

附件 3-3

项目绩效自评报告

项目名称：政务服务管理监督专项经费

市级预算部门：（公章）江门市政务服务数据管理局

填报人姓名：郑虹

联系电话：3988904

填报日期：2022 年 5 月 16 日

一、项目概况

该项目预算 1112.23 万元，主要包括法律顾问服务费 5 万元、市和市（区）服务营商环境第三方测评（含政务服务能力和行政效能第三方评估）经费 80 万元、政务服务发展情报咨询服务经费 40 万元、政务服务工作经费（政务服务流程优化）35 万元、行政服务中心日常运作经费 190.81 万元、江门市 12345 政府服务热线营运项目 486.09 万元、江门市行政服务中心综合服务窗口工作人员购买社会服务 275.33 万元。详细情况如下：

（一）整合一局四中心的法务工作，购买法律顾问服务。

（二）为深入贯彻落实中央和省委、省政府关于数字政府和政务服务改革建设工作部署，我局特此开展江门市 2021 年政务服务专项提升咨询研究服务项目，更好发挥第三方评估对各项改革工作的推动作用，以常态化监测评估为抓手，将评估工作与日常工作紧密结合，及时、全面、客观掌握江门数字政府改革建设的实际进展情况，实现我省评估指标动态监测，我市重点工作有序开展，各项工作要求落到日常，助力江门市数字政府改革建设重点工作高效推进、政务服务水平持续提升。

（三）定期对全国各先进地区数字政府建设的标杆案例、创新做法进行梳理归纳，结合江门市现状，对照先进学经验，转变思路、查改问题，强化事中事后监管，助力政务

改革工作取得突出进展，促进各项工作提质提速提效查找薄弱环节，提出发展意见和建议，形成情报分析报告，为我市政务服务改革工作提供咨询参考。

（四）围绕深化“放管服”改革要求，持续开展政务服务事项流程优化梳理工作、监管事项标准化梳理工作。在政务服务事项标准化的基础上，重点深化以下工作：市内通办、省内通办和跨省通办事项梳理，政务服务事项业务办理项拆分、情形导办、四免优化数据和一件事主题服务落地。

（五）市行政服务中心成立于1997年2月，是省内首家综合行政事务的管理服务机构。市行政服务中心于2020年5月完成机构改革调整，成为江门市政务服务数据管理局局属依照公务员管理的事业单位。市行政服务中心办公大楼建筑面积2.2万平方米，工作人员约450人，每天前来办事的人数约3000人。行政服务中心日常运作经费，主要用于日常维护及业务运作，包括邮电费、维修（维护）费、办公费、资产购置、驻中心工作人员补助费、委托业务费、差旅费和其他费用等。

（六）江门市12345政务服务便民热线以“统一接听、按责转办、限时办结、统一督办、统一考核”为原则，7×24小时全天候为企业群众提供政务服务，是与110、120、119等紧急服务热线相区别的非紧急民生热线，打造政务服务“总客服”、协同联动“总枢纽”、社情民意“总参谋”，

实现群众使用更“便捷”、为民服务更“暖心”、联动处置更“高效”、服务运营更“智慧”。

（七）市行政服务中心推行政务服务“一窗受理、集成服务”工作，实施“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”工作模式，委托第三方专业机构对综合服务窗口进行运营。通过开展人员运营、事项运营、服务运营、业务运营、影响力运营等手段和方法，进一步优化中心业务运行流程和提高服务水平质量，提升江门政务服务影响力。

二、项目组织实施情况

（一）法律顾问服务费项目通过聘请律师团队为整合后的一局四中心提供年度现场解答、法律意见和其他法律事务等相关法律顾问服务，分析存在或可能存在的法律问题。完成年度现场解答4场，提供法律意见和其他法律事务等顾问服务超200起，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。

