

2020 年度武汉市洪山区社会管理网格化 服务中心部门决算

2021 年 10 月 18 日

目 录

第一部分 武汉市洪山区社会管理网格化服务中心概况

- 一、部门主要职能
- 二、部门决算单位构成
- 三、部门人员构成

第二部分 武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2020 年度部门决算表

- 一、收入支出决算总表(表 1)
- 二、收入决算表(表 2)
- 三、支出决算表(表 3)
- 四、财政拨款收入支出决算总表(表 4)
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表(表 5)
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表(表 6)
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表(表 7)
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表(表 8)
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表(表 9)

第三部分 武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2020 年度部门决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明
- 二、收入决算情况说明
- 三、支出决算情况说明

- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明
- 十、机关运行经费支出情况
- 十一、政府采购支出情况
- 十二、国有资产占用情况
- 十三、预算绩效情况说明

第四部分 2020 年重点工作完成情况

第五部分 名词解释

第一部分 武汉市洪山区社会管理网格化

服务中心概况

一、部门主要职能

(一) 承担市政府 12345 市长专线交办的工作。

(二) 承担城市留言板转办事项的受理、立案、派单、结案、回访等工作。

(三) 承担市城管委数字化城管平台转办事项的受理、立案、派单、结案、回访等工作。

(四) 承担上级转办件、领导批示件的受理、立案、派单、结案、回访等工作。

(五) 承担区长专线电话 24 小时值守工作，并按程序进行处置。

(六) 组织群众和第三方机构对承办单位办件情况进行专业评价考核。

(七) 分析整理市民反映的重要社情民意，为区委、区政府科学决策提供参考。

(八) 承担区内“民呼我应”工作的调度、考核。

(九) 指导、协调街乡网格化综合管理中心工作。

(十) 承担上级交办的其他事项。

二、部门决算单位构成

从单位构成看，武汉市洪山区社会管理网格化服务中心部门决算由纳入独立核算的单位本级决算组成。

三、部门人员构成

武汉市洪山区社会管理网格化服务中心在职实有人数 17 人，其中：行政 0 人，事业 17 人（其中：参照公务员法管理 0 人）。

离退休人员 0 人，其中：离休 0 人，退休 0 人。

第二部分 武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2020 年度部门决算表

2020年度收入支出决算总表（表1）					
部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心			单位：万元		
收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	1, 210. 60	一、一般公共服务支出	31	1, 005. 97
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	32	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	33	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	34	
五、事业收入	5		五、教育支出	35	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	36	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	37	
八、其他收入	8	6. 25	八、社会保障和就业支出	38	140. 42
	9		九、卫生健康支出	39	21. 61
	10		十、节能环保支出	40	
	11		十一、城乡社区支出	41	
	12		十二、农林水支出	42	
	13		十三、交通运输支出	43	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	
	15		十五、商业服务业等支出	45	
	16		十六、金融支出	46	
	17		十七、援助其他地区支出	47	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	
	19		十九、住房保障支出	49	42. 59
	20		二十、粮油物资储备支出	50	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	
	23		二十三、其他支出	53	6. 25
	24		二十四、债务还本支出	54	
	25		二十五、债务付息支出	55	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	
本年收入合计	27	1, 216. 85	本年支出合计	57	1, 216. 85
使用非财政拨款结余	28		结余分配	58	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	59	
总计	30	1, 216. 85	总计	60	1, 216. 85
注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。					
27行=（1+2+3+4+5+6+7+8）行；30行=（27+28+29）行；					
57行=（31+32+...+56）行；60行=（57+58+59）行。					

2020年度收入决算表（表2）

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心										单位：万元
项目				本年收入合计	财政拨款收入	上级补助收入	事业收入	经营收入	附属单位上缴收入	其他收入
功能分类科目编码	科目名称									
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7
			合计	1,216.85	1,210.60					6.25
201			一般公共服务支出	1,005.98	1,005.98					
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	1,005.98	1,005.98					
2010302			一般行政管理事务	69.21	69.21					
2010350			事业运行	315.56	315.56					
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	621.21	621.21					
208			社会保障和就业支出	140.42	140.42					
20805			行政事业单位养老支出	140.42	140.42					
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	140.42	140.42					
210			卫生健康支出	21.61	21.61					
21011			行政事业单位医疗	21.61	21.61					
2101101			行政单位医疗	3.93	3.93					
2101102			事业单位医疗	17.68	17.68					
221			住房保障支出	42.59	42.59					
22102			住房改革支出	42.59	42.59					
2210201			住房公积金	35.90	35.90					
2210202			提租补贴	6.69	6.69					
229			其他支出	6.25						6.25
22999			其他支出	6.25						6.25
2299901			其他支出	6.25						6.25
注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。										
1栏各行=（2+3+4+5+6+7）栏各行。										

