

**梅州市 2022 年度市十件民生实事
大力建设“数字政府”
提供高效便捷政务服务项目
评价报告**

2023 年 10 月

一、项目概况

（一）项目基本情况

1.项目背景

为贯彻落实梅州市第八次党代会提出要“实现行政审批事项 100%网上受理、100%网上办结”的会议精神，继续深化“放管服”改革，推进梅州市数字政府建设，进一步提升一体化政务服务能力水平，市数据管理局按照《梅州市提升一体化政务服务能力行动方案（2021—2023 年）》（梅市办函〔2021〕262 号）和 2022 年梅州市十件民生实事有关“大力建设‘数字政府’提供高效便捷政务服务”工作要求，做好省级政府一体化政务服务能力评估、省数字政府改革建设评估、省营商环境评估、省数字政府常态化考核等各项考核迎评工作，对标广州、深圳、江门等地市政政务服务改革先进经验，结合梅州市实际，按照“统一规划、分步实施、夯实基础、突出重点”的建设思路，依托梅州市统一申办平台基础，集约化建设一体化审批和一体化监测两大功能的梅州市一体化政务服务平台。一是通过数据中枢升级优化、服务中枢整合重构，对原梅州市统一申办受理平台的数据库和服务接口进行功能重构，实现轻量级、分布式部署，加强系统安全性、稳定性和顺畅性。二是通过市县两级事项精细化梳理及全流程电子化应用实现企业群众办事“少填、少报、少跑、快办”，对接“粤省事码”推动“一码通办”，选取部分本

地高频服务进驻“粤省事”“智助”实现指尖办等专项信息化功能建设，提高市一体化政务服务审批系统的普及率和使用率，进一步提升梅州市一体化政务服务能力和办事人获得感。三是围绕广东省“数字政府”改革建设常态化监测和国考省评指标体系，建设“常态化考评监测管理系统”，与原有梅州市统一申办受理平台的“效能监测”功能和市级大厅监管模块融合，共同构建市一体化政务服务监管平台，实现政务服务的指标考评和效能监测。

2.项目实施内容

梅州市 2022 年大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目实施内容为：一体化政务服务平台软件开发服务。具体内容为：数据中枢整合优化；服务中枢整合重构；建设常态化考评监测管理系统；粤省事码入驻；粤省事精品梅州事项；建设电子档案管理系统；开展管理运营服务，提高政务服务效能；安全运营服务；电子证照支撑服务；政务服务可视化监测。

3.项目资金概况

（1）资金安排情况

市数据管理局提交的项目绩效自评报告和项目绩效自评指标评分表显示，截至评价基准日，2022 年大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目资金安排 450 万元。

我方根据市数据管理局提交的项目材料合计得出，截至绩效评价基准日，该项目实际到位资金合计 0 万元。

（2）资金使用情况

截至 2022 年 12 月 31 日，市数据管理局提交的项目材料显示，大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目到位资金 0 万元，实际支出 0 万元。

（二）项目决策情况

大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目是市数据管理局承办的梅州市十件民生实事任务之一，是为贯彻落实梅州市第八次党代会提出要“实现行政审批事项100%网上受理、100%网上办结”的会议精神，继续深化“放管服”改革，推进梅州市数字政府建设，进一步提升一体化政务服务能力水平，做好省级政府一体化政务服务能力评估、省数字政府改革建设评估、省营商环境评估、省数字政府常态化考核等各项考核迎评工作的重点民生项目。项目合计补助金额450万元，项目实施内容为：一体化政务服务平台软件开发服务。

资金来源为市级财政专项资金。该项目根据《梅州市人民政府办公室关于印发梅州市提升一体化政务服务能力行动方案（2021—2023 年）的通知》（梅市府办函〔2021〕262 号）《梅州市人民政府关于印发梅州市国民经济和社会发展第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要的通知》

