

部门整体绩效自评报告

部门名称：惠州市政务服务和数据管理局

下属二级预算单位数量：2

填报人：刘 美

联系电话：2898732

填报日期：2025-05-20

一、部门基本情况

（一）部门职能

单位主要职责是负责全市行政审批制度改革、政务服务事项管理和标准化建设相关工作,组织推进政务服务标准化、规范化、便利化,综合指导协调公共资源交易管理工作。协调推进数据基础制度建设,统筹数据要素市场化配置改革,统筹全市公共数据资源管理,组织推进公共数据资源汇聚、共享、开放和开发利用。统筹推进辖区内数字广东、数字政府、数字经济、数字社会规划和建设。

（二）年度总体工作和重点工作任务

本年度总体工作情况:

2024年市政务和数据局坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导,全面贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神,在市委、市政府的正确领导下,紧紧围绕粤港澳大湾区和数字广东建设重点部署,加强数字政府建设,赋能营商环境优化,推动我市经济社会全面数字化发展,助力我市打造广东高质量发展新增长极,取得了积极成效。“惠云眼”入选国家数据局城市全域数字化转型典型案例和市党建引领基层治理第十二届实践创新项目三等奖,推动全国首个低空行业数据空间落地惠州;在全省数字政府考核评估中我市获评优秀等次、跃升为第一等级;在全省数字政府网络安全攻防演练和指数评估中我市位列第一梯队;“两张清单”工作入选《新华社数字政府观察第170期》典型案例;公共数据“双授权”运营模式获第八届“星河”

典型案例、第三届“粤有数”优秀案例；粤港澳大湾区（惠州）数据产业园取得突破性工作进展，万卡集群启动建设。

主要完成以下几项重点工作：

1.提高政治站位，全面从严治党取得新成效。

一是加强理论武装。局党组坚持用习近平新时代中国特色社会主义思想凝心铸魂，抓好党的二十届三中全会精神学习贯彻，严格落实“第一议题”、理论学习中心组和“三会一课”等制度，确保党员干部学习全覆盖。局党组成员发挥“领学促干”作用，结合“百千万工程”和“四下基层”活动开展“深调研”，发现并为基层解决问题8个。

二是开展党纪学习教育。坚持原原本本、逐章逐条学党纪，局党组发挥“头雁效应”带头学，连续举办5期党纪学习教育读书班和开展集中研讨，并组织党员干部到廉政基地开展集中学习。各支部分别制定学习计划，共组织集中学习30余场次。

三是强化组织建设。以机构改革为契机，加强机关党的工作力量，健全机关党的基层组织和党建工作机构，配齐机关党务工作力量，完善机关党建工作责任制。局机关二支部获评“惠州市先进基层党组织”，机关一支部获评“市直机关先进基层党组织”，两名党员获评市直机关“优秀党务工作者”“优秀共产党员”。

2.强化统筹集约，管理效能实现新提升。

一是有序推进数字惠州统筹规划。成立数字惠州“十五五”发展规划编制工作领导小组，由局主要领导带队到相关园区和企业开展前期调研；推动《数字惠州建设“十五五”发展规划》纳入市政府重点专项规划。

二是强化信息化项目统筹管理。2024年完成市级信息化项目审核39个，有效节约财政资金；在统筹全市无人机应用建设方面，共审核6个无人机项目，其中基于“惠云眼”赋能作用，避免重复建设。

3.聚焦便民利企，数字化服务渐成新常态。

一是政务服务“三化”建设稳步推进。积极落实政务服务“三化”建设，全市7个县（区）政务服务中心和77个镇（街）便民服务中心已全部完成改造；1337个村（社区）便民服务站已完成1316个，完成率达98.4%。深入推进“高效办成一件事”改革，在各级政务服务中心开设“一件事”主题服务窗口。签订《深莞惠数字一体化协同发展战略合作协议》，深化8个领域合作。构建立体式跨域办事服务体系，开设粤港澳大湾区（港澳服务）专区，提供超300项内地涉港澳政务服务；部署香港“跨境通办”自助服务机，在惠办理香港政务服务事项达70个；与湖南衡阳签订“跨域通办”协议。在市政务服务中心开设企业开办咨询专区和跨域通办专区。

