

2021 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

单位主要负责人（签字）：朱润酥

填报人（签字）：张美玲

联系电话：0755-23332032

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和负责管理区政府“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。

2021年，在区委区政府的坚强领导下，区政数局不断创新突破，勇创三个“第一”、三个“率先”。

在全国区级单位中第一个真正意义实现智慧城市三层服务架构。打造“厚底座、大平台、强应用”模式，“五统一”全区一体化建设模式，被编入深圳“双区”建设实践案例。建成全区“2+6”OTN环网，实现全区物联感知设备及视频资源的就近接入；搭建全区一二三类视频共享平台，率先全面打通公安、交通视频监控资源；推动全栈云平台建设，实现全区160余个业务系统迁移上云；物联感知平台现已接

入十大类超 26 万个感知设备；大数据平台汇聚市区业务数据上升至 53 亿条，统一汇聚全区视频探头 6.7 万余路，为全区 15 个部门业务系统复用视频探头 23 万余路次。**智慧城市建设全市第一个连续两年跻身“中国县域智慧城市百强榜”前五强。**推进“10+”领域的 209 个项目建设，初步实现了规划、建设、平台、数据、运营等“全区一盘棋”。网络安全应急实战演练工作受到市演练组肯定，在 50 多个案例中被选为 6 个优秀案例之一。**政务公开工作全市第一个连续四年荣获“金秤砣”奖。**我区作为全市唯一代表，被确定为广东省基层政务公开标准化规范化试点成果推广应用单位，在 2021 年深圳市“金秤砣”奖评议活动中，两项评议主题均获“金秤砣”奖，政务公开工作经验四次被国办《政务公开工作交流》刊登推广，区政府英文网站建设经验获国办网站刊登推广，省府办就龙华区政务公开工作专门颁发表扬信肯定。

率先开展一批创新性政务服务改革。首推惠企利民政策“免申即享”，41 项惠企利民事项“免申即享”，事项覆盖范围全省最广、事项数量全省最多。“医政通”改革获省、市、区领导批示肯定，要求在全市推广，并荣获区委区政府表扬信。“政银 e 站”荣获深圳关爱行动“十佳创意项目”奖项。“政务移动进‘三区’”和“医政通”项目分别荣获第十七届、十八届深圳关爱行动“百佳市民满意项目”奖项，成为全市政务服务系统中唯一一个连续两届获得表彰的窗口单位。率先推动实现深圳市党政机关内部办事服务“一次了”改革区级试点。**率先打造一批全市乃至全国先行先试**

项目应用。针对龙华人口大区这一特殊区情，充分利用大数据手段优化防控策略，上线“防疫大脑”疫情数据比对功能模块，引入智能语音呼叫技术与4小时上线智能语音机器人，减轻了基层一线42.6%的排查量，实现1-2小时内完成2万人次的呼叫，成为大数据赋能下战疫“硬核”力量，荣获“2021年广东省政务服务创新案例”，获得区委区政府嘉奖令和表扬信。**率先打造“1+8”党团共建体系。**1个党总支和8个党支部均配备相应的工青妇组织，创新开展“政数半月谈”“学习龙华之数字学习”等自选动作，“将支部建在大厅上”模式获得省级优秀案例，团队多次获区“先进基层党组织”，“市三八红旗集体”等荣誉。

2021年，我局重点工作任务包括：**一是**建成经济大数据分析平台，实现企业诉求办理全链条闭环式管理，2021年我局应完成项目初验并上线试运行；**二是**实行权责清单动态管理，2021年我局应加强对各部门政务服务事项实行动态管理，进一步优化工作流程，缩短办事时限，提高网上审批办结率，提高办事效率；**三是**探索运用区块链技术促进行政执法全过程留痕，2021年我局负责持续提供相应的技术支持；**四是**探索建立数字经济统计调查制度，有序推动公共数据利用创新和数据要素市场培育，率先构建数字经济指标体系，我局负责持续推进区内信息系统的数据汇集及共享工作，并及时更新有关资源目录；**五是**全面铺开“智慧龙华”二期、三期建设，2021年完成16个项目建设；**六是**搭建“政务网”区块链技术服务平台、智能运算能力平台，健全一体化在线政务服务系统，夯实“智慧龙华”底座；**七是**面向全

球发布未来城市场景试验区计划，吸纳国际高端资源参与数字龙华建设。探索未来社区、未来学校、未来医院、未来工厂、未来园区等一批应用场景，加快打造数字孪生城市平台，提升城区管理科学化、精细化、智能化水平。