2020年度支出决算表（表3）

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心				单位：万元					
项目				本年支出合计	基本支出	项目支出	上缴上级支出	经营支出	对附属单位补助支出
功能分类科目编码	科目名称								
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合计	1,216.85	520.18	696.67			
201		一般公共服务支出			1,005.98	315.56	690.42		
20103		政府办公厅（室）及相关机构事务			1,005.98	315.56	690.42		
2010302		一般行政管理事务			69.21		69.21		
2010350		事业运行			315.56	315.56			
2010399		其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出			621.21		621.21		
208		社会保障和就业支出			140.42	140.42			
20805		行政事业单位养老支出			140.42	140.42			
2080505		机关事业单位基本养老保险缴费支出			140.42	140.42			
210		卫生健康支出			21.61	21.61			
21011		行政事业单位医疗			21.61	21.61			
2101101		行政单位医疗			3.93	3.93			
2101102		事业单位医疗			17.68	17.68			
221		住房保障支出			42.59	42.59			
22102		住房改革支出			42.59	42.59			
2210201		住房公积金			35.90	35.90			
2210202		提租补贴			6.69	6.69			
229		其他支出			6.25		6.25		
22999		其他支出			6.25		6.25		
2299901		其他支出			6.25		6.25		

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

1栏各行=（2+3+4+5+6）栏各行。

2020年度财政拨款收入支出决算总表（表4）

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心									单位：万元
收 入			支 出						
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款	
栏次		1	栏次		2	3	4	5	
一、一般公共预算财政拨款	1	1,210.60	一、一般公共服务支出	33	1,005.97	1,005.97			
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34					
三、国有资本经营财政拨款	3		三、国防支出	35					
	4		四、公共安全支出	36					
	5		五、教育支出	37					
	6		六、科学技术支出	38					
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39					
	8		八、社会保障和就业支出	40	140.42	140.42			
	9		九、卫生健康支出	41	21.61	21.61			
	10		十、节能环保支出	42					
	11		十一、城乡社区支出	43					
	12		十二、农林水支出	44					
	13		十三、交通运输支出	45					
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46					
	15		十五、商业服务业等支出	47					
	16		十六、金融支出	48					
	17		十七、援助其他地区支出	49					
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50					
	19		十九、住房保障支出	51	42.59	42.59			
	20		二十、粮油物资储备支出	52					
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53					
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54					
	23		二十三、其他支出	55					
	24		二十四、债务还本支出	56					
	25		二十五、债务付息支出	57					
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58					
本年收入合计	27	1,210.60	本年支出合计	59	1,210.60	1,210.60			
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60					
一般公共预算财政拨款	29			61					
政府性基金预算财政拨款	30			62					
国有资本经营预算财政拨款	31			63					
总计	32	1,210.60	总计	64	1,210.60	1,210.60			

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

27行=（1+2+3）行；28行=（29+30+31）行；32行=（27+28）行；

57行=（33+34+……+58）行；64行=（59+60）行。

2020年度一般公共预算财政拨款支出决算表（表5）

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心					单位：万元
项目				本年支出	
功能分类 科目编码	科目名称			小计	基本支出 项目支出
类	款	项	栏次	1	2
			合计	1, 210. 60	520. 18
201			一般公共服务支出	1, 005. 98	315. 56
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	1, 005. 98	315. 56
2010302			一般行政管理事务	69. 21	69. 21
2010350			事业运行	315. 56	315. 56
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	621. 21	621. 21
208			社会保障和就业支出	140. 42	140. 42
20805			行政事业单位养老支出	140. 42	140. 42
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	140. 42	140. 42
210			卫生健康支出	21. 61	21. 61
21011			行政事业单位医疗	21. 61	21. 61
2101101			行政单位医疗	3. 93	3. 93
2101102			事业单位医疗	17. 68	17. 68
221			住房保障支出	42. 59	42. 59
22102			住房改革支出	42. 59	42. 59
2210201			住房公积金	35. 90	35. 90
2210202			提租补贴	6. 69	6. 69
注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。					
1栏各行=（2+3）栏各行。					

2020年度一般公共预算财政拨款基本支出决算表（表6）

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心									单位：万元		
人员经费			公用经费								
科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数	科目编码	科目名称	决算数			
301	工资福利支出	480.82	302	商品和服务支出	39.37	307	债务利息及费用支出				
30101	基本工资	57.82	30201	办公费	6.91	30701	国内债务付息				
30102	津贴补贴	74.28	30202	印刷费		30703	国内债务发行费用				
30103	奖金		30203	咨询费		310	资本性支出				
30106	伙食补助费		30204	手续费		31002	办公设备购置				
30107	绩效工资	113.75	30205	水费		31003	专用设备购置				
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	140.42	30206	电费		31007	信息网络及软件购置更新				
30109	职业年金缴费		30207	邮电费	0.95	31013	公务用车购置				
30110	职工基本医疗保险缴费	22.99	30208	取暖费		31019	其他交通工具购置				
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费		31021	文物和陈列品购置				
30112	其他社会保障缴费	2.77	30211	差旅费		31022	无形资产购置				
30113	住房公积金	47.10	30212	因公出国（境）费用		31099	其他资本性支出				
30114	医疗费		30213	维修（护）费	0.51	312	对企业补助				
30199	其他工资福利支出	21.69	30214	租赁费		31204	费用补贴				
303	对个人和家庭的补助		30215	会议费		31299	其他对企业补贴				
30301	离休费		30216	培训费	0.14	399	其他支出				
30302	退休费		30217	公务接待费		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴				
30303	退职（役）费		30218	专用材料费							
30304	抚恤金		30224	被装购置费							
30305	生活补助		30225	专用燃料费							
30306	救济费		30226	劳务费	7.12						
30307	医疗费补助		30227	委托业务费	1.14						
30308	助学金		30228	工会经费	4.98						
30309	奖励金		30229	福利费	3.57						
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费							
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用							
30399	其他对个人和家庭的补助		30240	税金及附加费用							
			30299	其他商品和服务支出	14.05						
人员经费合计		480.82	公用经费合计					39.37			
注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。											