二是12345热线提质增效。出台热线综合服务体系方案及配套四项机制，开展8期“领导接听日”活动。2024年共受理诉求202.58万宗，接通率98.62%，办件效能提升27.51%；“十一”假期旅游诉求同比下降47.01%。

4.注重数字赋能，政府治理频出新亮点。

一是“惠云眼”高效支撑“一网统管”。“惠云眼”项目完成1个平台、2个中心和3级节点部署，通过统筹全市低空服务

共性需求，有效避免重复建设。服务全市 77 个单位，为“百千万工程”19 项重点工作提供高效支撑，其中服务环“两山”引领区建设 19 单；催生 18 个低空数据产品上架交易。

二是“块数据”持续赋能政府治理提速。建成基层治理专题库，支撑惠东县村居“两委”班子、村居民小组队伍管理，以及试点社区基层治理工作；建成文旅行业（基础管理）专题库，实现全市旅游景点、景区人流等统计信息可视化展示，支撑科学决策。

5. 夯实基础保障，底座支撑迈上新台阶。

一是算力中心建设取得突破性进展。粤港澳大湾区（惠州）数据产业园取得突破性进展，万卡集群开工建设。

二是数据流通设施建设不断强化。建成“数源港”惠州市公共数据授权运营数据空间；广东省数据要素集聚发展区建设运营中心、市数据要素创新中心，深数所惠州工作站、企业数据要素创新应用中心、广东全域 AI 数智融合研究平台（联合实验室）等平台陆续揭牌运营；全国首个低空行业数据空间建设，启动石化能源行业数据空间和普惠金融行业数据空间建设。

三是安全基础进一步夯实。通过搭建“四横两纵”云网安全运营管理中心，实现云、网、端、数据、应用的安全联动运营和管理。开展全市政务网络安全漏洞排查，督促完成漏洞整改 819 个。定期开展全市政务外网安全漏洞扫描，全年政务外网和政务云平台出口防火墙成功拦截 6008 万次网络攻击行为。推进信创工作，印发《惠州市非涉密领域信创采购工作指引（暂行）》。

严格落实安全生产责任制，常态化做好办公场所安全隐患排查，做好节日值班，执行专人值班、领导干部到岗带班制度。

6.深挖数据价值，数据工作展现新作为。

一是数据基础制度不断完善。先后出台《惠州市公共数据运营试点工作方案》《惠州市首席数据官履职能力评估工作方案》《惠州市公共管理和服务机构公共数据管理工作指引》《惠州市公共数据授权运营评审规范》等制度规范。

二是公共数据供给基础进一步夯实。完成5个党群部门、20个政府部门“两张清单”编制，初步建立职能数据“一本账”。累计归集资源目录超9500类和数据超80亿条，建成3个基础库、7个县区子库和12个专题库，累计完成数据共享订单超4900个，接口调用超8.6亿次。

三是加快建设省数据要素集聚发展区。推动一批具有惠州特色的数据要素X应用落地，德赛西威公司案例获评“数据要素×”大赛广东分赛三等奖；大力培育数据要素市场生态，成功举办2024惠州市数据要素大会，累计培育3家省数据经纪人企业、64家市数据服务商，4家企业正在申报省数据经纪人；打造公共数据“双授权”运营模式，1家国企3个场景入选第一批公共数据授权运营应用场景；通过公共数据开发利用，赋能金融机构创新数字金融产品，进一步精简20%申报材料，有效降低不良信贷率。广数所惠州基地已上架数据产品87个，累计交易额约2.84亿元，石化行业成品油和丙烯指数已上架广数所和深数所。

（三）部门整体支出绩效目标。

2024 年度部门总体绩效目标：

1.继续着力抓好政务服务能力，赋能营商环境提升。深入推进“三化”标准建设，做好指尖办、就近办和跨域通办服务。推动更多高频服务事项实现“周六不打烊”，拓展政务服务“主动办”“惠帮办 2.0”，完善服务大厅的督查暗访机制，落实差评整改闭环管理。

