

2022 年度广州市花都区政务服务数据管理局部门整体支出绩效自评报告

一、基本情况

（一）部门概况

1. 主要职能。

（1）贯彻执行国家、省、市有关政务服务和政务信息化管理相关的法律、法规、规章制度并组织实施；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。

（2）负责统筹推进全区行政审批制度改革、“放管服”改革、审批服务便民化相关工作；负责全区政务服务事项目录管理和标准化建设；负责全区行政审批服务的协调管理和考核监督；牵头组织各部门开展行政审批流程、服务优化的实施工作；组织、协调和督办涉及跨部门的审批工作，牵头组织有关部门对行政审批事项进行清理。

（3）负责统筹推进全区政务服务体系建设，制定和监督实施区政务服务体系管理办法；推进全区政务服务标准化工作；负责统筹管理区政务服务大厅工作；制定和监督实施区政务服务大厅的各项管理制度、服务标准和服务规范；协调区政务服务大厅各派驻部门之间、办事窗口与派驻部门之间的工作；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；指导、协调和监督各镇街政务服务大厅及部门服务大厅（办事中心）的集中政务服务工作；配合市有关部门推进市、区、镇街三级政务服务体系建设和；负责区城市社区网格化服务的协调、指导、督办、考核等工作；牵头负责区 12345 政府服务热线的建设管理工作。

（4）负责统筹全区政务信息化建设和管理工作；统筹推进“数字政府”改革建设和电子政务标准化工作，负责“数字政府”平台建设运维资金管理工作；负责对区级政务信息化项目建设实施集约化管理，统筹协调区级部门业务应用系统建设，负责区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；指导各镇街信息化工作；负责全区政府网站、政务新媒体发展的统筹规划和安全管理。

（5）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。

（6）统筹全区电子政务基础设施、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，监督管理区级信息系统和数据库安全工作。

（7）负责全区公共资源交易管理相关工作；负责全区网上中介服务超市的管理工作。

（8）区门户网站内容建设及内容运维工作。

（9）完成区委、区政府和上级相关部门交办的其他任务。

2. 部门机构设置情况。

本部门内设机构情况：广州市花都区政务服务数据管理局的内设机构 9 个，分别是办公室、行政审批制度改革科、政务服务监督管理科、公共资源交易管理科、政务信息化科，区政务服务中心、区信息技术中心、区城市社区网格化服务管理中心、区重点项目建设服务中心。2021 年 5 月，根据区委编办《关于调整花都区招商引资职责等相关机构编制事项的通知》（穗花编字〔2021〕64 号），广州市花都区政务服务数据管理下属事业单位区重点项目建设服务中心已成建制划转至广州花都开发区管委会。

（二）年度总体工作和重点工作任务

（1）党建引领，统全局聚合力。

一是把政治建设摆在首位。坚持和完善第一议题学习制度，贯彻落实党的二十大精神，扎实做好“大学习、深调研、真落实”工作，坚持将党建工作、党风廉政建设、意识形态工作责任制同局中心工作同谋划、同部署，形成党组抓、书记抓、层层抓、共同抓的推进全面从严治党工作新格局。二是坚决抓好整改任务落实。贯彻落实习近平总书记关于生态文明建设和以人民为中心的重要论述，把整改工作作为一项重要政治任务来抓，不断创新推进市域社会治理现代化，提升城市精细化管理水平，推动基层群众诉求的反映和解决。三是坚持党建引领，凝聚发展合力。探索建立政务党委模式，拟将区政务大厅进驻党员统一纳入政务党委、派出单位党组织双重管理，加强党对