（梅市府〔2021〕8号）《广东省政务服务数据管理局 广东省农村信用社联合社关于印发〈“粤智助”政府服务自助机覆盖全省行政村工作方案〉的通知》（粤政数函〔2021〕550号）《广东省政务服务数据管理局关于印发粤智助政府服务自助机 2022 年工作方案的的通知》（粤政数函〔2022〕312号）《广东省政务服务数据管理局 广东省农村信用社联合社关于举行“粤智助”政府服务自助机全省启用仪式的通知》（粤政数函〔2022〕165号）《梅州市人民政府办公室关于印发推进完善全市公共政务服务体系实施意见的通知》（梅市府办函〔2021〕51号）等文件进行立项决策。

（三）项目绩效目标情况

我方根据市数据管理局提供的项目绩效自评报告、《项目绩效自评信息指标评分表》以及现场调研结果，梳理出本次绩效评价预期总体目标为：大力建设“数字政府”，提供高效便捷政务服务。预期阶段性目标为：实现群众就医、求学、养老、户籍业务等 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”；在全市推出 160 件“一件事”主题集成服务，在教育、民政、企业服务等领域推出高频事项秒批秒办；部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机，在全市行政村全覆盖，实现群众办事不出村。

二、评价结论

通过对主管部门、项目实施单位提供的相关材料进行审核分析，并查看市数据管理局、梅县区政务服务中心、蕉岭县政务服务中心大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务情况，评价组结合决策、管理、产出、效益等 4 个维度进行了综合评价分析。

2022 年度，梅州市财政局安排 450 万元专项资金用于大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目建设。涉及本次绩效评价范围应支出金额为 450 万元。项目在管理过程中取得了一定的经验，提升了政府公信力和社会形象，提高了 IT 基础设施的利用率，整合项目建设，降低投资成本，实现企业群众办事“少填、少报、少跑、快办”。同时，绩效评价过程中也发现项目在资金管理、过程管理完成情况中还存在改进空间。

本次评价结果分为五个等级：优[90 分～100 分]，良[80 分～89 分]，中[70 分～79 分]，低[60 分～69 分]，差[59 分及以下]。我方结合书面评审与现场评价情况，对照既定评价指标体系的各项指标及其评分细则，综合评价大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目绩效评价得分为 91.7 分，评定等级为“优”。得分情况如下表：

表 1 大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目

绩效评分综合得分

评价维度	分值	评价得分	得分率
决策	15	13	86.67%
管理	25	25	100%
产出	30	29.2	97.33%
效益	30	24.5	81.67%
综合评价	100	91.7	91.7%

三、项目绩效指标分析

在本次评价中，一级指标分别为决策（15 分）、管理（25 分）、产出（30 分）和效益（30 分）。

（一）决策分析

该指标分值 15 分，下设项目立项、资金落实两个二级指标。

1.项目立项。（分值 12 分，得分 10 分）

项目立项主要考评论证决策、目标设置、保障措施。

（1）论证决策。（分值 4 分，得分 4 分）

论证充分性（分值 4 分，得分 4 分）该项目根据《梅州市人民政府办公室关于印发梅州市提升一体化政务服务能力行动方案（2021—2023 年）的通知》（梅市府办函〔2021〕262 号）《梅州市人民政府关于印发梅州市国民经济和社会发展的第十四个五年规划和二〇三五年远景目标纲要的通知》

（梅市府〔2021〕8号）《广东省政务服务数据管理局 广东省农村信用社联合社关于印发〈“粤智助”政府服务自助机覆盖全省行政村工作方案〉的通知》（粤政数函〔2021〕550号）《广东省政务服务数据管理局关于印发粤智助政府服务自助机 2022 年工作方案的通知》（粤政数函〔2022〕312号）《广东省政务服务数据管理局 广东省农村信用社联合社关于举行“粤智助”政府服务自助机全省启用仪式的通知》（粤政数函〔2022〕165号）《梅州市人民政府办公室关于印发推进完善全市公共政务服务体系实施意见的通知》（梅市府办函〔2021〕51号）等文件进行立项决策。项目单位制定了《梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目立项方案》《梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目实施方案》，组织专家对立项方案进行评审并出具《实施方案评审报告》《立项方案专家论证意见》，提交了《梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目立项申请的函》进行有关立项申请，并得到了有关部门的批复，项目的立项、决策过程完整，项目论证充分。本项指标综合得4分。