2.依托省数据资源“一网共享”平台惠州分节点，做好数据资源普查，形成全市政务服务数据资源目录清单“一本账”，赋能政务服务“一网通办”、社会治理“一网统管”和政府运行“一网协同”。

3.加强电子证照、电子印章推广应用，助力政务服务改进、营商环境优化。

4.继续着力抓好数字化保障能力，赋能网络安全运行。统筹完善政务云、政务外网、终端安全防护管理体系建设，持续推动云、网、数、端安全联动和闭环管理，确保政务外网本质安全。

5.提升数字政府建设综合测评能力。

6.统一为市直各单位提供信息系统云资源及安全、运维和管理服务，提升基础设施集约化水平，减少运维人员和运维费用，杜绝重复建设、投资浪费现象。

7.按要求做好 12345 热线运营服务，提供“7×24 小时”全天候人工服务，对标“粤省心”，为企业和群众提供全方位、多渠道的一体化政务热线便民服务。

8.继续着力抓好数据要素驱动能力，赋能实体经济发展。推动政企首席数据官联动机制落地，探索建立公共数据授权运营机制。

9.继续着力抓好数字化统筹能力，赋能城市精细管理。加快推进“惠云眼”建设，推广“无人技术”助力我市及周边无人产业链发展。全面提升12345“办实事”能力。推动省“百千万工程”综合信息平台在我市的试点应用，赋能我市指挥办决策部署。

（四）部门整体支出情况

2024年市政数局年初预算总额7618.03万元，全年预算总额7952.87万元，全年执行总额7952.87万元。

二、绩效自评

（一）自评结论

达到预期绩效目标，自评99.41分。

（二）部门整体支出绩效指标分析

1.预算编制情况

（1）部门预算构成

惠州市政务服务和数据管理局内设办公室、政策法规科（热线管理科）、审批协调服务科、数字化发展科、数据资源管理科、基础设施与安全科共6个科室。

本部门预算为汇总预算，包括：惠州市政务服务和数据管理局（本级）预算，以及纳入编制范围的下属事业单位预算。下属单位具体包括：惠州市政务服务中心、惠州市政务数据事务中心。

（2）部门预算收支增减变化情况

2024年本部门全年预算收入7952.87万元，比上年减少3672.85万元，减少31.59%。

2024年本部门全年预算支出7952.87万元，比上年减少3672.85万元，减少31.59%。

（3）“三公”经费安排情况

2024年本部门财政拨款安排“三公”经费8.82万元，比上年增加0.72万元，增长8.89%，主要原因是公务接待费增加，疫情结束后，接待工作量增加，2023年当年的预算偏低，全年实际接待标准低于正常接待标准，2024年按照正常接待标准申报接待工作预算。其中：因公出国（境）费0万元，比上年增加0万元，增长--（基数为0，不可比），主要原因是与上年持平，无增减变化；公务用车购置及运行维护费3.22万元（公务用车购置费0万元，比上年增加0万元；公务用车运行维护费3.22万元，比上年减少0.28万元。）比上年减少0.28万元，下降8%，主要原因是坚持党政机关“过紧日子”；公务接待费5.6万元，比上年增加1万元，增长21.74%。

（4）机关运行经费安排情况

2024年，本部门机关运行经费安排1,272.04万元，比上年减少2,463.22万元，下降65.95%，主要原因是厉行节约，严格控制行政经费。

（5）政府采购情况

2024年本部门政府采购安排1916.29万元，其中：货物类采购预算0万元，工程类采购预算0万元，服务类采购预算1916.29

万元等。

2.预算执行情况

市政务和数据局年初预算批复 7607.53 万元，全年一般公共预算财政拨款收入 7932.36 万元，一般公共预算财政拨款支出 7932.36 万元，收入支出基本持平，年初批复预算总体执行到位。