进驻部门政务服务窗口组织力量的全面领导，推进打造数字智慧服务党建示范点。

（2）加强党风廉政建设，推进全面从严治党。

我局严格履行党风廉政建设责任制工作责任，落实“一岗双责”，紧盯重点领域、重点问题、关键节点，强化监督检查，防范廉政风险。一是加强重点领域廉政风险防范。严格按照有关规章制度，依法依规做好新政务服务中心大楼智能化项目、各类物资设备等方面招标采购工作，坚持实行信息化建设专家咨询评审，加强重大决策集体研究，增加决策透明度，对廉政风险防范紧抓不放。二是积极开展扣好年轻干部廉洁从政“第一粒扣子”活动工作。制定《区政务服务数据管理局开展扣好年轻干部廉洁从政“第一粒扣子”活动工作安排》，积极开展谈心谈话活动、红色传统教育等活动，推动年轻干部坚定理想信念，对党忠诚老实，牢记初心使命，正确对待权力，时刻自重自省，严守纪法规矩，扣好廉洁从政的“第一粒扣子”，使年轻干部知敬畏、存戒惧、守底线，不断提高拒腐防变能力。

（3）一网通办，融政务便民利企。

一是严格落实市级收回 24 项行政权力事项的决定。根据广州市人民政府令第 188 号要求，对市级收回的 24 项行政权力事项好移交工作，明确具体交接人员、交接材料，严格依法规范办事，确保行政权力事项规范有序收回。二是扎实推进政务服务事项流程优化。开展“减材料、办实事、省心办”专项行动，

进一步推进审批服务标准化、便利化，我区 2166 个依申请类政务服务事项有 1233 个已落实“减材料”优化，落实率 56.93%；11599 个办理材料有 3549 个材料已实现“免提交”，材料免提交比例 30.60%。三是持续加大营商环境改革创新力度。针对高频事项和重点领域，共推出“一件事”主题套餐服务 94 个，涉及“申领社会保障卡一件事”“引进在职人才入户”“电水气协同报装”等高频政务服务事项；持续扩大容缺受理范围，对“容缺受理”事项和清单实行动态化管理，我区有 20 个部门的 240 个事项已纳入容缺受理；梳理“跨市通办”事项清单，依托省政务服务网、“政务晓屋”现场办理点、“云坐席”等政务服务模式，推动更多业务实现跨域通办，我区共发布“跨域通办”政务服务事项 2266 项，花都湖园区、狮岭镇政务服务中心、花城街政务服务中心以及狮岭镇马岭村、花东镇富力金港城社区完成政务服务“云大厅”建设，打造群众“30 分钟办事圈”；加快推进政策“一门”兑现集成服务，实现 38 项“政策兑现”事项统一办理，已受理政策兑现业务 110 宗；积极推广“事前服务”工作模式，印发《花都区推广“事前服务”工作方案》，通过划定事项范围、夯实工作内容、畅通办理渠道等措施在全区推广“事前服务”工作模式，在服务质量和效率上做“加法”，助力我区营商环境再优化。

（4）一网统管，赋能智慧城市。

一是统云网安数，筑花都数字底座。强化数字基础支撑能力，增强数据中心平台支撑，已汇聚各部门 21 亿条数据，完成自然人、法人、地址等基础库和社保、“穗康”等多个专题库的建设；实现数据资源清单化管理，向相关职能部门及各镇街共享交换超过 10 亿条数据；在全市率先上线纯国产化的信创云，支撑全区各单位 109 个业务系统运行、业务数据存储运算等工作；实现骨干网扩容升级至 40G，统一全区政务外网，覆盖政府部门、镇街、村居、医院、学校、派出所、国有企业等 758 个互联网出口，节约建设经费 1100 万元以上，每年节省网络租赁费 200 万以上；筑牢云上安全防线，搭建区安全态势感知平台，构建我区主动监测、智能感知的网络安全防护体系，2022 年 1 月至 12 月期间检测并捕获攻击次数 45.19 万次；整合融合通信平台，共为疫情防控、应急抢险等 1003 个场视频会议提供技术保障，在全市率先利用 5G+政务专网搭建疫情防控前线指挥部，利用手机直播为村社两委换届、大规模核酸检测现场调度等提供技术支撑；“1012”疫情突发时，协调构建大兵团作战指挥保障体系，在施柏阁酒店建立流调中心，综合保障流调溯源、转运隔离、医疗救助等专班顺利开展工作。二是强数据治理，推城中村“智”理。运用信息技术加强城中村“智”理，在数据统一汇聚的基础上，实现市、区、镇街、村社分级分权限使用，加强我区信息资源目录梳理、20 类城中村治理核心数据编目以及强市、区、镇街、村居四级数据归集和共享工作；实地走访 7