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

2020年度一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表（表7）

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

单位：万元

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行费			公务接待 费	合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行费			公务接待 费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00						

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费年初预算数，决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。本单位本年度无“三公”经费支出

1栏=（2+3+6）栏；3栏=（4+5）栏；7栏=（8+9+12）栏；9栏=（10+11）栏。

说明：本单位本年度无“三公”经费支出

2020年度政府性基金预算财政拨款收入支出决算表（表8）

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

单位：万元

项目			年初结转和 结余	本年收入	本年支出			年末结转和 结余	
功能分类 科目编码	科目名称				小计	基本支出	项目支出		
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合 计						

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。本单位本年度无政府性基金预算财政拨款收入、支出。

6栏各行 = (1+2-3) 栏各行；3栏各行 = (4+5) 栏各行。

说明：本单位本年度无政府性基金预算财政拨款收入、支出

2020年度国有资本经营预算财政拨款支出决算表（表9）

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

单位：万元

项			目	本年支出		
功能分类科目编码			科目名称	合计	基本支出	项目支出
类	款	项	栏次	1	2	3
			合 计			

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。本单位本年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

1栏各行 = (2+3) 栏各行。

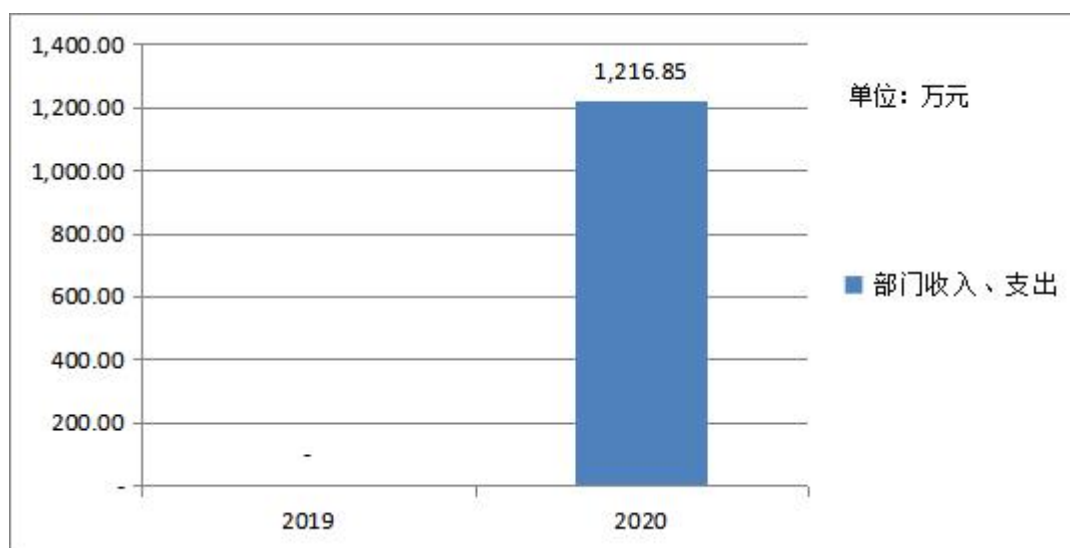
说明： 本单位本年度无国有资本经营预算财政拨款支出

第三部分 武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2020 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2020 年度收、支总计 1216.85 万元。与 2019 年度相比，收、支总计各增加 1216.85 万元，增长 100%，主要原因是武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2019 年 9 月成立，没有纳入 2019 年部门决算。