截至 2024 年末，市政务和数据局固定资产合计 5727 项，无形资产合计 1031 项，资产总原值 13625.99 万元较 2023 年底资产原值 13585.52 万元增加 40.47 万元，主要因为信息化项目验收，无形资产增加。

3.预算使用效益

（1）部门整体绩效目标实现情况

2024 年度部门整体绩效目标达到预期目标，完成情况如下：

一是抓好政务服务能力。根据新版四级分级分类标准，指导并督促各级政务服务中心开展对标达标工作，确保每级政务服务中心均能准确把握标准化、规范化建设要求。截至 2024 年 12 月底，已完成大部分县（区）政务服务中心、镇（街）、村（社区）便民服务中心（站）规范化建设，其中 7 个县（区）政务服务中心和 77 个镇（街）便民服务中心已全部完成改造；1337 个村（社区）便民服务站已完成 1316 个，完成率达到 98.4%。构建跨域通办服务体系，实现 1087 项“全市通办”、1146 项“省内通办”、2705 项“跨省通办”。港澳服务专区引入香港“智方便”自助登记站和“跨境通办”自助机，港澳居民可“就近办”两地业务。升级“惠帮办 2.0”服务体系，搭建线上平台和小程

序，提供全程帮办、协调联办等服务，通过“线上智能派单+线下精准代办”服务模式，2024年累计解决群众、企业疑难问题超2000次。完成2024年四个季度政务服务大厅服务质量暗访督查工作，并通报各有关部门对暗访发现问题进行整改。

二是赋能政务服务“一网通办”，助力政务服务改进、营商环境优化。持续完善政务云、政务网、安全防护联动等方面的建设，保障电子证照、电子印章的推广应用。截至2024年底，惠州市政企一体电子印章平台政务侧已成功接入42个政务服务业务系统，服务范围覆盖1067个部门。其中，不动产业务、公积金业务、动物检疫合格证业务等签章需求旺盛，签章次数均突破100万次。惠州市政企一体电子印章平台企业侧与企业开办一网通办平台对接实现企业电子印章和电子营业执照同步发放，为实现政务服务提升、推进营商环境优化提供助力。强化云网安运营管理平台功能，实现安全数据实时共享与策略联动，闭环处置率达90%以上，常态化开展全市政务网络安全漏洞隐患线上集中排查，全年政务外网防火墙共拦截超600万次。

三是做好12345热线运营服务。2024年度12345热线电话、网络等渠道诉求量目标值 ≥ 120 万宗，实际完成202.57万宗；话务接通率目标值 $\geq 90\%$ ，实际完成98.62%；话务服务满意度目标值 $\geq 95\%$ ，实际完成99.66%；工单转派及时率目标值 $\geq 99\%$ ，实际完成99.89%；诉求办结效果目标值 ≥ 120 万宗，实际完成202.57万宗；实现投诉工单四级协同联动，促进政府公共服务水平和社会治理能力提高。

四是抓好数据要素驱动能力，建立公共数据授权运营机制。2024年度开展《惠州市公共数据管理实施细则》专题解读宣贯8场次，完成第一、二批次市政府部门职能清单和数字资源清单梳理工作；以点带面强化部门联动，充分发挥首席数据官制度，协同首席数据官单位共建各类基础库和专题库，支撑部门多元场景应用，建成3个基础库和8个专题库。其中，新增法院执行、人才服务、行业联动（社区管理）等专题库建设，已汇聚1185.21万条数据；在多领域加强数据共享应用的宣传推广，印发《惠州市数字政府改革建设优秀案例汇编》，宣传推广一批创新性强、具有示范带动效应的优秀案例，积极发动社会各界参加数据要素X案例征集；我市德赛西威“供应链短周期需求预测与安全库存应用创新”以及泰一科技“DaaS模式的低空多维数据融合助理雨灾智能微应急服务”共2个案例在2024年“数据要素×”大赛广东分赛中分别获三等奖和优秀奖。加快数据流通交易和开发利用，加快推进载体建设，市区共建，推动省数据要素集聚发展区建设运营中心、市数据要素创新中心和市企业数据创新应用研究中心建设。持续推进行业数据空间的建设，与仲恺高新区联动指导泰一科技公司牵头打造全国首个低空行业数据空间建设，积极发动德赛西威、亿纬锂能等龙头企业探索建设行业数据空间；与大亚湾开发区联动推动石化行业指数发布和行业数据空间建设，完成成品油和丙烯指数编制。积极推动数据产品上架交易，广州数据交易所（惠州）服务基地上架87个数据产品（服务或能力）。公共数据产品赋能惠州农商银行创新研发了“智能快贷、