个镇、5 个城中村调研城中村治理中数据收集、展示和应用问题，针对数据目录、数据字段标准、共享方式等对各镇街进行技术性指导；协助部分城中村开展数字孪生三维地图的建设，实现狮岭镇联合村、合成村全部范围共计 13.61 平方公里的三维地图建模和楼栋单体化，完成户籍、流动人口、“四图一档”等人口数据治理图层。三是推一网协同，提效社会治理。建设花都区“令行禁止、有呼必应”综合指挥调度平台，构建区-镇街-社区村居三级指挥调度一体化体系，支撑防控有呼、“10 号工作室”等多项重点工作，在全市首创“AI 智慧网格员”应用，运用物流三轮车、网约车摄像头数据，通过 AI 智能精准识别、每天报送超过 100 个网格事件，截至目前，已通过 AI 智慧网格员上报工单 22009 件。四是推“花管家”品牌，树智慧服务形象。建设“花管家”数字服务机器人，为群众、企业、政府部门提供多种信息和服务，持续深化信息技术在社会治理和政务服务的数字化应用；推进政务服务党员活动阵地建设，筹建党建数字化学习园地，让更多党员群众体验沉浸式“智慧党建”，打造数字服务党建标杆。五是赋能“10 号工作室”，为民解烦忧。创新“两代表一委员”履职督办模式，在“花都区政府”小程序设立专区，依托“令行禁止、有呼必应”平台实现为民服务工作全流程网办，及时快速解决群众急难愁盼问题，提升我区“两代表一委员”履职工作效率。自 2021 年 11 月启用以来，上报事项 913 个，目前办结率 98%，群众满意率 99%。六是创“花”

系列应用，助力疫情防控。成立疫情防控数据专班，建立统一的花都区疫情防控数据中台，负责收集、清洗、交换、处置各类疫情和人员信息，开发推出“花安行”、“花速调”、“花速转”、“花速查”、“花志愿”等一系列“花”抗疫数字化工具；“1012”疫情更是紧急上线“花都行”、“花防疫”和“花无缺”小程序工具。“1012”疫情期间以数据落实“名单制”，实时监测、更新解除隔离人员、粉区、红区等未做核酸人员名单，累计处理核酸人员数据共约4亿人次以上，累计处理核酸人员数据共约4亿人次以上，累积下发约5万人次解除隔离人员、3万人次粉区人员、40万余人次红区人员的未做核酸人员详细名单，助力一线精准发力，保障核酸检测特别是重点区域、重点人群，落实查缺补漏、做透做实。七是建智慧应用，聚焦应用场景。统筹推进各行业各领域政务应用系统集约建设、互联互通、协同联动，打造花都区“穗智管”城市运行管理中枢，构建“人、企、地、物、政”城市基础要素全景图，实现城市态势感知、事件智能分析和AI辅助决策；完善数字孪生城市信息模型，构建可视、可管、易用的多维一体化城市数字底图，全区各部门均可基于该底图开展业务工作。三维地图目前已覆盖花都区主城区100多平方公里的范围，叠加城市部件、物联网感知单元等近200个图层，可实时调用及展示35万栋房屋、31万门牌、4万多路摄像头、“四标四实”城市部件、传感器、特殊机构工作人员及个人通行记录等数据；创新引入流引擎和实时数据仓库技