（三）2021 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，按照区委区政府有关方针政策，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 2021 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 2021 年年初预算为 23,260 万元，均为财政拨款支出，包括：基本支出预算 2,900 万元（人员经费支出 1,148 万元，日常公用经费支出 1,752 万元），项目支出预算 20,360 万元。其中，2021 年“三公”经费年初预算为 4 万元，包括：因公出国（境）费用预算 0 万元，公务接待费预算 0.5 万元，公务用车购置与运行维护费预算 3.5 万元；政府采购年初预算 2,190 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，2021 年调整预算数 40,295.14 万元，其中：基本支出调整预算数 2,867.41 万元，项目支出调整预算数 37,427.73 万元。项目支出中基本建设类项目调整预算数 23,784.4 万元。

2. 绩效目标完整明确

为加强预算绩效管理，我局 2021 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”两方面绩效指标。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、满意度等各项指标，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。各项指标的目标值测算均能提供相关依据或符合客观实际情况。

（四）2021 年部门预算执行情况。

1. 资金管理方面

（1）资金支出

2021 年财政拨款支出决算数为 40,161.25 万元。其中：人员经费支出 1,136 万元，公用经费支出 1,694.02 万元，项目支出 37,331.23 万元（其中基本建设类项目 23,783.48 万元）。

（2）财政资金结余结转情况

2021 年初我局财政拨款结转和结余收入决算数为 137.32 万元，2021 年年末财政拨款结转和结余数为 160.65 万元。

（3）政府采购执行情况

2021 年度我局政府采购计划金额为 45,674.32 万元，实际采购金额为 44,874.55 万元。其中政府采购货物支出 10373.83 万元，政府采购工程支出 10.02 万元，政府采购服务支出 34490.7 万元。政府采购执行率 98.25%，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 2021 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2021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。2021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相关管理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。2021年增加的新购固定资产账面价值51,019.77万元，调拨固定资产账面价值236万元；新购的无形资产账面价值11,853.13万元，调拨无形资产账面价值485万元。

（2）资产使用情况

我局资产以自用为主，2021年无出租出借情况。

（3）资产处置情况

2021年我局报废处置了一批固定资产，包括电子设备类资产及家具，资产账面价值52.9万元，资产处置残值0.085万元已上缴区财政；从龙华区社区网格管理中心调入

了一批固定资产，资产账面价值 23.19 万元。报废及调拨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

2021 年我局开展了固定资产清查盘点工作，按照“账账相符、账表相符”的要求，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

2021 年末，我局固定资产账面原值 56,603.11 万元，均为在用，固定资产利用率为 100%。

4. 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. 纵深推进政务改革。一是推出“跨城通办”服务，让深莞两地的企业和群众享受到更优质便捷的政务服务；二是推动审批服务再提速，推出不少于 30 项优化后的“一件事”事项，深入开展“秒报秒批一体化”改革；三是探索“免申

即享”服务新模式，研究推出一批“免申即享”事项并推动落地实施，实现满足条件的申请人无需申请，即可享受相关优惠政策、补贴或其他事项的办理；**四是**深化“容缺办”，深入落实容缺办理改革举措，持续健全完善容缺办理机制；**五是**深化跨界融合服务，推出生育登记、出生登记（入户）等不少于 80 项事项在医院办理，升级“医政通”。

2. 着力建设政务公开标杆区。一是强化依申请公开工作规范，最大限度保障群众知情权；二是以重点领域为突破，扎实推进“六结合”，以公开促服务管理，加强各项制度、队伍等保障，树立新时代政务公开的标杆引领；三是全面推进街道、社区、园区标准化政务公开专区建设，搭建以用户办事主题为主线的信息框架，让群众“就近”享受优质政务服务资源。

3. 强化基础设施和平台奠基，加强智慧应用建设。一是推动物联感知可视化管理平台建设，推进物联设备接入，丰富平台数据，为业务应用提供数据支撑；二是统一视频共享平台，实现视频探头科学布点，用“天眼”助力打造安全的数字城区；三是开展统一应用支撑平台建设，加速“智慧龙华”整体微服务化转型升级。对数字孪生、区块链等多个基础平台进行微服务化或重构，规划建设统一应用支撑平台、数据中台等，形成全区一个大底座，以此推进“数字龙华”建设目标；四是加速建设龙华区经济大数据综合平台（经济大脑），加强跨部门、一体化的业务协同和数据汇聚、融合及共享，实现对全区经济运行情况尤其重点企业生产经营、