业主尊享贷、惠民易贷和商易贷”四个产品。打造公共数据“双授权”运营模式，1家国企3个场景入选第一批公共数据授权运营应用场景。

五是加快推进“惠云眼”建设。数字化管理赋能，覆盖34个市直部门、41个县区部门，开通217个账号，开展49场培训，培训参与人数超2000人，推动无人应用场景深度深化。2024年共提供121次定制影像服务（超计划35%），支撑“百千万工程”（47次）、公安部门（45次）、市交通运输局（12次）等重点领域。在重点活动保障方面，为全市节假日、西湖花灯会、2024惠州马拉松、环“两山”开幕式、环“两山”骑行、环“两山”开幕式最美旅游公路活动以及龙舟赛等重大活动提供了有力的指挥调度支撑，有效保障了重大活动的安全顺利举办。产业链协同发展：通过高频影像采集、智能分析及数据共享，促进无人机技术应用落地，带动本地无人系统产业生态构建。部署84份专题图层服务，深化6个部门的行业解决方案，推动技术成果转化。

六是推动“百千万工程”综合信息平台在我市试点应用。2024年度我市“百千万工程”综合信息平台开通平台权限2408个；持续推进各县区视频接入工作，累计接入37897路视频。发布三份平台安全管理规范，开展日常巡检百千万平台，保障平台稳定运行，暂无发生重大安全事故。

七是集约化运营方面：（1）构建数据要素特色应用场景服务-特色指数服务运营：依托指数发布基础服务支撑能力并结合

惠州市产业特色，发布了惠州市成品油综合运行指数、惠州市丙烯综合运行指数，涵盖了惠州石化行业重点产品产能、价格、供需、利润等指标数据，直接反映了石化产业动态。并且将指数于2024年12月25日同步发布到广州数据交易所、深圳数据交易所；

（2）构建数据要素特色应用场景服务-特色应用服务运营：结合业务需求，已构建数据驱动的特色应用“惠州市石化产业图谱”，截至目前共归集惠州市47家重点石化企业，26个基础设施信息，形成惠州市石化产业分布撒点图以及产业链上下游链网关系，归集惠州市重点石化企业产品、产能明细数据约2.3万条；

（3）数字资源梳理服务：完成了两个部门的职能清单及数字资源清单服务；

（4）专题库建设服务-机构编制效能提升专题库运营服务：专题库已整合机构编制效能相关5类数据超500万条数据，并按业务需求对数据进行数据治理及分析，为市级编制资源精准配置提供数据支撑，助力编制高效使用。

（5）行业联动（社区管理）专题库运营服务：系统已接入社区总数据超过20万条，包括常住人口、户籍人口、房屋、安全场所、人事社区项管的数据；

（6）文旅行业专题库运营服务：专题归集旅游资源基础信息共计3489条，包括景区42条、娱乐场所265条、酒店民宿1955条等。旅客流量信息模块共采集了33763条数据，为文旅部门提供游客流量和来源地分析。

