

项目绩效自评指标评分表

填报单位名称：江门市政务服务和数据管理局				金额单位：万元		
基本情况	项目名称		政务服务管理监督专项经费	评价年度	2023	评价金额
	联系人		李钦迪	联系电话	3988928	联系邮箱
	实施文件依据		粤港澳大湾区发展规划纲要。根据国务院办公厅印发《关于加快推进政务服务标准化规范化便利化的指导意见》《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》《国务院办公厅关于印发进一步深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革实施方案的通知》《广东省人民政府关于印发广东省加快推进政务服务标准化规范化便利化工作实施方案的通知》《广东省人民政府关于印发广东省数字政府改革建设“十四五”规划的通知》等文件精神，要完善集约高效的线下政务服务体系，县级以上地方人民政府政务服务中心要合理设置综合服务窗口和专业服务窗口，除特殊情形外，原则上政务服务事项均应纳入政务服务中心集中办理，实现统一受理和一站式办理，推进政务服务运行标准化、服务供给规范化、企业和群众办事便利化，不断提升企业和群众办事的体验感和满意度。			项目级次
资金情况	资金安排情况	预算计划安排	1104.846			
		实际分配下达	市本级	1,079.846	转移支付至下级	0
	资金使用情况	实际支出金额	市本级	1,079.017	转移支付至下级	0
	绩效目标情况	预期总体目标	1.通过律师团队为我局提供在项目立项、审批等重要环节认真研究分析存在或可能存在的法律问题，确保我局行政工作在阳光下进行，做到有法可依、有法可循，有效推进单位法制建设。 2.聘请第三方，通过公众调查、深度访谈、实地调研等方式对江门市直机关单位（68个），三区四市政府及各镇（街）、村（居）行政审批和政务服务效能进行评估，出具有针对性的对策建议和报告，提升江门市市直机关单位、三区四市政府部门及各镇（街）、村（居）（约1400个单位）的行政审批和政务服务能力，提高我市“数字政府”综合实力。 3.围绕政务服务标准化、规范化和便利化，推进审批服务便民化改革，持续提升政务服务水平，助力建设市场化法治化国际化一流营商环境，年度内聘请5名劳务派遣人员开展5项政务服务事项流程优化工作，预计完成跨域通办事项300项以上，一件事主题服务事项100个以上，有效提高群众办事效率，深化政务服务事项流程优化改革，实现全流程网办率85%以上，跑动次数下降65%，承诺服务时限压缩率70%以上，政务服务事项即办率70%以上，政务服务好评率达到85%以上。 4.优化提升江港、江澳跨境通办政务服务专区服务效能，推动政务服务“跨境通办”提质增效。 5.从人员运营、事项运营、服务运营、业务运营、影响力运营等角度，建立江门市行政服务中心综合服务窗口的外包运营体系，强化监督考核，增强协作、深化服务、强化效能、提高形象。 6.通过江门市12345政务服务便民热线构建政府部门、社会机构和企业群众多向沟通的桥梁，打造数智热线“总客服”、协同联动“总枢纽”、社情民意“总参谋”，助力民生诉求“接得更快、分得更准、办得更实”。 7.打造一个综合政务服务平台和便利、贴心、高效、公平的行政服务体系，提高江门市人民政府的政务服务水平，更好地为本地的经济发展服务。			
			是否如期实现预期总体目标			
			是			

指标评分表											
评价指标						评价年度预期值	评价年度实现值	自评分数	未达标原因分析	评分标准	参考佐证材料 （说明：本栏为参考佐证材料，部门提供材料能证明对应指标即可，不用全部提供。）
一级指标		二级指标		三级指标							
名称	权重(%)	名称	权重(%)	名称	权重(%)						
决策	20	资金管理	12	资金支出率	12.00			12	无	主要依据“支付额/预算额度*100*指标权重”计算核定得分，同时综合考虑工作进度，以及是否垫资或履行支付手续而影响支出率等因素适当调整最后得分。	1.专项资金预算执行通报（含地市/资金使用单位使用资金）； 2.其他能反映地市/资金使用单位支出情况的系统截图或统计表。 3.该项如实填报即可，非因挤占转移支付资金等不规范使用资金情况的，自评可不扣分。