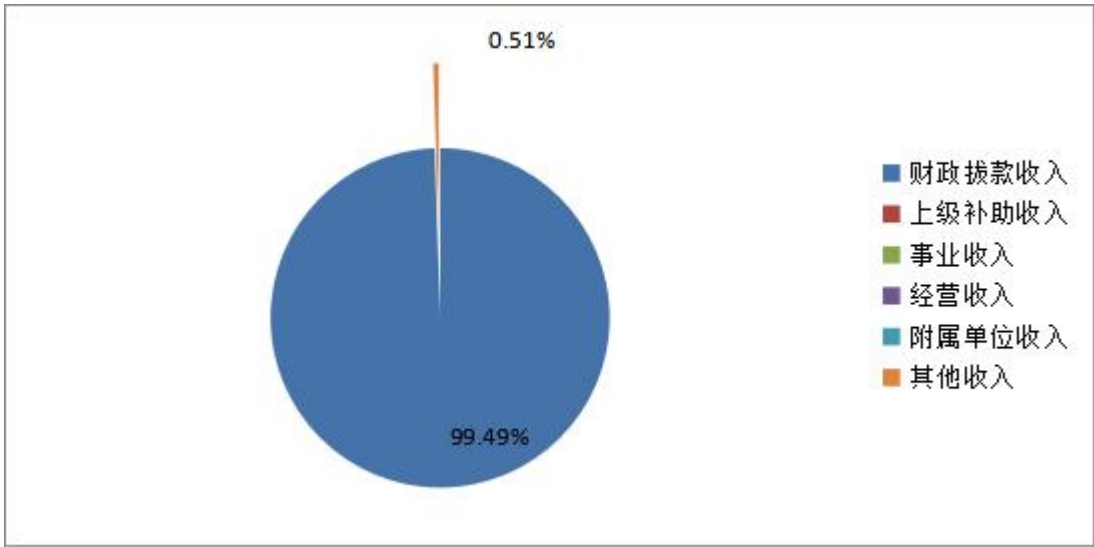
图 1：收、支决算总计变动情况



二、收入决算情况说明

2020 年度收入合计 1216.85 万元。其中：财政拨款收入 1210.60 万元，占本年收入 99.49%；其他收入 6.25 万元，占本年收入 0.51%。

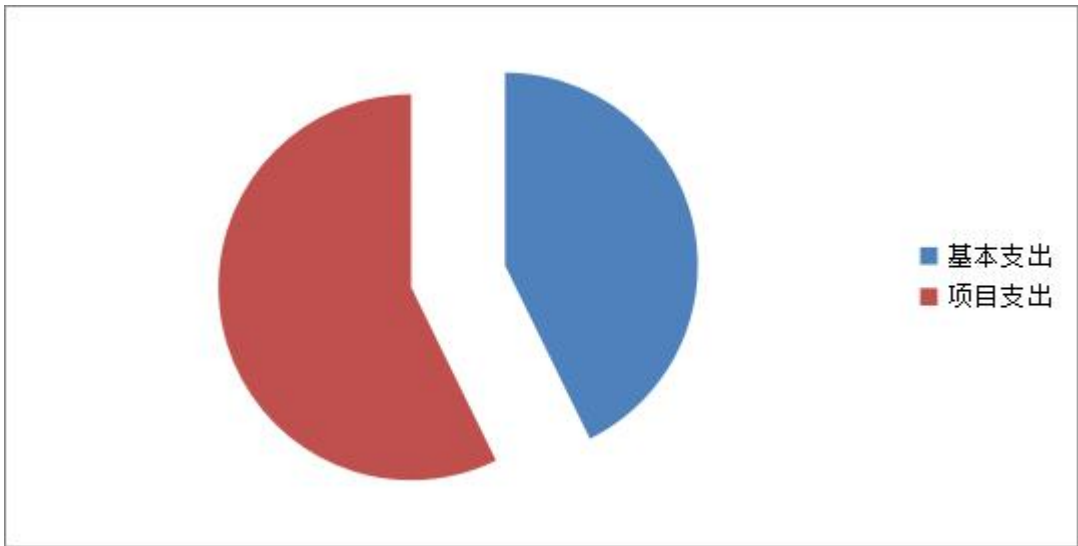
图 2：收入决算结构



三、支出决算情况说明

2020 年度支出合计 1216.85 万元。其中：基本支出 520.18 万元，占本年支出 42.75%；项目支出 696.67 万元，占本年支出 57.25%。

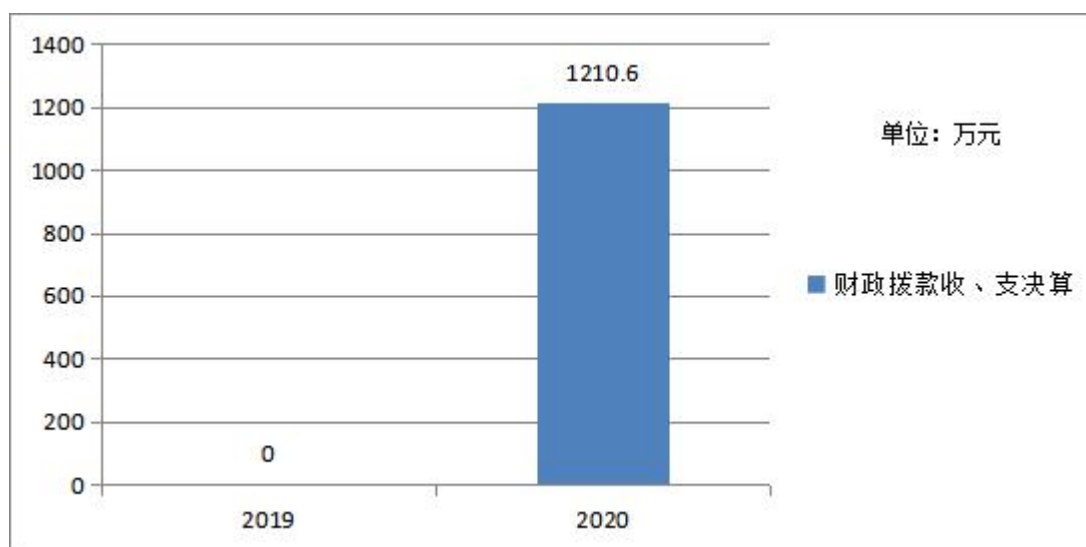
图 3：支出决算结构



四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2020 年度财政拨款收、支总计 1210.6 万元。与 2019 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 1210.6 万元，增长 100%。主要原因是武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2019 年 9 月成立，没有纳入 2019 年部门决算。