（7）制度建设咨询服务：围绕公共数据治理、数据运营和安全管理等方面提供制度性咨询服务，并编制数字资源管理和运行保障机制。

（8）电子证照运营推广运营服务：理清惠州市电子证照发证及用证情况底数，并从

行政区划、单位两个维度进行电子证照发证、用证分析，形成用证分析图表、发证分析图表以及电子证照推广总结；（9）构建以职能数据清单为支撑项目评审运营服务：支撑两清单梳理成果入库 36 个部门，共梳理一级职能 491 个、二级职能 2245 个、三职级能 6025 个，权责清单主项 5906 项，子项 6872 个，自建系统 151 个、数据表 3472 个，共享资源目录 1085 个，为项目评审提供了坚实的数据支撑。（10）政务系统运行效率监测运营服务：场景构建了包括综合运行、安全风险、资源合理利用等在内的 7 大评估模型，共涵盖 34 个指标项和 102 个计算模型，已纳管 30 个系统应用系统。（11）数字政府服务商集约管理运营服务：场景已纳管 171 家服务机构、206 名服务人员和 451 个服务账号，梳理了服务机构与项目、系统的关联关系并形成了关联图谱。归集涉及承建、设计、监理等 7 个服务类别的 631 个项目，关联 297 个系统。

惠州市政务服务和数据管理局部门整体绩效目标完成情况（2024 年）

	一级 指标	二级 指标	三级指标	年度指 标值	实际完 成值	完成情况分析
绩效指	产出指 标	数量指 标	运维系统数	13 套	11 套	项目建设初期原定运维系统数 13 套，后期改为运维系统数 11 套，咨询服务 2 项。
			全市遥感影像数据更新次数	每年 1 次	每年 1 次	2024 年度已完成全市 11347 平方公里遥感影像采集及 41128 平方公里正射影像处理并展现至平台，

标					实现高精度动态监测。
		全市正射影像数据更新次数	每季度 1 次	每年 4 次	2024 年度已完成全市正射影像数据更新次数每年 4 次,每季度 1 次。
		完成 1 万路视频质量治理	>10000 路	37897	“百千万工程”综合信息平台按照“应接尽接”原则,接入各单位及各县区优质视频,已接入 37897 路。
		平台使用人数	>2000 人	2408	“百千万工程”综合信息平台累计开通平台权限 2408 个,推动平台应用。
	质量指标	影像质检合格率	90%	100%	上线“惠云眼”综合服务平台,功能涵括影像展示、影像自定义比对、图层查看、图层分析等 11 项功能,用于支撑“百千万工程”、应急、公安、交通、城市管理等多场景应用。
		信息数据安全性	100%	100%	累计共享影像数据 950 份,对接“一网共享”平台提供 7 次接口服务,影像接口支撑市水利局“河湖智慧管理”平台、市农业农村局“三资”管理平台、市军民融合办“市联防平台”等多个平台,实现跨部

					门高效协同。
		平台功能可用性	100%	100%	在应急救援工作中，依托“惠云眼”综合服务平台和调度指挥体系，建立了“惠云眼”7×24小时应急联动机制，为突发事件的发现和现场指挥提供了高效服务。
		平台功能稳定性	100%	100%	平台功能稳定性强，2024年年度支撑应急救援6次、预防事件1次，提升突发事件处置效率。
		平台发生重大安全事故次数	≤0次	0次	“百千万工程”综合信息平台持续做好日常普平台巡检，定期开展安全管理规范宣贯和服务器安全检测，做好人员和设备等安全管理工作。
		系统正常运行率	≥99%	100%	政务系统运行效率监测运营服务：场景构建了包括综合运行、安全风险、资源合理利用等在内的7大评估模型，共涵盖34个指标项和102个计算模型，已纳管30个系统应用系统。
		专题库建设	3个	3个	集约运营服务项目构建了3个数据专题库
	时	系统故障修	≤1小时	≤1小时	围绕特色应用服务场景、专题库建

	效 指 标	复响应时间			设、咨询服务及集约服务场景等服务，强化数据运营管理与场景运行保障。在日常运营工作中，针对系统故障修复及技术咨询等，平均响应时效在 1 小时以内。	
	效 益 指 标	服务对象满意度指标	投诉处理率	100%	100%	2023 年 12 月，“惠云眼”全方位社会感知体系-惠州市“惠云眼”市域应用示范服务项目启动建设至今，未产生因项目本身问题引发投诉情况。