（二）市和市（区）服务营商环境第三方测评（含政务服务能力和行政效能第三方评估）经费项目聘请第三方，通过公众调查、深度访谈、实地调研方式。一是完成江门市数字政府改革建设第三方评估，推进江门市数字政府改革建设持续健康发展，助力政务服务水平不断创新升级，结合国家和广东省最新战略部署，对江门数字政府改革进行把脉，“以评促改、以评促建”，督促各地各部门按统一部署，落实数

字政府改革建设主体责任，充分发挥工作能动性，确保改革有序、高效推进。二是完成江门市 2021 年数字政府改革建设常态化监测，2021 年，为更好发挥第三方评估对各项改革工作的推动作用，广东省实施开展数字政府改革建设常态化监测工作，以常态化监测评估为抓手，将评估工作与日常工作紧密结合，及时、全面、客观掌握我省数字政府改革建设的实际进展情况，实现国家评估指标动态监测，重点工作有序开展，各项工作要求落到日常，助力全省数字政府改革建设重点工作高效推进、政务服务水平持续提升。三是其他支撑服务，包括但不限于在评估数据收集阶段，对被评估对象进行相关指标填报的培训指导；对第三方评估结果进行深入解读，收集专家意见，助力江门市数字政府改革重点工作落地实施。

（三）政务服务发展情报咨询服务经费项目通过购买服务方式，开展文献分析、专家研讨、项目调研等工作，搜集整理政务服务及数字政府相关情报信息，每季度、半年定期提供“数字政府”相关情报，借助情报分析工作，对标全国标杆，学习先进经验，助力江门政务改革工作取得突出进展，促进各项工作提质提速。

（四）年度内聘请 5 名劳务派遣人员开展政务服务事项流程优化工作：完成梳理 608 项市内通办事项，363 项省内通办和跨省通办事项；开展 15000 项以上政务服务事项业务

办理项拆分、情形导办；梳理 1000 项四免事项和 494 个以上一件事主题服务落地。

（五）行政服务中心日常运作经费项目通过政府采购等方式选择符合资质的专业单位提供相应的服务。一是项目的管理办法文件和管理制度完善：坚持财务公开，全方位接受监督。认真执行国库集中支付、收支两条线政策，实行财务核算信息集中监管和联网记账，每笔资金均报财政局审批后支出，网上实时报送报表；每月通过财政专网向人大报送资金进度情况表，通过 OA 系统向机关工作人员公开财务报表。二是资金管理制度文件、财务会计制度文件规范：严格按照国家、省、市有关法规及关于印发《江门市政务服务数据管理局局长办公会议、局务会议议事规则》等制度的通知（财务相关制度：财务管理制度、采购管理制度、内部控制管理制度、合同管理制度）。

（六）江门市 12345 政务服务便民热线营运项目属于常规性、民生类延续项目，合同期为 2019 年 5 月 1 日至 2022 年 4 月 30 日，合同总金额 23,499,592.49 元，其中市本级财政负责 13,512,265.69 元（其余为各市、区财政资金）。江门市人民政府行政服务中心与政府服务热线营运项目营运方—江门市新光网络有限公司签订《江门市 12345 政府服务热线营运项目营运合同》（三年期）及其补充协议。合同就项目服务期限、服务费用、服务内容、服务要求、人员要

求等作了详细约定。为了加强对营运方履行合同约定 的 监 督，引入第三方机构对营运项目进行监理，每季度及年度对 营 运 方 完 成 项 目 的 绩 效 情 况 进 行 考 核，对存在问题要求营运 方 及 时 整 改。另 外，市 行 政 服 务 中 心 制 定 了 《江 门 市 12345 政 府 服 务 热 线 管 理 和 考 核 办 法》，对政府服务热线正常运行 提 供 制 度 保 障。

