

2017 年广州市人民政府政务管理办公室
决算公开报告

目 录

第一部分 广州市人民政府政务管理办公室概况

一、部门主要职责

二、部门决算单位构成

第二部分 广州市人民政府政务管理办公室 2017 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

第三部分 广州市人民政府政务管理办公室 2017 年部门决算情况说明

第四部分 名词解释

附件广州市人民政府政务管理办公室 2017 年部门整 体绩效管理情况

第一部分 广州市人民政府政务管理办公室概况

（一）部门主要职责

广州市人民政府政务管理办公室的主要职责是：

（一）贯彻执行国家、省、市关于政务服务和电子政务管理的法律法规和方针政策；参与有关政务服务和电子政务管理方面的地方性法规规定的起草及深化行政审批制度改革的有关工作；研究提出有关政务服务和电子政务管理改革的意见建议，推进全市政务服务模式和电子政务发展创新工作。

（二）负责全市行政审批服务的协调管理和考核监督，负责牵头组织各部门开展行政审批流程、服务优化的实施工作；承担行政审批标准化、信息化的实施工作，组织、协调和监办涉及跨部门的审批工作，会同有关部门对行政审批事项进行清理。

（三）负责市政务服务大厅的政务公开、日常管理和信息化建设、管理等工作；按照有关法律法规和规定，制定和监督实施市政务服务大厅的各项管理制度、服务标准和服务规范，协调市政务服务大厅各部门之间、办事窗口与派驻部门之间的工作。

（四）承担服务对象对市政务服务大厅各办事窗口及工作人员的服务质量、服务态度、办事效率、工作作风等方面的投诉、意见和建议的受理工作；会同有关部门对投诉进行查处，对各办事窗口和工作人员的政务服务、行政审批事项运作及行政效能进行监督检查和管理考核。

（五）按照有关法律法规和规定，制定和监督实施市政务服务体系管理办法；指导、协调和监督各区政务服务大厅及部门服务大厅的集中政务服务工作。

（六）对进入市政务服务办事大厅绿色通道的重大项目进行组织协调和跟踪落实，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。

（七）贯彻执行省、市有关 12345 政府服务热线建设、管理和城市社区网格化服务管理的总体部署，牵头负责广州 12345 政府服务热线建设和管理工作；负责市级城市社区网格化服务的协调、指导、监办、考核等日常管理工作，指导协调各区网格化服务管理工作。

（八）负责在全市信息化发展规划内组织编制电子政务发展专项规划；参与涉及电子政务项目的审核；负责全市政务信息资源具体管理，推进政务信息资源开发共享；负责电子政务公共服务平台的建设与应用等相关工作；推广电子政务领域的新技术、新标准；承担政务信用体系建设有关工作。

（九）宣传推介广州政务环境和投资环境，协助市政府有关部门、行业组织以及国内外相关机构进行业务交流。

（十）承办市委、市政府交办的其他事项。

（二）部门决算单位构成

按照部门决算编报要求，纳入我部门（广州市人民政府政务管理办公室）2017 年部门决算编报范围的单位共 4 个，包括办本级和下属 3 个预算单位，分别是：广州市市长专线电话受理中心、广州市政务服务中心、广州市电子政务服务中心。

第二部分 广州市人民政府政务管理办公室 2017 年部门决算表

收入支出决算总表

公开 01 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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、财政拨款收入	1	19,191.87	一、一般公共服务支出	26	15,865.86
二、上级补助收入	2	0.00	二、外交支出	27	0.00
三、事业收入	3	0.00	三、国防支出	28	0.00
四、经营收入	4	0.00	四、公共安全支出	29	0.00
五、附属单位上缴收入	5	0.00	五、教育支出	30	0.00
六、其他收入	6	0.00	六、科学技术支出	31	1,093.26
	7		七、文化体育与传媒支出	32	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	33	228.88
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	34	91.59
	10		十、节能环保支出	35	0.00
	11		十一、城乡社区支出	36	0.00

收入支出决算总表

公开 01 表

单位：万元

部门：广州市人民政府政务管理办公室

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
	12		十二、农林水支出	37	0.00
	13		十三、交通运输支出	38	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	39	757.50
	15		十五、商业服务业等支出	40	0.00
	16		十六、金融支出	41	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	42	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	43	0.00
	19		十九、住房保障支出	44	1,220.86
	20		二十、粮油物资储备支出	45	0.00
	21		二十一、其他支出	46	0.00
本年收入合计	22	19,191.87	本年支出合计	47	19,257.95
用事业基金弥补收支差额	23	0.00	结余分配	48	0.00
年初结转和结余	24	322.17	年末结转和结余	49	256.08

收入支出决算总表

公开 01 表

单位：万元

部门：广州市人民政府政务管理办公室

收入			支出		
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数
栏 次		1	栏 次		2
总计	25	19,514.03	总计	50	19,514.03

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转情况。

收入决算表

公开 02 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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		19,191.87	19,191.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	15,799.77	15,799.77	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	15,651.80	15,651.80	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,543.70	1,543.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	11,331.85	11,331.85	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	1,611.26	1,611.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1,165.00	1,165.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20105	统计信息事务	147.97	147.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010503	机关服务	147.97	147.97	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	1,093.26	1,093.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20601	科学技术管理事务	144.64	144.64	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

公开 02 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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		19,191.87	19,191.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060199	其他科学技术管理 事务支出	144.64	144.64	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	948.62	948.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	924.62	924.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060599	其他科技条件与服 务支出	24.00	24.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	228.88	228.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	218.42	218.42	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单 位离退休	218.36	218.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机 构	0.06	0.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20899	其他社会保障和就业 支出	10.46	10.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

公开 02 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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		19,191.87	19,191.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2089901	其他社会保障和就 业支出	10.46	10.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	医疗卫生与计划生育支 出	91.59	91.59	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	62.41	62.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务 支出	62.41	62.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	29.18	29.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	29.18	29.18	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
215	资源勘探信息等支出	757.50	757.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21505	工业和信息产业监管	757.50	757.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2150510	工业和信息产业支 持	757.50	757.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	1,220.86	1,220.86	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

公开 02 表

单位：万元

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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		19,191.87	19,191.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	1,220.86	1,220.86	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	385.09	385.09	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	835.77	835.77	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。

支出决算表

公开 03 表
单位：万元

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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		19,257.95	4,762.37	14,495.58	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	15,865.86	3,221.04	12,644.82	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机 构事务	15,717.88	3,221.04	12,496.85	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,548.89	1,548.89	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	11,331.85	0.00	11,331.85	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	1,672.15	1,672.15	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相 关机构事务支出	1,165.00	0.00	1,165.00	0.00	0.00	0.00
20105	统计信息事务	147.97	0.00	147.97	0.00	0.00	0.00
2010503	机关服务	147.97	0.00	147.97	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	1,093.26	0.00	1,093.26	0.00	0.00	0.00
20601	科学技术管理事务	144.64	0.00	144.64	0.00	0.00	0.00

支出决算表

公开 03 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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		19,257.95	4,762.37	14,495.58	0.00	0.00	0.00
2060199	其他科学技术管理事务支出	144.64	0.00	144.64	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	948.62	0.00	948.62	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	924.62	0.00	924.62	0.00	0.00	0.00
2060599	其他科技条件与服务支出	24.00	0.00	24.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	228.88	228.88	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	218.42	218.42	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退 休	218.36	218.36	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.06	0.06	0.00	0.00	0.00	0.00
20899	其他社会保障和就业支出	10.46	10.46	0.00	0.00	0.00	0.00
2089901	其他社会保障和就业支出	10.46	10.46	0.00	0.00	0.00	0.00
210	医疗卫生与计划生育支出	91.59	91.59	0.00	0.00	0.00	0.00

支出决算表

公开 03 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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		19,257.95	4,762.37	14,495.58	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	62.41	62.41	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	62.41	62.41	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	29.18	29.18	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	29.18	29.18	0.00	0.00	0.00	0.00
215	资源勘探信息等支出	757.50	0.00	757.50	0.00	0.00	0.00
21505	工业和信息产业监管	757.50	0.00	757.50	0.00	0.00	0.00
2150510	工业和信息产业支持	757.50	0.00	757.50	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	1,220.86	1,220.86	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	1,220.86	1,220.86	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	385.09	385.09	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	835.77	835.77	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

公开 04 表

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	19,191.87	一、一般公共服务支出	29	15,865.86	15,865.86	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	30	0.00	0.00	0.00
	3		三、国防支出	31	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	32	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	33	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	34	1,093.26	1,093.26	0.00
	7		七、文化体育与传媒支出	35	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	36	228.88	228.88	0.00
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	37	91.59	91.59	0.00
	10		十、节能环保支出	38	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	39	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	40	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	41	0.00	0.00	0.00

财政拨款收入支出决算总表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

公开 04 表

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
	14		十四、资源勘探信息等支出	42	757.50	757.50	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	43	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	44	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	45	0.00	0.00	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	46	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	47	1,220.86	1,220.86	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	48	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、其他支出	49	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、债务还本支出	50	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、债务付息支出	51	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	24	19,191.87	本年支出合计	52	19,257.95	19,257.95	0.00
年初财政拨款结转和结余	25	178.16	年末结转和结余	53	112.08	112.08	0.00
一般公共预算财政拨款	26	178.16		54			

财政拨款收入支出决算总表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

公开 04 表

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	27	0.00		55			
总计	28	19,370.03	总计	56	19,370.03	19,370.03	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。

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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		19,257.95	4,762.37	14,495.58
201	一般公共服务支出	15,865.86	3,221.04	12,644.82
20103	政府办公厅（室）及相关 机构事务	15,717.88	3,221.04	12,496.85
2010301	行政运行	1,548.89	1,548.89	0.00
2010302	一般行政管理事务	11,331.85	0.00	11,331.85
2010350	事业运行	1,672.15	1,672.15	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及 相关机构事务支出	1,165.00	0.00	1,165.00
20105	统计信息事务	147.97	0.00	147.97
2010503	机关服务	147.97	0.00	147.97
206	科学技术支出	1,093.26	0.00	1,093.26
20601	科学技术管理事务	144.64	0.00	144.64

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表
单位：万元

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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		19,257.95	4,762.37	14,495.58
2060199	其他科学技术管理事务支出	144.64	0.00	144.64
20605	科技条件与服务	948.62	0.00	948.62
2060503	科技条件专项	924.62	0.00	924.62
2060599	其他科技条件与服务支出	24.00	0.00	24.00
208	社会保障和就业支出	228.88	228.88	0.00
20805	行政事业单位离退休	218.42	218.42	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	218.36	218.36	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.06	0.06	0.00
20899	其他社会保障和就业支出	10.46	10.46	0.00
2089901	其他社会保障和就业支出	10.46	10.46	0.00

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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		19,257.95	4,762.37	14,495.58
210	医疗卫生与计划生育支出	91.59	91.59	0.00
21007	计划生育事务	62.41	62.41	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	62.41	62.41	0.00
21011	行政事业单位医疗	29.18	29.18	0.00
2101101	行政单位医疗	29.18	29.18	0.00
215	资源勘探信息等支出	757.50	0.00	757.50
21505	工业和信息产业监管	757.50	0.00	757.50
2150510	工业和信息产业支持	757.50	0.00	757.50
221	住房保障支出	1,220.86	1,220.86	0.00
22102	住房改革支出	1,220.86	1,220.86	0.00
2210201	住房公积金	385.09	385.09	0.00
2210203	购房补贴	835.77	835.77	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。

