升社会治理智能化专业化水平。

1. 着力抓防控、促发展，用科技为打赢疫情防控和复工复产攻坚战赋能。一是开启智慧抗疫新模式。基于“智慧龙华”框架体系，迅速开发弹性可扩展、功能可完善的“防疫

大脑”，上线六大系统，实现了防疫部门全覆盖、数据全对接、业务全流程，形成了协同联动、快速响应的“云上战疫”模式；二是开展“百万只口罩助企复工复产”行动。依托“疫查通”APP开发“口罩助企”申领功能，调动全局力量，开展三次“百万只口罩助企复工复产”行动。据统计，共发放口罩360.4万个，惠及企业达7654家，获得广大企业好评；三是响应号召下沉社区一线彰显政数担当。抽调近200名党员干部职工驰援街道和社区防疫一线；四是全面推广非接触式办事服务。积极推广网上办、指尖办、自助办等非接触业务模式，新推出100余项事项“不见面”审批，网办比例达83.81%。开发“防疫大脑”，通过科技赋能打赢疫情防控和复工复产攻坚战。

2.着力抓统筹、促协同，加快形成智慧城市和数字政府建设“一盘棋”。初步建成了全区一体化的三层服务架构。通过一体化统筹规划设计方案和微服务化重构技术架构两步走的路径，全面推进“智慧龙华”建设。一是健全体制机制，巩固一体化发展模式。印发《关于进一步加强“智慧龙华”和“数字政府”项目建设管理工作的意见》，编制完成《“智慧龙华”和“数字政府”第十四个五年规划》，深化标准体系建设，加强技术审核和专家咨询论证，坚持集体审议把关，组织信息化相关业务培训，推广“智慧龙华”建设经验，推动成立龙华区智慧城市产业促进会；二是筑牢技术底座，夯实全区统一基础支撑。建设智能运算能力、社会公共服务、政务网区块链基础服务“三大平台”，在提供支撑服务的同时，保障规范、规划、标准的落地执行；三是深化应用，推进“十智+”智慧生态建设。在“智慧龙华”统一

底座基础下，全面推进十多个领域的 147 个“+智慧”应用，涉及全区 40 多个单位，总投资额约 29 亿元，建设了一批特色项目。

3.着力抓改革、促创新，全面优化便民利企的政务服务体系。一是大力开展减材料、减时限、优流程改革。统筹做好我区网上政务服务能力第三方调查评估迎检工作，区、街道、社区三级 669 项事项 967 个情形标准统一，所有行政许可事项可实现零跑动；二是率先开展政务服务“六零行动”。努力推动事项办理服务“零等待”“零障碍”“零跑动”“零距离”“零积压”“零差异”。“六零行动”改革实施以来，群众办事等候时间缩短 40%以上，开办企业一条龙服务时限压缩至 1 天内，政务事项承诺办理时限压缩 62%，个人事项 i 深圳“指尖办”达到 95%，政务服务事项 100%一窗办、100%网上可办，一窗证照结果 100%全国包邮，全部事项平均跑动次数低于 0.1 次；三是持续推动服务创新优化。上线试运行龙华“政务 1 厅”，大力推进“整体”政府服务，创新主动精准跨界服务，加快实现“主动、精准、整体式、智能化”的一流政务服务。群众满意度高达 99.2%，连续两年在全市各区政务服务满意度测评中位列第一。

4.着力抓预防、保安全，筑牢网络信息安全防线。探索“智慧龙华”运维管理新模式。优化各类系统上线规范、运维制度、应急响应制度等，推动运维管理专业化、规范化。加强监测预警及安全检测，7×24 小时快速响应技术保障，日均拦截抵御我区电子政务网络外部疑似攻击 1 万余次，累计进行 5596 次渗透测试，发放 405 份漏洞通知，修复各类高、中危漏洞 18839 个，实现网络安全全感知、零事故。强

化数据安全管理工作，将数据统一存储在三级保护区，建立完备的溯源监测机制。

5.着力抓标准、建体系，助力打造更加阳光透明法治化政府。被广东省授予基层政务公开试点成果推广应用单位，强化制度化专业化建设，完成梳理区政务公开工作制度 24 项，全国率先编印政务公开“两书一库”。印发《深圳市龙华区全面推进基层政务公开标准化规范化工作实施方案》，打造线上线下“立体丰富”的政务公开平台，以政府门户网站、新媒体为线上阵地，发布疫情防控、秋季招生等 10 余个公开主题；建设权威性、一站式、便民化的线下智能政务公开专区，让信息服务触手可得。

### （三）部门履职绩效情况

#### 1. 经济性

##### （1）日常公用经费

2020 年日常公用经费预算调整数 1,347.02 万元，实际支出 1,340.89 万元，日常公用经费决算数占日常公用经费调整预算数的 99.54%。

##### （2）三公经费

2020 年“三公”经费财政拨款预算 29 万元，实际支出 1.81 万元，“三公”经费控制率 6.24%。

①因公出国（境）费用。2020 年度因公出国（境）费 0.00 万元。

②公务接待费。公务接待费预算数 1 万元，由于受疫情影响，本年度无公务接待费支出。

③公务用车购置和运行维护费。公务用车购置费 0.00

万元，2020年未购置车辆；公务用车运行费1.81万元，与上年同期对比减少8.25万元，下降81.98%；减少的原因是2019年科创局划转一辆公务用车至我局，该车2019年未办理正式调拨手续，但相应运行维护经费已于2019年划拨至我局进行支出，由于该车2020年办理完正式调拨手续不久后进行了报废处置，因此该辆车于2020年并未有相关运行维护费用支出。

