

# 2022年度部门整体支出绩效 自评报告

部门名称：乐昌市政务服务数据管理局

单位负责人：罗其桓

填 报 人：张晋文

联系电话：0751-5550981

填报日期：2023 年 1 月 29 日

## 一、部门的基本情况

### （一）部门整体概况

#### 1. 部门主要职责

（一）组织起草全市政务服务和政务信息化相关政策和规范性文件并组织实施。

（二）统筹推进全市“数字政府”改革建设，拟订建设规划和年度建设计划并组织实施。负责“数字政府”平台建设运维资金管理等工作。

（三）负责对全市政务信息化项目建设实施集约化管理，加强宏观管理和统筹协调。

（四）负责全市行政审批制度改革、审批服务便民化相关工作，负责全市政务服务事项目录管理和标准化建设。

（五）统筹协调部门业务系统应用，统筹管理政务云平台和电子政务外网，指导和监督检查各镇街各部门网上政务应用。

（六）贯彻执行政务服务和电子政务标准体系及相关标准规范，推进全市政务服务和电子政务标准化工作。

（七）组织协调推进政务数据资源共享和开放，统筹政务数据资源的采集、分类、管理、分析和应用工作。

（八）统筹全市电子政务基础设施、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，监督管理政务应用平台和信息系统安全。

（九）负责公共资源交易平台监督管理相关工作。

（十）统筹推进全市政务服务体系建设，指导政务服务

机构开展工作。

(十一) 承担政府公众信息网规划建设工作的。

(十二) 完成市委、市政府和韶关市政务服务数据管理局交办的其他任务。

## 2. 纳入预算编制范围下属单位

乐昌市信息中心，下属单位公用经费、人员经费统一在局本部预算支出，未分开纳入预算编制范围。

## 3. 部门人员编制构成

乐昌市政务服务数据管理局核定行政编制 8 名，其中：局长 1 名、副局长 2 名，正股级领导职数 3 名，副股级领导职数 1 名，现有干部职工 7 名。下设副科级公益一类事业单位乐昌市信息中心，核定全额拨款事业编制 8 名，现有干部职工 7 人。

## (二) 部门整体收支情况

### 1. 部门整体收入。

2022 年年初预算为 3,491,995 元，2021 年年初预算 3,010,664.91 元，与上年度相比，年初预算增长 15.99%，主要是 2021 年人员变动，2022 年有新增项目，人员经费和项目经费均增加。

### 2. 部门整体支出情况

2022 年年终支出决算 3,638,346.02 元，上年支出决算为 3,651,367.49 元，与上年度相比，支出决算降低 0.36%，人员经费支出和项目经费支出几乎持平。

### 2. 部门整体支出情况。

### （三）部门整体支出目标及任务

#### 1. 做大做强“数字底盘”，夯实数字政府基础支撑能力。

一是加强信息中心机房网络安全保障水平，完成市政府机关大院政务外网机房网络安全服务整改项目，优化我市政务外网接入水平，统一各级党政机关单位电子政务外网及互联网出口。二是加快推进公共数据资源普查，编制形成政务数据“三张清单”（即本市信息化系统、数据资源、跨部门数据需求清单），做到“应普尽普、应收尽收、不留盲区”。三是开展健康医疗、智慧旅游、协税护税等专题领域的大数据应用，推进政务数据治理和分析应用，持续扩大数据共享和开放力度，增强数据支撑和服务能力。四是加大对系统应用的支撑力度。坚持以应用为导向，加大对工建系统、“互联网+不动产登记”系统、协同办公（OA）系统、一体化政务服务平台、粤系列平台（粤省事、粤政易、粤商通）等系统推广支持应用力度，提升政府行政效能。

2. 扎实推进行政审批制度改革。一是督促各单位要认真落实韶关市、乐昌市改革优化营商环境大会关于“四个凡是”的要求，大力精简行政许可事项。二是做好事项承接工作。督促全市各部门积极配合省、韶有关部门做好衔接和落实工作，严格依法规范办事行为，优化办事程序和流程，缩短办理时限，为企业和群众提供高效便捷的服务。三是做好乡镇权责清单动态调整工作。根据法律、法规、规章立改废释情况、深化改革决定情况、机构改革和职能调整情况、国家政务服务事项基本目录增加、取消、修改等实时调整完善全市各乡镇权责清单，