惠企利民政策成效等的实时掌握和动态分析，端到端打通政府与企业的管服、供求渠道，更加精准、有效推动经济社会发展。

4. 深化数据开放共享。一是积极配合并参与市级部门数据开放工作，通过协调卫健、交警等多个单位，提供包含医院信息、交通拥堵指数等多项内容，涉及医疗、交通及防疫等领域，加快完善数据要素配置顶层设计和体系构建。二是开展《“智慧龙华”数据开放共享模式》可行性研究，进一步提升企业数据获取和分析能力，增强企业市场竞争力和数字化转型升级的能力，促进龙华区产业数字化升级，提升经济活力。

5. 强化网络信息安全保障。推动各部门落实网络安全主体责任，完备安全技术队伍。利用人工智能、大数据技术进一步推进政务网络安全感知体系智能化，提升安全隐患分析能力。打造安全合规检测共享平台，将检测能力全民化。不断提升全员网络安全培训意识，全员覆盖，主动送课上门。持续推动区信息系统网络安全等级保护工作，督促各单位完善信息系统内部防护体系

（二）主要履职情况

1. 优化政务服务体系，强化“线下+线上”优质服务体验

（1）优化提升网上办事服务。推动政务服务网上办、掌上办，除涉军涉密的事项外，全区政务服务事项已实现100%网上可办，高频事项100%掌上能办，线上业务办理量

75%以上。推动 470 项事项 1900 余份材料免提交复印件，电子证照调用次数超过 103 万次。推出 100 项无人工干预“秒批”事项，2021 年“秒批”业务量突破 16 万件。上线龙华“政务 1 厅”，打造“一人一厅、一企一厅”，为申请人提供在线咨询、事项智能比对、证照材料自动获取、办事全程跟踪服务。

（2）大力推动放管服工作。一是持续“减材料、优流程、压时限”，实现全部行政许可事项承诺时限压缩率超 93%，即办率超 88%。创新事中事后监管，统筹推动“互联网+监管”事项标准化，完成 552 项监管事项认领和 608 项检查实施清单发布工作。推动区级政府部门行政管理中介服务事项 100%（42 项）进驻“网上中介服务超市”，规范中介服务交易；二是推进审批服务便民化，全市率先推出 41 项惠企利民政策“免申即享”，第一批事项惠及居民 12 万人，企业 19 家。推出 187 项事项实现“一件事一次办”，198 项事项容缺受理。大力推进“跨城通办”，与广州天河区，东莞市塘厦镇、凤岗镇，惠州惠阳区等 12 个地区达成“跨城通办”合作，“跨城通办”服务事项超 1300 项。积极推动 23 项涉企审批事项“证照分离”、6 项涉企审批事项“一照通行”改革，较省要求提前半年完成。

2. 扎实推进信息公开透明。一是健全政务公开体制机制。打造以《深圳市龙华区政府信息公开规定》为总纲性文件、配套 27 项制度指引的“1+N+n”全链条制度体系；二是创新探索政务“公开+”思路。开展“政务公开+土地整备”课题研究；聚焦“民生七优”，突出就业、教育、医疗、养老等

群众最关心的领域专题公开；三是深化标准事项目录应用。选取群众关切 39 个事项，创新推出群众关切事项标准目录。编制完成区级 37 个单位的主动公开基本目录，细化主动公开信息颗粒度，并通过政府网站实现相关信息一键关联、一键查阅；四是打造立体联动公开模式。打造“1+6+n”专区矩阵，试点建成区-街道-社区三级专区 19 个，全市率先形成专区一体化标准化服务体系；优化政府英文网站改版升级，推动“i 龙华”“i 深圳”区级门户、新媒体等各类终端融会贯通，构建立体联动的公开模式。2021 年“龙华政府在线”等政务公开平台主动公开政府信息 5 万余条，公开政策文件超 80 篇，解读率达 100%。

3. 全面提速智慧城市建设，助力打造“三位一体”数字龙华

（1）建设智慧城市厚底座。一是统一网络和云计算资源规划建设，建成全区“2+6”OTN 环网，实现全区物联感知设备以及视频资源的就近接入，加快推进视频专网、政法专网、医疗专网的扩容升级，毫秒级响应各部门需要。建成国家 A 级 2009 平方米的模块化大数据中心机房。打造三层架构的云计算服务，全区各单位的 160 余个业务系统迁移上云；二是系统建设并汇聚全区物联感知设备，持续推进感知终端建设，共计接入了全区空气、水、消防等十大类超 26 万个感知设备，率先全面打通公安、交通视频监控资源，汇聚全区视频探头 6.7 万余路，实现全区视频资源“一本账”。