（2）目标设置。（分值6分，得分4分）

完整性（分值2分，得分2分）市数据管理局提供的项目绩效自评报告、二级项目绩效目标指标导入表以及项目绩效自评信息评分表显示，该项目包含总体目标和阶段性目标，

包含预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、成本指标和预期达到的效果性指标。本项指标综合得 2 分。

合理性（分值 2 分，得分 1 分）市数据管理局提供的项目绩效自评报告、二级项目绩效目标指标导入表以及项目绩效自评信息评分表显示，该项目绩效目标基本与资金或项目属性特点、支出内容相关，体现决策意图，同时合乎客观实际。二级项目绩效目标导入表的总体绩效目标设置为：①2022 年底完成粤省事码、无证明城市支撑、全程电子化应用深化再造（全市通办、跨省通办、跨域通办、精品一件事），年底前投入使用；②按照“统一规划、分步实施、夯实基础、突出重点”的建设思路，推进市、县、镇、村四级政务服务平台的规范化、标准化、集约化建设；③坚持“用户思维”，全面梳理制约政务服务全市通办、全流程网办、“一件事”联办的各项关键办事环节，利用信息化技术和数字化成果对业务流程进行分析梳理、优化再造，实现政务服务“四少一快”，项目绩效自评报告和项目绩效自评信息评分表总体绩效目标设置为：2022 年底前完成 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”、在全市推出 160 件“一件事”主题集成服务和部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机，总体绩效目标内容不一致。本项指标综合得 1 分。

可衡量性（分值 2 分，得分 1 分）市数据管理局提供的项目绩效自评报告、二级项目绩效目标指标导入表以及项目

绩效自评信息评分表显示，该项目绩效目标设置有数据支撑、有可衡量性的产出和效果指标。二级项目绩效目标指标导入表的数量指标设置为：系统开发数量，社会效益设置为：系统正常运行率，项目绩效自评报告和项目绩效自评信息评分表数量指标设置为：①100项高频事项“跨省通办、省内通办”；②160件“一件事”主题集成服务；③2327台“粤智助”政府服务一体机。社会效益设置为：①实现群众在就医、求学、养老、户籍等业务事项通办；②实现群众在教育、民政、企业服务等领域事项秒批秒办；③实现群众办事不出村，数量指标与社会效益设置不一致。本项指标综合得1分。

（3）保障措施。（分值2分，得分2分）

制度完整性（分值1分，得分1分）市数据管理局制定了《梅州市市级政务信息化项目管理办法》《专项资金管理办法》。本项指标综合得1分。

计划安排合理性（分值1分，得分1分）市数据管理局制定了《梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目实施方案》《梅州市政务一体化服务平台项目进度计划表》，按实施方案和进度计划表合理安排计划。本项指标综合得1分。

2.资金落实。（分值3分，得分3分）

资金落实主要考评资金分配。

资金分配合理性（分值3分，得分3分）市数据管理局提供的项目绩效自评报告、《项目绩效自评信息评分表》《梅

州市政务服务数据管理局关于梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目的批复》显示，该项目在实施过程中资金分配合理。本项指标综合得 3 分。

（二）管理分析

该指标分值 25 分，下设资金管理、事项管理两个二级指标。

1.资金管理。（分值 15 分，得分 15 分）

资金管理主要考评资金支付、支出规范性。

（1）资金支付。（分值 3 分，得分 3 分）

资金支出率（分值 3 分，得分 3 分）市数据管理局提交的项目资金情况表显示，大力建设“数字政府”提供高效便捷政务服务项目资金 450 万元暂未到位，暂未形成资金支出，故该项指标暂未形成，不作扣分。

（2）支出规范性。（分值 12 分，得分 12 分）

预算执行规范性（分值 2 分，得分 2 分）市数据管理局提交的项目合同、项目发票、应付项目资金情况表显示，项目未发生重大调整，无超概情况，预算执行较规范。本项指标综合得 2 分。