(2) 重点工作完成情况

1. 惠州市“百千万工程”数字化支撑体系运营服务 2024 年度开通平台权限 2408 个，完成平台数据报送累计 96506 个，完成率为 100%，视频在线率 93.5%，视频合格率为 100%。日常巡检平台，保障平台正常运行。支撑各类会议调度及测试累计 138 场；支撑平台演示 16 次；重点保障慢直播视频调阅 15 场；持续推进各县区视频接入工作，累计接入 37897 路视频。完成全市无人机机库全面建设覆盖累计 80 个，纳管全市无人机设备累计 212

台，配合调度无人机累计 22 次，形成低空影像报告 1486 份、影像成果 281G。组织开展惠城区百千万平台和无人机平台专题培训。

2.“惠云眼”全方位社会感知体系-惠州市“惠云眼”市域应用示范服务项目 2024 年度已构建四大基础能力并取得显著成效：完成全市 11347 平方公里遥感影像采集及 41128 平方公里正射影像处理并展现至平台，实现高精度动态监测。建设 1 个一级节点固定机场站、60 个二级节点无人机机库，75 支机动队，初步建设无人机低空感知网。上线“惠云眼”综合服务平台，功能涵括影像展示、影像自定义比对、图层查看、图层分析等 11 项功能，用于支撑“百千万工程”、应急、公安、交通、城市管理等多场景应用。累计共享影像数据 950 份，对接“一网共享”平台提供 7 次接口服务，影像接口支撑市水利局“河湖智慧管理”平台、市农业农村局“三资”管理平台、市军民融合办“市联防平台”等多个平台，实现跨部门高效协同。在应急救援工作中，依托“惠云眼”综合服务平台和调度指挥体系，建立了“惠云眼”7×24 小时应急联动机制，为突发事件的发现和现场指挥提供了高效服务。2024 年年度支撑应急救援 6 次、预防事件 1 次，提升突发事件处置效率。

3.12345 热线运营服务完成项目年度绩效目标，热线全年电话、网络等渠道诉求量 202.57 万宗，话务接通率 98.62%，话务服务满意度 99.66%，工单转派及时率 99.89%，实现市、区、县、镇街咨询投诉工单协同联动，畅通群众表达渠道，依法高效解决

市民的合理诉求，促进政府公共服务水平和社会治理能力提高。

4.惠州市电子政务云资源租用服务项目完成2024年度目标，提供惠州市电子政务云云主机总数为1422台，为70个单位的296个政务信息化业务系统提供支撑。政务云基地总体资源资源量充足，保障了市直各单位信息系统的安全稳定运行。

5.惠州市政务服务数据管理局集约化运营服务项目完成数据要素特色应用场景，发布惠州市成品油、丙烯综合运行指数并同步至广深数据交易所，构建“惠州市石化产业图谱”归集多类数据；完成两个部门的数字资源梳理服务；构建了3个数据专题库；围绕公共数据治理、数据运营和安全管理等提供编制了相关的机制；构建了3个集约服务场景包括职能数据清单为支撑项目评审运营服务、政务系统运行效率监测运营、数字政府服务商集约管理运营服务。

6.行政服务中心大厅根据新版四级分级分类标准，指导并督促各级政务服务中心开展对标达标工作，确保每级政务服务中心均能准确把握标准化、规范化建设要求。截止2024年12月底，已完成大部分县（区）政务服务中心、镇（街）、村（社区）便民服务中心（站）规范化建设，其中7个县（区）政务服务中心和77个镇（街）便民服务中心已全部完成改造；1337个村（社区）便民服务站已完成1316个，完成率达到98.4%。构建跨域通办服务体系，实现1087项“全市通办”、1146项“省内通办”、2705项“跨省通办”。港澳服务专区引入香港“智方便”自助登记站和“跨境通办”自助机，港澳居民可“就近办”两地业务。升级“惠