## 2. 效率性

### （1）预算执行率

我局2020年度四季的分季预算执行率分别为：

第一季度部门预算资金支出进度29.53%，当季序时进度25%，第一季度执行率为118.12%；

第二季度部门预算资金支出进度57.6%，当季序时进度50%，第二季度执行率为115.20%；

第三季度部门预算资金支出进度82.0%，当季序时进度75%，第三季度执行率为109.33%；

第四季度部门预算资金支出进度99.83%，当季序时进度100%，分季执行率为99.83%。

### （2）重点工作完成率

2020年我局牵头重点工作9项，民生实事2项，均已完成全年任务。

### （3）项目完成的及时性

2020年我局项目支出年初预算数14,521万元，均按区财政部门有关要求编制了绩效目标。项目支出调整预算数为

21,632.57 万元，决算数 21,605.02 万元。全年执行二级项目数 33 个，完成二级项目数 33 个，完成率 100%。

### 3. 效果性

#### (1) 经济效益

我局通过“智慧龙华”一期企业服务平台实现产业政策服务便利化、精准化、智能化，全力助推辖区企业高质量发展；通过建设统一的智能运算能力平台、云计算服务平台和龙华区政府视频会议系统改造与扩容项目的建设，可集约共享资源，避免重复投资问题，节省财政资金；通过龙华政务服务数据管理服务用房修缮项目和龙华区富康行政办公区（御璟）综合布线项目，统一提供集中办公场地和基础网络通信基础设施，最大限度节省行政事业单位办公场地资金投入。

#### (2) 社会效益

我局的行政服务大厅所有综合窗口全年（节假日除外）均正常为群众办理业务，保障办事群众在我区各政务大厅能够更加便捷、快速、高效的办理业务。同时为所有来办事的群众提供免费打复印及证照邮寄服务，2020 年全年邮寄量为 40748 件。

通过“无线龙华”公益性公共场所 WLAN 建设项目、智慧医疗“114 工程”龙华区全民健康信息平台项目、龙华“政务 1 厅”项目及龙华区社会公共服务平台项目等建设项目，为市民提供优质的免费网络服务、健康咨询服务、政务服务

智能咨询及上门服务预约，提升政府便民利企服务效能；通过“智慧龙华”一期交通管控平台，提升了我区交通违法查处量、减少交通事故；

通过“市政府管理服务指挥中心“智慧龙华”门户应用项目和新区云计算服务平台项目，促进城市管理各部门业务协同，提高行政效率提高公共服务水平，构建服务型政府。

在疫情防控期间，龙华区防疫跟踪管控项目，多维度展示疫情防控相关数据，构建“防疫态势一张图”，为疫情防控攻坚战提供决策依据；“疫查通”系统、防疫数据融合系统、社区疫情数据上报系统、企业复工复产报备系统的开发建设，有力支持防疫工作，保障居民出行和企业复产复工。

### （3）生态效益

我局通过多个项目打造线上政务服务系统，同时，为办事群众提供业务资料免费打复印及证照免费邮寄服务，大量减少市民群众跑动次数，减少开车出行带来的汽车尾气排放量，提高办事效率、节省时间，间接产生节能减排效应。同时，提倡无纸化申报节省了自然资源，保护生态环境。

## 4. 公平性

### （1）群众信访办理情况

我局严格按照信访系统的操作规则及要求对信访事项进行处理，全部信件均在规定的时间内进行了答复。

### （2）公众或服务对象满意度

为深入推进“互联网+政务服务”改革，进一步提升我局行政服务大厅服务水平，增强政务服务创新能力，我局对

全区的各级行政服务大厅进行明察暗访，市民群众对我区行政服务大厅的服务平均满意率达 98.02%。

### **三、总体评价和整改措施**

#### **(一) 预算绩效管理工作主要经验、做法**

1. 制度保障。我局今年制定了《深圳市龙华区政务服务数据管理局预算管理办法（试行）》，把绩效评价与监督纳入预算管理内，使绩效工作有了组织和制度的保障。

2. 加强绩效监控管理。在日常工作，加强对项目执行情况的监控，发现有偏差时，及时分析偏差原因，根据计划和实际工作情况，对绩效目标进行适当的修改，使之更符合实际工作需求。

#### **(二) 部门整体支出绩效存在问题及改进措施**

1. 提升绩效目标管理水平。在项目绩效管理工作中，部分预算项目绩效目标的指标设计及目标值设定还不够精细和量化，在后续年度预算绩效目标设定时应予以充分研究。

2. 提高政府采购执行率。我局 2020 年政府采购执行率 91.52%，在今后的工作中，需加强对政府采购项目的动态管理，及时跟进政府采购项目的进度，提高政府采购执行率。

3. 加强日常公用经费控制。我局今年的日用公用经费控制率为 99.54%，超过了控制目标 90%。在今后的工作，我局要加强日常公用经费支出管理，做到合理规划使用，节省财政支出。

#### **(三) 后续工作计划、相关建议等**



1. 强化绩效管理培训。除积极参与上级主管部门组织的绩效培训外，我局将组织开展绩效管理培训，全面提升我局具体绩效管理工作中的绩效目标选取、绩效指标及目标值设定等方面的水平。并通过绩效指标体系明确我局绩效管理工作的方向，在日常工作中不断改善，以高于指标体系的严标准、严要求指导项目实施。

2. 加强政府采购动态管理。定期和不定期对每一项重大政府采购项目进行动态跟踪，核查采购项目进展，及时督促采购项目的实施。