主动接受公民、法人和其他组织的监督，严格按照权责清单履职尽责。

**3. 持续推进政务服务改革。**一是持续推进“四免”工作，积极开展高频电子证照在政务服务领域的共享应用，运用电子证照核验方式，让企业群众免带免交纸质证照材料。二是大力推行“跨域通办”，继续配合完成140项全国“跨省通办”事项的落地任务，进一步实现全省300项高频事项“跨省通办、省内通办”。三是推广“一件事”主题集成服务，再造审批业务流程，实现更多“一件事”主题事项联合办理。四是推行高频事项“全流程网办”，优化服务流程、精简办事材料，充分利用电子证照、电子印章、内部数据共享，办事材料和办事结果双向邮政快递等方式，实现全流程网办事项60%以上。五是全力打造镇级标杆大厅，推行“一窗通办”，从大厅标准化、规范化、线上线下融合一体化方面着手，配合市国资局高标准建设我市新政务服务大厅，同时，实行“前台综合受理、后台分类审批、综合窗口出件”的业务运作模式，在综合窗口对进驻事项实行无差别“一窗受理”。六是大力推广应用粤省事、粤商通、政务服务一体机等改革创新成果，深化政银合作并继续推广“粤智助”自助服务机，推动更多事项上线，让群众享受“掌上办”“指尖办”的便利。

**4. 配合做好全市重点领域改革工作。**一是加快推进水电气报装便利化。市行政服务中心牵头加快推进水电气报装外线工程报建审批改革，全面取消用水报装附加审批要件和手续，最大限度精简用气用电报装环节、减少申请材料、缩短报装时

间。二是全力支持开展商事制度、工程项目审批制度、互联网+不动产登记服务等重点领域改革。完善“企业开办一窗通取”、“工改窗口”等便民服务窗口，优化办事流程，提高行政审批服务效率。

**5. 畅通监督投诉渠道，全面提升政务服务效能。**一是强化政务服务指导监督。持续推进政务服务“好差评”工作，提高评价参与度，利用“好差评”系统，对评价数据进行分析和研判，强化问题整改和监督，主动识别、精确化解堵点、难点问题，实现政务服务精细化监管可视化、评估预警常态化。二是优化政务服务便民热线。进一步优化热线运行管理机制，加强知识库建设和应用，提高话务的即时答复率和大数据综合分析研判能力。

**6. 进一步加强政府网站信息发布及安全管理工作。**一是抓好乐昌市政府公众信息网信息发布审核制度的执行落实工作，落实信息发布审核制度，确保信息发布的准确性，确保网站信息内容安全。二是进一步完善信息网络安全保障，严格按照国家、省、韶的安全保密要求推进信息内容安全管理建设，各项工作严格落实安全保密措施。三是规范政府网站建设，完成市政府门户网站重点领域迁移项目和适老化改造项目，强化政府网站日常监管，落实日常读网制度，发现问题及时整改。

## **二、自评结论**

2022年我局部门整体支出绩效目标全部实现，充分履行部门职能职责，较好地完成了年度各项重点项目及工作任务，在2022年韶关市各县（市、区）“数字政府”和政务

服务绩效考核中得分 99.1 分，财政资金使用效果良好。按照《部门整体支出绩效评价自评表》的评价指标，我局认真进行了自评分析，我局 2022 年整体支出绩效自评结果为 98.2 分。

### 三、绩效分析

#### （一）预算编制情况（28 分）

##### 1. 预算编制。指标分值 18 分。

##### （1）预算编制合理性（5 分）。

自评得分 5 分，2022 年度我局结合“（五）统筹协调部门业务系统应用，统筹管理政务云平台和电子政务外网，指导和监督检查各镇街各部门网上政务应用。”“（八）统筹全市电子政务基础设施、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，监督管理政务应用平台和信息系统安全。”“（十一）承担政府公众信息网规划建设等工作。”等职能进行合理编制年度预算，重点提升电子政务外网机房安全、电子政务外网带宽扩容、乐昌市政府门户网站优化改造上，符合市委市政府的方针政策和工作要求，同时根据项目的刚需性和紧急性进行分配。

##### （2）预算编制规范性（5 分）。

自评得分 5 分，我局严格按市财政部门的文件要求和指导开展预算编制工作，未存在违规编制预算的情况。

##### （3）预算编制规划性（4 分）。

自评得分 4 分，我局按照省、韶、乐关于政务服务和数字政府建设规划文件要求和工作部署，结合本市本单位实际

情况研究项目预算支出情况，由业务股室结合各自职责提出项目实施计划并征求意见建议后，经局班子会议充分研究讨论后形成长期和短期项目实施工作计划，有针对性、前瞻性地开展预算编制工作。

（4）预算编制科学性（4分）。

自评得分4分，我局根据上级有关部门工作部署，通过局班子会议讨论研究将重点紧急项目列为资金支付优先解决对象，科学合理保障上级部署的重点项目资金需求。

**2. 目标设置。** 指标分值10分。

（1）绩效目标覆盖率（2分）。

自评得分1.5分，2022年我局共实施13个项目，其中设置了绩效目标的项目12个，绩效目标覆盖率为92.3%。

（2）绩效目标合理性（4分）。

自评得分4分，我局设立的整体绩效目标依据充分，主要立足于2021年工作总结和2022年工作计划，以及2022年乐昌市数字政府改革建设工作要点，符合客观实际，具体绩效目标与部门履职和年度工作任务的相符情况。