（2）打造基础支撑大中台。一是建设“政务网”区块链技术服务平台，搭建标准统一的区块链底层技术服务，为

政务网区块链场景应用提供共性安全的区块链基础支撑；二是提供“一网协同”应用支撑，依托粤政易、OA系统、移动办公平台及视频会议系统，推进部门纵横联动和协同办公；三是大数据平台加强数据汇聚与共享，已汇聚市区两级 55 个单位共计 53 亿条数据，为市区 19 个单位系统提供数据支持超 29 亿条。

（3）力推智慧项目强应用。全面推进各领域创新应用，助力“三位一体”数字龙华建设。一是数字经济领域，构建经济大数据综合平台，对接 12 个市级部门、14 个区级部门以及网络舆情、公开经济数据等各类数据超 5 亿条，有效支撑全区经济分析会及市经济分析会的我区汇报工作。推动货币数字化，融合社保数据库、法人库等近 1300 万条数据，自主开发数字货币抽签系统，保障数字人民币红包发放交易。二是数字城区领域，数字孪生城市平台试点初见成效，完成北站核心片区 10 平方公里建筑及道路、桥梁等构筑物单体化建模工作，初步形成规建管全流程工作方案及由点及面、由面到域的全域数字化路线图。建设交通管控平台，“一张图”掌握全区交通态势，共享了交委、公安、网约车等数据，实现了从事后排堵到事前管控，从依靠经验到数据化治理转变。三是数字治理领域，建成党建引领基层治理平台，通过电子指挥屏一览全域动态数据，为基层精准化服务提供坚实支撑。

4. 深挖数据潜能，拓展数字新动能。一是打造一批大数据典型应用场景和解决方案，通过数据支撑经济大数据综合平台、数字孪生、科技治理平台建设，提前布局政务数据、

舆情监控、疫情动态等 9 个业务应用专题；二是圆满承办 2021 全球开放数据应用创新大赛，承办专业赛道中的数字城区（城镇）赛道、数字交通赛道，创新设置非专业赛道的畅想赛道，成功营造了全民皆可参与的大赛氛围，共吸引 15981 人参赛，报名人数为前两届报名人数的 2.5 倍，创历史新高，开放数据 11.9 亿条；三是精准呈报政务数据动态，通过大数据实时归集和分析，形成《龙华区政务服务数据月报》，监测全区政务服务整体运行动态，为区委区政府决策提供数据支撑。

5. 抓好网络安全，筑牢信息安全“防火墙”。一是规范电子政务外网安全管理，发布《深圳市龙华区电子政务外网安全管理试行办法》，推动网络安全管理制度化、规范化；二是做好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近万次，实现网络安全全感知、零事故；三是组织开展各项网络安全专项保障行动，组织专班保障重要时间节点我区政务网络安全。2021 年 5 月，在我区网络安全实战演练案例在全市 50 多个应急处置案例中脱颖而出，被选为 6 个优秀案例之一。

（三）部门履职绩效情况

1. 经济性

（1）日常公用经费

2021 年日常公用经费预算调整数 1,699.63 万元，实际支出 1,694.02 万元，日常公用经费决算数占日常公用经费调整预算数的 99.67%。

（2）三公经费

2021 年“三公”经费预算调整预算数 36.08 万元，实际支出 33.45 万元，“三公”经费控制率 92.71%。

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 0.5 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 33.98 万元，2021 年末购置 2 台车辆；公务用车运行费 1.6 万元，与上年同期对比减少 0.21 万元。

2. 效率性

（1）预算执行率

我局 2021 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 26%，当季序时进度 25%，第一季度执行率为 104%；

第二季度部门预算资金支出进度 51.4%，当季序时进度 50%，第二季度执行率为 102.8%；

第三季度部门预算资金支出进度 78.8%，当季序时进度 75%，第三季度执行率为 105.07%；

第四季度部门预算资金支出进度 99.73%，当季序时进度 100%，第四季度执行率为 99.73%。

（2）重点工作完成率

2020 年我局牵头重点工作 7 项，均已按期保质保量完成全年任务。

（3）项目完成的及时性

2021 年我局项目支出年初预算数 20,360 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 37,427.73 万元，决算数 37,331.23 万元。全年执行二级项目数 48 个，完成二级项目数 48 个，完成率 100%。