图 4：财政拨款收、支决算总计变动情况



五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 财政拨款支出决算总体情况。

2020 年度财政拨款支出 1210.6 万元，占本年支出合计的 99.49%。与 2019 年度相比，财政拨款支出增加 1210.6 万元，增长 100%。主要原因是武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2019 年 9 月成立，没有纳入 2019 年部门决算。

(二) 财政拨款支出决算结构情况。

2020 年度财政拨款支出 1210.6 万元，主要用于以下方面：一般公共服务(类)支出 1005.97 万元，占 83.10%；社会保障和

就业(类)支出 140.42 万元,占 11.60%;卫生健康(类)支出 21.61 万元,占 1.79%;住房保障(类)支出 42.60 万元,占 3.51%。

(三)财政拨款支出决算具体情况。

2020 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 693.85 万元,支出决算为 1210.6 万元,完成年初预算的 174.48%。其中:基本支出 520.18 万元,项目支出 690.42 万元。项目支出主要用于平台年运维及话务费项目 48.05 万元,主要成效用于呼叫中心话务维护费及接警平台电话费;网格化中心工作经费 13.61 万元,主要成效用于党务工作、法律顾问及办公设备购置等;指挥中心接警项目 289.21 万元,主要成效用于指挥中心外包人员工资社保及工会福利费用;民呼我应指挥中心货物采购 339.55 万元,主要成效用于民呼我应指挥中心货物采购。

1. 一般公共服务支出(类)。年初预算为 636.98 万元,支出决算为 1005.97 万元,完成年初预算的 157.93%,支出决算数大于年初预算数的主要原因是年中调整预算追加项目资金。

2. 社会保障和就业支出(类)。年初预算为 1.76 万元,支出决算为 140.42 万元,完成年初预算的 7,978.41%,支出决算数大于年初预算数的主要原因一是本单位为新成立单位,编制预算时人员未定编,相关费用预算编制在年初不可预见经费中;二是补缴相关人员往年度已代扣未缴纳社保。

3. 卫生健康支出(类)。年初预算为 17.68 万元,支出决算为

21.61万元，完成年初预算的96.26%。

4. 住房保障支出(类)。年初预算为37.43万元，支出决算为42.59万元，完成年初预算的113.79%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是人员变动导致。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2020 年度一般公共预算财政拨款基本支出 520.18 万元，其中，人员经费 480.82 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、奖金、伙食补助费、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职业年金缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、医疗费、其他工资福利支出、其他对个人和家庭的补助；公用经费 39.37 万元，主要包括：办公费、印刷费、咨询费、手续费、水费、电费、邮电费、取暖费、物业管理费、差旅费、维修(护)费、租赁费、会议费、培训费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、其他交通费用、税金及附加费用、其他商品和服务支出、办公设备购置、专用设备购置、信息网络及软件购置更新、无形资产购置、其他资本性支出。

七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

(一) “三公”经费的单位范围。

武汉市洪山区社会管理网格化服务中心有一般公共预算财政拨款预算安排“三公”经费的单位包括武汉市洪山区社会管理网格化服务中心本级。

(二)一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况。

2020 年度“三公”经费财政拨款年初预算数为 0 万元，支出决算为 0 万元，完成年初预算的 0%，其中：

1. 因公出国(境)费支出决算为 0 万元，完成年初预算的 0%，比年初预算增加 0 万元。

2. 公务用车购置及运行费支出决算为 0 万元，完成年初预算的 0%；其中：

(1) 公务用车购置费 0 万元，完成年初预算的 0%，比年初预算增加 0 万元。本年度购置(更新)公务用车 0 辆。

(2) 公务用车运行费 0 万元，完成年初预算的 0%，比年初预算增加 0 万元。年末公务用车保有量 0 辆，截止 2020 年 12 月 31 日，开支财政拨款的公务用车保有量 0 辆。

3. 公务接待费支出决算为 0 万元，完成年初预算的 0%，比年初预算增加 0 万元。

2020 年度“三公”经费财政拨款支出决算数比 2019 年度增加 0 万元，增长 0%，其中：因公出国(境)支出决算增加 0 万元，增长 0%；公务用车购置及运行费支出决算增加 0 万元，增长 0%，公务接待支出决算增加 0 万元，增长 0%。

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况

2020 年度政府性基金预算财政拨款年初结转和结余 0 万元，本年收入 0 万元，本年支出 0 万元，年末结转和结余 0 万元。

九、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况

2020 年度国有资本经营预算财政拨款本年支出 0 万元。

十、机关运行经费支出情况

2020年度武汉市洪山区社会管理网格化服务中心机关运行经费支出39.37万元，比2019年度增加39.37万元，增长100%。主要原因是武汉市洪山区社会管理网格化服务中心2019年9月成立，没有纳入2019年部门决算。

十一、政府采购支出情况

2020年度武汉市洪山区社会管理网格化服务中心政府采购支出总额9.42万元，其中：政府采购货物支出1.93万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出7.49万元。授予中小企业合同金额9.42万元，占政府采购支出总额的100%，其中：授予小微企业合同金额9.42万元，占政府采购支出总额的100%。