术等人工智能手段，构建花都区动态实时人口测算模型，持续拓展和完善“人-屋”、“人-企”对接等具体应用。目前，正开展小区分层分户试点工作，点击楼栋户室，即可查看居住人员的相关信息，并支持查看疫苗接种及最近一次核酸检测等情况，推进精细化人口管理。

（5）强化监督，精准服务再提升。

一是以“统一预约”为切入点，推进政务服务线上线下一度融合。区政务服务中心实行大厅政务服务统一预约管理，进一步优化政务流程，合理配置政务服务资源，提高政务服务效率。2022年1月-12月共接待服务人数566800人，受理业务量767227宗。镇（街）政务服务大厅已上线873个可预约事项，村（社区）党群服务中心已上线585个可预约事项。二是以“好差评”为抓手，以评促改以评促优。借助全省统一的政务服务“好差评”系统，构建“政务服务质量”、“差评整改率”等可量化绩效考核指标，形成差评工单流转、督促整改、调查核实、结果反馈全闭环处理机制。截至12月31日，共受理差评工单131宗，按时整改率100%。三是落实省委第五巡视组专项巡视反馈意见整改工作。通过“自查自纠+明察暗访抽查”方式，对各镇街、村社便民服务站（党群服务中心）进行检查，发现问题立行立改。截至目前，已发现问题40个，完成整改40个；上线全市首批AI巡查员，通过“人工+智能”方式每日“不定时”对窗口进行巡查和实时记录，形成政务服务窗口线上线

下全覆盖监督管理良好局面，推动政务服务质量持续提升。截至目前，已上线 147 位政务服务 AI 巡查员，设置专职巡查督导人员 3 人。

（6）以网为媒，唱响“新发展理念”好声音。

努力建好、管好、用好政府网站和政务新媒体。2022 年 1—10 月，政府网站坚持常态化信息公开，及时发布各类政府信息 10798 条，处理网民留言 8 条，开展民意征集 25 次，建设“两代表一委员、2022 年两会专题、二十大报告”三个热点专题，上报网站信息 208 条，为各部门、各镇街提供维护服务 1728 次、处理技术问题 369 个；严格按照市局的审核意见保留了在全国政务新媒体系统备案账号 12 个和注销关停不同意保留的账号 8 个。

（7）一线连心，全力为民解烦忧。

2022 年 1 月至 12 月，区 12345 政务服务便民热线共受理市 12345 政务服务便民热线转办工单 187454 宗，同比增长 85.95%，按时完成率 98.63%，收到群众表扬 89 宗。一是高质高效办理涉整改工单。3 月 15 日至 10 月 31 日我区共受理涉整改工单 846 宗，已办结 846 宗，按时办结率 100%，满意率 93.18%。3 月 15 日以来严格落实“接单即办”要求，建立提级审核、不满意工单重办全程督办等机制，落实专人专责，严格把关工单审核。二是多举措保障涉疫工单提速办结。成立专班，落实涉疫工单当天清零、物资及教育类工单 6 小时办结、涉白云机场工单 1

小时初步答复要求；启动区级 24 小时暖心热线，截至 10 月 31 日接电 7714 个，为全区人民群众排忧解难；强化数据赋能，梳理分析研判重点舆情、市民诉求与意见，为区领导及各级承办部门决策提供参考。三是深化 12345 热线机制创新。与区纪委监委、区检察院探索建立“民生问题 快速响应”工作机制和“民有所呼 检有所应”沟通协作机制，强化线索互通，问题同办，提供狮岭镇垃圾问题、8 个被巡察单位、退役军人事项等工单数据，助力解决群众烦心事、忧心事。

（三）部门整体收支情况

广州市花都区政务服务数据管理局 2022 年度总收入 9,167.05 万元，其中财政拨款收入 9,167.05 万元；2022 年度总支出 9,167.05 万元，其中基本支出：1,889.03 万元，项目支出：7,278.02 万元。