		事项管理	8	监管有效性	8.00			8	无	各级业务主管部门按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得满分；否则，视情况扣分。	1.专项资金监督检查的通知及检查报告； 2.监督检查发现问题整改情况报告。
产出	40	数量指标	21.05	代理案件数量	1.05	0	0	1.05	无		
				出具法律意见数量	1.05	200	≥200	1.05	无		
				现场答疑场次	1.05	4	4	1.05	无		
				完成报告数量	1.05	≥4份	70份	1.05	无		
				跨域通办事项数量	1.05	≥300项	336项	1.05	无		
				一件事主题服务数量	1.05	≥100项	126项	1.05	无		
				跨境通办事项数量	1.05	≥500项	510项	1.05	无		
				服务事项办理次数	1.05	≥4000	4108	1.05	无		
				宣传推广次数	1.05	≥3次	4次	1.05	无		
				综合服务窗口招聘人数	1.05	43	43	1.05	无		
				综合服务窗口人员每月常规业务培训次数	1.05	≥2次	2次	1.05	无		
				综合服务窗口人员按时出勤率	1.05	>98%	99%	1.05	无		
				网站每日更新次数	1.05	≥5次	864次	1.05	无		
				便民公告每日更新次数	1.05	≥4次	5.77次	1.05	无		
				全年微信发布推文期数	1.05	≥44期	48期	1.05	无		
				12345政府服务热线数据汇总月报、专报完成数	1.05	月报12份、专报4份	月报12份、专报16份、年报1份	1.05	无		
				12345政府服务热线配备总人数	1.05	≥149人	149人	1.05	无		
				12345政府服务热线月常规业务培训次数	1.05	≥2次/月	5.75次/月	1.05	无		
				服务人数	1.05	约3000人/天	约3000人/天	1.05	无		
工作人员人数	1.05	约450人	约450人	1.05	无						

			质量指标	8. 42	报告验收合格率	1. 05	100%	100%	1. 05	无
					承诺服务时限压缩率	1. 05	≥70%	79. 88%	1. 05	无
					政务服务事项即办率	1. 05	≥70%	86. 02%	1. 05	无
					智能柜台等专区设备正常运行率	1. 05	≥95%	97. 00%	1. 05	无
					投诉处理率	1. 05	100%	100%	1. 05	无
					12345政府服务热线跟踪督办率	1. 05	100%	100%	1. 05	无
					12345政府服务热线事项抽检率	1. 05	≥30%	43. 33%	1. 05	无
					窗口人员服务形象、物品摆放、服务行为每月检查出错或被投诉次数	1. 05	≤3次	0次	1. 05	无
			时效指标	10. 53	完成及时性	1. 05	及时	及时	1. 05	无
					按时完成率	1. 05	100%	100%	1. 05	无
					高频政务服务事项跨境办理时间	1. 05	秒批秒办	100%	1. 05	无
					综合服务窗口人员考核工作完成的及时性	1. 05	100%	100%	1. 05	无
					综合服务窗口人员薪酬发放的及时率	1. 05	100%	100%	1. 05	无
					综合服务窗口人员招聘计划完成率	1. 05	100%	100%	1. 05	无
					综合服务窗口人员培训计划完成率	1. 05	100%	100%	1. 05	无
					12345政府服务热线平均服务时长	1. 05	≤3分钟	179. 71秒	1. 05	无
					设备维修响应及时率	1. 05	100%	100%	1. 05	无
					资金支出及时率	1. 05	≥95%	≥95%	1. 05	无