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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	1,985.55	302	商品和服务支出	406.79
30101	基本工资	523.07	30201	办公费	74.16
30102	津贴补贴	693.61	30202	印刷费	0.88
30103	奖金	23.35	30203	咨询费	4.00
30104	其他社会保障缴费	9.95	30204	手续费	1.08
30106	伙食补助费	0.02	30205	水费	0.00
30107	绩效工资	714.52	30206	电费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	0.50	30207	邮电费	33.77
30109	职业年金缴费	0.00	30208	取暖费	0.00
30199	其他工资福利支出	20.52	30209	物业管理费	0.00
303	对个人和家庭的补助	2,295.69	30211	差旅费	34.50
30301	离休费	0.00	30212	因公出国（境）费用	0.00
30302	退休费	214.90	30213	维修（护）费	7.54
30303	退职（役）费	0.00	30214	租赁费	0.00
30304	抚恤金	0.00	30215	会议费	0.00
30305	生活补助	0.00	30216	培训费	8.93
30306	救济费	0.00	30217	公务接待费	0.30
30307	医疗费	29.18	30218	专用材料费	0.00
30308	助学金	0.00	30224	被装购置费	0.00

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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
30309	奖励金	63.82	30225	专用燃料费	0.00
30310	生产补贴	0.00	30226	劳务费	17.46
30311	住房公积金	385.09	30227	委托业务费	0.11
30312	提租补贴	0.00	30228	工会经费	52.56
30313	购房补贴	835.77	30229	福利费	77.07
30314	采暖补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	9.83
30315	物业服务补贴	0.00	30239	其他交通费用	65.25
30399	其他对个人和家庭的补助支出	766.93	30240	税金及附加费用	0.05
			30299	其他商品和服务支出	19.33
			310	其他资本性支出	74.33
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	71.06
			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	3.27
			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

一般公共预算财政拨款基本支出决算表

公开 06 表
单位：万元

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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
			31012	拆迁补偿	0.00
			31013	公务用车购置	0.00
			31019	其他交通工具购置	0.00
			31020	产权参股	0.00
			31099	其他资本性支出	0.00
			304	对企事业单位的补贴	0.00
			30401	企业政策性补贴	0.00
			30402	事业单位补贴	0.00
			30403	财政贴息	0.00
			30499	其他对企事业单位的补贴	0.00
			307	债务利息支出	0.00
			30701	国内债务付息	0.00
			30707	国外债务付息	0.00
			399	其他支出	0.00
			39906	赠与	0.00
	人员经费合计	4,281.24		公用经费合计	481.13

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。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 07 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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
50.71	24.00	20.48	0.00	20.48	6.23	36.64	23.96	9.83	0.00	9.83	2.84

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。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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
2121100	农业土地开发资金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
229	其他支出	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

公开 08 表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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
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
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：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余情况。

第三部分 广州市人民政府政务管理办公室 2017 年部门决算情况说明

一、2017 年度收入支出决算总体情况说明

（一）年度收入总体情况

广州市人民政府政务管理办公室 2017 年度总收入 19514.03 万元，其中本年收入 19191.87 万元。具体情况如下：

1. 财政拨款收入 19191.87 万元，比上年决算数增加 4648.98 万元，增长 31.97%，主要变动情况：一是编制内在职人员增加，相应的工资、津补贴等人员经费及办公经费预算增加；二是随着我市政务服务工作的加强及单位职能的调整，我办承担的工作任务、工作事项有很大的增加；三是随着广州 12345 政府服务热线业务的不断整合，社会反响的提升，热线话务量有很大的增加；四是社区网格化工作的实施；五是新增 2017 年促进大数据发展重大工程和“互联网+政务服务”示范工程项目。

2. 上级补助收入 0 万元，与上年决算数持平

3. 事业收入 0 万元，与上年决算数持平

4. 经营收入 0 万元，与上年决算数持平

5. 其他收入 0 万元，与上年决算数持平

（二）年度支出总体情况

广州市人民政府政务管理办公室 2017 年度总支出 19514.03 万元，其中本年支出 19257.95 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 4762.37 万元，比上年决算数增加 1351.78 万元，增长 39.63%，主要变动情况：编制内在职人员增加，相应的工资、津补贴等人员经费及办公经费支出都有增加。

2. 项目支出 14495.58 万元，比上年决算数增加 3530.65 万元，增长 32.20%，主要变动情况：一是随着我市政务服务工作的加强及单位职能的调整，我办承担的工作任务、工作事项有很大的增加；二是随

着广州 12345 政府服务热线业务的不断整合，社会反响的提升，热线话务量有很大的增加；三是社区网格化工作的实施；四是新增 2017 年促进大数据发展重大工程和“互联网+政务服务”示范工程项目。因此年度项目经费支出有增加。

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、2017 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2017 年度财政拨款收入说明

广州市人民政府政务管理办公室 2017 年度财政拨款收入合计 19191.87 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 19191.87 万元，比上年决算数增加 4648.98 万元，增长 31.97%；主要变动情况：一是编制内在职人员增加，相应的工资、津补贴等人员经费及办公经费预算增加；二是随着我市政务服务工作的加强及单位职能的调整，我办承担的工作任务、工作事项有很大的增加；三是随着广州 12345 政府服务热线业务的不断整合，社会反响的提升，热线话务量有很大的增加；四是社区网格化工作的实施；五是新增 2017 年促进大数据发展重大工程和“互联网+政务服务”示范工程项目；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 万元，增长 0%。

（二）2017 年度财政拨款支出说明

广州市人民政府政务管理办公室 2017 年度财政拨款支出合计 19257.95 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 19257.95 万元，比年初预算数增加 4480.76 万元，增长 30.32%；主要变动情况：一是编制内在职人员增加，相应的工资、津补贴等人员经费及办公经费预算增加；二是随着我市政务服务工作的加强及单位职能的调整，我办承担的工作任务、工作事项有很大的增加；三是随着广州 12345 政府服务热线业务的不断整合，社会反响的提升，热线话务量有很大的增

加；四是社区网格化工作的实施；五是新增 2017 年促进大数据发展重大工程和“互联网+政务服务”示范工程项目；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 0%。

分功能科目看，一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）15717.88 万和统计信息事务（款）147.97 万元，主要用于一是人员工资福利和公用支出；二是保障 12345 政府服务热线、广州市政务服务中心的日常运作经费，政务中心大楼、12345 政府服务热线话务场地的物业管理、开展社区网格化工作等的项目支出；科学技术支出（类）科学技术管理事务（款）144.64 万元和科技条件与服务（款）948.62 万元，及资源勘探信息等支出（类）工业和信息产业监管（款）757.50 万元，主要用于广州市政府网站群平台集约化改造、广州市电子政务中心公共基础设施运维和服务、市“五个一”社会治理政府公共服务平台、广州市政务服务中心大厅“一窗”集成服务信息化改造、2017 年促进大数据发展重大工程和“互联网+政务服务”示范工程项目及全办 2017 年多项信息化建设、开发及维护等项目支出；社会保障和就业支出（类）行政事业单位离退休（款）218.42 万元和其他社会保障和就业支出（款）10.46 万元，主要用于发放退休人员退休费及离退休干部管理机构为退休人员提供管理和服务所发生的工作支出、政务办及所属事业单位的社保缴费人员的社会保障缴费支出；医疗卫生与计划生育支出（类）计划生育事务（款）62.42 万元和行政事业单位医疗（款）29.18 万元，主要用于按人口和计划生育目标责任制考核规定标准发放计生奖的支出、为办机关及所属单位人员提供基本医疗保障方面的支出；住房保障支出（类）住房改革支出（款）1220.86 万元，主要用于按照国家政策规定向职工发放的住房公积金及购房补贴支出。

（三）2017 年度一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

本部门 2017 年度公共预算财政拨款支出决算反映的是一般公共

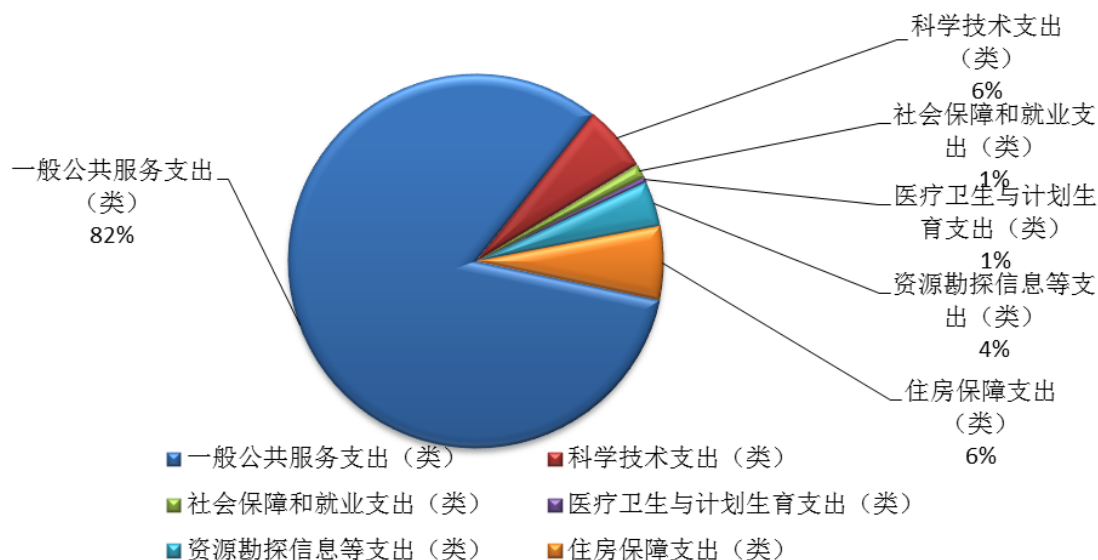
预算财政拨款支出总体情况，既包括使用本年从市本级财政取得的一般公共预算财政拨款发生的支出，也包括使用上年度一般公共预算财政拨款结转和结余资金发生的支出。

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 2017 年一般公共预算财政拨款支出 19257.95 万元，占本年支出合计的 100%，与 2016 年相比，一般公共预算财政拨款支出增加 4882.43 万元，增长 33.96%。主要变动情况：一是编制内在职人员增加，相应的工资、津补贴等人员经费及办公经费预算增加；二是随着我市政务服务工作的加强及单位职能的调整，我办承担的工作任务、工作事项有很大的增加；三是随着广州 12345 政府服务热线业务的不断整合，社会反响的提升，热线话务量有很大的增加；四是社区网格化工作的实施；五是新增 2017 年促进大数据发展重大工程和“互联网+政务服务”示范工程项目。

主要用于以下方面：一般公共服务支出（类）15865.86万元，占 82.39%；科学技术支出（类）1093.26万元，占5.68%；社会保障和就业支出（类）228.88万元，占1.18%；医疗卫生与计划生育支出（类）91.59万元，占0.48%；资源勘探信息等支出（类）757.50万元，占3.93%；住房保障支出（类）1220.86万元，占6.34%。

图1：一般公共预算财政拨款支出结构图



2. 一般公共预算财政拨款支出决算的具体情况

2017 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算 14777.19 万元，支出决算 19257.95 万元，完成年初预算的 130.32%，决算数大于预算数的主要原因：一是随着单位职能的调整变化，所承担的工作任务、事项有增加，年中追加预算；二是因应业务需求，编制内在职人员增加，年中追加预算。其中：

1. 一般公共服务支出（类）

（1）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）

行政运行（项）1548.89万元，完成年初预算的143.67%；主要用于人员工资福利和公用支出。预算产生差异的主要原因是随着单位职能的调整变化，所承担的工作任务、事项有增加，需在年中新增编制内在职人员，相应在中追加了人员经费预算和公用经费预算及相应的决算支出。

一般行政管理事务(项)11331.85万元，完成年初预算的123.85%；主要用于12345政府服务热线话务坐席外包、保障广州市政务服务中心日常运作工作经费、政务中心大楼、12345政府服务热线话务场地物业管理等项目支出。预算产生差异的主要原因是随着广州12345政府服务热线业务的不断整合，社会反响的提升，热线业务量有很大的增加，相应在中追加了经费预算及相应的决算支出。