十二、国有资产占用情况

截至 2020 年 12 月 31 日，武汉市洪山区社会管理网格化服务中心共有车辆 0 辆，其中，副部(省)级及以上领导用车 0 辆，主要领导干部用车 0 辆，机要通信用车 0 辆，应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆、离退休干部用车 0 辆、其他用车 0 辆；单价 50 万元(含)以上通用设备 0 台(套)，单价 100 万元(含)以上专用设备 0 台(套)。

十三、预算绩效情况说明

(一) 预算绩效管理工作开展情况。

根据预算绩效管理要求，武汉市洪山区社会管理网格化服务中心组织对 2020 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，共涉及项目 4 个，资金 690.42 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%。从绩效评价情况来看，本单位整体支出合规合理成效显著目的，效能突出，最大限度地保障了财政资金的使用效率，实现了年初制定的绩效目标，以推动了中心工作正常开展。

(二) 部门(单位)整体支出自评结果。

武汉市洪山区社会管理网格化服务中心组织对本单位开展整体支出绩效自评，资金 1210.6 万元，评价情况来看，本单位整体支出合规合理成效显著目的，效能突出，最大限度地保障了财政资金的使用效率，实现了年初制定的绩效目标，以推动了中心工作正常开展，为接警平台办案效率提供后勤保障，案件满意率 100%。在全区 2020 年度绩效考评中，本单位被评为绩效管理综合考评先进单位，并评定为基层党建工作良好单位、2020 年度最佳文明单位、平安建设优胜单位，通过了 2019 年至 2020 年档案目标管理工作综合考评。

(三) 项目支出自评结果。

武汉市洪山区社会管理网格化服务中心在 2020 年度部门决算中反映所有项目绩效自评结果(不包括涉密项目)，共涉及 4 个

一级项目。

1. 民呼我应指挥中心货物采购项目绩效自评综述：项目全年预算数为 373.27 万元，执行数为 339.55 万元，完成预算的 90.97%。主要产出和效益是：保障了民呼我应指挥中心设备硬件的购置到位，提高了平台接转办案的工作效率。发现的问题及原因：整体项目后期进展缓慢，主要是验收评审流程时间较长。下一步改进措施：加快预算执行，除合同确定的质保金外，支出按进度完成。

2. 平台年运维及话务费项目绩效自评综述：项目全年预算数为 50.4 万元，执行数为 48.05 万元，完成预算的 95.34%。主要产出和效益是：保障了接警平台系统软件的维护运行，提高了平台接转办案的工作效率。发现的问题及原因：运维项目明细项需细化，特别是驻点运维。下一步改进措施：项目采购意向要结合业务科室需求进行细分，有利于提高维护的高效。

3. 网格化运转工作经费项目绩效自评综述：项目全年预算数为 13.98 万元，执行数为 13.61 万元，完成预算的 97.35%。主要产出和效益是：弥补了中心日常办公经费的不足，主要是法律服务咨询费、档案管理服务费、办公设备维护费。发现的问题及原因：服务类一般是一年签合同，项目执行上下年的衔接不及时。下一步改进措施：要做好项目执行台帐，以便查阅。

4. 指挥中心接警人员外包项目绩效自评综述：项目全年预算

数为 289.21 万元，执行数为 289.21 万元，完成预算的 100%。

主要产出和效益是：解决了平台接警人员外包服务费，保障了平台 24 小时班制不间断。发现的问题及原因：外包服务项目在项目实施过程中存在环节不清楚，缺少进展台账记录。下一步改进措施：加强项目管理，特别是过程性资料的存档备查。

(四)绩效自评结果应用情况。

武汉市洪山区社会管理网格化服务中心绩效评价结果良好，本单位将对项目执行过程中存在的问题及时整改，加强项目日常管理；按从紧原则，编制预算，安排下一年度财政资金。

第四部分 2020 年重点工作完成情况

一、全方位回应和受理群众反映的各类问题，指导、协调区级及区直部门、街乡对口投诉平台的运行

（一）全方位受理和回应群众反映的各类问题

我中心通过线上和线下两种途径全方位受理企业和群众反映的各类问题，线上通过网上群众工作部综合管理平台和“民呼我应”平台收集和受理问题，线下通过社区网格员上报和“营商环境领导小组”走访企业收集各类问题，进行线上交办。

2020 年 1-12 月网上群众工作平台集中受理各类案件 297221 件（市批准退回 33578 件），交办 263643 件，按时办结 250290 件，按时办结率 94.93%，满意率 89.22%。其中：市长专线目前共受理各类案件 214999 件（市批准退回 30892 件），按时办结 179226 件，按时办结率 98.19%，满意率 83.18%。区长专线目前共受理各类案件 9044 件，按时办结 8312 件，按时办结率 91.91%；城市留言板共受理各类案件 35938 件（市批准退回 2686 件），按时办结 30249 件，按时办结率 95.97%，满意率 95.25%；12319 数字城管平台目前共受理案件 37240 件，按时办结 32503 件，按时办结率 87.28%。