事项支出的合规性（分值 8 分，得分 8 分）资金管理、费用标准方面，市数据管理局提供的项目绩效自评报告、《项目绩效自评信息评分表》《梅州市政务服务数据管理局关于梅州市一体化政务服务平台软件开发服务项目的批复》《梅

州市市级政务信息化项目管理办法》显示，该项目资金管理、费用标准符合有关制度；资金支付方面，市数据管理局提交的项目合同、项目发票、应付项目资金情况表显示，该项目按照公开招标程序进行项目招标，签订相关委托合同，实时跟进项目立项、项目实施、项目检查工作，开具服务发票并形成应付事项支出，过程合规。本项指标综合得 8 分。

会计核算规范性（分值 2 分，得分 2 分）会计核算制度执行规范性方面，市数据管理局按照会计核算制度执行；专账核算、支出凭证方面，该项目资金 450 万元暂未到位，暂未形成资金支出，2022 年未发生该项目的会计核算。本项指标综合得 2 分。

2.事项管理。（分值 10 分，得分 10 分）

事项管理主要考评实施程序、管理情况。

（1）实施程序。（分值 5 分，得 5 分）

程序规范性（分值 5 分，得分 5 分）市数据管理局提供的相关材料显示，该项目按规定履行报批手续，项目立项、项目招标、项目实施、资金支付严格执行相关制度规定。①立项决策方面，市数据管理局于 2022 年 5 月 5 日与梅州市信息协会签订合同，作为本项目立项咨询服务单位；2022 年 5 月初至 2022 年 5 月底梅州市信息协会进行了调研，结合现状及用户需求进行梳理；根据需求调研结果，结合各方先进经验，于 2022 年 5 月底完成立项方案的编制；2022 年 6 月上

旬提交立项审核，2022年6月14日市数据管理局组织专家对立项方案进行评审，专家一致认可方案，同时提出了对方案优化和完善。梅州市信息协会按专家意见修改完善建设内容；②项目招标方面，该项目按照公开招标程序进行项目招标，采购程序规范；③工程实施方面，市数据管理局与广州市汇源通信建设监理有限公司签订监理合同，实时监督、检查、跟进该项目实施情况和进度；④资金支付方面，市数据管理局提交项目支付申请，严格按照项目完成程序申请资金。本项指标综合得5分。

（2）管理情况。（分值5分，得分5分）

监管有效性（分值5分，得分5分）①建立有效管理机制方面，市数据管理局制定了《梅州市市级政务信息化项目管理办法》《专项资金管理办法》；②项目建设或方案实施开展有效的检查、监控方面，根据市数据管理局提供的监理服务合同、十三期监理月报数据，市数据管理局委托广州市汇源通信建设监理有限公司定期对项目工程概况、项目实施进度、项目工程质量及存在问题进行检查、监控，并出具相关监理月报。本项指标综合得5分。

（三）产出分析

该指标分值30分，下设经济性、效率性两个二级指标。

1.经济性。（分值5分，得分5分）

经济性主要考评预算控制、成本控制。

（1）预算控制。（分值 2 分，得分 2 分）

市数据管理局提交的应付项目资金情况表显示，该项目预算金额为 450 万元，项目未发生重大调整，按照预算计划执行，形成应付事项支出，应付支出总额为 450 万元，应付支出总额未超出预算计划，预算控制合理。本项指标综合得 2 分。

（2）成本控制。（分值 3 分，得分 3 分）

成本节约（分值 3 分，得分 3 分）市数据管理局制定、提交项目价格核定表，进行项目立项申请，并得到有关部门审核批复，严格按照项目价格核定表标准实施项目，成本控制合理。本项指标综合得 3 分。

2.效率性。（分值 25 分，得分 24.2 分）

效率性主要考评完成数量、完成进度、完成质量。

（1）完成数量。（分值 15 分，得分 15 分）

①实现群众就医、求学、养老、户籍业务等 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”（分值 5 分，得分 5 分）市数据管理局提供的《关于公布梅州市政务服务大厅第一批“跨省通办”“跨城通办”事项清单的公告》、梅州市 100 项“跨省通办、省内通办”事项清单和全国一体化在线政务服务平台广东政务服务网跨域通办专区“跨省通办、省内通办”专栏截图显示，市数据管理局已完成群众就医、求学、养老、

