

项目绩效自评报告

(2022 年)

项目名称：政务服务管理监督专项经费

预算部门：江门市政务服务数据管理局

一、项目概况

该项目 2022 年度预算为 1243.21 万元，主要包括法律顾问服务费 10 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、政务服务工作经历费（政务服务流程优化）35 万元、江门-香港/澳门跨境通办政务服务专区运营经费 62.67 万元、行政服务中心日常运作经费 160.23 万元、江门市 12345 政府服务热线营运项目 542.8 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 320.51 万元、政务服务发展情报咨询服务经费 32 万元。详细情况如下：

（一）我局职能涉及全市数字政府建设、政务服务等工作，覆盖面广、系统开发的技术多，对法律需求涉及面广、专业性强，如有关数字政府建议中涉及技术专利等、政务服务的合法性审查、政府采购和网上中介超市服务方面等等。该项目总体目标是通过律师团队为我局提供在项目立项、审批和改革创新工作开展等重要环节存在或可能存在的法律风险，对我局法务文件出具专业法律意见，确保我局行政工作在阳光下进行，做到有法可依、有法可循，有效推进单位法治政府建设。

（二）根据国家、省政府关于数字政府和政务服务改革建设工作部署，为切实做好国考、省考迎检工作，整体性有力提升我市数字政府各方面建设指标，我局开展江门市 2022 年政务服务专项提升咨询研究服务项目，一是紧跟省指标导

向对江门市数字政府改革建设情况开展常态化监测评估，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，实现我市评估指标动态监测，为江门经济社会高质量发展提供坚实基础能力。二是对标江门市工作重点、目标，搭建科学、合理、全面、可量化的能客观反映江门市数字政府改革建设情况的指标体系和可实施的评估工作机制。通过系统科学的评估，定量为主、定性为辅的研究方法对江门市三区四市及市直各单位政务服务工作的情况进行评估和总结，及时提出整改意见，“以评促改、以评促建”，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）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：统一全市市/县/镇/村四级依申请六类政务服务事项和公共服务事项目录、市内通办、省内通办和跨省通办事项梳理,政务服务事项二次统筹、证照免提交和一件事主题服务落地。

（四）江门大力实施“港澳融合工程”，先后在澳门、香港启用“江门-港澳跨境通办政务服务专区”，专区可便利港澳市民可在“足不出境”办理超 500 项江门市高频服务，以及广东省其他地市超 100 项高频服务。为提升江门-港澳跨境通办政务服务专区服务能力，需对专区开展常态化管理运营工作，包括系统业务运营服务、第三方服务、专区智慧柜台服务、咨询导办、数据处理、安全运营、宣传推广、人

员培训等方面，对出现的新问题、新情况提出具有针对性的对策建议，持续改进服务质量，不断深化拓展我市政务服务“跨境通办”专区功能和服务。

（五）行政服务中心日常运作经费主要包括邮电费、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，是确保行政服务中心约450名工作人员依法履职，顺利开展行政服务、行政审批等业务的前提条件，也是为每天约3000名办事群提供综合政务服务平台和便利、贴心、高效、公平的行政服务体系的有力保证。

（六）为加快推进政府职能转变，深化“放管服”改革，持续优化营商环境，以一个号码服务企业和群众为目标，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，为市场主体和民生诉求提供全方位服务，打造服务型政府。

（七）为提升政务服务标准化规范化便利化水平，开展江门市行政服务中心综合服务窗口运营采购项目，从人员运营、事项运营、服务运营、业务运营、影响力运营等方面建立江门市行政服务中心综合服务窗口运营体系，按照“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”模式，实现“一窗受理、综合服务”，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。

（八）政务服务发展情报咨询服务经费：通过购买服务方式，定期在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，找准关键堵点难点，创新政务服务事中事后监管模式和手段，转变思路、查改问题，对政务服务群众获得感情况进行收集，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。前期预算40万，后因财政困难，预算缩减为32万，加上下达资金时间临近年末，为减轻政府财政压力，我局经过积极争取，推动原服务公司延长2021年项目服务期限，故2022年政务服务发展情报咨询服务经费暂无使用。

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（律师4人，助理2人）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。计划完成年度现场解答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。