（七）市行政服务中心综合服务窗口运营项目属于常规 性、创新公共服务供给模式延续项目，资金性质为财政全额 经 费 拨 款，采取竞争性磋商的采购方式。合同期限为 2021 年 5 月 14 日至 2022 年 5 月 13 日，合同总金额 275.058 万 元。一是综合服务窗口运营管理制度完善。制定完善《江 门 市 人 民 政 府 行 政 服 务 中 心 窗 口 工 作 人 员 行 为 规 范》、《江 门 市 人 民 政 府 行 政 服 务 中 心 日 常 巡 查 监 管 规 范》等 38 份 工 作 制 度，对政务服务大厅办事环境、窗口人员服务等进行规范 化、标准化管理，完善提升政务服务大厅感观舒适度、服务 完 备 度、服 务 成 熟 度、服 务 满 意 度。二是建立全方位、多层 次、立体式的绩效考核体系。通过服务团队管理、大厅运营、 信 息 化 运 维 三 大 运 营 考 核 维 度，细化成 56 个考核指标对综 窗运营项目运营商进行季度和年度考核，有效保障运营服务 质 量。

三、项目绩效情况

（一）法律顾问服务费项目总目标：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。一是完成年度目标：1. 出具法律意见数量超 200 起；2. 为我局提供 4 场现场答疑；3. 完成社会效益指标，确保我局合同有效规避法律风险；4. 服务对象满意度指标达标，法律服务满意度超 95%。

（二）市和市（区）服务营商环境第三方测评（含政务服务能力和行政效能第三方评估）经费项目总目标：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（61 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。其中包括：一是完成江门市 2021 年数字政府改革建设第三方评估总体报告，1 份；内容包括现状分析、比较分析、问题分析、对策建议。二是完成江门市 2021 年数字政府改革建设第三方评估县区报告，7 份；内容包括现状分析、比较分析、问题分析、对策建议。三是完成江门市 2021 年数字政府改革建设第三方评估市直部门报告，55 份；内容包括现状分析、比较分析、问题分析、对策建议。四是完成江门市 2021 年数字政府改革建设常态化监测月度报告，2021 年 4 月-2021 年 12 月，每月 1 篇，共 9 篇。五是完成江门市 2021 年数字政府改革建设常态化

监测季度通报，2021年第2-4季度，每季度1篇，共3篇。2021年广东省数字政府改革建设工作评估，江门市综合得分为96.16分，位居全省第6名，与第一名广州深圳得分98.02相差1.86分，与前一名肇庆市96.21分相差0.05分。

（三）政务服务发展情报咨询服务经费项目总目标：建立和运营江门市政务服务“体验官”体系，建立健全相关机制，以“人人都是体验官”为核心理念，在运营期内持续开展面向不同办事人群体、不同体验重点的体验活动，从企业和群众视角对我市政务服务和政务服务热线实际质量进行真实、精准的观察，通过专业分析报告为政务服务优化、政务服务热线升级提供线索和建议，充分发挥“体验官”服务评价、服务传播的功能。本项目运营期为一年，自2021年第四季度至2022年第三季度。前两个季度（2021年第四季度、2022年第一季度）为试运行期，主要工作为完善方案、完成采购、组建运营团队、建立相关制度规范、组织体验活动（2-3次），不定期形成典型案例（2-4个）和季度报告（2份），邀请部分固定“体验官”等，现已完成季度报告1份。

（四）根据2021年广东省数字政府改革建设第三方评估，我市深入贯彻省委省政府数字政府改革建设部署，积极推进数字政府改革建设，在优化政务环境、营商环境上持续发力。具体表现在：1. 在服务事项管理方面，依申请和公共服务事项办事指南发布情况、办事指南与权力清单关联度和事项动态化管理得分率为100%，全省并列第一。2. 在服务供

给方式方面，市本级行政许可事项实现全程网办和零跑动的事项比例达到 95.56%。3. 在服务满意度方面，我市行政许可事项压缩率为 95.52%，市本级行政许可事项即办件占比为 99.41%。4. 在用户体验度方面，我市查询精准度得分率 98%，申报易用度得分率 100%，便民服务得分率 100%。5. 在服务效能提升方面，减证便民得分率 100%，企业开办全程网办得分率 100%，区域通办得分率 95.56%，我市“一网通办”位居全省前列。