事业运行（项）1672.15万元，完成年初预算的154.91%；主要用于保障所属事业单位人员工资福利和日常公用支出，预算产生差异的主要原因：一是随着实行“一窗”综合受理集成服务及社区网格化工作的实行，下属事业单位为此增加编制内人员，相应在中追加了人员经费预算和公用经费预算及相应的决算支出。

其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出（项）1165万元，完成年初预算的88.76%；主要用于社区网格化服务外包，广州12345热线业务用房的装修、家具设备采购、电子政务工作经费等项目支出。预算产

生差异的主要原因是原社区网格化服务外包方式有改变，年中调减了经费预算，决算支出也相应减少。

（2）统计信息事务（款）

机关服务（项）147.97万元，完成年初预算的98.65%；主要用于我办2017年信息化运维的项目支出，基本完成年初预算数，结余为结算尾数。

2．科学技术支出（类）

（1）科学技术管理事务（款）其他科学技术管理事务支出（项）144.64万元，无年初预算；主要用于广州市政府网站群平台集约化改造，广州市电子政务中心公共基础设施运维和服务等项目支出，预算产生差异的主要原因是上年结转项目。

（2）科技条件与服务（款）科技条件专项（项）924.62万元、其他科技条件与服务支出（项）24万元，合计948.62万元，完成年初预算的95.16%；主要用于市“五个一”社会治理政府公共服务平台、广州市政务服务中心大厅“一窗”集成服务信息化改造、12345政府服务热线的省、市联网及全办2017年多项信息化建设、开发及维护的支出，预算产生差异的主要原因是为适应12345政府服务热线的省、市联网，及广州市政务服务中心大厅“一窗”集成服务改革等新要求的需要，原有的信息化项目需重新设计方案、改写计划及建设改造，影响了预算执行进度。

3. 社会保障和就业支出（类）

（1）行政事业单位离退休（款）归口管理的行政单位离退休（项）218.36万元，离退休人员管理机构（项）0.06万元，合计218.42万元，完成年初预算的147.46%；主要用于发放退休人员退休费及离退休干部管理机构为退休人员提供管理和服务所发生的工作支出，预算产生差异的主要原因是本年新增退休人员，年中追加了预算。

（2）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）

10.46万元,完成年初预算的109.41%;主要用于政务办及所属事业单位社保缴费人员的社会保障缴费开支,预算产生差异的主要原因是社保缴费人员的社会保障缴费基数有调整,相应的社保缴费也有所增加。

4. 医疗卫生与计划生育支出(类)

(1) 计划生育事务(款)其他计划生育事务支出(项)62.41万元,完成年初预算的97.67%;主要用于按人口和计划生育目标责任制考核规定标准发放计划生育达标奖励的支出。预算产生差异的主要原因是年内计发计划生育达标奖励的人员减少,相应减少了预算开支。

(2) 行政事业单位医疗(款)行政单位医疗(项)29.18万元,完成年初预算的116.72%;主要用于为办机关及下属单位提供基本医疗保障方面的支出,预算产生差异的主要原因是办机关及下属单位年中增加了编制内人员,相应增加了该项预算开支。

5. 资源勘探信息等支出(类)

工业和信息产业监管(款)工业和信息产业支持(项)757.50万元,无年初预算;主要用于2017年促进大数据发展重大工程和“互联网+政务服务”示范工程项目,预算产生差异的主要原因是该项目是2017年新增项目,年中追加了经费预算。

6. 住房保障支出(类)

住房改革支出(款)住房公积金(项)385.09万元、购房补贴(项)835.77万元,合计1220.86万元,完成年初预算的159.87%;主要用于按照国家政策规定向职工发放的住房公积金、购房补贴等住房改革方面的支出。预算产生差异的主要原因是办机关及下属单位年中增加了编制内人员,相应增加了该项预算开支。

(四) 一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

本部门2017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2017年度公共预算财政拨款本年基本支出4762.37

万元，其中人员经费4281.24万元，包括工资福利支出1985.55万元，对个人和家庭的补助2295.69万元；公用经费481.13万元，包括商品和服务支出406.80万元，其他资本性支出74.33万元。

（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 2017 年度政府性基金预算财政拨款收入 0 万元。支出 0 万元，与 2016 年度相比增加（减少）0 万元，增长（下降）0%。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

（1）教育（类）XXXXXX（款）XXXXXX（项）0 万元，完成年初预算的 0%。

三、2017 年度财政拨款“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

广州市人民政府政务管理办公室 2017 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 36.64 万元，完成预算 50.71 万元的 72.30%。其中：因公出国（境）费支出决算为 23.96 万元，完成预算 24.00 万元的 99.80%；公务用车购置及运行费支出决算为 9.83 万元，完成预算 20.48 万元的 48.00%；公务接待费支出决算为 2.84 万元，完成预算 6.23 万元的 45.70%。

2017 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。

与上年相比，2017 年度“三公”经费财政拨款支出决算数比上年减少 0.86 万元，下降 2.30%。其中：因公出国（境）费支出决算减少 0.04 万元，下降 0.20%；公务用车购置及运行费支出决算增加 0.76 万元，增长 8.40%；公务接待费支出决算减少 1.58 万元，下降 35.80%。因公出国（境）费支出减少的主要情况：结算尾数结余，实际支出大

致与上年持平；公务用车购置及运行费支出增加的主要情况：随着我所承担的工作任务、工作事项的增加，公务用车次数有所增加；公务接待费支出减少的主要情况：认真贯彻落实中央“八项规定”精神和厉行节约的要求，严格控制接待标准，尽可能减少接待数量，公务接待用餐原则上安排在单位饭堂进行，因而减少了公务接待费用的支出。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2017 年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费 23.96 万元，占 65.40%；公务用车购置及运行费支出 9.83 万元，占 26.83%；公务接待费支出 2.84 万元，占 7.76%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费支出 23.96 万元。全年使用财政拨款安排办机关及下属 3 个单位出国团组 2 个、累计 4 人次。开支内容包括：（1）境外业务培训及考察 18 万元，主要用于 3 人赴英国参加政府公共服务绩效管理培训；（2）境外招商推介活动 5.96 万元，主要用于 1 人赴美国、西班牙为广州财富论坛开展招商推介活动。

2. 公务用车购置及运行维护费支出 9.83 万元，其中：公务用车购置支出为 0 万元，2017 年公务用车购置数 0 辆。公务用车运行及维护支出 9.83 万元，2017 年办机关及下属 3 个单位公务用车保有量为 4 辆，主要用于机要文件交换、市内因公出行、赴五区以外的区（县级市）指导、检查政务服务体制建设等工作所需燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等开支。

3. 公务接待费支出 2.84 万元，主要用于考察调研、学习交流、检查指导、请示汇报工作等公务活动中按规定接待发生的费用，包括餐饮、住宿、交通等。2017 年办机关及下属 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 27 次，接待人数共 250 人，主要包括与国内相关部门交流工作情况及接受相关部门检查指导工作发生接待支出，包括来宾餐饮费、住宿费、会场租赁费、车辆租用费

等。

图 2：“三公”经费财政拨款支出结构图

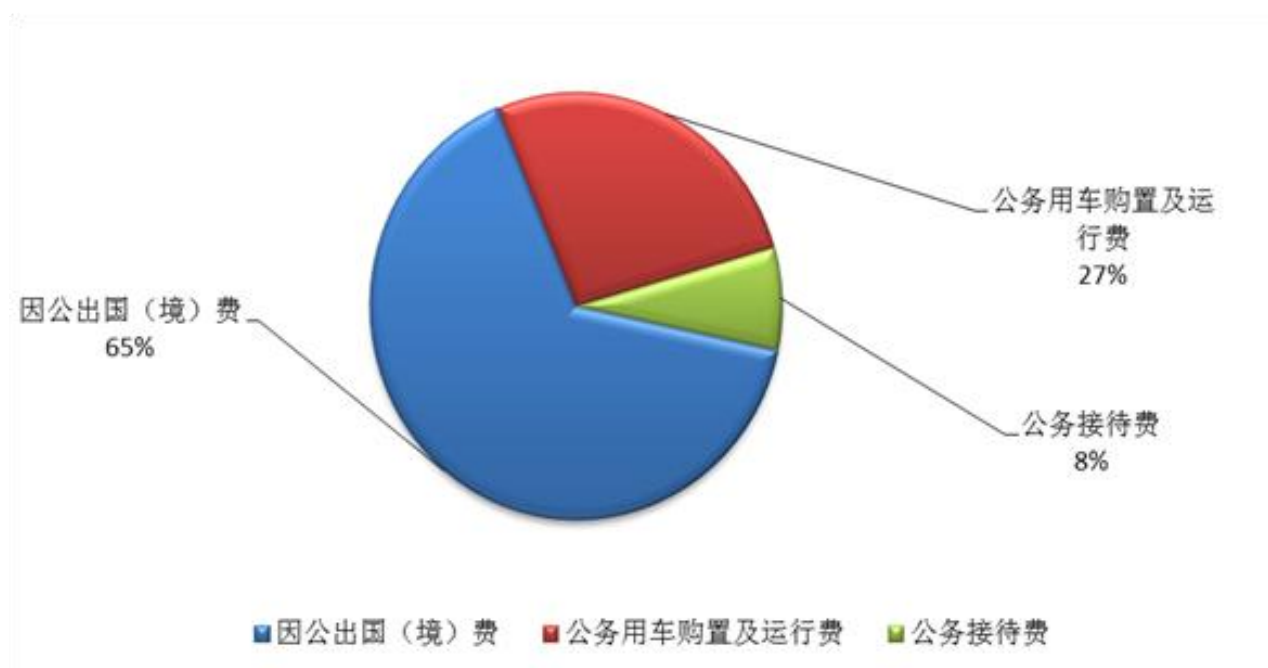
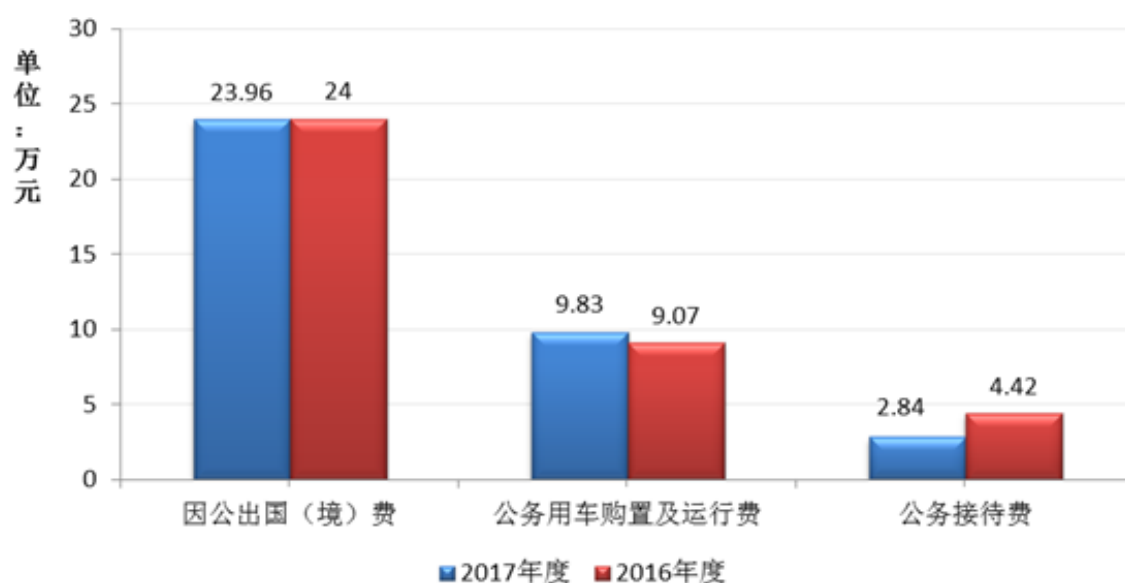