（三）2022 年 6 月 20 日初形成《2022 年市政数局江门-港澳跨境通办政务服务专区运营项目方案（初稿）》，并结合讨论意见进一步完善。7 月 8 日，通过局内控会审议（该项目非信息化建设项目，没有要求进行技术评审及造价评估）。7 月 12 日，通过局党组会审议。8 月 30 日，通过中达通采平台发布采购公告，确定项目公司为广东金赋科技股份有限公司。10 月 24 日，签订项目采购合同。12 月支付项目首期款 19.36 万元。

（四）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）。

（五）江门市 12345 政务服务便民热线营运项目 2022 年实际支出市级财政资金 496.81 万元，其中用于支付接处中心工作人员（2022 年 1-4 月为 110 人，薪酬标准 6 万元/人/年；5-8 月为 149 人，薪酬标准 6.5 万元/人/年）的薪酬费用约 434.56 万元，人员薪酬占比 88.05%；运营管理费用（包括线路及通讯费、办公用品费、办公设备设施维护保养费用、管理费用及综合税费等）共约 58.98 万元，占比 11.95%。项目采购需求在公开招标前经专家论证通过。为进一步加强江门市 12345 政务服务便民热线营运项目供应商的监管，规范其营运政务服务便民热线行为，确保热线营运服务质量达到预期效果，江门市政务服务数据管理局将对营运项目供应商进行绩效考核，以便客观公正地评审营运项目供应商在服务期内的服务质量和效果，特制定《江门市 12345 政务服务便民热线营运项目绩效考核方案（2022 年）》，从热线业务服务、综合管理服务、技术维护服务三大方面对江门市 12345 政务服务便民热线营运情况进行考核，考核方法包括现场考核、资料考核和抽样检查，考核频率为每季度一次，考核结果与运营服务费用挂钩。

（六）江门市行政服务中心综合窗口运营项目包括市行政服务中心综合服务窗业务受理、咨询导办帮办代办、政务服务大厅标准化建设、办事环境管理、综窗服务团队管理、综合服务窗口办公软件、硬件设备及政务服务大厅信息化设备巡检等。根据属性特点和项目服务内容设置了预期总体绩效目标和 8 项产出指标（3 项数量指标、1 项质量指标和 4

项时效指标)、2项效益指标(2项社会效益指标)、1项满意度指标,以保障项目建设的相关内容正常运行。绩效目标与项目属性特点、支出内容相关,指标设置合乎客观实际,体现决策意图,绩效目标设置基本能做到有数据支撑,有可衡量性的产出指标。

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100起;2.为我局提供2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2022年数字政府改革建设第三方评估总体报告,1份;二是完成江门市2022年数字政府改革建设第三方评估县区报告,7份;三是完成江门市2022年数

字政府改革建设第三方评估市直部门报告，57份；四是完成江门市数字政府改革建设常态化监测月度报告，2022年3月-2023年3月，每月1篇，共12篇；五是完成江门市数字政府改革建设常态化监测季度报告，2022年第1-4季度，每季度1篇，共4篇；六是完成江门市2022年数字政府改革建设第三方评估工作方案（含市（区）和各相关单位评估指标体系），1份；七是完成江门市2022年数字政府改革建设常态化监测指标体系（含市（区）和各相关单位），1份。

（三）政务服务工作经历费（政务服务流程优化）目标围绕深化“放管服”改革要求，在政务服务事项标准化的基础上完成梳理全市市/县/镇/村四级依申请六类政务服务事项和公共服务事项目录100项以上，跨域通办事项800项，政务服务二次统筹事项500项、实现证照免提交事项1500项和500个以上一件事主题服务落地。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155项基层服务清单；梳理775项市内通办事项，341项省内通办和244项跨省通办事项；梳理915项二次统筹事项；梳理3724项事项实现证照免提交和742个以上一件事主题服务落地。

（四）江门-香港/澳门跨境通办政务服务专区运营已投放1台智能服务柜台到“江门-澳门跨境通办政务服务专区·澳门工联总会服务点”；完成2022年“江门-香港/澳门跨境通办政务服务专区”常态化运营报告，含周报23篇、月报4篇、季度报1篇；完成2022年“江门-香港/澳门跨境通办政务服务专区”可视化自助设备培训演示视频1份、可

视化自助设备操作培训手册 1 份；赴港澳宣传推广 1 次。专区可便利港澳市民可在专区办理超 500 项江门市高频服务，以及广东省其他地市超 100 项高频服务，涵盖就业创业、不动产登记、公积金、商事登记、税务服务、卫生健康、市场监管、医保社保等领域高频事项。专区自成立以来，累计为港澳居民提供服务次数超 5700 次，获得广泛好评，江港、江澳软联通水平显著提升。