（3）绩效指标明确性（4分）。

自评得分4分，我局根据年度工作计划制定项目实施计划，明确具体绩效目标、工作任务以及项目实施明细，各项绩效指标及任务目标具有细化性、明确性。

（二）预算执行情况（42分）

**1. 资金管理。** 指标分值22分。

（1）部门预算资金支出率（3分）。



自评得分 4.2 分（含无转移支付 3 分），2022 年上半年预算资金支出进度为 20.11%（系统无法导出，按项目支出进度计算），全年预算资金支出进度为 118.92%，资金支出率为 69.6%。上半年支出进度较慢。

（2）结转结余率（3 分）。

自评得分 3 分，本年度我局预算支出率为 100%，结余率为 0%。

（3）国库集中支付结转结余存量资金效率性（3 分）

自评得分 3 分，本年度我局通过国库集中支付结转结余存量资金为 0。

（4）政府采购执行率（2 分）。

自评得分 2 分，2022 年我局无政府采购情况。

（5）财务合规性（4 分）。

自评得分 3 分，本年度我局严格执行各项资金支出及会计核算复核各类财政制度；会计核算规范，不存在虚列项目支出的情况；不存在截留、挤占、挪用项目资金情况。但在经费支出时将“三公经费”中的公务招待费未转经济科目情况下直接当办公费支出。

（6）资金下达合法性（0 分）。

自评得分 0 分，我局无转移支付，本项不考核。

（7）预决算信息,绩效评价结果公开性（4 分）。

自评得分 4 分，本年度我局根据市财政部门要求及时将 2021 年决算、2022 年预算情况在政府信息公开平台上公开，预决算管理公开透明。

## 2. 项目管理。指标分值 7 分。

### (1) 项目实施程序（2 分）。

自评得分 2 分，本年度我局所有项目支出实施过程严格按照各项财政制度执行；申报、批复程序符合相关管理办法；项目招投标、调整、完成验收等也对应履行相应手续。

### (2) 项目监管（5 分）。

自评得分 5 分，本年度我局建立健全管理机制，如《乐昌市政务服务数据管理局内部控制制度(2022 年修订)》《乐昌市政务服务数据管理局“三重一大”事项决策制度(2022 年修订)》《乐昌市政务服务数据管理局“三重一大”事项清单(试行)(2022 年修订)》等，严格按市有关部门及本单位的制度文件执行，并邀请纪检组参与讨论研究，对所实施项目的检查、监控、督促。

## 3. 资产管理。指标分值 7 分。

### (1) 资产配置合规性（2 分）。

自评得分 2 分，本单位资产保管完整，账实相符，无资产有偿使用及处置收入情况。

### (2) 资产盘点情况（2 分）。

自评得分 2 分，本年度我单位组织专人对全部资产进行一次盘点专项工作，账实相符。

### (3) 固定资产利用率（3 分）。

自评得分 3 分，本单位实际在用固定资产总额与所有固定资产总额的比例为 100%。

## 4. 人员管理。指标分值 2 分。

自评得分 2 分，本年度在编人员共 14 人，核定编制数为 16 人，比率  $\leq 100\%$ 。

#### 5. 制度管理。指标分值 4 分。

自评得分 4 分，本年度我局建立健全管理机制，如《乐昌市政务服务数据管理局内部控制制度(2022 年修订)》《乐昌市政务服务数据管理局“三重一大”事项决策制度(2022 年修订)》《乐昌市政务服务数据管理局“三重一大”事项清单(试行)(2022 年修订)》等。

#### (三) 资金使用效益(30 分)

##### 1. 经济性。指标分值 6 分。

自评得分 6 分，2022 年我局公用经费预算数为 14.89 万元，决算数为 14.89 万元，本年度实际支出的公用经费总额与预算安排的公用经费总额的比率为 1:1，不超预算，对机构运转成本的实际控制程度较高。我局“三公”经费预算数为 3.8 万元，决算数为 0 万元，“三公”经费实际支出数  $\leq$  预算安排的三公经费数。我局年度部门年初预算资金 349.2 万元，未进行预算调整。