（四）部门整体绩效管理情况

根据市、区绩效管理工作的有关规定，我部门结合工作重点和实际情况制定了绩效目标和指标，并以此作为开展绩效目标和指标跟踪评价的依据，积极有效地开展绩效自评管理工作，进一步规范了财政资金的管理，强化财政支出理念，从而提高了资金使用效益。

二、综合评价分析

（一）自评结论综述

根据财政预算绩效管理要求，我部门组织对 2022 年度一般

公共预算项目支出开展绩效自评，其中一级项目 4 个，二级项目 25 个，共涉及资金 7,278.02 元，占一般公共预算项目支出总额的 100.0%；组织对 2022 年度 0 个政府性基金预算项目开展绩效自评：共涉及资金 0 万元，占政府性基金预算项目支出总额的 0.0%。组织部门整体支出绩效自评，涉及一般公共预算支出 9,167.05 万元。

（二）各项工作任务绩效目标完成情况分析

1. 管理效能分值 45 分，自评得分：44 分。

（1）绩效管理分值 15 分，自评得分 15 分，一是绩效目标合理性：本部门所设立的整体绩效目标依据充分，符合客观实际，自评得分 2 分；二是绩效管理制度建设：本部门使用《广州市市级财政专项资金管理办法》的资金管理制度，明确绩效要求，自评得分 3 分；三是绩效目标完成率：本部门已基本完成所有项目绩效目标，自评得分 2 分；四是绩效结果应用：本部门能及时反馈处理监控预警提醒信息的，对预算执行较慢、自评结果较差的项目，深入分析及说明原因，并提出整改措施和解决办法，自评得分 2 分；五是绩效监控和绩效评价开展情况，本部门按要求开展部门整体支出绩效监控和绩效评价，自评得分 4 分；六是绩效指标明确性：绩效指标中包含能够明确体现部门履职效果的社会经济标，具有清晰、可衡量的指标值，包含可量化的指标，自评得分 2 分。

(2) 资金管理分值 16 分，自评得分 16 分：一是部门预算编制情况：2022 年预算编制基础信息准确完整，在规定时间内报送，自评得分 3 分；二是预算完成率：预算完成率完成率在 100%-90%，自评得分 4 分；三是财政拨款收入预决算差异率：财政拨款收入预决算差异率小于 5%，自评得分得分 2 分；四是结转结余率：本部门结转结余为 0 元，结余结转率 $\leq 10\%$ ，自评得分 2 分；五是一般公共预算支出年度平均执行率：本部门已制定相关财务管理制度并得到有效执行，自评得分 3 分；六是部门预算及财务管理制度健全性：已制定或具有预算资金管理办法、内部财务管理制度、会计核算制度等管理制度；相关管理制度合法、合规、完整；相关管理制度得到有效执行，自评得分 3 分。

(3) 采购管理分值 2 分，实际采购金额小于采购计划金额，并经过规定程序批准的年度政府采购计划，自评得分 2 分。

(4) 信息公开管理分值 4 分，自评得分 4 分：一是预决算信息公开合规性：本部门按时完成 2022 年部门预算及 2021 年部门决算信息公开，但存在公开内容有标点符号及格式问题需要修改，自评得分 2 分；二是绩效信息公开情况：本部门已将绩效目标等绩效信息按规定在政府门户网站公开，自评得分 2 分。

(5) 资产管理分值 4 分，自评得分 4 分：一是资产账务核对情况：已完成 2022 年度资产账与财务账核对，自评得分 1

分；二是资产管理制度健全性：已制定资产管理制度，且相关资产管理制度有效执行，自评得分 1 分；三是固定资产利用率 100%，自评得分 2 分。

（6）成本管理分值 4 分，自评得分 4 分：一是公用经费控制率：公用经费控制率为小于 100%，自评得分 2 分；二是“三公经费”控制率：“三公经费”控制率为小于 100%，自评得分 2 分。