图 3：“三公”经费财政拨款支出与上年对比柱形图

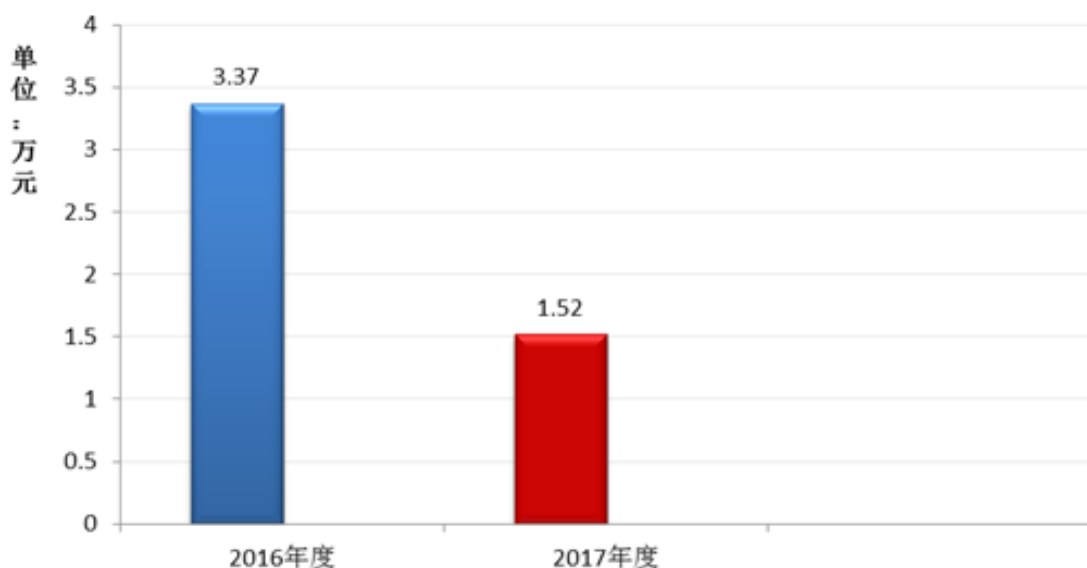


（三）会议费一般公共预算财政拨款支出情况

广州市人民政府政务管理办公室2017年度会议费决算1.52万元，完成预算14.93万元的10.18%。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。比上年减少1.85万元，下降54.90%。下降的主要原因是：贯彻执行厉行节约“八项规定”精神，以节约为原则，严格控制会议规模，缩短会议

时间，减少会议数量，能合并的会议尽量合并，非全市性会议原则上尽量安排在单位会议室召开，大幅度地减少了会议费支出。

图 4：会议费财政拨款支出与上年对比柱形图



四、其他重要事项的情况说明

(一) 机关运行经费支出情况

2017年本部门机关运行经费支出285.02万元，比上年增加23.36万元，增长8.93%。主要增减变动情况是：随着业务发展需要，新增了编制内在职人员，机构运行预算经费支出也相应增加。

(二) 政府采购支出情况说明

2017年本部门政府采购支出总额12857.86万元，其中：政府采购货物支出237.05万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出12620.81万元。授予中小企业合同金额6.51万元，占政府采购支出总额的0.5%，其中：授予小微企业合同金额0万元，占政府采购支出总额的0%。

(三) 国有资产占用情况

截至2017年12月31日，本部门共有车辆4辆，其中，定向化保障岗位用车0辆、机要通信应急保障用车（综合保障业务用车）0辆、一般执法执勤用车0辆、特种专业技术用车0辆、其他用车4辆，其他用车主要是一般公务用车。

单位价值 50 万元以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

（四）预算绩效管理工作开展情况。

绩效管理工作总体情况。（详见附件）

以部门为主体开展的项目绩效评价报告。（详见附件）

（五）非税收入征缴情况说明

本部门 2017 年度各类非税收入合计 0 万元，纳入预算管理已缴国库 0 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，占非税收入 0%；专项收入 0 万元，占 0%；行政事业性收费收入 0 万元，占 0%；罚没收入 0 万元，占 0%；国有资本经营收入 0 万元，占 0%；国有资源（资产）有偿使用收入 0 万元，占 0%；其他收入 0 万元，占 0%。

第四部分 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。

附件

广州市人民政府政务管理办公室 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，我办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（政策）绩效等各项管理工作。组织申报 2017 年度预算项目支出绩效目标 42 项，申报覆盖率 100%，其中向社会公开一般公共预算项目支出绩效目标 4 项，公开覆盖率 9.52%。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较显著。

年中，组织对 500 万元以上财政资金支出项目绩效运行跟踪监控 2 项，监控覆盖率 100%，共涉及资金 10,616.88 万元，占年初预算的 71.85%，其中涉及一般公共预算资金项目 2 项、资金 10,616.88 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有着示范作用，对提升部门预算绩效管理起积极推动作用。

在夯实绩效目标管理和绩效运行跟踪监控的基础上，我办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，我办今年组织对 2017 年度所有财政资金安排支出的项目开展绩效自评，共 42 个项目，自评覆盖率达到 100%，共涉及资金 14,495.58 万元。其中绩效自评一般公共预算支出项目 42 个，

共 14,495.58 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 万元，占政府性基金预算项目支出总额的 0%。

（二）绩效自评的情况。结合部门决算管理工作，我办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均达到了预期的绩效目标，从项目立项起，就要求订立明确的绩效评价目标、科学合理的指标体系、实施有效的项目管理、确保项目产出和效益等方面的绩效自评管理。其中，省市 12345 投诉举报平台数据对接项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，省市 12345 投诉举报平台数据对接项目自评得分为 97 分。项目全年预算数为 82.035 万元，执行数为 82 万元，预算执行率为 99.96%。主要产出和效果：一是按照合同以及项目计划推进项目进度，按期完成用户验收，系统正式投入使用，满足正规化、合理化以及计划化的项目管理规定；二是完成项目方案所要求的 32 个建设需求，建设需求完成率达到 100%，满足立项和招标要求，符合合同约定内容；三是从技术层面提供支撑，项目建成投入运行后在全省历次考核中，技术得分稳居全省第一。发现的主要问题及原因：由于省考核标准和考核指标变化，导致影响系统稳定性，加重项目管理和维护成本。下一步改进措施：加强与省考核主管部门沟通，争取省制定考核标准和考核指标更加科学稳定，确保标准和指标变化后给各市平台预留合理充分的调整时间。

（三）以部门为主体开展的项目绩效评价报告。

我办以部门为主体开展的项目绩效评价报告的主要内容如下:

1. 广州市政府网站群平台集约化改造项目绩效评价报告

(1) 项目概况

①项目基本情况

1) 项目单位基本情况

本项目承担单位是广州市人民政府政务管理办公室直属事业单位广州市电子政务服务中心, 主要职责是负责市本级电子政务和全市电子政务公共服务平台建设和应用的具体实施工作; 负责全市网上办事大厅等跨部门、跨层级的重大电子政务项目的具体建设和管理维护; 负责市政务服务大厅网络系统、软件系统、计算机硬件设备与电子设备的日常管理与维护; 负责政府门户网站和政务公共资讯厅的日常维护管理工作; 协助开展政务信息资源具体管理; 指导各区电子政务建设工作。

2) 项目依据

●《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)》

●《广东省人民政府办公厅转发国务院办公厅关于加强政府网站信息内容建设意见的通知》(粤府办〔2014〕73号)

3) 项目性质、用途

该项目属于政府投资信息化建设类项目, 项目资金全部来源于财政资金, 用于对广州市政府网站群平台进行升级改造。

4) 项目主要内容

本项目总体投资概算为 143 万元。分为主体工程、项目监理、项目测评和项目管理等组成部分。

一是主体工程部分。具体建设内容包括：通用性组件标准化改造，增强网站快速建站能力，通过改造网上调查、民意征集、在线咨询等组件，提升相关组件的通用性和标准化程度。开发智能维护管理模块，提高网站业务管理便利性，实现内容维护情况预警分析、错别字在线检测分析、错误链接分析、服务器资源使用情况预警，保证网站健康稳定运行。开发日志采集和接口管理模块，增强后台维护管理能力，实现日志采集的多源整合、集中存储，对接口进行统一管理。有序开展我市政府网站向网站群平台迁移实施工作，整合网站资源，避免重复投资，提高政府网站运维效率。

二是项目监理部分。为确保项目工程质量和实施进度，根据广州市财政投资信息化项目管理相关规定，采购信息化工程监理服务对本项目进行全过程监理。监理工作内容包括质量控制、进度控制、投资控制、合同管理、信息管理、组织协调、安全监督、项目文档管理等。

三是项目测评部分。根据广州市财政投资信息化项目管理相关规定，按要求预留信息系统安全测评等相关费用。

四是项目管理部分。按比例预留项目管理费用，用于项目实施过程中的管理性支出，如专家评审费等。

5) 项目实施情况

本项目严格按照《政府采购法》、财政部门及市政务办相关规定开展各类采购工作。本项目信息化工程监理服务在

广州公共资源交易中心通过协议供应方式采购，广州市政府网站群平台集约化改造服务（主体工程）在广州公共资源交易中心通过公开招标方式采购。信息系统安全测评服务根据市财政投资信息化项目管理和验收有关规定，向指定测评机构采购。

本项目于 2017 年初正式启动，按照计划进度顺利推进。2017 年 2 月完成需求确认，2017 年 7 月完成系统开发和测试，2017 年 8 月开始小范围内试运行，2017 年 9 月正式对外试运行。2017 年 12 月完成安全测评。

②项目资金情况

1) 资金安排及到位情况

2017 年年初预算 57.35 万元，年中由于调整项目实施计划，调减项目资金 13 万元，2017 实际安排预算 44.35 万元。资金到位率 100%。

2) 资金使用情况

2017 年实际支付金额总计 40.72 万元，预算执行率为 91.82%。其中，支付广州市政府网站群平台集约化改造项目合同 38.1 万元，支付广州市政府网站群平台集约化改造项目安全测评服务 2.62 万元。

（2）项目绩效情况

①项目绩效目标

项目总体绩效目标为：推进全市网站集约化建设，以实现政府网站群的集中管理。

②项目绩效目标完成情况

本项目 2017 年按预定计划完成了项目需求分析、系统总体设计和详细设计、系统功能开发和调试、按计划将相关单位网站迁入网站群平台，有效支撑相关部门政府网站安全稳定运行，提升了我市政府网站管理能力和建设水平，完成了本年度绩效目标。

一是，网站接入数量指标。指标值是 2017 年间将至少将 5 家政府网站迁入网站群平台。项目实际先后迁入市交委、市档案、市食药监局、市教育局、港务局、市政务办等 6 家政府网站。

二是，网站平台入驻率指标。指标值是 2017 年将我市政府网站入驻网站群平台比例提升 1 个百分，2017 年初全市政府网站数量为 485 家，其中已入驻网站群平台 14 家，入驻率 2.9%。2017 年，因加快推动基层政府网站集约化建设，优化全市政府网站结构布局，截止 12 月底，全市政府网站数量精简整合至 85 家，入驻网站群平台政府网站达 20 家，入驻率大幅提升至 23.5%。

三是，网站群平台年停服时间指标。年初指标值是网站群平台停服时间累计低于 8 小时。市政府网站群平台建设在市信息化云平台上，基础架构成熟稳定可靠；软件系统采用成熟技术开发，开发过程按照软件工程和市财政投资信息化项目管理规定实施；监理单位对项目全过程进行监督；采用了防篡改及 Web 应用防护系统。以上各项措施，保证了项目质量和系统安全稳定运行。2017 年间，未发生网站停服事故。