（五）行政服务中心日常运作经费目标：开展政务服务、信息咨询、行政审批等业务，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。一是完成年度目标：1. 确保 2021 年江门市行政服务中心的日常工作正常开展，服务对象满意度达 90%以上；2. 通过开展政务服务、信息咨询、行政审批等业务，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，提高江门市的政务服务水平，更好地为本地的经济发展服务。二是完成效益指标：1. 确保 2021 年江门市行政服务中心的日常工作正常开展，服务对象满意度达 90%以上；2. 以“一门、一网、一线、一机”深化“放管服”改革，打造便利、贴心、高效、公平的行政服务体系。三是服务对象满意度指标达标：服务对象满意度达 90%以上。指标解释及计算公式：主要通过线下的窗口评价器、政务服务“好差评”动态二维码、政务服务“好差评”静态二维码、意见箱、12345 政府服务热线、“侨都

之窗”一体机和线上的广东政务服务网、“粤省事”小程序等渠道收集意见并自动生成满意度数据。四是经济效益、社会效益显著：市行政服务中心作为政务服务的重要载体和外地人了解江门的重要“窗口”，根据市政府要求，结合城市品质提升，立足推进营商环境优化，适应“互联网+政务服务”改革的需要。2021年全年窗口取号量为126408宗，弃号量为17556宗，满意量为108852宗，满意率100.00%。

2021年窗口评价统计						
序号	月份	取号量	弃号量	不满意	满意量	满意率
1	一月	11323	1770	0	9553	100.00%
2	二月	7975	1150	0	6825	100.00%
3	三月	11010	1465	0	9545	100.00%
4	四月	10665	1428	0	9237	100.00%
5	五月	11142	1185	0	9957	100.00%
6	六月	11182	1207	0	9975	100.00%
7	七月	10974	1252	0	9722	100.00%
8	八月	9811	1846	0	7965	100.00%
9	九月	11221	2038	0	9183	100.00%
10	十月	8261	1161	0	7100	100.00%
11	十一月	11176	1517	0	9659	100.00%
12	十二月	11668	1537	0	10131	100.00%
总计		126408	17556	0	108852	100.00%

(六)江门市12345政务服务便民热线营运项目总目标：通过12345政府服务热线构建政府部门、社会机构和市民群

众多向沟通的桥梁，形成各职能部门依法履职、权责明晰、密切配合的社会公共服务机制，为民生诉求提供全方位服务，打造服务型政府。一是完成年度目标，2021年，我市12345政务服务便民热线共接处市民电话99万个，同比上升20.53%，日均话务量2721个，受理有效事项69万宗，同比增长9.86%，电话接通率直95.69%，首呼解决率65.68%，跟踪督办率100%，事项按时办结率99.97%，事项抽检率42.67%，服务过程满意率99.89%，汇编年报1份、月报12份、专报12份，每月发布微信4期，每期微信信息发布6.3条，每日更新微信便民公告6.4次，人员配备、培训次数均达到考核目标。二是提升政务服务水平，2021年，我市12345政务服务便民热线完成47条政务服务便民热线归并，建立与110、119、120、122等紧急热线和水电气等公共事业服务热线的联动机制，与“粤省心”政务服务便民热线平台完成对接，首创的青少年心理咨询热线，建立热线政务服务导办中心，完成珠海、江门两地12345热线系统对接，实现两地工单“跨城通处”，开通江门市五邑中医院事项“接诉即办”流程，打通12345政务服务便民热线平台、社会综合治理平台和行政执法“两平台”三大平台的数据。