“民呼我应”平台目前共受理微邻里的各类案件 95929 件，A 类案事件 95906 件，满意率 99.85%；B 类案事件 23 件，满意率 95.65%；C 类案事件 0 件；D 类案事件 0 件。

各类案件签收率和转案分案均为 100%，群众满意率达标。同时网群平台的按时办结率同比上升 1.10%、群众满意度和按时签收率同比分别上升 10.05%和 22.17%个百分点。

（二）指导、协调相关部门对口平台投诉运行情况，督促责任单位及时办理案件

1. 中心建立案件红黄灯分级催（督）办机制，对承办单位的黄灯预警和红灯超期案件，通过短信、催办函、督办函等多种方式，对办理人员进行催办和督办，对承办单位分管领导和主要领导进行预警提示。

2. 中心建立预警机制，对辖区内重大突发事件（事件）、人员聚集、影响社会稳定的集中的群体性投诉、网络舆情等各类案事件向区总值班室、区委办、区委网信办、区政府办等部门及时报送预警信息；对涉及营商环境的案件向承办部门发送预警函，协调承办单位积极主动服务企业，为企业排忧解难；对企业不满意的办理案件，及时向区营商环境领导小组办公室报送预警通知，并督促承办单位重新办理，尽最大努力让企业满意，同时避免影响区级考核成绩。

3. 积极指导各区直部门、街乡规范办理企业和群众诉求件，以区政府办名义起草《区人民政府办公室关于进一步规范企业和群众诉求办理工作的通知》；联系并组织 12319 热线案件办理培训会，邀请市城管委 12319 热线处领导到我区讲解办理热线案件要点，各街乡和城管委各部门 60 余人参加培训。

4. 积极协调各区直部门、街乡对口投诉平台的运行，帮助各部门、各单位化解积案。1 月 1 日至 12 月，按期办结大量疑难案件和互推案件。其中市长专线共办理退转案件 55516 件，城市留言板办理退转案件 16374 件。对未办结案件继续和相关责任部门进行沟通协调，并督促办结。

（三）分析挖掘大数据资源，为区级领导提供决策参

2020 年 1-12 月份，我中心累计起草和报送市长专线平台办理和受理分析报告共 151 期，网群平台分析周报 39 期，5 期网群平台群众诉求件办理情况月报，以直观准确的数据及文字形式，充分挖掘、分析、研判我区各类涉及社情民意的数据资源，大数据分析报告多次得到区委、区政府、区监委、区委宣传部等主要领导和分管领导的批示，为区领导科学决策提供了科学化、数字化参考依据。同时在区级政务调度 APP 上报预警信息，通过及时报告各类重要信息和重大突发事件，为控制重大事件发展提供了预警信号。

二、承担市城管委数字化城管平台 12319 转办事项的受理、立案、派单、结案等工作

2020 年 1-12 月,12319 数字城管平台目前共受理案件 37240 件,按期签收 37240 件,转办分办 37240 件,按时办结 32503 件。按期签收率 100%,转办分办率 100%,按时办结率 87.28%。

为了更好的配合“三网合一”的工作目标,12319 平台参与了 12345 午间值班电话接警,并对每名 12319 坐席人员进行了电话接警培训。同时 12319 夜班期间肩负起了市长专线的电话转警及区长专线的工单记录工作,午间及夜间值班接警专线电话 1042 件。案件签收率 100%,转案分案率 100%。

三、承担市(区)长热线平台 12345 转办事项的受理、立案、派单、结案等工作

2020 年 1-12 月,市长专线目前共受理各类案件 214999 件,转办 214999 件,按期签收率 100%,转案分案率 100%。
区长专线共受理各类案件 9044 件,按期签收率 100%,转案分案率 100%。

四、承担城市留言板转办事项的受理、立案、派单、结案等工作

2020 年 1-12 月城市留言板目前共受理各类案件 35938 件,

转办 35938 件，按时办结 30249 件，按期签收率 100%，转案分案率 100%，按时办结率 95.97%。

五、优化营商环境

根据区营商环境专班的要求，我中心负责“企呼我应”相关工作，将专班线下走访企业收集的企业诉求通过线上的形式交办各承办单位，并通过对“三率”成绩的考评，对各单位营商环境工作进行评价，为落实此项工作，我中心高度重视，召开专题会议明确各科室相关职责，建立了营商环境预警、通报、督办、回访等工作机制。

2020 年 1 月-12 月，受理涉及企业营商环境的案件共计 1642 件，其中市长专线 1207 件，城市留言板 435 件，全部转办分办给相关承办部门。下达预警函 81 件，尽最大努力解决企业生存、发展难题，为辖区企业实现良性发展保驾护航。

六、做好疫情期间相关保障工作，确保投诉渠道畅通

疫情迅速爆发阶段，中心克服人员力量不足、防护物资缺乏、工作量激增、应急机制和督办机制不健全、协调不顺畅等困难。在区领导的指挥下，严格按照疫情防控要求，积极应对疫情压力，保障网电渠道 24 小时畅通，把畅通汇集民意信息、搭牢疫情防控的“连心桥”作为中心抗击疫情的主要任务。疫情平稳阶段，