户籍业务等 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”。本项目目标完成数量综合得分 5 分。

②在全市推出 160 件“一件事”主题集成服务，在教育、民政、企业服务等领域推出高频事项秒批秒办（分值 5 分，得分 5 分）市数据管理局提供的《关于证照联办审批平台正式运行的通知》、项目验收报告、“一件事”主题集成服务清单和全国一体化在线政务服务平台广东政务服务网“一件事”一次办成专栏截图显示，市数据管理局已完成 480 件“一件事”主题集成服务的工作任务，在此基础上，在全市推出 40 个“一件事”¹主题集成服务，包括教育、民政、企业服务等高频事项秒批秒办。本项目目标完成数量综合得分 5 分。

③部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机，在全市行政村全覆盖，实现群众办事不出村（分值 5 分，得分 5 分）市数据管理局提供的粤智助政府服务自助机平台设备列表清单显示，市数据管理局已部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机，覆盖全市行政村，实现群众办事不出村。本项目目标完成数量综合得分 5 分。

（2）完成进度。（分值 5 分，得分 5 分）

2022年12月底前（分值5分，得分5分）根据市数据管理局提供的《关于证照联办审批平台正式运行的通知》《关于公布梅州市政务服务大厅第一批“跨省通办”“跨城通办”

¹40 个“一件事”主题集成服务事项，每个事项涵盖 8 个县区领域，合计 320 件“一件事”主题集成服务事项。

事项清单的公告》、项目验收报告、服务上线申请书、事项办件量清单可得：

①480件“一件事”主题集成服务事项已上线并验收合格，在此基础上，40个“一件事”主题集成服务事项也已上线16个“一件事”主题集成服务事项，得分=1.8*100%=1.8分；

②粤智助一体机已在规定时间内全部部署，得分=1.6*100%=1.6分；

③跨省通办省内通办服务事项已上线，市数据管理局在梅州市政务服务大厅二楼七号窗口开设了“跨省/跨市通办”专窗，为群众提供异地办理业务，得分=1.6*100%=1.6分。

本项指标综合得5分。

（3）完成质量。（分值5分，得分4.2分）

功能实现率（分值2.5分，得分2.5分）市数据管理局提供的《关于证照联办审批平台正式运行的通知》《关于公布梅州市政务服务大厅第一批“跨省通办”“跨城通办”事项清单的公告》、项目验收报告、服务上线申请书、事项办件量清单显示：

①480件“一件事”主题集成服务事项已上线并验收合格，在此基础上，40个“一件事”主题集成服务事项也已上线16个“一件事”主题集成服务事项，功能实现率为100%，得分=0.9*100%=0.9分；

②跨省通办省内通办服务事项已上线，市数据管理局在

梅州市政务服务大厅二楼七号窗口开设了“跨省/跨市通办”专窗，为群众提供异地办理业务，功能实现率为 100%，得分 $=0.8*100\%=0.8$ 分；

③“粤智助”政府服务一体机已在规定时间内全部部署，覆盖全市行政村，实现群众办事不出村，功能实现率为 100%，得分 $=0.8*100\%=0.8$ 分。

本项指标综合得 2.5 分。

故障解决率（分值 2.5 分，得分 1.7 分）市数据管理局提供的项目会议纪要材料显示：

①“一件事”主题集成服务事项存在问题，已调整修复，得分 $=0.9*100\%=0.9$ 分；

②跨省通办省内通办服务事项上线后运行稳定，无故障，得分 $=0.8*100\%=0.8$ 分；

“粤智助”政府服务一体机服务事项无故障解决率相关材料，无法论证故障解决情况。得分 $=0.8*0\%=0$ 分。

本项指标得 1.7 分。

（四）效益分析

该指标分值 30 分，下设效果性、公平性两个二级指标。

1.效果性。（分值 25 分，得分 19.5 分）

效果性主要考评经济效益、社会效益、生态效益、可持续发展。

（1）经济效益。（分值 10 分，得分 8 分）

整合项目建设，降低投资成本（分值5分，得分4分）
项目实施响应中央建设节约型社会的号召，采用业务协同、信息共享的建设思路，有助于避免重复建设，避免各单位建设导致的重复投入，减少信息采集、信息维护等大量经费和人力投入，整合项目建设，降低了投资成本。本项指标综合得4分。