（七）市行政服务中心综合服务窗口运营项目总目标：借鉴广东数字政府建设“政企合作、管运分离”的模式，线下行政服务大厅运作，引进“大管家”理念，做好做窗口业

务受理、综合咨询引导等工作，变“劳务派遣、政府管理”为“项目外包、企业运作、政府监管”，强化监督考核，切实增强协作、深化服务、强化效能、提高形象。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，建立江门行政服务中心的外包运营体系。自2021年5月实施综合窗口运营服务模式以来，市行政服务中心大厅受理业务量共计246821宗，环比（198140宗）增加25%；综合服务窗口受理业务量共计14697宗，环比（14493宗）增加1.4%，其中不动产综窗受理业务10355宗，工建综窗受理业务437宗，企业开办综窗受理业务2988宗，委托代办综窗受理业务917宗。大厅问讯处共接受现场咨询量约为157578，电话咨询量约为12094，开通绿色通道为64宗。项目运营公司在大厅实施标准化管理，通过完善制度、调整架构、开展培训、严格监管、梳理事项、评选标兵等举措，政务服务大厅外部环境、整体形象和内在服务都有明显提升。

一是窗口服务素质显著提升。综窗服务队伍本科以上学历占65%，通过开展形象礼仪、沟通技巧、应急管理培训共5场，制定详细的日常考核、绩效考核、业务考核指标，严格进行巡查监管，窗口服务面貌焕然一新。群众服务满意度提升至99.9%，投诉率下降0.01%。

二是窗口服务效能显著提升。通过数据分析，对群众跑动次数、等待时长、受理时长等重要指标进行分析，倒逼各部门在业务流程、材料数量、审批效率等方

面进行优化，两减一即大幅提升，时间压减率为 94.62%，跑动次数压减为 0.0097 次，即办率为 96.82%，平均办理时长加减至 20 分钟。**三是**事项标准化水平提高。围绕市内无差别通办和一次办成一件事开展事项标准化梳理，按照“最小颗粒度”的要求梳理 608 个市内无差别通办事项和 30 多个一次办成一件事事项，减少群众跑动次数和办事成本。**四是**大厅便民服务亮点增多。在大厅推出“港澳跨境远程视频办”、“不动产登记全网办”、“自助区专人导办”、“重点项目帮办代办”“零复印件收取”“24 小时递取件”等便民服务举措，群众体验感大幅提升。2021 年 7 月，市行政服务中心被省授予市级政务服务标杆大厅（21 个地市评选出 6 个）。

四、项目主要做法和经验

（一）通过合同形式，对项目服务期限、服务费用、服务内容、服务要求、人员要求等作了详细约定。为了加强对营运方履行合同约定约定的监督，引入第三方机构对营运项目进行监理，每季度对营运方完成项目的绩效情况进行考核，对存在问题要求营运方及时整改。另外，制定了《江门市 12345 政府服务热线管理和考核办法》、《江门市 12345 政府服务热线管理和工作规则》，对政府服务热线正常运行提供制度保障。

（二）专款专用，确保项目成效。一是制定项目相关资

金管理办法，资金使用合规，预算支出完成率 96.41%，财务监控有效；二是项目按照计划开展。项目管理成效较好，确保 2021 年江门市行政服务中心的日常工作正常开展，服务对象满意度达 90%以上。

五、存在问题及建议

项目预算支出实现率稍有不足，年内未能达到 100%。主要原因在于个别二级项目按合同约定需项目验收后才能支付尾款。下一步，我局将加强项目预算支出管理和项目实施过程管理，进一步提高项目支出实现率。

六、项目自评结论及得分

我局按照市级财政资金项目绩效考核要求开展了大量工作，并且各项绩效指标已达到预期目标，自评得分为：97 分，自评等级为优。

七、其他情况

2021 年该项目绩效除了以上情况，还可以通过一系列的获奖证书来体现。相关成果包括但不限于以下内容：



2021年3月,江门市12345政府服务热线接处中心获评2021
年全国巾帼文明岗称号



2021年7月,在广东省首届市县级政务服务大厅评估中,

江门市行政服务中心获评市级标杆大厅。



2021年9月，江门市人民政府行政服务中心获2021年全国政务热线服务质量评估服务创新案例优秀单位



2022年1月，江门市12345政务服务便民热线荣获“2021年度优秀管理创新成果案例”奖