中心全体人员依旧毫不懈怠，摒弃大意麻痹心理，以良好的状态为群众服务。自 1 月 23 日以来，中心的各群众诉求平台共受理包括疫情防控、求助等各类案件 276799 件。达到签收率 100%，及时分派率 100%，全力保障了市民来电接通顺畅、确保了疫情类诉求即时转派，重点案件跟踪督办，较好的推进解决了疫情期间广大群众的各类诉求。

七、负责网上群众工作部综合管理工作

2019 年 10 月，我中心配合区大数据中心完成网上群众工作部综合管理平台的开发工作，成功整合了市（区）长专线、城市留言板、市城管 12319 平台的案件受理、交办、反馈，评价等功能，2019 年 12 月份完成项目验收并投入使用。

截至 2020 年 12 月，网群平台各项功能使用正常，实现了“集中受理、自动交办、分级督办、限时反馈、群众评价”，各街乡、区直部门、社区（村）、队站所等三百余家承办单位已全部实现使用网群平台办理市（区）长专线、城市留言板、市城管 12319 等平台的群众诉求件。

序号	重要事项	重点工作内容	完成情况
1	回应和受理群众反映的各类问题	全方位回应和受理群众反映的各类问题，指导、协调区级及区直部门、街乡对口投诉平台的运行，市（区）长专线接通率 100%、按时办结率达 95%以上、群众满意率达标，分析挖掘大数据资源，为区领导提供决策参考	已完成
2	承担市城管委数字化城管平台 12319 转办事项	承担市城管委数字化城管平台 12319 转办事项的受理、立案、派单、结案等工作，确保转办投诉案件按期签收率 100%，转案分案率 100%	已完成
3	承担市（区）长热线平台 12345 转办事项	承担市（区）长热线平台 12345 转办事项的受理、立案、派单、结案等工作，确保转办投诉案件按期签收率 100%，转案分案率 100%	已完成
4	承担城市留言板转办事项	承担城市留言板转办事项的受理、立案、派单、结案等工作，确保转办投诉案件按期签收率 100%，转案分案率 100%	已完成
5	优化营商环境	根据区营商环境专班的要求，我中心负责“企呼我应”相关工作，将专班线下走访企业收集的企业诉求通过线上的形式交办各承办单位，并通过对“三率”成绩的考评，对各单位营商环境工作进行评价	已完成
6	疫情期间投诉渠道维护	做好疫情期间相关保障工作，确保投诉渠道畅通	已完成
7	网上群众工作部综合管理工作	负责网上群众工作部综合管理工作，整合市长专线、城市留言板、市城管 12319 平台的案件流转功能，实行“集中受理、自动交办、分级督办、限时反馈、群众评价”	已完成

第五部分 名词解释

(一) 一般公共预算财政拨款收入：指区级财政一般公共预算当年拨付的资金。

(二) 政府性基金预算财政拨款收入：指区级财政政府性基金预算当年拨付的资金。

(三) 国有资本经营预算财政拨款收入：指区级财政国有资本经营预算当年拨付的资金。

(四) 上级补助收入：指从事业单位主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

(五) 事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入。

(六) 经营收入：指事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

(七) 其他收入：指单位取得的除上述“一般公共预算财政拨款收入”、“政府性基金预算财政拨款收入”、“国有资本经营预算财政拨款收入”、“上级补助收入”、“事业收入”、“经营收入”等收入以外的各项收入。

(八) 使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

(九) 年初结转和结余：指单位以前年度尚未完成、结转到本

年仍按原规定用途继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

(十) 本部门使用的支出功能分类科目(到项级)

1. 一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)机关服务(项)/其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出(项): 反映行政单位(包括实行公务员管理的事业单位)提供后勤服务的各类后勤服务中心、医务室等附属事业单位的支出。

2. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位离退休(款)机关事业单位基本养老保险缴费支出(项): 用于机关干部职工及离退休人员基本养老保险缴费支出。

3. 医疗卫生与计划生育支出(类)事业单位医疗(款)事业单位医疗(项): 用于机关干部职工及离退休人员医疗方面的支出。

4. 住房保障支出(类)住房改革支出(款)住房公积金(项)/提租补贴(项): 反映行政事业单位按人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金、发放的租金补贴。

(十一) 结余分配: 指事业单位按照会计制度规定缴纳的企业所得税、提取的专用结余以及转入非财政拨款结余的金额等。

(十二) 年末结转和结余: 指单位按有关规定结转到下年或以

后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

(十三) 基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

(十四) 项目支出：指在基本支出之外为完成特定行政任务或事业发展目标所发生的支出。

(十五) 经营支出：指事业单位在专业活动及辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

(十六) “三公”经费：纳入财政一般公共预算管理的“三公”经费，是指区直部门用一般公共预算财政拨款安排的因公出国(境)费、公务用车购置及运行费和公务接待费。其中，因公出国(境)费反映单位公务出国(境)的国际旅费、国外城区间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车购置支出(含车辆购置税、牌照费)及燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待(含外宾接待)费用。

(十七) 机关运行经费：指为保障行政单位(包括参照公务员法管理的事业单位)运行用于购买货物和服务的各项资金，包括办公及印刷费、邮电费、差旅费、会议费、福利费、日常维修费、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