获得较大经济效益（分值5分，得分4分）项目实施利用数字政府云平台资源，建设全省统一的大数据支撑平台，大大提高了IT基础设施的利用率，突破成本或时间的限制，极大地降低电子政务的总成本，获得较大的经济效益，促进节能减排，有利于加快广东数字政府改革建设步伐。本项指标综合得4分。

（2）社会效益。（分值10分，得分7.5分）

提升政府社会形象（分值5分，得分4分）通过政务服务能力提升建设，将进一步加快挖掘数据价值利用，推进政务信息使用，加快政府职能转换升级，提升政府对内的管理效能和对外的服务水平，打造人民满意的服务型政府，有效提升政府公信力和社会形象。本项指标综合得4分。

提高人民办事效率（分值5分，得分3.5分）市数据管理局提供的一件事办件量清单、粤智助办件量清单、跨省通办省内通办办件量清单显示，一件事办件量为194件，粤智助办件量为479.79万件，跨省通办省内通办办件量为12件。

通过市县两级事项精细化梳理及全流程电子化应用实现企业群众办事“少填、少报、少跑、快办”，进一步提升梅州市一体化政务服务能力和办事人获得感，提高人民办事效率。本项指标综合得 3.5 分。

（3）可持续发展效益。（分值 5 分，得分 4 分）

推动平台持续运营（分值 5 分，得分 4 分）在标准化、规范化的原则下开展服务事项优化工作，建立服务事项与数据资源、电子证照等的关系模型，提升数据结构化程度，进一步打破区域间、部门间的数据壁垒，通过深化多种形式的政务服务专题应用，推动数据共享、政务服务平台的推广应用和持续运营。本项指标综合得 4 分。

2.公平性。（分值 5 分，得分 5 分）

服务对象满意度（分值 5 分，得分 5 分）项目单位共回收有效服务满意度调查问卷 106 份。根据问卷调查结果，96 位群众对该项目表示很满意，占 90.57%；9 位群众表示满意，占 8.49%；1 位群众表示一般，占 0.94%。服务对象满意度评分标准为：表示满意的服务对象数/项目覆盖范围内接受调查的对象总数*5=(96+9)/106*5=5。

四、主要绩效

（一）实现人民在就医、求学、养老、户籍等业务事项跨省通办、省内通办

1.更新“跨域通办”事项清单。根据《国务院办公厅关于加快推进政务服务“跨省通办”的指导意见》（国办发〔2020〕35号）要求，对140项《全国高频政务服务“跨省通办”事项清单》进行摸底，梳理确认了梅州市100项“跨域通办”事项清单（2022版）。根据梅州市与福建龙岩、江西赣州的跨省通办协议，梅州市实现了梅州-龙岩、梅州-赣州100项事项“跨省通办”。

2.扩大省内通办、跨省通办范围。在与广州、珠海等14个地市签订协议的基础上，2022年11月与惠州市、河源市和江西省鹰潭市沟通一致，拟签订梅州-惠州、梅州-河源和梅州-鹰潭跨域通办协议，将梅州市省内通办城市扩大到16个，跨省通办城市将扩大到3个；并在原有梅州在广州可办的86项通办事项的基础上，将梅州在广州可办事项清单扩大至156项。

（二）实现人民在教育、民政、企业服务等领域事项秒批秒办

梅州市已完成480件“一件事”主题集成服务的工作任务，在此基础上，另行推进40个“一件事”主题集成服务，并在各县（市、区）进行推广。目前针对40个“一件事”主题集成服务，市政务数据管理局报请市政府印发《梅州市“一件事”主题集成服务改革工作实施方案》，在各县（市、区）落地实施40个“一件事”主题集成服务。