			经济效益指标	2. 42	跑动次数下降率	1. 21	≥65%	78. 17%	1. 21	无
					全流程网办率	1. 21	≥85%	85. 93%	1. 21	无
					法律纠纷发生数	1. 21	0起	0起	1. 21	无
					法律纠纷化解次数	1. 21	0起	0起	1. 21	无
					法律纠纷发生下降率	1. 21	100%	100%	1. 21	无
					法律纠纷解决率	1. 21	100%	100%	1. 21	无
					规避和化解法律风险事件数量	1. 21	0起	0起	1. 21	无
					政务服务主动评价率	1. 21	≥90%	≥90%	1. 21	无
					数字政府在全省影响度	1. 21	有所提升	有所提升	1. 21	无
					报告意见应用率	1. 21	≥60%	≥60%	1. 21	无
					湾区企业和群众跨境办事便利提升程度	1. 21	明显提升	100%	1. 21	无
					湾区企业和群众跑动次数下降	1. 21	零出关	100%	1. 21	无
					“江港”“江澳”软联通水平	1. 21	明显提升	100%	1. 21	无
					依托一体化政务服务平台提供“全科无差别受理”服务综合受理率	1. 21	≥90%	99. 27%	1. 21	无
					实施“前台综合受理、后台分类审批”提升群众办事效率（提速）	1. 21	≥50%	50. 60%	1. 21	无
					咨询服务事项首呼解答率	1. 21	≥60%	74. 26%	1. 21	无
					12345政府服务热线接通率	1. 21	≥95%	98. 08%	1. 21	无
					12345政府服务热线转办错误量	1. 21	≤10宗/年	3宗	1. 21	无
					政务微信关注用户数	1. 21	≥15000人	1170722人	1. 21	无
					日常工作保障情况	1. 21	100%	100%	1. 21	无
					政务服务水平提升程度	1. 21	比上一年度提升	比上一年度提升	1. 21	无
					大平台使用率	1. 21	100%	100%	1. 21	无
					综窗口使用率	1. 21	100%	100%	1. 21	无
					微服务使用率	1. 21	100%	100%	1. 21	无
			可持续影响指标	2. 42	法律风险	1. 21	有效规避	有效规避	1. 21	无
					12345政府服务热线月人员流失率	1. 21	≤2%	0	1. 21	无
					法律服务满意度	1. 21	90%	95%	1. 21	无
					社会公众满意度	1. 21	≥90%	≥90%	1. 21	无
					政务服务好评度	1. 21	85%	100%	1. 21	无
					政务服务好评度	1. 21	≥95%	98. 82%	1. 21	无
			满意度指标	8. 48	综合服务窗口服务对象满意度	1. 21	>98%	100%	1. 21	无

1. 定量指标：
自评分数=评价
年度实现值/评
价年度预期值*
指 标 权 重
*100；
2. 定性指标：
根据指标完成
情况分为“全
部或基本达成
预期指标”、
“部分达成预
期指标并具有
一定效果”、
“未达成预期
指标且效果较
差”三挡，分
别 按 照 80%
（含）-100%、
60%（含）-
80%、0-60%填
写完成比例。
自评分数=完成
比例*指标权重
*100。

1. 年度工作计划、
工作总结；
2. 专项上报给省委
省政府、部委的工作
报告；
3. 国家或部委的考
核结果；
4. 人大、审计厅等
部门对单位贯彻落
实国家重大决策部
署情况出具的绩效
评价报告、绩效审
计报告；
5. 其他产出、效益
相关佐证材料等；
6. 项目绩效目标申
报表。

				12345政务服务热线服务满意度	1.21	≥95%	99.80%	1.21	无	
				窗口服务对象满意度	1.21	≥95%	≥95%	1.21	无	
合计:	100		100		100			100	0	