（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 2022 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 2022 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。2022年全年窗口取号量为109783宗，弃号量为18074宗，满意量91709宗，满意率100%。

2022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	9391	983	0	8408	100.00%
2	二月	6281	730	0	5551	100.00%
3	三月	12297	1638	0	10659	100.00%
4	四月	13210	2092	0	11118	100.00%
5	五月	11526	2227	0	9299	100.00%
6	六月	3358	1058	0	2300	100.00%
7	七月	1997	1232	0	765	100.00%
8	八月	10176	4070	0	6106	100.00%
9	九月	10080	1114	0	8966	100.00%
10	十月	10372	1084	0	9288	100.00%
11	十一月	11591	935	0	10656	100.00%
12	十二月	9504	911	0	8593	100.00%
总计		109783	18074	0	91709	100.00%

（六）江门市12345政务服务便民热线营运项目完成预期产出和服务的数量、实现预期质量的标准和水平、达到预期的进度时效，保障项目的正常运行，具体情况如下：

1.热线业务服务方面，一是电话受理服务指标基本达标，15秒接通率不低于95%、平均等待时长不超过6秒、首呼解决率不低于60%、平均服务时长不超过3分钟、服务过程满意率达到98%以上；二是非电话受理服务中应答率等于100%、

平均响应时间（从客服响应开始计算），微信、短信 3 分钟内响应、其他渠道 2 小时内响应，实现预期标准；三是事项处理中记录错误率不超过 0.01%、按时转出率符合紧急事项 5 分钟内转出率为 100%，一般事项 30 分钟内转出率不低于 95%、转办错误量平均不超过 10 宗、跟踪督办率等于 100%、回访测评率等于 100%、事项抽检率不低于 30%；四是数据分析中数据汇总数量和数据汇总质量完成预期产出的数量，数据汇总时间达到预期的进度时效，与省、市有关数据平台对接实现预期质量的标准；五是信息维护中知识库维护、网站更新频次完成服务数量。

2.综合管理服务方面，一是人力资源管理达标，人员配备 149 人；高中或中专（含）以上学历，其中大专以上学历人员占比不少于 60%；现场管理人员在岗情况正常、每月人员流失率不超过 2%；按要求完成制定详细的年度和季度培训方案；按要求完成岗前培训时长不少于 1 个月；常规业务培训次数共 55 次,每月不少于 2 次、重点（容易出错）业务培训 21 次，每月不少于 1 次、每年度拓展能力培训不少于 1 次；除岗前培训外，其他培训每次覆盖率不得低于 20%，年度覆盖率达到 100%；每月人员考核 1 次；人均年薪不得低于 65,000 元；每季度对营运服务质量进行自查，编写自检报告 1 份。二是创新发展达标，本年度上线“江门市中小微企业诉求快速响应平台”，符合每年度与国内或省内同行相比的创新亮点不少于 1 项标准。

3.技术维护服务方面，一是软件系统维护，平均响应时

间不超过 5 秒、系统故障时长不超过 20 小时、系统每日自动备份业务数据，话务录音永久保存；二是硬件设备维护，设备故障时长不超过 20 小时，语音系统监控日志至少保存 3 个月，视频监控至少保存 1 个月。

4.热线业务服务指标基本实现预期目标。一是 2022 年，12345 热线项目整体运行情况良好，根据“粤省心”12345 政务服务热线平台数据研判报告显示，2022 年全年，江门市 12345 政务服务热线投诉举报工单办结满意率为 99.90%，全省排第 1 位；逾期办理国办平台工单 0 宗，全省排第 1 位；话务接通率为 95.42%，全省排第 2 位；平台服务满意率为 99.93%，全省排第 1 位。二是 2022 年，全市 12345 热线共受理有效事项 92.9 万宗，同比上升 33.66%，月均受理 7.7 万宗，其中 1-4 月月均受理量 5.9 万宗，5-12 月月均受理量 8.6 万宗，新运营期（5-12 月）月均受理量增加 33.66%；按照 1-4 月话务员数量（合同要求话务员不少于 92 人）计算，话务员人均每月受理 647 宗，按照 5-12 月话务员数量（合同要求话务员不少于 127 人）计算，话务员人均每月受理量 681 宗，新运营期人均受理量增加 5.26%。三是 2022 年，12345 热线充分发挥社情民意“总参谋”的作用，共向市委市政府总值班室报出月报 12 份，新冠肺炎疫情事项专报 15 份；向市委办、市府办报送人民网“地方领导留言板”专报 24 份；向市政府报送假期运行情况专报 2 份，青少年心理咨询热线运行专报 1 份；向热线承办单位发出热线事项线索通报函 40 期；为市直 38 个部门提供数据 3 万余条；自 2022 年 12 月