通过本项目的实施，提升了我办对全市政府网站的监控

监管能力。系统上线以来，已经成功支撑 2017 年度广州市政府网站监测和考评工作，运用系统产生广州市政府各区门户网站第一轮监测报告 12 份、广州市政府直属单位网站第一轮监测报告 73 份、广州市政府各区门户网站第二轮监测报告 12 份、广州市政府直属单位网站第二轮监测报告 51 份、广州市政府区属部门街道网站第三轮抽查监测报告 120 份、广州市政府市属及区属部门网站第四轮抽查监测报告 26 份。

（3）存在问题

近年来，我办加强政府网站集约化技术平台建设，取得一定成效，但在全市网站规划、立项、实施、保障等方面的集约化程度还需进一步提升。

（4）相关建议

1、继续强化政府网站集约化建设，加大投入，加强统筹建设，统一全市政府网站规划、立项、实施工作。

2、加强全市政府网站日常监测和内容保障监管。加大监测力度、完善监测手段、优化考核指标，使网站监测工作更加深入、更加精细，更好促进全市政府网站整体发展。

3、加强政府网站安全保障。政府网站采用集约化建设模式后，对集约化平台的安全设计、安全防护、安全运维、安全管理、监测预警、容灾备份、应急响应等各方面提出了更高的要求，需要持续性高强度进行资金投入、人力投入、技术投入，确保政府网站安全红线万无一失。

（四）重点项目绩效评价报告

在部门自评的基础上，由市财政部门委托第三方机构对广州 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目、广州市城市社区网格化服务外包项目支出情况开展绩效评价，共涉及资金 10,616.88 万元。其中，主要项目绩效评价报告简要如下：

1. 广州 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目绩效评价报告

（1）项目概况

①项目基本情况。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，广州市以深入开展“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，于 2014 年 1 月 2 日上线运行。本项目由广州市人民政府政务管理办公室（以下简称市政务办）下设机构——广州 12345 政府服务热线受理中心（广州市市长专线电话受理中心）作为执行方，负责热线话务平台、负责热线事项受理、审核及转办至相关承办单位，并进行跟踪、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。经过四年多的建设，热线共整合了全市 11 个区、40 个市直部门 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，配备 506 个坐席、759 名话务员，实行“7×24 小时”服务模式，并与各区应急部门、110 报警台建立突发紧急事项联动机制。截至 2018 年 3 月 31 日，共接听来电 1870 万通，实现广州市政府各部门非紧急业务的热线“一号受理、按责转办”的工作格局。重点包括四个方面：一是热线服务的信息化建设、二是热线服务的业务流程、三是热线服务的三级组织架构、四是多元化服务渠道建设。

②项目资金情况

2017 年 12345 热线项目年初预算 7,699 万元，经市政办请示市政府同意，追加经费 2,471.6 万元，预算调整率为 32.10%；截至 2017 年年末，本项目实际支出资金 10,092.28 万元，结余资金由市财政局收回统筹使用，预算完成率为 99.23%。

（2）项目绩效情况

①绩效目标

通过开展本项目，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，实行话务“7×24”全年无间断的统一接听模式，通过建立话务日常保障、话务高峰应急处置预案等机制，确保电话易打快接。

项目主要绩效指标包括 3 个项目产出指标和 3 个项目效益指标。其中，3 个项目产出指标分别是“质量指标”“时效指标”“数量指标”；3 个项目效益指标分别是“社会效益”“经济效益”“服务对象满意度”。

②绩效目标完成情况

2017 年，本项目绩效目标已基本完成，完成了产出目标，项目实施效果良好。

一是，人工坐席外包服务数量达到预期目标。

外包单位中国电信广东分公司所承担的 12345 政府服务热线人工坐席服务 2017 年月均接通率达 95.01%，总体高于 95%的预期目标；工单按时转派率 100%，达到预期目标；对群众咨询事项一次性解答率 87.78%，高于 80%的预期目标；对群众集中投诉事项及市直部门和各区领导接电事项进行 100%督办跟进办理，群众对办理结果不满意的人工回访率 100%，均达到预期目标。总体来看，项目外包服务商中国电信广东分公司基本完成了项目合同所要求的服务，产出基本符合预期。

二是，带动社会就业效果非常显著。

本项目的实施，带动了非常多的社会就业，特别值得一提的是，项目单位要求外包服务商聘请一定数量的残障话务员，解决了部分残疾人就业，项目的社会效益非常显著。2017 年，外包服务商月均在岗残障话务员数达 30 名，全年月均话务服务满意度达 97.33%，话务团队全年月均不少于 759 人，另行配备不少于 14 名专职管理人员组成的管理团队。

三是，项目的社会影响力比较大。

2017 年 8 月，根据第三方评估平台发布的全国 334 条省（市）12345 热线服务质量监测结果，广州 12345 热线在非直辖市类别城市中综合服务能力排名第一，被人民网、央广

网等近百家媒体转载报道，知名度和美誉度都迈上新台阶。此外，由 51Callcenter 主办，国家工信部、人社部支持，中国呼叫中心与 BPO 产业联盟、全国呼叫中心行业自律与监督委员会指导，4PS 国际标准作为评选标准的客户联络中心行业奥斯卡奖-《“金音奖”2017 中国最佳联络中心与 CRM 颁奖典礼》系列活动中，广州 12345 政府服务热线荣获“金音奖”2017 年度中国最佳客户联络中心奖--客户服务。

（3）存在的问题。

一是，绩效指标设置不合理。

在自评过程中，将产出指标设置成了“质量指标”“时效指标”和“数量指标”，将效益指标也设置成了“社会效益”和“经济效益”，不符合自评规范，而且还混淆了产出指标和效益指标，在“指标值及评分标准”栏里罗列了太多指标，未提供评分标准。

二是，绩效管理有待进一步强化。

未按要求提交绩效运行监控信息表，绩效评分表和自评报告也需要进一步完善，绩效指标设置不合理，单位的绩效管理仍有待提高。

（4）相关建议。

一是，合理设置绩效指标。建议多征求专业机构意见，合理设置绩效指标。对于本项目，建议产出指标设置为“电话接通率”“工单按时转派率”“办理结果不满意的人工回访率”等；效益指标设置为“带动就业人数”“服务对象满意度”等。

二是强化绩效管理。建议严格按照市财政局的要求，及时上传绩效运行监控信息表，努力提升绩效管理人员的能力和水平，促使高质量完成绩效自评工作。

2. 广州市城市社区网格化服务外包项目 2017 年度项目绩效评价报告

一、项目概况

（一）项目基本情况。

本项目初期建设配备 28 人的支撑团队来协助市政务办完成广州市城市社区网格化服务工作。

广州市城市社区网格化服务按照“分派、协调、督办、审定、统计”五步闭合的工作流程，由网格员开展日常巡查，发现与居民生活密切相关的公共服务管理事件，涉及市一级的网格事项通过网格化信息系统上报至市网格化管理机构，由外包服务商统一受理网格员上报问题，依据网格化知识库进行直接回复，如不能直接回复的事项，按照规定的工作流程转派至各职能部门，并协助市网格化管理机构跟进督办案件处理情况，对已处置的网格事件进行核实审定，之后归档并统计分析。本项目采用业务服务外包的模式，外包服务商提供全面的专业外包服务支撑，广州市政务办负责总体管理和监控。

通过广州市城市社区网格化服务外包，实现网格化管理部门职能结构优化，协助市政务办完成工单处理、事项申请、网格梳理、知识点整理、数据分析等工作，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，形成“横到边、纵到底、全覆盖、无缝隙”的“大城市、小网格”的服务管理网络；提升市民对网格化服务的知晓率，最终实现全民参与网格化服务，打造好联系群众、服务群众的“最后一百米”，建成具有创新性、统筹性、实用性、居民满意的城市社区网格化治理体系。

（二）项目资金情况。

本项目年初预算资金为 524.6 万元，2017 年 9 月 30 日市财政局复函同意市政务办调减本项目 2017 年度预算 118.1744 万元，调整后项目预算资金为 406.43 万元。调整预算资金的原因主要有：一是项目外包模式变更导致项目资金需求减少；二是项目涉及跨年度支付，部分款项需在下一年度支付。截至 2017 年年末，实际支出 406.43 万元，预算完成率达 100%。

资金管理情况：2018 年，为加强预算经费管理，提高资金的使用效益，我办严格按照《广州市人民政府办公厅关于印发广州市本级部门预算管理办法的通知》（穗府办函[2017]64 号）的规定执行预算，及时掌握预算经费支出情况，保障项目管理工作的顺利开展。2018 年，本项目资金拨付程序审批严格，使用规范。此次项目执行过程中不存在截留、挤占或者挪用项目资金的情况，项目的资金申报、审批按照规定程序办理，资金支付规范有序。

资金使用情况：我办在执行广州市城市社区网格化服务外包项目过程中，财务资料真实完整，能够按照制度核算、

按照规定用途和项目合同要求使用资金。2018 年，我办严格按照付款的时间节点共计向广州市城市社区网格化外包服务提供商支付款项 3 笔，向广州市城市社区网格化监理外包服务提供商支付款项 2 笔，按照计划完成了预算计划。

二、项目绩效情况

（一）项目绩效目标。

通过实施广州市城市社区网格化服务外包项目，实现网格化管理部门职能结构优化，协助市政务办完成工单处理、事项梳理、网格备案、知识点整理、数据分析等工作，全面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。

（二）项目绩效目标完成情况。

1. 产出指标完成情况。

本项目通过“网格化服务工单转派及时率”、“网格化服务工单转派准确率”、“项目人员流失率”、“项目人员出勤率”等指标分析了项目产出情况。

一是，网格化服务工单转派及时率指标，年初指标值是 100%，年末指标值为 100%。

二是，网格化服务工单转派准确率指标，年初指标值是 95%，年末指标值为 95%以上。

三是，项目人员流失率指标，年初指标值是流失率不高于或等于 8%的，年末指标值为低于 8%。

四是，项目人员出勤率指标，年初指标值是高于或等于90%，年末指标值为高于90%。

此外，从2017年9月至2017年12月期间，本项目人员协助对“标准作业图”基础平台中11个区核查并上传的1135万条实有人口、实有房屋、实有单位数据信息进行系统数据核查清洗，其中核查清洗门牌数49万余条，房屋栋数43万余条，房屋套数298万余条，人口数734万余条，单位数9万余条。

总体上，外包服务商基本完成了合同所要求的各项工作，达到了预期产出目标。

2. 效益指标完成情况。

本项目通过“社会效益”、“公共安全效益”、“服务满意度”等3个指标体现项目效益情况。

一是，社会效益指标，完成情况为：能够较好提升网格化管理面向社会公众的服务水平。

二是，公共安全效益指标，完成情况为：能够配合基本完成涉及公共安全方面的各项工作。

三是，服务满意度指标，完成情况为：2017年6月至2017年12月期间，从12345投诉举报热线、微信公众号、市政务办网站主任信箱和市政务办党风廉政投诉电话等渠道，全体项目人员均未收到网格员的合理性投诉。

总体来看，本项目的实施能够提升网格化管理面向社会公众的服务水平，具有一定的社会效益。

3、存在的问题

绩效管理有待进一步强化。绩效评分表和自评报告也存在进一步完善的地方。

4、相关建议

(1) 更加合理地设置绩效指标。

建议多征求专业机构意见，更加合理地设置绩效指标。

(2) 强化绩效管理。

建议不断提升绩效管理人员的能力，促使其高质量完成绩效管理工作。

二、部门整体支出绩效和重点工作完成情况

按财政预算绩效管理要求，我办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 19,257.95 万元，其中一般公共预算支出 19,257.95 万元。从评价情况来看，我办较好完成了 2017 年履行职能职责和各项重点工作任务，整体支出绩效情况较为理想，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）	19257.95 万 元	部门整体预算完成 率	96.9%
	其中：一般公共预算支 出	19257.95 万 元		
年度目标	部门整体支出目标		部门整体目标完成情况	
	认真按照市委市政府总体工作部署，以问题为导向，优化服务流程，创新服务方式，推进数据共享，打通信息孤岛，推行公开透明服务，降低制度性交易成本，最大程度利企便民，让企业和群众少跑腿、好办事、不添堵，共享“互联网+政务服务”发展成果，为推动国家重要中心城市全面建设全面上水平作出贡献。		一、进一步推动“一窗式”集成服务改革，确保改革落实到位。 一是深化市级集成服务改革，推进工商注册登记类业务纳入集成服务，进一步规范各部门补齐补正、特殊环节等的操作规程，加快集成服务工作标准化建设。二是出台《广州市打造全省一窗式一网式政府服务模式改革示范区的工作方案》，按照标准统一、体验一致、跨界协同、运转高效的目标，力争打破区域限制，推动线上线下融合应用，促进全市各类审批服务事项实现“一窗办	