一、资金使用绩效： （一）资金支出情况：根据市财政局采取“有保、有压、有缓”等措施做好收支安排，原则不新开增支口子，除“三保”和兑现已出台政策民生和扶持企业支出外，其他项目均按上年预算不低于20%比例压减支出规模的要求，其中二级项目法律顾问费项目预算计划安排10万元，现压减至8万元；政务服务专项提升服务经费预算计划安排80万元，现压减至64万元；政务服务发展情报咨询服务经费计划安排25万元，现压减至0元。2023年该项目共有二级项目7个，计划安排预算1104.846万元，实际分配下达预算1079.846万元，实际支出金额1079.017万元。 （二）资金完成绩效目标情况：2023年该项目共设置三级绩效指标71个，其中资金管理指标1个，事项管理指标1个，数量指标20个，质量指标8个，时效指标10个，经济效益指标2个，社会效益指标22个，可持续影响指标2个，满意度指标7个。以上指标均达到或高于年度预期值。 （三）资金分用途使用成效： 1.通过律师团队为我局提供在项目立项、审批等重要环节认真研究分析存在或可能存在的法律问题，确保我局行政工作在阳光下进行，做到有法可依、有法可循，有效推进单位法制建设。2023年共提供法律意见和其他法律事务等服务超200次。 2.通过系统、科学的调研，全面掌握江门市各地各部门以“数字政府”改革建设的总体情况，结合国家、省、市“数字政府”建设改革部署要求，分析江门市存在的问题和不足，提出有针对性的建议。总结分析江门市政务服务的现状及存在的问题，结合我省的相关要求，立足江门实际情况提出对策建议。其中包括：一是完成江门市数字政府改革建设第三方评估指标体系1份；二是完成江门市数字政府改革建设月度分析报告12份；三是完成江门市数字政府改革建设季度分析报告4份；四是完成江门市数字政府改革建设第三方评估报告（年度）1份；五是完成江门市数字政府改革建设第三方评估各县（市、区）分报告7份；六是完成江门市数字政府改革建设第三方评估市级单位分报告58份。 3.优化提升江港、港澳跨境通办政务服务专区服务效能，推动政务服务“跨境通办”提质增效。 4.围绕政务服务标准化、规范化和便利化，推进审批服务便民化改革，持续提升政务服务水平，助力建设市场化法治化国际化一流营商环境。年度内聘请5名劳务派遣人员开展5项政务服务事项流程优化工作，预计完成跨境通办事项300项以上，一件事主题服务事项100个以上，有效提高群众办事效率，深化政务服务事项流程优化改革，实现全流程网办率85%以上，跑动次数下降65%，承诺服务时限压缩率70%以上，政务服务事项即办率70%以上，政务服务好评度达到85%以上。 5.从人员运营、事项运营、服务运营、业务运营、影响力运营等角度，建立江门市行政服务中心综合服务窗口的外包运营体系，强化监督考核，增强协作、深化服务、强化效能、提高形象。其中包括：一是全面巩固综窗运营管理工作成效，打造高标准政务服务队伍。加强业务能力培训，落实线上线下业务培训考核机制，积极应用“江门政务课堂”学习平台线上自主学习，提升综窗队伍综合素质，共开展业务培训33次，新入职人员培训12人次，完成绩效考核2次，覆盖率100%。加强纪律教育培训，落实面对面的“谈心谈话”工作，通过建立与员工沟通的信任基础、职业规划、对本职工作的自评与班组工作建议、我有话对公说等方面，结合工作绩效面谈、综窗周会等，全面构建沟通交流体系，加强对综窗员工动态关注，对进步的人员给予肯定和激励，对退步的人员给予关注和疏导，进一步深化团队凝聚力的建设，强化综窗廉政风险意识，共开展纪律教育11次，面对面谈心谈话3次。提升综窗团队凝聚力和向心力，营造健康生活、快乐工作氛围，共开展员工生日会和拓展团建等活动6次。提升政务服务便利化水平建设，依托全市政务服务志愿服务队共开展上门服务24次，政务宣传38次，帮办导办13次。二是优化“办不成事”反映窗口工作机制，切实做好民生兜底服务。把“办不成事”反映窗口作为提高政务服务水平、密切党群关系的有力抓手，畅通企业群众反映“办事难”、“办不成”等问题的渠道，在市县镇三级政务大厅成立“办不成事”反映窗口，推动以办成“一件事”，解决办理“一类事”，并不断优化工作机制，定时收集下面各级政务大厅“办不成事”反映窗口台账。