2. 履职效能分值 50 分，自评得分 50 分。

本部门本年度涉及履职效能项目合计 25 个，25 个项目的绩效指标值均已完成达标。

3. 加减分项分值 5 分，自评得分 0 分。

本部门本年度无加减分项。

（三）各重点任务项目支出完成情况分析

1. 花都区电子政务外网互联网出口租赁。年度预算数 228.38 万元，预算完成数 228.38 万元，预算完成率 100%。

2. 办公场租。年度预算数 0.21 万元，预算完成数 0.21 万元，预算完成率 100%。

3. 编外人员聘用经费。年度预算数 191.91 万元，预算完成数 191.91 万元，预算完成率 100%。

4. 政务大楼保安保洁维保经费。年度预算数 717.50 万元，预算完成数 717.50 万元，预算完成率 100%。

5. 机关党建活动经费（区政务服务数据管理局）。年度预算数 1.32 万元，预算完成数 1.32 万元，预算完成率 100%。

6. 信息化项目经费。年度预算数 77.1 万元，预算完成数 77.1 万元，预算完成率 100%。

7. 区长专线日常经费。年度预算数 1.95 万元，预算完成数 1.95 万元，预算完成率 100%。

8. 区互联网统一出口租赁。年度预算数 85.20 万元，预算完成数 85.20 万元，预算完成率 100%。

9. 基层服务平台示范点建设经费。年度预算数 682.00 万元，预算完成数 682.00 万元，预算完成率 100%。

10. 花都区政务工作平台项目。年度预算数 577.20 万元，预算完成数 577.20 万元，预算完成率 100%。

11. 花都区政府数据中心平台建设项目。年度预算数 199.00 万元，预算完成数 199.00 万元，预算完成率 100%。

12. 花都区疫情防控系统（穗智管花都分平台一期）。年度预算数 258.60 万元，预算完成数 258.60 万元，预算完成率 100%。

13. 花都区电子光纤租赁及维护服务采购项目。年度预算数 903.52 万元，预算完成数 903.52 万元，预算完成率 100%。

14. 花都区安可替代工程项目。年度预算数 0.72 万元，预算完成数 0.72 万元，预算完成率 100%。

15. 广州市花都区人民政府政务管理办公室四标四实数据修正及实有设施采集采购项目。年度预算数 57.06 万元，预算完成数 57.06 万元，预算完成率 100%。