		理”、“全城通办”。 二、完善 12345 热线建设和网格化服务管理，提升社会治理能力。 一是优化政府热线服务，更好解决群众诉求。继续拓宽热线渠道，为市民提供更便捷的服务。优化坐席配置，在市民卡、城管业务 7X24 小时服务基础上，增开 7X24 小时服务队列。加强对一窗一网的办事咨询和引导分流。深化智能知识库建设，扩大智能知识库应用队列，提升知识应用的效率。推进标准化体系建设，形成“服务规范有标可循、服务提升有标支撑、热线管理有标指引”的新局面。特别加强疑难工单的处置力度，建立市政府领导挂帅的全市热线疑难工单督办工作新机制。二是做好网格化服务管理工作，提高社会治理能力。加强与有关部门沟通，理顺网格化服务管理体制机制，根据市委市政府的统一部署，明确网格化服务管理的定位和发展方向，有效推进各项重点工作。要加强和优化网格工作管理机制，落实市区街镇各级的工作责任和绩效考核机制。不断优化网格事项处置流程。协助推进网格化服务管理系统和基础数据库建设。推进《广州市城市社区网格化服务管理试行办法（送审稿）》等规章政策的出台。认真总结冼村街试点的成功经验，在条件成熟的相关街镇予以推广，进一步探索“互联网+”网格化服务管理的新模式。 三、加强推进“五个一”平台综合信息系统建设，完善服务支撑。 一是完善政务大厅智能化服务，优化电子签名、排队提醒等功能，开展全市预约系统资源整合，推进电子证照制发证和材料共享应用，为全城通办提供基础支撑。二是推进与来穗人员管理、公安消防等业务部门相关应用系统及市视频云平台的对接，提升“一张图”的应用水平，完成第三批基础数据清洗。三是以即办、备案类业务为重点，深入优化网办服务流程，减少群众办事到现场次数，大力推进全流程网办服务建设。
--	--	--

		四是推进各类自助终端服务向街镇、社区尤其是偏远山区应用。 四、启动政务大数据建设，深化数据分析应用。 一是依托“五个一”综合信息平台及市政府信息公开平台，纵向贯通国家、省、市、区，横向联动各市直单位，按照统一的系统接口、数据格式、交换标准归集政务信息，逐步建立全市共享、实时更新的政务大数据库。二是以 12345 热线、社区网格化、行政审批等业务数据为基础，针对舆情热点、群众诉求、流程优化等方面进行数据的关联比分析，为政府科学决策和部门重点突破提供重要参考依据。 五、制定全市公共服务事项目录和办事指南，强化动态管理。 一是全面清理市属各单位利用行政权力或公共资源，对公民、法人和其他社会组织产生直接影响或满足直接需求的外部服务行为，以及与群众日常生产生活密切相关的市属企业提供的公共服务事项。二是按照“谁提供服务、谁梳理报送”的原则，要求各部门对本部门及所属企事业单位逐条列明事项名称、办理依据等，按照要求填报相关表格送审。三是按照加快转变政府职能、深化“放管服”改革的要求，围绕解决公共服务“堵点”“痛点”“难点”问题，逐条提出审核意见，整理形成全市公共服务事项目录初稿。四是逐项编制公共服务事项服务指南，列明办理依据、承办机构、申请条件、申报材料、服务流程、办理时限、收费依据及标准、咨询方式等内容，最大程度优化流程。	
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)
1.提升12345政府服务热线综合服务能力和服务水平。	(1) 从热线管理、热线服务、热线数据三个方面，建立热线标准化框	已完成。 1. 推进热线标准化体系建设。根据国家标准化试点建设要求，制定12345政府服务热线标准化试点工作方案，围绕规范	10092.28

	架。 (2) 出台《广州12345政府服务热线管理办法》。 (3) 选取公安、公积金等队列，构建智能化场景。	服务流程和内容，从基础要求、服务标准、管理标准、评价标准、数据标准和技术标准6个方面构建热线标准化体系。主要从以下三方面推进：一是全面评估热线服务场地功能需求，评估场地环境、设备、设施等配备标准清单梳理完成设备条目共计188条；二是在热线现有管理规范基础上，重点进行现场管理、培训录用、绩效评估等管理流程制度清理，共完成梳理条目54条；三是以热线服务效能为核心，以实现热线服务需求为主线，完成热线现有岗位以及服务流程梳理共计条目145条；四是以提升热线服务质量为目标，以市民咨询量较为集中的人社、城管、国土对罗列为试点，围绕常见话务情景梳理知识点逻辑关联规则，定制完成包含4505个思维节点的队列思维导图，并逐步推进常见问题应答口径的匹配梳理共完成1279条，同时根据承办单位提供的知识点制订短信模板2468条；四是以热线服务评价形成服务闭环为导向，不断强化热线数据清理、文本处理分类维度细化，并在此基础上发布数据分析专题报告4期。 2.制定《广州12345政府服务热线管理办法》，以市政府办公厅名义印发。根据《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》（穗府办规[2017]18号）。 3.构建智能化场景。(1) 按期推进智能知识库建设。组建智能化工作团队，开发智能知识库系统，选取人社、公安队列开展智能知识库试运行，逐步推进话务员培训和承办单位培训；完成微信小程序关于医保、生育保险待遇、就业登记、公积金提取、公积金密码重置、拖欠工资投诉、社保参保查询、社保关系转移、物流快递投诉等9个智能化场景制作。(2) 完善大数据分析平台。开发完成自助分析系统，支持多关键字刷选功能；通过大数据分析平台对热线数据进行街道地址识别、黑点聚类、热点发现等趋势分析，形成5份分析报告；优化数据展现形成，增加热力图模块，开发完成数据云图功能。	
--	---	---	--

2. 组织开展网格化服务管理外包服务工作。	服务外包项目管理方面： （1）完成网格化服务管理外包服务项目招标工作。 （2）完成网格化服务管理外包服务项目合同签订。 （3）完成网格化监理服务外包项目合同签订。 （4）组织开展网格化服务管理外包服务工作人员培训。 网格化服务工作方面： （1）按照要求转派网格工单，及时率和准确率达标。 （2）按照要求配合做好“四标四实”相关工作。	已完成。 服务外包项目管理方面： （1）2017年5月，完成网格化服务管理外包服务项目招标工作。 （2）2017年6月，签订了《广州市城市社区网格化服务外包项目合同》。 （3）2017年9月，签订了《广州市城市社区网格化监理服务外包项目合同》。 （4）按照网格化服务管理外包服务项目要求，分三批招录28人。采取分散和集中相结合的方式，分六批对28人进行了公文写作、人事考核、财务管理等方面的培训。 网格化服务工作方面： （1）2017年6月至2017年12月，网格化服务工单转派及时率均达到100%。 2017年6月至2017年12月，网格化服务工单转派及时率均达到95%以上。 （2）按照要求完成网格事项梳理、数据分析和数据核查清洗工作。 2017年9月至2017年12月期间，项目人员协助对“标准作业图”基础平台中11个区核查并上传的1135万条实有人口、实有房屋、实有单位数据信息进行系统数据核查清洗，其中核查清洗门牌数49万余条，房屋栋数43万余条，房屋套数298万余条，人口数734万余条，单位数9万余条。	406.43
3. 承担市政务服务大厅综合受理和统一出件工作，以及相关配套服务区域的日常管理。	承担市政务服务大厅综合受理和统一出件工作，以及相关配套服务区域的日常管理。	已完成。 1.市政务服务中心大厅31个进驻审批部门的895项审批及服务事项已实现“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的集成服务模式，其中注册登记类1个部门42项，经营管理类20个部门546项，建设工程类11个部门307项。 2. 2017年，参加巡查中心的工作人员及巡查次数共计4717人次，巡查记录495条。其中，保洁情况42条、客服情况18条、通知公告43条、突发状况199条、运维情况193条,均在第一时间有效处理了各类问题，保证了群众满意率。 3. 保障政务大厅日常运营、信息宣传、设施更新维护等，为企业和市民提供优质、高效、便捷、舒适的政务服务办事	200

		环境。	
4. 深入推进“五个一”社会治理政府公共服务平台应用，协调市级跨部门、跨层级重大电子政务项目和电子政务公共服务平台的建设。	(1) 完善“一窗”系统，创新政务集成服务模式。 (2) 完善“一网”建设提升网上办事服务水平。 (3) 完善“一号”建设实现市民诉求一号接听。 (4) 完善推广“一格”建设和应用加强社会治理。	1. 试点“一卡通行”，便利居民办证用证。明确了第一批试点的证件范围，完成电子证照系统建设，以及与“一窗”综合受理及审批系统、企业网页、商事登记公示平台的对接。创新“一窗服务”，“一窗”综合受理系统自2016年2月29日正式上线以来，已完成31个部门共计895个事项纳入集成服务。 2. 深化“一网办事”，逐步整合过去分散的信息系统，建立统一的综合受理和业务审批系统，以业务流促使信息流畅，实现全市跨部门、跨层级审批信息共享、材料共享、结果共享，促进办事部门政务服务相互衔接。 3. 实现“一号接通”，12345政府服务热线按照“两级平台、以区为主、市区联动”的要求，共整合了51个部门76条专线。截至2017年底，已有知识点5万多条，一次性解答率90%以上，办结率达到99%以上，实实在在为市民群众解决诉求，解决了大量实际困难，在广大群众当中的知晓度不断提高。 4. 推进“一格管理”，部署全市统一网格化系统。完成广州12345热线系统和网格化系统的融合，并在天河区开展“格”“号”统一试运行，实现了案件问题精确定位，便于工作人员通过地图实时、直观、快捷定位，提高了问题处置的效率，建设统一的网格化应用系统，形成完整的“信息采集、案卷建立、任务派遣、任务处理、任务反馈、核查结案、考核评价”七步闭环流程。	232.7
5. 推行“互联网+政务服务”改革，推进审批服务事项一窗受理、网上办理、全城通办，促进实体政务大厅与网上办事大厅融合，让数据多跑路，让群众	(1) 落实国家信息惠民试点示范工程的部署要求 (2) 升级统一身份认证体系，推进互联网政务服务一号通行。 (3) 深化电子证照建设和应用减免办事证明。 (4) 升级手机版网办大厅，完善移动政务应用。 (5) 推进政务服务同城	1. 已完成落实国家信息惠民试点示范工程的部署。 2. 升级统一身份认证体系，推进互联网政务服务一号通行。按照统一身份认证、各事项在线申办“一步到达”的办理要求，不断升级统一身份认证体系，实现省账号在穗直认证。持续完善各类在线申办应用。在督促市区部门做好本级系统改造的基础上，强化省市统一身份认证账号衔接，实现省认证账号在广州也可直接申办；组织市公安、民政、人社、工商等部门集中开展市统建系统改造，	757.5