15日至12月31日，统计有关诊疗（问诊）、物资紧缺、买药咨询、疫苗接种、核酸检测、防疫政策和措施等新冠病毒感染病毒诉求类型事项情况17期。

5.创新发展实现预期目标。搭建企业诉求平台助企纾困，建立12345-6“24小时企业服务管家”，上线“企业诉求云平台”，并在全省率先打通企业端“粤商通”、诉求办理端“粤省心”和政府端“粤政易”，于2022年6月1日上线“江门市中小微企业诉求快速响应平台”，实行接收诉求后1小时响应、24小时提出解决方案、7天办结，2022年累计办理7249宗企业诉求，为全市91家小微企业紧急解决3.95亿元贷款，为1037家中小外贸企业办理免费保险申领，为385家企业解决615人用工，为103家企业提供劳动执法及劳动仲裁服务，为119家企业解决人才引进、就业创业补贴等。

（七）市行政服务中心综合服务窗口运营项目在深化“互联网+政务服务”推进政务服务“一网、一门、一次”改革中有效助力，进一步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。深化政务大厅智能化水平，将传统政务大厅升级为融合“线上办、自助办、线下办、智能办”一体的智慧大厅，推动我市政务服务改革走在全省前列。数量指标分别为综合服务窗口招聘人数为40人、综合服务窗口人员每月常规业务培训次数不低于2次、综合服务窗口人员按时出勤率大于98%。质量指标为窗口人员服务形象、物品

摆放、服务行为每月检查出错或被投诉次数小于或等于3次。根据《考勤管理制度》和《江门市人民政府行政服务中心窗口工作人员行为规范》，每日不少于2次的大厅巡检，对于巡检中发现的问题及时记录并发到政务服务部群，对于出现3次/月以上的人员将视情况进行通报，2022年巡检过程中共发现问题874宗，其中综窗人员10宗。窗口人员服务形象跟之前比有了明显的提高，综合窗口在2021年10月已完成窗口标准化整改工作，窗口形象、物品摆放、服务行为目前均有一套标准执行，综窗人员每月服务规范检查达标。根据群众书面反馈的建议投诉和12345热线转来的群众反映的问题意见等均汇总在《政客服务督办工作清单》，及时跟进处理情况；现场投诉能即时解决就即时办理，不能的按照办理时限内完成并回复群众。2022年综窗人员均无出现有效投诉。时效指标分别为综合服务窗口人员考核工作完成的及时性为100%、综合服务窗口人员薪酬发放的及时率为100%、综合服务窗口人员招聘计划完成率为100%、综合服务窗口人员培训计划完成率为100%。

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。例如，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）江门市行政服务中心综合窗口在大厅实施标准化管理。一是全面落实综窗运营管理工作，通过完善服务管理制度、优化组织架构、开展业务培训、严格大厅管理、评选服务标兵等举措，提升政务服务大厅外部环境、整体形象和内在服务。二是通过数据分析，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。

（三）专款专用，保证项目支出进度。制定项目相关资金管理办法，确保资金使用合规，及时掌握资金使用进度，加快资金支出进度，提高资金使用效率。

五、存在问题及建议

（一）存在问题。

1.热线接通率方面有待提高，未能确保每月接通率均能达标。

2.由于2022年资金下达原因，部分子项目存在合同款支付延期。

（二）改进措施或有关建议。

1.进一步优化热线部门排班，确保接通率和响应速度。热线接处中心需优化排班和完善话务接听机制，做好繁忙时段人员调配，同时要加强新员工业务能力培训，提升系统操作熟练度和事项录入速度，或招聘充实话务人员力量，保障电话受理渠道畅通，确保及时响应受理市民诉求。

2.根据单位实际科学合理编制预算，确保项目保质保量按时实施。

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基本达到预期目标，其中项目资金因财政问题，导致未能及时支付，扣除1分，自评得分为：99分，自评等级为优。