16. 广州市花都区电子政务云平台扩容和信息安全服务采购项目。年度预算数 135.32 万元，预算完成数 135.32 万元，预算完成率 100%。

17. 办证大厅窗口服务经费。年度预算数 127.08 万元，预算完成数 127.08 万元，预算完成率 100%。

18. 2021 年-2024 年花都区电子政务外网互联网统一出口租赁。年度预算数 224.99 万元，预算完成数 224.99 万元，预算完成率 100%。

19. 2020-2023 年度花都区信息化建设总体监理服务采购项目。年度预算数 97.00 万元，预算完成数 97.00 万元，预算完成率 100%。

20. 2020-2023 年度花都区电子政务基础设施运维服务项目。年度预算数 78.74 万元，预算完成数 78.74 万元，预算完成率 100%。

21. 新政务中心大楼后勤保障经费。年度预算数 649.07 万元，预算完成数 649.07 万元，预算完成率 100%。

22. 数字广州（花都区）基础应用平台。年度预算数 29.88 万元，预算完成数 29.88 万元，预算完成率 100%。

23. 信息化建设经费。年度预算数 168.78 万元，预算完成数 168.78 万元，预算完成率 100%。

24. 花都区国防动员指挥中心建设项目。年度预算数 302.53 万元，预算完成数 302.53 万元，预算完成率 100%。

25. 市民广场项目政务综合服务中心大楼建设启动资金。年度预算数 1,502.98 万元，预算完成数 1,502.98 万元，预算完成率 100%。

（四）主要工作成效

1. 一网通办，融政务便民利企。一是严格落实市级收回 24 项行政权力事项的决定。二是扎实推进政务服务事项流程优化。开展“减材料、办实事、省心办”专项行动，进一步推进审批服务标准化、便利化，我区 2166 个依申请类政务服务事项有 1233 个已落实“减材料”优化，落实率 56.93%；11599 个办理材料有 3549 个材料已实现“免提交”，材料免提交比例 30.60%。三是持续加大营商环境改革创新力度。针对高频事项和重点领域，共推出“一件事”主题套餐服务 94 个。

2. 一网统管，赋能智慧城市。一是统云网安数，筑花都数字底座。二是强数据治理，推城中村“智”理。三是推一网协同，提效社会治理。四是推“花管家”品牌，树智慧服务形象。五是赋能“10 号工作室”，为民解烦忧。六是创“花”系列应用，助力疫情防控。七是建智慧应用，聚焦应用场景。

3. 强化监督，精准服务再提升。一是以“统一预约”为切入点，推进政务服务线上线下深度融合。二是以“好差评”为抓手，以评促改以评促优。三是落实省委第五巡视组专项巡视反馈意见整改工作。

3. 以网为媒，唱响“新发展理念”好声音。2022 年 1—10 月，政府网站坚持常态化信息公开，及时发布各类政府信息 10798 条，处理网民留言 8 条，开展民意征集 25 次，建设“两代表一委员、2022 年两会专题、二十大报告”三个热点专题，上报网站信息 208 条，为各部门、各镇街提供维护服务 1728 次、处理技术问题 369 个；严格按照市局的审核意见保留了在全国政务新媒体系统备案账

号 12 个和注销关停不同意保留的账号 8 个。4. 一线连心，全力为民解烦忧。2022 年 1 月至 12 月，区 12345 政务服务便民热线共受理市 12345 政务服务便民热线转办工单 187454 宗，同比增长 85.95%，按时完成率 98.63%，收到群众表扬 89 宗。5.

三、存在的主要问题

（一）确保 2022 年大楼经费保障。

政务中心大楼于 2021 年 5 月 31 日正式投放使用并对市民开放，按区有关工作安排，市民广场整体停车场和下沉广场暂由区政务数据管理局管理。结合实际情况，2022 年拟增加市民广场整体停车场和下沉广场管理费用，智能楼宇、网络管理、供电、空调、电梯等系统维保费用，合计政务服务大楼经费项目年度预算 2072 万元，急需得到区财政支持。

（二）明确广州 12345 政府服务热线花都分中心实体化。

广州 12345 政府服务热线花都分中心自 2003 年以来，承担广州 12345 政府服务热线中心转办热线工单的分析、转办工作，但是一直没有实体化，仅在我局下属事业单位广州花都区城市社区网格化服务管理中心以挂牌方式开展工作，配备编外聘用人员 20 人（其中：政府雇员 4 人，其他聘用人员 16 人）。随着业务增长，急需机构实体化、配备事业编制。

（三）明确市民广场及其地下停车场（政务服务大楼红线以外部分）管理部门。

市民广场中心负一层的下沉广场，面积约为 655 平方米，其中：市民广场 D 地块（图书馆、青少宫和大剧院）、F 地块（新政务服务中心大楼）负一、负二层共计车位 1308 泊（标准车位

1287 泊；无障碍车位 21 泊）。由于涉及用户单位比较多，建议整体建成移交后，能明确其管理部门。

（四）大厅人员管理。为了规范管理政务服务大厅，加强大厅人员管理，进驻编外人员由我局统一优化、雇员化管理，有利于推进行政审批改革，精简人员，提升我区政务服务水平。

四、下一步改进措施

进一步加强预算管理，注重预算的前瞻性、科学性和合理性，提高资金执行率，确保相关项目资金在新的一年里有效落实好。