少跑腿。	通办提升跨区域服务能力。 (6) 加强与第三方平台合作拓展政务服务渠道。	一揽子实现区级部门使用市垂直系统的单点登录功能，完成全部市区部门面向公众办事系统接入全市统一认证平台。 3. 共享复用信息资源，通过梳理市区法人电子证照目录、居民证照，制定发布了《广州市政府信息共享目录（第一版）》，涵盖 38 个政府部门的 936 个共享信息资源，组织市区部门开展信息化改造与电子证照签发，截至目前，已有 25 个市级部门电子证照系统与市电子证照系统完成对接，其中已有 19 个部门签发电子证照，市直部门已签发电子证照数量达 173.5 万张。 4. 丰富移动应用，方便市民随处办事。建成广州网上办事分厅移动版 APP 应用，同步推出 WAP 版，将适合移动办理的业务进行优化，目前可提供 37 个市级部门的预约、申办、查询查档业务 40 项。在此基础上，开通“广州政务”微信公众号，聚合广州市公安局、司法局、教育局等市级部门的政务微服务，通过统一认证对接实现无缝跳转。与微信、支付宝等企业开展深度合作，集中通过城市服务专栏向公众提供政务服务，拓展网上办事渠道。 5. 推进政务服务同城通办提升跨区域服务能力。已完成印发《广州市区两级政务信息平台互联互通实施方案》，并组织推进一批涉及面大、应用广泛的政务信息系统和便民业务先行完成市区两级对接工作，已完成 11 个区、15 个市直部门 18 个垂直系统的对接工作；重点推进政务服务相关的信息系统横向互通、纵向联通，实现业务数据、审批环节数据、审批结果数据等实施传输，让“信息跑路”代替“群众跑腿”。 6. 借力优势互联网企业资源，将政务服务信息化应用向支付宝、微信城市服务与小程序、微信公众号、邮政小蜜蜂快递、金融综合智能终端等企业渠道延伸，实现了刷脸跨境电商资格检验、公积金办理、异地养老金领取资格确认、违章确认缴罚等业务办理。	
6. 推进政务信息资源统一管理和服	通过建立政务信息资源目录，推进政务信息资源统一管理。	1、从业务的角度梳理我办政府信息资源，建立了集成服务、互联网+政务服务、社区网格化、其他四大领域业务信息资源目录。 2、建立政务信息资源目录管理系统，包括目录建立和管理、目录查询浏览、目	34. 91

		录查询统计等功能，实现我办政务信息资源的统一管理。	
7. 推进广州市机关绩效管理信息系统建设。	完成广州市机关绩效管理信息系统的建设，推进系统上线试运行。	完成广州市机关绩效管理信息系统的建设，编制了《广州市机关绩效管理信息系统管理和使用规则》，组织开展系统使用培训，并经用户方确认达到上线试运行条件。	211.51
8. 推进建设工程联合审批系统建设相关工作。	与多规合一管理平台对接实现信息互联互通	1. 已完成建设工程联合审批系统与“广州市“多规合一”信息联动平台”对接及相应功能开发改造。 2. 实现了在进行建设工程联合受理时可根据项目编码获取项目的审查结果，包括部门初审意见、项目策划状态以及合规性报告。 3. 实现了在建设工程联合审批系统中通过项目编码或项目名称关联定位到GIS系统中查看相应的项目地理信息情况等。	30.6
9. 推进广州市深化平安有序规范城市管理专项工作。	（1）建设全市“标准作业图”基础平台，满足“四标四实”工作需求。 （2）指导、监督各区建设区级“标准作业图”基础平台，满足本次“四标四实”采集核查的工作开展需要，并对“四实”数据关联。 （3）培训网格员使用系统，完成网格事件上报处置等工作。 （4）指导各部门在“标准作业图”上标注、上传信息，并推广共享应用“四标四实”数据。	1. 建设“数字广州基础应用平台”（原名叫：“标准作业图”基础平台），平台按照“一套系统、市区两级部署、市区街（镇）社区（村居）和网络五个层级统一调度”的模式，以“广州地理数字地图”为底图，累计汇集了11个区“三实”（实有人口、实有房屋、实有单位）数据信息3592.3万条，有力支撑了全市入户走访核查工作，为广州市建设“数字政府”平台的打下坚实基础。 2. 制定系统建设指导方案、系统对接标准、数据上传分发标准以及信息安全标准等一系列标准，完成4个统建区（越秀、海珠、天河、白云区）的系统安装部署和其余7个自建区对接工作，统一一套数据标准，实现了全市一张“标准作业图”服务统一调用，方便各区基于一张图进行“四标四实”数据核查，并分发至各区作为基础数据进行核查校验。建成“市、区、街道、社区、网格”五级调度体系。 3. 分多批次、多种方式对各区网格员进行系统操作培训，保证各网格员熟练使用系统，完成网格事件上报处置等工作。 4. 根据市深规办要求分别向市国规委、市水务局、市公安局等多家单位以及11	24.14

		各区提供多批次数据的下发和汇聚等共享应用工作，配合市深规办制定信息共享工作制度及四标四实专项信息共享目录，拟全面推进“数字广州基础应用平台”信息共享和应用工作。	
10. 热线信息化建设。	一、2017年信息化建设 (1) 升级优化12345政府服务热线信息系统。 (2) 建设热线本地容灾备份应急系统。 (3) 优化热线话务场地信息设施设备，集成建设。 (4) 新增热线大屏中控、大屏矩阵和会议主机、铭牌管理系统。 二、省市12345投诉举报平台数据对接 (1) 实现省市12345投诉举报平台网络互联互通工作。 (2) 市12345投诉举报平台数据库改造升级工作。 (3) 市12345投诉举报平台系统应用模块改造优化。 (4) 省市12345投诉举报平台数据接口开发、对接联调、数据上传、核查与反馈管理等工作。	一、2017 年信息化建设 1. 对热线信息系统进行全面升级优化。2017 年子项目一完成了热线工单系统、号码管制、联合审定、效能监察、满意度回访、IVR 系统、报表统计分析、坐席地图展示、优化大屏展现内容、多渠道子系统、接口监控、能力开放平台升级改造；制定应急方案，部署本地化应急系统，提高系统应急能力和提升系统可用性，全面提升热线信息系统支撑业务能力；2017 年，热线接电超 704 万个，接通率 94%。 2. 对热线穗园小区话务场地的信息化设施设备进行全面升级优化。2017 年子项目二完成了大屏矩阵、会议中控设备、会议主机、电子铭牌、音响设备等设备采购、安装、调试、集成开发、综合布线工程和优化设计等工作，全面提升了热线话务场地的信息化设备设施管理控制能力，为市、区领导接电、行政会议需求提供了信息化支撑。 二、省市 12345 投诉举报平台数据对接 1. 完成省市 12345 投诉举报平台网络互联互通工作，为打通省市平台互联互通提供基础。 2. 完成 12345 政府服务热线信息系统数据库改造升级，实现省市 12345 投诉举报平台数据采集与加工、数据标准、数据内容与格式统一。 3. 完成 12345 政府服务热线信息系统（消费维权、行政效能、经济违法举报）模块升级优化，完全符合省平台要求。 4. 完成了省市 12345 投诉举报平台的数据接口开发、设计、对接联调和上线工作。 5. 2017年在全省12345投诉举报平台考核排名位居全省前列，其中第1、2、3季度获得全省第一名。	154. 43
11. 落实省“网上办事大厅”建设工作部署。	(1) 市行政审批事项网上全流程网办率达80%。 (2) 按省要求对标建设，确保通过省考核。	已完成。 1. 根据事项有关规定，行政审批事项已调整为行政许可事项。根据省2017	65. 45

	(3) 共享复用政务信息，减免网办材料。 (4) 完善市民网页、企业法人个性化全流程服务。	年工作统计，截至2017年底，广州市行政许可事项全流程网办率达92.02%。 2. 按省要求对标建设，确保通过省考核。行政许可事项网上全流程办理率92.02%；行政许可事项上网办理率99.38%；行政许可事项网上办结率99.25%；事项到场次数不超过1次比率98.02%，均高于省考核标准要求，通过省考核。 3. 制定梳理市区企业法人和居民个人电子证照，市直部门已签发电子证照数量超170万张。积极探索多种通过信息共享减免材料的方式，联合市住建委、市教育局为9.4万小学生入学公办学校报名免除提交房产登记情况证明，并向公积金提取业务、地税局契税缴纳业务、公共租赁住房申请延伸；促成广州住房公积金管理中心于今年5月份免除公积金缴存证明；联合市人社局，7月1日起，在全市各部门免除个人参保证明、个人社会保险缴费历史、个人医疗保险缴费历史等3类证明；联合市工商局、市地税局、市工信委大力推进工商营业执照、税务凭证的电子证照应用，实现“信息多跑路、群众少跑腿” 4. 完成市民网页用户中心化改造，围绕个人办事全程信息化服务提供各类提醒，汇总全市预约、围绕个人生命周期开展各类服务提示。加强移动版建设，整合市级部门移动应用入口和区特色服务应用入口。完成企业行业和生命周期梳理，并整合进企业专属网页，提供基于企业行业和设立后拆分、变更、注销等生命周期，以及分行业审批的主动推送服务。	
12. 组织编制电子政务发展规划，开展全市电子政务管理工作，协调、管理和推广政务电子证照。	(1) 编制并印发《关于促进电子政务协调发展的实施意见》。 (2) 编制并印发《广州市电子政务“十三五”发展规划》。 (3) 开展电子政务服务管理，系统开发，服务	已完成。 1. 结合我市电子政务与政务服务的实际情况，我办在新的谋划全市电子政务与政务服务建设方略，制定并印发《关于贯彻落实电子政务协调发展的实施意见》(穗府办〔2016〕30号)。 2. 编制并印发《广州市电子政务第十三个五年发展规划(2016-2020年)》	38.07

	备案。 (4) 基于全市机关绩效评估开展电子政务绩效管理管理工作。 (5) 组织开展全市电子政务培训和宣贯工作。 (6) 市行政审批事项网上全流程网办率达80%。 (7) 按省要求对标建设, 确保通过省考核。 (8) 共享复用政务信息, 减免网办材料。 (9) 推进落实电子证照签发工作。 (10) 推进重点电子证照电子材料互认。	(穗政务办〔2017〕 22号)等一揽子纲领性文件, 明确了我市电子政务发展的路线图、时间表和任务单, 从体制机制、政策文件上强化了对全市电子政务工作的统筹和指引。广州市“互联网+政务服务”改革取得实效的同时也获得了广泛的关注、认可和支持, “一窗式”改革经验得到国家的充分肯定, 写进了以国务院办公厅名义印发实施的国办发〔2015〕86号文和国办发〔2016〕23号文, 在全省及全国各地广泛复制推广。 3. 开展电子政务服务管理, 系统开发, 服务备案。完成电子政务服务备案管理建设, 开展全市机关单位电子政务应用系统基础信息核对工作, 并与部门权责事项相关联, 目前掌握了55个部门900多个系统建设基本情况。研究制定《广州市电子政务互联网服务管理规范》, 为社会公众提供互联网的可信、稳定、安全的政务服务。开展全市电子政务互联网服务备案认证登记工作, 电子政务互联网服务备案、变更、终止、升级维护和暂停服务监督管理机制。配合市工信委贯彻落实国家、省政务信息系统整合共享工作。 4. 基于全市机关绩效评估开展电子政务绩效管理管理工作。对全市电子政务服务开展绩效考核, 并纳入全市机关绩效考核指标体系, 具体包括 政府网站管理、电子政务建设(含电子政务管理水平、电子政务覆盖率、互联网服务备案情况), 网上办事和信息共享(含三率一数、单点登陆实现率、办事数据规范比率、增量证照电子化率、存量证照电子化率)。 5. 组织开展全市电子政务培训和宣贯工作。组织2次11个区电子政务业务培训和交流, 部署和推进网上办事大厅、门户网站管理建设工作, 研究简化办事流程、优化办事体验、提高上网办理率、跨层级系统对接等问题, 深化“五个一”社会治理政府公共服务平台建设, 介绍快递EMS、微信、ATM等第三方服务应用。 6. 推进落实电子证照签发工作。制定梳理市区企业法人和居民个人电子证照, 市直部门已签发电子证照数	
--	---	---	--