##### 2. 效率性。指标分值 9 分。

###### (1) 重点工作完成率(3 分)。

自评得分 3 分，结合《2022 年韶关市各县(市、区)“数字政府”和政务服务绩效考核评分表》等相关文件，我局重点工作完成率为 100%，得分 99.1 分。

###### (2) 绩效目标完成率(3 分)。

自评得分 3 分，结合《2022 年韶关市各县(市、区)“数

字政府”和政务服务绩效考核评分表》等相关文件，我局重点工作完成率为100%，得分99.1分。

**(3) 项目完成及时性（3分）。**

自评得分3分，本年度我局所有项目均按计划时间完成。其他各类资金按照项目进度支付，各项项目均按方案及时完成，项目完成及时性较高。

**3. 效果性。指标分值10分。**

自评得分10分，加强信息中心机房网络安全保障水平，为全市接入电子政务外网单位提升防火墙防护、网络交换路由能力，有效提升安全防护能力，防止被网络攻击、中病毒等安全事故的发生。视频会议系统建设及维护保障服务节省了参会单位人员用车用油成本，提升全市会务工作效率。实现全市电子政务外网互联网统一出口，提高网络带宽质量，确保全市各机关单位网络安全稳定顺畅，提升病毒攻击防护能力。乐昌市基层公共服务综合平台电子政务外网运维保障实现村居电子化办公，提高村居办公效率，减少车辆使用及纸张使用，节能环保，同时提升了政务服务水平，方便群众办事。保障乐昌市政府门户网站正常稳定运行，优化调整政府网站功能，提高政府信息、政务信息公开监测服务能力，及时纠正出现错误，防止重大舆情出现，提升政府网站运维管理工作的规范性、准确性。

**4. 公平性。指标分值5分。**

自评得分5分，本年度我局保持线上线下信访投诉渠道畅通，在政府信息公开平台公开了政务公开指南，其中还有

线上信访投诉渠道，同时在单位门口设置投诉信箱，用于收集办事群众反馈的意见建议。2022年度，我局未发生信访事件。

#### 5. 加减分项。

自评得分 1.5 分，我局被评为“2021 年度全市双拥模范单位”，依据为《关于予以 2021 年度全市双拥模范单位和先进个人表扬的通报》（乐拥办〔2022〕7 号）。我局被评为“乐昌市 2022 年度无偿献血先进单位”，依据为《关于表彰乐昌市 2022 年度无偿献血先进单位和先进个人的通报》。2021 年我市率先在全韶关各市县区内完成韶关交通运输局下达的任务要求，全面完成了共 318 台重型货车的安装工作，得到了韶关市人民政府通报表扬，我局被乐昌市人民政府通报表扬，依据为《乐昌市人民政府关于对 2021 年各镇（街道）、各部门有关工作被上级通报表扬的通报》。

### 四、主要绩效

2022 年，市政务服务数据管理局在市委市政府的统一领导下，认真贯彻落实习近平新时代中国特色社会主义思想，有序开展各项工作，并取得了一定成效。

#### （一）指标完成情况

（1）目前“粤省事”韶关专版上线事项 983 项，我市实名注册用户达 368443 户。“粤商通”韶关专版上线事项 427 项，我市市场主体注册数 26273 户，注册率达到 100%，全市、镇、村 400 多个单位 11210 名公职人员用户接入“粤政易”平台。

(2) 建立“好差评”体系，实现政务服务事项、评价对象、服务渠道全覆盖，2022年，我市好评率99%以上，综合评分在9.9分以上。

(3) 大力推进跨域通办工作。实现129项、218项高频事项“跨省通办”“省内通办”，县级1325项事项“市内通办”。

(4) 目前，我市25个部门在国家“互联网+监管”事项认领率为100%，实施清单完成率达100%，实施清单完备度达100%。监管事项覆盖度达99.57%。

(5) 全市桌面型自助机2022年业务量达60万笔，服务群众人数突破20万人次，基本实现群众办事“指尖办”“一次办”。

## (二) 主要工作亮点

(1) 推行“免证办”。截至目前，全市已完成制作电子印章共621个，累计调用电子证照24万多次，调用电子印章59万多次，基本实现保留证明材料规范化、电子化、免提交目标。按照韶关要求，我市行政服务中心已完成扫码枪设备配置，增设扫码亮证窗口，对照已开通粤省事码和粤商通码授权用证事项清单，依托扫码亮证功能，加大应用推广力度，在事项申请、受理等环节主动提供粤省事和粤商通扫码亮证服务。

(2) 推行“一件事一次办”。做好“一件事”申办平台推广工作。今年，在省政务服务事项管理系统中已认领新增17项“一件事主题”集成服务，均已按照优化方案配置

详细信息并在省政务服务网发布上线。

**（3）推行“智能办”。**深化政银合作，积极向省争取“粤智助”政务服务自助机，完成全乐昌 247 台“粤智助”自助机投放工作，超额完成省、韶下达自助服务在行政村全覆盖的任务，全面建设县、镇、村自助服务体系，让基层群众办事就近办、自助办、一次办成。

### （三）工作措施

#### 1. 积极做好“一门式、一窗式”支撑工作，持续提升便捷化服务水平

（1）设置企业开办“一网通办、一窗通取”专窗，新开办企业首套免费印章由原来的 2 枚调整为 4 枚，实现企业开办全流程“马上办、零成本”“半日内办结”，2022 年通过一网通办平台办理业务 1165 单。