帮办 2.0”服务体系，搭建线上平台和小程序，提供全程帮办、协调联办等服务，通过“线上智能派单+线下精准代办”服务模式，2024 年累计解决群众、企业疑难问题超 2000 次。完成“惠服务”小程序市级预约事项调整，配合市、县（区）公安部门预约事项切换“惠警办”，实现“惠服务”跳转“惠警办”；惠州市统一申办受理平台申办办件量：51639 宗；惠州市统一预约平台预约记录：367758 条；“四位一体”业务协同服务支撑平台数字办件汇聚累计量：5757453 宗。形成《惠州市政务服务一体化在线平台标准规范》体系，包括平台建设规范、能力接入规范、能力使用规范等，升级业务协同服务中台，实现事项受理条件精细化结构化管理，提供高拍仪、读卡器、评价器、排队叫号、文件柜、政务服务事项服务、一件事服务、数字办件查询、数字办件提交、预约、取号、叫号、电子证照、电子签名、电子印章、物流速递、短信通知等服务接口；围绕业务办理全过程场景汇聚全市办件，截至目前，已调研收集到全市本地业务部门自建系统共计 33 个，其中已对接业务协同中台的系统 32 个，剩余 1 个系统正在对接中；累计汇聚全市办件过程数据总量 6247852 条；已支撑医保、公积金、档案馆事项通过中台纳管对接并上线湾区通办自助机，以及人社局 1 个事项（优粤惠才卡）、市住建局 4 个事项（预售许可查询事项、商品房网签合同查询事项、维修资金认证、房屋维修资金查询）、市交通局 1 个事项（驾校信息查询），通过中台纳管上线粤省事；已完成博罗县、惠阳区、大亚湾区政务服务中心排队叫号系统对接中台。

（3）对部门本级支出的经济活动进行成本效益分析

本单位认真贯彻落实行政单位财务管理文件要求，严把经费支出关，按单位财务管理制度认真审核每一笔支出的真实性、完整性，努力降低机关运行成本。

严格落实行政单位内控管理，规范会计基础核算，确保会计信息的真实性、准确性和完整性；强化财政资金管理，已出台《惠州市政务服务数据管理局机关财务支出管理规定》及《惠州市政务服务数据管理局政府合同管理规定》《惠州市政务服务数据管理局市级政务信息化项目管理规定（试行）》《惠州市政务服务数据管理局公务用车管理办法（修订）》等内控制度。为规范局内项目管理工作，已印发《惠州市政务服务数据管理局政务信息化项目内容管理办法》，已修订《惠州市政务服务数据管理局自行采购管理规定》，从项目需求制定、审核，采购政策落实等项目全生命周期进行了规范与约束，进一步提高了局资金使用管理规范性。

落实财政资金绩效管理规定，编制了年度预算支出绩效目标，开展了部门整体支出绩效评价工作，建立健全财政资金规范管理长效机制。2024年三公经费、会议费、培训费支出均有效降低，单位成本控制水平良好。

2024年本部门“三公”经费支出合计决算数：3.62万元、因公出国（境）费决算数：0万元、公务用车购置及运行维护费决算数：2.89万元、公务用车购置费决算数：0万元、公务用车运行维护费决算数：2.89万元、公务接待费决算数：0.72万元、国

内接待费决算数：0.72 万元、其中：外事接待费决算数：0 万元、国（境）外接待费决算数：0 万元。

（2）会议费支出情况：

2024 年本部门会议费 0.54 万元，与上年决算数 1.81 万元相比减少了 1.27 万元，主要原因是 2024 年度组织会议减少。

（3）培训费支出情况：

2024 年本部门培训费 3.78 万元，与上年决算数 5.70 万元相比减少了 1.92 万元，主要原因是 2024 年减少培训费支出。

（三）部门整体支出绩效管理存在问题及改进意见

存在的问题：部分绩效目标填报内容不够完善，指标设置不够细化等问题。

改进意见：继续深化绩效申报及自评工作，在不同项目核心绩效指标的细化、量化上下功夫，做到各级预算指标均能全面、科学地评价本部门项目资金运用情况，从而提高财政资金支出的运行效率。

三、其他自评情况

无。