		量超173.5万张。 7. 推进重点电子证照电子材料互认。积极探索多种通过信息共享减免材料的方式，联合市住建委、市教育局为9.4万小学生入学公办学校报名免除提交房产登记情况证明，并向公积金提取业务、地税局契税缴纳业务、公共租赁住房申请延伸；促成广州住房公积金管理中心于今年5月份免除公积金缴存证明；联合市人社局，7月1日起，在全市各部门免除个人参保证明、个人社会保险缴费历史、个人医疗保险缴费历史等3类证明；联合市工商局、市地税局、市工信委大力推进工商营业执照、税务凭证的电子证照应用，实现“信息多跑路、群众少跑腿”。	
13. 全市政府各类网站的建设、管理、考核。	(1) 制定政务网站内容与建设标准规范。 (2) 修订完善政务网站考核办法指标和内容保障要求。	已完成。 制定政务网站内容与建设标准规范。围绕国家文件精神，结合本地实际，旨在“统一标准、从严要求、集约创新、促进融合”，编写我市政府网站的管理办法及相关配套文件，明确管站办站的职责分工，理顺开办关停的管理流程，制定网站建设运维的制度建设和技术标准，让市区两级门户网站和部门网站有章可循，杜绝个别网站低水平运营，避免影响政府形象和威信。	23.36
	(1) 打造集约化政务网站群。	已完成。 打造集约化政务网站群。加快推动基层政府网站集约化建设，优化全市政府网站结构布局。截止12月底，全市政府网站数量减少到85个，基层政府网站内容保障水平显著提升，政务公开规范性和及时性明显提高。截止12月底，全市已有20个政府网站依托集约化平台开办运行。	40.72

	(1) 开展全市政务网站考核评估。 (2) 开展全市政务网站日常检测。 (3) 理顺网站管理职能。	已完成。 1. 开展全市政务网站考核评估。政府网站管理权移交我办，调整编制政府网站管理办法及系列配套文件，制定网站建设标准规范，完善考评指标，为实现全市政府网站“统一标准、集约管理、开放创新”提供制度保障。 2. 开展全市政府网站日常检测。加强政府网站常态化监测，定期对全市政府网站开展运行健康监测、内容保障监测，实行定期通报制度，大大促进了全市政府网站运行质量的提升。每季度进行监测抽查，督办监测结果不合格部门完成整改，按上级要求在全市政府门户网站上公开每季度抽查结果。 3. 修订完善政务网站考核办法指标和内容保障要求。完善了涉及68家单位的市政府门户网站内容保障责任表，修订了内容保障考核指标及考评内容，为门户网站编辑部、运维团队和全市保障责任单位提供规范指引和考核标准，并提供了市级部门网站业务工作培训。 4. 理顺网站管理职能。以构建我市一流的电子政务体系，确保政府网站信息和服务的权威性、准确性、时效性、规范性为目标，印发《关于进一步加强全市政府网站管理工作的通知》，完善制度机制、明确保障责任、强化组织保障、量化考核标准，初步构建我办管理全市政府网站的工作框架。	79.33
--	--	---	-------

（一）根据本部门的职责、2017 年度工作完成情况及完成工作取得效果

2017 年，市政务办认真按照市委市政府总体工作部署，以问题为导向，优化服务流程，创新服务方式，推进数据共享，打通信息孤岛，推行公开透明服务，降低制度性交易成本，最大程度利企便民，让企业和群众少跑腿、好办事、不

添堵，共享“互联网+政务服务”发展成果，为推动国家重要中心城市建设全面上水平作出贡献。

1、全面推进“一窗式”集成服务改革。

（1）窗口服务能力稳步提升。制定《广州市打造全省一窗式一网式政府服务模式改革示范区工作方案》，2017年，市本级31个审批部门共895个事项纳入了集成服务，综合窗口受理业务28.82万件（含咨询），是2016年的2.3倍，综合出件9.2万件，是2016年的4.2倍。

（2）政务服务体系更加完善。推进全市2684条社区（村）公共服务站建设，“两级政府、三级管理、四级网络”的政务服务体系基本建成。

（3）事项目录管理全面规范。制定《广州市政务服务事项标准化统一管理办法（试行）》，组织梳理行政许可、备案事项977项。对市下放的145个事项制定全市统一标准，将市、区、镇街、村居4级事项纳入统一管理平台，对各类事项的新增、变更、下放、取消和公开工作进行规范，事项要素动态调整。

（4）审批监督分离有效落实。以问题为导向，将群众反映的问题和建议作为改进工作、优化服务的着力点和突破口，制定整改措施，提升政务服务质量。

2、完善12345热线建设和网格化服务管理，提升社会治理能力。

（1）创新领导接电制度，提升工作效能更加有力。12345政府服务热线整合51个部门76条专线，实现全市非紧急服

务专线统一接听。2017 年，热线接电超 704 万个，接通率 94%，市民对承办单位平均满意度 75%。开展领导接电制度，先后组织了天河区、市人社局等 8 个区、9 个部门的领导到话务现场接电。

（2）完善大数据分析，助力政府施政更加精准。搭建集数据采集、查询、分析、展现于一体的数据研判平台，对市民反映强烈的夜间施工等 30 多类问题进行深度分析，编印 12 期《广州 12345 政府服务热线热点问题聚焦》，向社会公开发布 4 期消费维权等方面的大数据分析报告。

（3）持续开展规范化，推动热线服务更加规范。制定《广州 12345 政府服务热线管理办法》，以标准化建设为抓手，从基础要求、服务标准、管理标准、评价标准、数据标准和技术标准六个方面构建热线标准化体系。

（4）加快推动社区“一格”管理。

将网格划分延伸至农村地区，基础网格增加至 19430 个，并逐步与综治、城管等专业网格对接。制定《“四标四实”专项数据提供目录及数据标准》，完成 617 万条数据的筛选、清洗，收集了 74 个主题的数据，实现分级查阅、统计网格动态数据。推动以身份证号码、组织机构代码为标识，与市公安局、工商局等 15 个部门 48 个主题数据实现关联。

3、优化提升“一网”办事服务体验。

（1）线上线下一体化服务取得新进展。市级网上办事大厅共进驻 42 个部门，1302 个事项，其中可网办率 92.8%，共受理业务 1094.54 万件。11 个区以及广州开发区、琶洲分

中心、空港经济区政务中心共进驻区级部门的 9040 个事项，可网办率 97.2%，上网办理率 99.1%。

（2）办事统一身份认证取得新应用。加快电子证照系统建设，完成 19 个部门 67 个证照 173.5 万张的签发工作。实现“就业创业证”电子证照在城镇居民最低生活保障金申请、申领失业保险待遇、失业人员创业担保贷款等领域应用，“残疾人证”电子证照在首次办理残疾人证资助、医疗救助、残疾人证变更、按比例安排残疾人就业年审等领域中应用。

（3）智能化利企便民举措取得新成效。联合市住建委免除房产登记情况证明，在公办小学入学中为 9.4 万小学生提供免查册服务，并延伸至公积金提取业务、地税局契税缴纳业务中的应用。联合市公安局、市人社局运用“远程实人身份核验”技术，率先在退休人员年度领取养老金资格审核和公积金业务办理中应用。联合市人社局在全市各部门免除个人参保证明、个人社会保险缴费历史、个人医疗保险缴费历史、公积金缴存证明等证明。实现户籍管理信息在部门间动态共享，减免证明材料的重复提交，2017 年通过此系统完成入户申请 142752 人次，实现落户 96018 人次。推出公租房网上申办，实现 6866 人申报公租房申请。

（4）多渠道自助特色服务取得新突破。实现政务工作入驻微信城市服务、“广州参考”客户端、“广州政府网”公众号、支付宝平台。加大力度研发、布点自助服务终端，实现房产查册、社保参保信息、更新道路运输证 IC 卡等业务自助服务，同时在全市超 2800 台邮政快递柜（蜜蜂箱）

提供政务服务。为 110 多万企业开设专属网页，提供办事提醒等特色服务。

（5）政府网站规范化管理取得新发展。制定网站建设运维技术标准和设计规范并完善考评指标，加强“市政府重点工作落实情况”、“重点领域信息公开”、“政策解读”等栏目建设。配合“新广州新商机”系列推介活动，在市政府门户网站推出国际投资年会专题及手机版，发布中英文版本年会资讯和惠企政策，有效提升政府信息的传播力。

4、持续改善企业投资创业环境。

（1）建设工程项目审批改革持续推进。起草《广州市人民政府关于建设工程项目审批制度改革的实施意见》，经市发展改革委修改完善后，以市政府名义（穗府〔2017〕9号）印发实施。依托“一表制”、“统一项目编码”，完成建设工程项目联合审批系统改造，为建设工程项目实施“一窗式”综合受理提供技术支撑。

（2）“多规合一”审批改革顺利开展。积极履行审批改革专责小组牵头单位职责，落实成员单位沟通联络机制，实行集中办公，实现建设工程联合审批系统与“多规合一”信息平台对接；与市发展改革委、市国土规划委共同起草《广州市工程建设项目联合审批办法》《广州市工程建设项目策划生成办法》《广州市“多规合一”管理办法》，目前已印发实施。

（3）对重点企业政务服务主动全面。在市政务大厅设立“环境提升（道路景观）”专项绿色通道，加快广州财富

论坛环境提升项目审批速度，完成 12 个项目共约投资额 7.7 亿元人民币的受理和审批跟进服务工作。密切跟进琶洲互联网集聚区等重点区域重点项目的政务服务，定期跟踪重点项目进展，协调审批问题近 20 个。加强对重点企业的调研回访，开展审批前辅导。

5、深化政务服务便利化改革。

（1）服务事项下沉更加到底。推进全市170条街（镇）建立标准化政务服务中心，2684条社区（村）建立公共服务站，121条街（镇）推行“一窗受理”模式，区级政务服务中心设置“一窗受理”综合服务窗口163个，受理3449项服务事项。

（2）公共服务事项更加规范会同市编办、法制办等部门制定《广州市关于 2017 年清理和规范公共服务事项工作方案》，建立公共服务事项联合审查机制，梳理形成《广州市公共服务事项目录（2017 版）》。在“广州市政务服务事项管理系统”导入办事指南，实现“同一事项、同一标准、统一编码”。

（3）周边城市互联互通更加紧密。全面研究部署与周边城市政务服务的互联互通，主动与清远、梅州等城市沟通，商讨推进跨城通办事项目录等。推动荔湾、白云与南海，番禺与顺德互设“跨城通办”自助终端，开展实体窗口政务服务合作，方便市民与企业办事。

（二）工作中存在问题和改进方向

2017年工作任务均已顺利完成，市政务办在深化集成服

务改革和重点项目（企业）服务，加强政务服务一体化平台建设和“互联网+政务服务”，提升广州12345政府热线和网格化管理促进城市治理水平等方面取得了一些成绩，但与市委市政府的要求、人民群众的要求还存在一定的差距，如群众办事重复提供材料现象依然较多，电子证照共享互认广度、深度有待提升，工程建设项目审批改革落地实施等重点工作推进力度仍需加大等。今后，我们将按照“大学习、深调研、真落实”的要求，积极推进政务服务领域改革，对标国内外最先进做法，以深化营商环境综合改革为抓手，加快推动“数字政府”建设，持续深化简政放权、放管结合、优化服务改革，以钉钉子精神落实好市委市政府各项工作部署，建设更有吸引力的投资环境，助力提升粤港澳大湾区核心增长功能，推动广州政务服务改革再上新台阶。