2023年全江门市级大厅“办不成事”反映窗口累计为企业群众解决难题35宗，已办结并且同一类事高频发生的事项（3宗以上事项）共15宗；涉及企业问题4宗，涉及个人问题31宗。三是高标准完成标杆政务服务中心评估，打响江门政务标杆品牌。进一步优化市级政务大厅窗口标准化建设，2023年2月完成市级政务大厅138个窗口的标准化整改工作，并落实日常巡检机制，保障窗口标准化成效。配合完成了江门市对13个标杆政务服务中心（县（市、区）级3个、镇（街）级10个）复评复审工作，各个标杆政务服务中心均已按照要求完成问题整改，2023年，江门市在省组织开展的“实干担当建新功，标杆大厅在行动”专项核查行动中，江门市政务服务中心、蓬江区政务服务中心、台山市政务服务中心均顺利通过全省标杆大厅复评复审。 6.通过江门市12345政务服务便民热线构建政府部门、社会机构和企业群众多向沟通的桥梁，打造数智热线“总客服”、协同联动“总枢纽”、社情民意“总参谋”，助力民生诉求“接得更快、办得更准、办得更实”。其中包括：一是充分利用热线一体化平台建设成效，助力民意诉求“接得更快、办得更准、办得更实”。2023年全年，12345热线共受理事项96.2万宗，同比上升3.45%，服务满意率为99.80%，办理满意率为87.89%，其中人民网事项办理满意率95.19%，位列全省第一。推行热线接转分离新模式畅通民意渠道，依托标准化事项模板实现快速、准确记录工单内容，接转效能大幅提升，日均接通量提升27.76%，平均通话时长约3分钟，提速53.33%，接通率为98.08%，提升2.59个百分点；建立健全完善的热线管理制度，保障民生诉求办得快、办得好、办得实。2023年12月25日印发《江门市贯彻〈广东省12345政务服务便民热线管理办法〉的实施意见》，从诉求受理、诉求办理、监督考核等方面提出多项举措；运用“AI+智能回访”技术，创造更有温度的智能交互体验，让各级各部门充分了解市民对民生诉求办理的满意程度，更准确快速地掌握民意，避免发生“办了当办完、办完当办好”的情况，确保诉求真办结、问题真解决。二是深入挖掘分析民意诉求，保障热线数据“用得更好”。推行“未诉先办”，多部门联动助推诉求办得更实。充分发挥12345热线诉求数据统一归集“数据池”优势，支撑开展多维度数据分析，提前预警热点问题，让部门清楚研判事态发展趋势，做好群众可能诉求的“预告”，最大程度提升企业群众对政府服务满意度；深度挖掘热线数据价值，辅助全市各部门靶向施策。从诉求量大、职责交叉的高频共性难点问题中选取最急难问题进行专项分析，成立数据分析团队，以“每日一研判、每周一分析、每月一报告”的模式充分挖掘数据。2023年，12345热线共向市委市政府总值班室报送热点焦点运行情况报告共35份，采用26份，获市领导批示的报告有9份，共批示14条次。助力部门有效解决如网约车乱象、学校地段划分、噪声污染、通信管理、健身房消费纠纷、欠薪问题、演唱会交通管制、市场主体登记备案等问题。 7.打造一个综合政务服务平台和便利、贴心、高效、公平的行政服务体系，提高江门市人民政府的政务服务水平，更好地为本地的经济发展服务。完成行政服务中心日常维护及业务运作，全年市级大厅共受理业务量55.9万宗，咨询量31万人次，到厅办事人流量达59.1万人次；12345热线全年共受理事项96.2万宗。确保市行政服务中心的日常工作正常开展，以“互联网+政务服务”推进“一门一网”深度融合，推进政务服务“马上办、网上办、就近办、一次办”，打造智能政务服务大厅，提高江门市的政务服务水平。										
二、资金使用绩效存在的问题：由于2023年财政资金下达原因，部分二级项目存在合同款支付延期。										

三、改进意见： 一是结合工作实际，强化部门协同，优化资金支出工作。根据单位实际科学合理编制预算，确保各项目保质保量按时实施，不断提升政务服务整体水平，让企业群众办事更快更好。二是保持与市财政局密切沟通，及时了解资金安排和下达情况，做好合同款支付工作，严格按照支付流程办理，提前做好支付准备工作。	含自评工作质量、资金管理、项目管理、项目绩效等方面
四、到期资金： 无。（本项目不属于专项资金）	仅专项资金需填报