（2）推动政务服务向基层延伸，目前，545 项县级高频事项下沉到镇村，基本实现了办理标准市县镇村四级统一和无差别办理。

（3）全域推进“无证明城市”建设，经梳理乐昌市拟保留证明类材料清单 2240 项，取消和免提交 1218 项。

（4）设立政策兑现专窗，2022 年我市政策兑现窗口共办理各类扶持类业务 507 单，通过政策兑现窗口申请资金约 349.55 万元，实现全市政策“能落地”“快兑现”。

#### 2. 统筹推进全市各级政务服务大厅标准化、规范化建设

（1）严格落实《乐昌市挂点联系政务服务分厅工作实施方案》，召开政务服务分厅管理工作会议，全面统筹完善

各级政务服务大厅标准化、规范化建设水平。

(2) 优化政务服务大厅窗口设置，设立“水电气”公共事业服务窗口、“跨省通办、省内通办、市内通办”专窗、“工建改”专窗、“政策兑现”、“一件事主题”、“企业开办”等综合窗口，并对群众办理较多的税务和市场监管业务开设了延时服务，进一步提升我市政务服务效能。

(3) 提升政务大厅服务能力。一是强化大厅工作和管理。已印发5期《乐昌市行政服务中心大厅服务工作月报》，制定《行政服务大厅巡查值班制度》等18项制度，加强对大厅的运行管理，每天由市行政服务中心一名班子成员带班，巡查大厅、收集群众意见建议。全方位推进政务服务“好差评”工作。在大厅办事窗口宣传推广“好差评”，以评价倒逼服务质量提升。2022年至今我市共收到“好差评”系统评价综合得分在9.9分以上。二是完善综合服务窗口建设，推进事项“进门进窗”。我市政务服务大厅和政务分厅已完成35个单位1630项事项进驻配置和协议签订工作，系统进驻率达96.4%。综合窗口12个，“一窗”受理事项数1358项，“一窗”受理率达80.4%。在大厅设置“一件事一次办”“省内通办”和“跨省通办”“企业开办”“政策兑现”“工建审批”等民生服务窗口，为群众提供便捷高效服务。三是统筹推进全市镇级政务服务大厅标准化、规范化建设，推荐廊田镇、长来镇政务服务大厅参加韶关市镇级标杆大厅评选，获评为韶关镇级标杆培育大厅。

### 3. 全方位提升行政效能，持续打造更优质营商环境



(1) 配合韶关开展梳理编制《韶关市乡镇（街道）人民政府权责清单指导目录（依申请权力事项）》。结合韶关乡镇（街道）权责清单指导目录调整，我局梳理形成了《乐昌市乡镇（街道）人民政府依申请类权责清单指导目录（2022年版）》，纳入目录的权力事项共 288 项，为指导乡镇政府（街道）依法履行职能提供了保障。

(2) 完善乐昌市网上办事大厅建设。根据韶关市政务服务数据管理工作会议上少荣书记对持续完善办事指南工作的指示精神，从 5 月份起，我局对全市 693 项行政许可实施清单的办理地点、流程环节、材料形式、材料份数、空表和样表下载等 4158 个办事指南要素的准确性进行 5 轮检查和复核，并根据韶关工作部署，开展二次统筹事项修订工作，组织各业务部门参加培训，并及时统筹各部门对市级统筹事项进行信息确认并及时修订，目前已完成二次统筹事项修订工作，确保我市办事指南和办事流程准确、规范。

(3) 大力推进水电气报装便利化，推行“一站办、一网办、免证办、提前办、智能办、容缺办、上门办”七个办便利化模式，实现申报材料、报装环节和用时均大幅缩减。

(4) 积极推进“互联网+监管”。持续推进国家“互联网+监管”，开展行为数据采集申请和账号管理、录入汇聚监管行为数据等相关工作，2022 年，我市有监管事项主项数 491 项（调整本级不监管总数 406 项），监管事项实施清单 897 项，认领率达 100%，实施清单完成率达 100%，实施清单完备度达 100%，录入监管行为事项数 491 项，监管事项覆盖

率达 100%。

#### **4. 畅通监督投诉渠道，全面提升政务服务效能**

(1) 统筹构建全覆盖多渠道立体式政务服务“好差评”体系。在全市 235 个政务服务大厅(站)100%落实扫码评价,精准监测窗口服务质量。我市实现好差评评价数量达 6 万条,差评整改率均达到 100%,大厅推广度均达到 100%,政务服务质量达到 9.9 分以上,评价覆盖度达到 97%,主动评价率达 95%。