3. 效果性

（1）经济效益

为龙华区所有新开办且具有法人资质企业提供免费刻制公章及“企业一窗通”服务，并提供印章邮寄服务，提升了企业开办便利度，优化了辖区营商环境，促进龙华区经济发展；通过龙华区经济大数据综合平台（经济大脑）汇聚龙华区经济业务数据，实现经济业务数据一屏总览，构建经济形势分析的数字化、专业化基础，提高龙华区经济治理能力，为数字经济产业招优引强提供支撑；通过政务网区块链底层技术平台、智能运算能力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；通过龙华区网络扩容升级项目、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

根据上级要求按时完成疫情防控指引短信的发送工作，开展疫情风险筛查智能语音外呼工作，精准提供大数据筛查和统计分析，有效提高疫情防控筛查效率，进一步提高疫情防控工作效率；通过龙华区防疫跟踪管控平台，在疫情防控

期间多维度展示疫情防控相关数据,构建“防疫态势一张图”,同时,开发了龙华区跨境货车异常作业预警处置系统,构建预警处置全程闭环处理模式,实时检测数据并及时反馈结果,为疫情防控攻坚战提供决策依据;通过建设智能语音识别管理子平台,建立起智慧庭审应用客户端,助力审判现代化和智能化;通过智慧检务建设项目,实现检察院业务互通,推进人工智能等前沿科技在检察工作中的应用,促进现代科技与检察工作深度融合,推进检察工作现代化;通过“智慧龙华”一期智慧校园项目,完善学校教育管理建设,提升校园安全,推动龙华教育改革;通过“市政府管理服务指挥中心“智慧龙华”门户应用项目及智慧全栈云平台项目,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;通过龙华“政务1厅”项目、龙华区“秒批”平台及龙华区社会公共服务平台项目等建设项目,为市民提供便捷的线上服务,实现了统一管理区内业务,有效优化办理事项,解决企业和群众办事时限长、材料多等问题,提高了社区服务于民、全民监督共享服务的能力,提升了政府的“服务为民”的执政形象。

(3) 生态效益

区行政服务大厅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,此外,我局龙华“政务1厅”项目、龙华区“秒批”平台等多项政府投资项目打造的线上政务服务系统,减少了市民群众跑动次数,提高办事效率、节省时间、降低燃油消耗,间接产生节能减排效应,同时,无纸化

申报节省资源，保护生态环境。

4. 公平性

（1）群众信访办理情况

我局建立了便利的群众意见反映渠道和群众意见办理回复机制，如：对外公开了业务咨询和投诉热线电话，并制定了投诉受理流程；在区行政服务大厅设置了表扬箱和意见箱等。我局对群众提出的意见及建议高度重视，根据实际情况积极采纳，并制定专人在规定时限内进行反馈，2021年度群众信访已全部得以回复，且未发生超期反馈的情况。

（2）公众或服务对象满意度

为提供更为便捷、优质、高效的政务服务，进一步提升龙华全区政务服务效能，我局委托第三方专业机构对全区各级行政服务大厅开展第三方满意度调查工作，分别从窗口行为规范、文明礼仪、服务态度、大厅标准化建设等方面，并围绕申请人办事全流程、全渠道体验服务等情况开展满意度调查。2021年，市民群众对我区行政服务大厅的服务平均满意率达99.87%。

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. 提高政府采购执行率。我局 2021 年政府采购执行率 98%，下一步将进一步提高政府采购项目预算编制的精准度，及时跟进政府采购项目的进度，进一步提高政府采购执行率。

2. 加强日常公用经费控制。我局 2021 年的“三公”经费控制率为 92.7%，日常公用经费控制率为 99.7%。在今后的工作，我局将加强“三公”经费及日常公用经费的支出管理，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

1. 后续工作计划：后续我局将继续严格按照《深圳市市级项目支出绩效评价工作规程》《深圳市本级预算绩效运行监控管理工作规程》《深圳市本级预算绩效目标管理工作规程》有关要求建立我局预算绩效评估体系并开展相关自评工作，通过绩效指标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、严要求指导相关业务实施。

2. 相关建议：建议财政部门组织各单位相关工作人员，就绩效管理工作开展专题培训，提高各单位绩效管理水平。