（三）实现人民“就近办、自助办、一次办成”，办事不出村

梅州市已在 2022 年 1 月 10 日提前完成部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机任务，在全市行政村全覆盖，实现基层群众办事“就近办、自助办、一次办成”。根据省政数局《“粤智助”建设运营和运营周报（10 月 26 日-30 日）》通报，梅州市粤智助乡村累计万人业务量排全省第 4 名，服务群众人数占比排全省第 7 名。

五、存在问题

（一）绩效目标及绩效指标设置不一致

一是绩效目标设置方面，二级项目绩效目标导入表的总体绩效目标设置为：①2022 年底完成粤省事码、无证明城市支撑、全程电子化应用深化再造（全市通办、跨省通办、跨域通办、精品一件事），年底前投入使用；②按照“统一规划、分步实施、夯实基础、突出重点”的建设思路，推进市、县、镇、村四级政务服务平台的规范化、标准化、集约化建设；③坚持“用户思维”，全面梳理制约政务服务全市通办、全流程网办、“一件事”联办的各项关键办事环节，利用信息化技术和数字化成果对业务流程进行分析梳理、优化再造，实现政务服务“四少一快”，项目绩效自评报告和项目绩效自评信息评分表总体绩效目标设置为：2022 年底前完成 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”、在全市推出 160 件“一

件事”主题集成服务和部署 2327 台“粤智助”政府服务一体机，总体绩效目标内容不一致。

二是绩效指标设置方面，二级项目绩效目标指标导入表的数量指标设置为：系统开发数量，社会效益设置为：系统正常运行率，项目绩效自评报告和项目绩效自评信息评分表数量指标设置为：①100 项高频事项“跨省通办、省内通办”；②160 件“一件事”主题集成服务；③2327 台“粤智助”政府服务一体机。社会效益设置为：①实现群众在就医、求学、养老、户籍等业务事项通办；②实现群众在教育、民政、企业服务等领域事项秒批秒办；③实现群众办事不出村，数量指标与社会效益设置不一致。

（二）社会效益有待增强，办事效率有待提高

一是市数据管理局在全市推出 480 件“一件事”主题集成服务和 40 个“一件事”主题集成服务，该服务办件量为 194 件，办件率为 24.25%。

二是市数据管理局完成群众就医、求学、养老、户籍业务等 100 项高频事项“跨省通办、省内通办”，该事项办件量为 12 件，办件率为 12%。人民参与积极性不高，社会效益有待增强，办事效率有待提高。

六、相关建议

（一）强化绩效目标及绩效指标设置统一性

一是加强指导。分层次、有针对性地对单位相关人员进行专题培训和政策性宣传解读，树立绩效目标及绩效指标理念，提升设置意识，强化绩效目标管理，进一步推动绩效管理提质增效。

二是跟进检查。明确责任和检查机制，跟进绩效目标及绩效指标设置工作，检查二级项目绩效目标导入表的绩效目标及绩效指标与项目绩效自评报告和项目绩效自评信息评分表的绩效目标及绩效指标设置是否一致，强化绩效目标及绩效指标设置统一性。

（二）增强社会效益，提高办事效率

做好宣传推广工作。采用“线下+线上”双融合多渠道方式开展宣传。

一是线下方面，向群众发放宣传手册，利用网点 LED 显示屏、电子海报机等渠道播放宣传视频，用动漫人物的形式、通俗易懂的语言、生动活泼的画面，吸引前来办事的群众观看学习了解“网上办”知识；定期组织开展网办事项操作专题业务讲座、活动，现场解答群众在政务服务平台系统操作中存在的堵点、难点问题，有效提升群众网上办理知晓率和使用率。

二是线上方面，线上发布电子海报，在朋友圈、微信公众号等新媒体上同步宣传，增加服务参与人次，增强项目社会效益，提高人民办事效率。