(2)保持 12345 热线高效运行。及时将韶关下派的 12345 热线工单转派相关部门,强化效能监察和部门联动,使群众诉求得到妥善解决。

#### **5. 夯实数字政府改革建设基础，筑牢数字政府网络安全防线**

(1) 数据共享应用情况。依托省政务大数据中心韶关分节点、韶关市大数据分析平台指导全市各单位开展目录编制、数据申请等工作。完成数据申请有两项:一是粤康码公共场所识别码相关数据;二是韶关市 12345 政务服务热线相关数据。完成的编目挂接有三项:一是按照韶关市信用信息共享清单,归集共享乐昌水费缴纳信息和燃气费缴纳信息 2 类涉企信用信息;二是根据国家政务服务数据编目挂接目录,挂接了 759 项政务服务数据;三是根据《广东省公共数据管理办法》和政务数据开放工作要求,积极推进公共数据开放工作,逐步扩大公共数据开放范围,现已组织各有关单位编目挂接 350 项公共数据并开放至开放广东平台。

(2) 政务系统上云情况。今年向全市各单位调查 4 次政务系统建设情况，已完成建设的政务系统有 5 个，正在建设的政务系统有 3 个。对计划或完成建设政务系统部门加强指导，做好系统和数据安全保障，我市政务系统均已申请政务云资源，上云率为 100%。

(3) 重要时期网络安全保障情况。在党的二十大期间和 2022 年北京冬奥会期间，落实重保措施，通过网络逻辑隔离、加强安全策略、加强网络安全意识培训等方式，按时保质完成了重保期间的网络安全保障工作。

(4) 网络安全攻防演练活动情况。参加韶关市 2022 年“丹霞杯”网络安全攻防演练活动，我局高度重视，召集有关部门对靶标系统失分原因一一分析，要求各单位加强政务系统安全管理，及时修复系统漏洞、更新管理密码、加强安全防护策略。我局会同市委网信办、市公安局联合举办乐昌市 2022 年网络安全攻防演练活动，在全程监督记录下，选取若干部门进行网络入侵渗透，从而找出部门存在的网络安全风险隐患，对发现的网络安全问题一一记录，并要求有关部门及时修复网络安全漏洞，落实网络安全应急响应，有效提高全市各部门网络安全防范意识，共建数字政府网络安全防御体系。

(5) 政务外网网络安全防护情况。一是优化我市政务外网网络架构，总览全局科学规划，提升网络业务运行效率，有效降低网络故障率及故障处理时间；二是加强网络信息安全防护基础设施建设，将政务外网统一出口带宽扩容至

100M，互联网统一出口带宽扩容至 5200M。

（6）乐昌市政务 VPN 网关使用情况。截至目前，共有 110 个单位申请使用乐昌市政务 VPN 网关，开通了 289 个账号，已完成覆盖我市各镇街、各单位，实现政务 VPN 安全使用监管。

（7）推进政务外网互联网统一出口统一管理工作情况。当前，我市基本实现政务外网互联网统一出口统一管理，非必要情况，全市各单位已基本实现只有政务外网且清除其他互联网出口，接入我市一体化政务网络安全防御体系，政务网络安全得到显著提高。部分单位已部署本单位出口边界安全防护设备，与市网络安全防护边界形成两级协同防御，共同抵御网络威胁攻击行为，携手共建数字政府安全防御体系建设。截至目前，全市 98 个单位已接入政务外网互联网统一出口。

（8）数字政府网络安全风险监测和指导处置风险隐患情况。我局始终坚持对市政务外网网络安全运行进行风险监测，及时发现风险隐患，快速排除风险威胁，每周安排专人至少 2 次对网络行为日志进行分析研判。一经发现高风险且频发的网络威胁，立即对网络威胁进行溯源工作，对涉事主机所在单位发出网络安全风险提示函，并指导开展风险处置工作，快速排除网络安全事件隐患点。2022 年 1 月至 12 月，共发出 19 份网络安全风险提示函，有关部门均高度重视网络安全隐患，能及时对风险隐患处理完毕。

## 6. 以数据赋能精准防控，全力筑牢数字防疫线

(1) 统筹疫情防控信息化工作。按照省、韶的工作要求，及时成立我市疫情防控信息化工作专班，协调跟进粤康码、粤省事、粤商通、粤政易、粤省心 12345 政务服务便民热线等系统管理和运行保障。统筹各成员单位各司其职，各负其责，保障系统持续、稳定、高效运行，督促各成员单位重视涉疫数据安全，增强涉密数据风险防范意识，压实工作责任，筑牢数据安全防线，不断提升应对网络安全威胁能力。

(2) 做好粤康码公共场所码扫码数据筛查分析工作。根据我市疫情防控工作需要，为接入政务外网工作提供技术支撑、网络保障，我局会同三大运营商完成“粤康码”公共场所通行码数据汇总、分析推送等工作，每日定时取数 6 次，并对取数认真分析、及时推送市疫情防控相关部门。截至目前，我市共有 11910 个公共场所申请使用场所码，累计检测人次有 1524 万人次。

(3) 做好涉疫信息网络建设情况。为快速响应突发性疫情防控工作的政务外网用网需求，提前做好网络规划部署，开通疫情防控信息化建设绿色通道。将部分政务外网资源独立规划专用于疫情防控专用网段，可以随时启用并投入涉疫信息化工作，同时储备若干台网络数据交换设备，可解决多地点多终端的疫情防控工作的政务外网用网需求。

## **7. 认真做好政府网站运维管理工作**

一是认真做好 2021 年度政府门户网站与政务新媒体年度考核复核工作及 2021 年政府门户网站年度工作报表的编

制发布工作；二是完成了重点领域信息公开专栏迁移工作，将重点领域信息公开专栏从韶关市政府门户网站迁移至乐昌市政府门户网站；三是完成了政府门户网站适老化与无障碍功能改造工作；四是组织全市各信息发布单位认真做好政府门户网站涉个人信息的排查整治工作；五是积极转发新华网、中国政府网的重要政策信息稿件，认真做好了党的二十大的宣传报道工作。六是结合当前疫情防控形势，积极在政府门户网站相关栏目做好疫情防控宣传工作。2022年1-12月，政府门户网站共发布有关疫情防控信息共776篇。

## 五、存在问题

1. 有些部门对数字政府建设重视程度不够，改革协同性不足，没有习惯用新技术、新系统为群众办事，电子证照、电子印章等“数字政府”改革建设成果没有得到广泛使用。

2. 线上线下融合度不足。有的部门未能动态更新办事指南，不按照政务服务网公布的办理材料收件，导致政务服务网公布的办事指南与窗口办事指南及线上公布的办理材料与窗口收取的办理材料不一致。

## 六、相关建议

### （一）持续提升政务服务便利度，打造高质营商环境

1. 持续推进政务服务事项标准化工作。对照韶关市2022年“数字政府”绩效和县（市、区）营商环境“红黑榜”制度考核完善政务服务事项规范标准、办事指南，通过二次统筹事项要素，提高我市政务服务事项办事指南的准确性、完备度和统一性。借助广东省事项管理系统的质检功能，发现

并整改存在问题，及时对政务服务事项进行梳理，对省调整的事项进行认领或完善。加强对规范和完善办事指南工作的统筹协调和业务指导，定期抽查部门政务服务事项，对存在问题及时与部门沟通，提高办事指南的规范性和完备度。持续做好政务服务指标常态化监测工作，督促各部门结合本单位实际情况，推动优化服务流程在实际办事真实有效应用，进一步减材料、减时限、减跑动，提高事项即办率。

2. 拓展便捷泛在的服务渠道。规范管理政务服务大厅“一件事”窗口，加强各渠道工作人员业务培训，提高服务水平，保证线上线下办事标准、规范完全一致。以“质量优先，成熟一个，报送一个”为原则，推进“一件事”业务场景深化落地应用。围绕高频“一件事”主题集成服务，深化“一件事”主题式服务。围绕出生、出行、婚育、工作、救助等个人办事主题，以及企业准营、变更、开办、投资建设等企业办事主题，提升“一件事”主题服务集成深度、服务可用性、办理便捷性。推进政务服务“四免”优化，梳理“四免”优化负面清单，对负面清单之外的事项和要素实现应免尽免。深化证明材料免提交措施落实，巩固推广“无证明城市”建设成果，对照韶关市《“无证明城市”应用场景》清单，按照直接取消、电子证照核验、告知承诺、部门核验、数据共享等免提交方式，优化应用流程、畅通办理渠道，涉及办事指南、证明材料调整的事项，要及时在广东省政务服务事项管理系统做好动态更新工作，确保事项办理标准线上线下保持一致，真正使群众和企业体验到政务服务改革的红

利。

3. 推动政务服务“市内通办”“跨域通办”，梳理形成“市内通办”应用场景，实现高频政务服务在全市“跨层级、跨区域、跨部门”办理。

4. 打响擦亮乐昌政务服务新品牌，做好省统筹建设平台在我市的推广运用工作。根据粤智助试点镇方案，完善考核方案细则，开展粤智助常态化监管工作，每周定期在工作群通报相关情况。加大宣传力度，提高服务质量，组织召开粤智助工作座谈会，督促各银行网点进一步加大宣传力度，进一步提高群众对“粤智助”政府服务自助机的知晓度，引导群众通过“粤智助”政府服务自助机办理业务，确保自助机真正能用、好用、群众喜欢用。

5. 发挥先进示范效应，以点带面持续推进更多基层政务服务大厅标准化、规范化建设，打造一批我市镇级政务服务标杆大厅。

## （二）抓好政务服务质量，丰富质量提升形式

1. 加快推进乐昌市乡村振兴商务中心建设。由市国资局加快推进落实项目招标控制价编制及审核工作，推进项目施工招标、监理招标等工作，并加快落实银行融资，多渠道筹措建设资金；我局将会同市行政服务中心会同市行政服务中心做好与各部门的沟通对接，切实做到“应进必进”；配齐配强后台审批人员，提高窗口的办事能力，在事项交接过渡期内，部门要对派驻的窗口人员开展业务培训，确保事项“放得下、接得住”，尽可能做到“拎包入住”；参照国家



《无障碍设计规范》，实现适老化、适残化不断升级改造，引导群众使用无障碍设施，为老年人及残障人士提供贴心服务。

2. 强化政务服务指导监督。持续推进政务服务“好差评”工作，提高评价参与度，利用“好差评”系统，对评价数据进行分析和研判，强化问题整改和监督，主动识别、精确化解堵点、难点问题，实现政务服务精细化监管可视化、评估预警常态化。

3. 优化政务服务便民热线。进一步优化热线运行管理机制，加强知识库建设和应用，提高话务的即时答复率和大数  
据综合分析研判能力。

### （三）持续推进重点领域改革工作

1. 深化乡镇街道体制改革，提升基层治理能力。一是完善乡镇（街道）权责清单，根据法律法规的“立改废释”、全面深化改革及职能调整情况等，及时调整完善乡镇（街道）权责清单；二是督促有关部门及时对接镇街开展指导工作和业务培训，组织各部门制定下放事权统一办事指南和操作规程，明确相关技术指标和管理规范，加强对各镇（街）承接单位业务培训，确保高频事项放得下、接得住、管得好；三是会同市委编办等单位，根据《乐昌市自然资源管理所和市场监督管理所管理体制  
改革工作方案》，持续推进自然资源所和市场监督管理所管理体制  
改革顺利进行。

2. 深化工程建设项目审批制度改革。配合市工改办全面

落实阶段并联审批、承诺制审批、容缺受理、联合验收等改革措施，积极引导企业使用工程建设项目“一网通办”主题集成服务系统，加强线上审批协同和线下综合窗口融合，推进工程建设项目“一网通办”。

3. 继续推进水电气报装便利化。通过推行电子证照、数据共享、统一身份认证等信息技术手段，实现水电气报装申办材料少带少交。

**（四）推进电子政务外网网络安全体系建设，加强网络安全保障能力**

1. 巩固政务外网互联网统一出口统一管理成果。加大对各单位分散建设互联网出口整合力度，为各单位统一提供安全、高效、可靠的互联网接入服务。新建非涉密电子政务系统，须依托政务外网（政务云）进行承载，减少网络重复建设。根据上级政务外网主管部门要求，我局将持续按照政务外网安全等级保护第二级或以上要求开展工作。持续优化政务外网重点区域和重点接入单位网络架构，提升网络可靠性，和城域核心、互联网出口、政务云出口、重点单位接入网络可用率达 99.99% 以上。按需扩容网络带宽，持续扩大网络覆盖范围。

2. 加强政务外网安全保障能力。一是升级政务外网核心骨干、互联网出口、城域网络接入以及网络边界的安全管控能力，完善政务外网终端准入认证能力建设。二是建设完善网络安全监测机制，及时识别网络安全威胁线索，发现网络安全风险苗头，指导督促各有关单位及时消除发现的安全威

胁；加强日志集中管理，提升分析研判和预警能力。

3. 全面深入开展大数据治理，提升大数据共享服务水平。以业务领域应用为导向和驱动，开展大数据治理工作，汇聚、统筹和规范全市政务大数据资源，逐步提升省数据资源一网共享平台（省大数据中心韶关节点）政务信息资源共享能力，开展各个专题领域的大数据应用。持续扩大数据共享和开放力度，营造“数字政府”改革建设的数据文化。

#### （五）持续提升数字抗疫能力

1. 坚持做好疫情防控信息化常态化监测工作。充分利用省数据资源一网共享平台获取疫情防控数据信息等资源，将场所码数据监测筛查分析工作纳入我局常态化疫情防控工作。一是按照市疫情防控工作的要求，我局将坚持每日6次对场所码数据信息分析梳理，推送有关部门开展疫情防控相关工作；二是将流调协查工作列入我局重要工作之一，安排带班领导及志愿者24小时待命，及时响应并配合流调工作安排；三是做好涉疫信息数据安全保护，严格设置数据查询服务器访问限制安全防护策略，仅对指定内网IP开放访问权限，同时在开展流调协查工作中产生的涉疫信息做好数据查询台账。

2. 做好市疫情防控信息化工作专班工作。市疫情防控信息化工作专班在市委市政府的领导下，与上级疫情防控信息化工作专班加强沟通联系，学习先进疫情防控信息化工作经验，贯彻落实各项疫情防控信息化工作。同时将依托省数据资源一网共享平台的疫情防控数据信息资源，探索利用涉疫

数据应用到疫情防控工作多种场景。

（六）加强政府网站运维管理。一是继续做好政府门户网站运维管理工作，确保政府门户网站安全运行；二是打造专题栏目，服务中心工作；三是突出信息公开，增强政府工作透明度；四是做好政府门户网站互动交流栏目，搭建起政府与社会公众的桥梁。