

2021 年度武汉市洪山区社会管理网格化服务
中心部门决算公开

2022 年 9 月 29 日

目 录

第一部分 部门名称概况

- 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 部门名称 2021 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明细表(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 部门名称 2021 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、机关运行经费支出说明

十一、政府采购支出说明

十二、国有资产占用情况说明

十三、预算绩效情况说明

第四部分 2021 年重点工作完成情况

第五部分 名词解释

第六部分 附件

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 19 人，其中：事业 19 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 2021年度部门决算表

2021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

金额单位：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	1,136.18	一、一般公共服务支出	31	1,019.95
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	32	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	33	0.00
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	34	0.00
五、事业收入	5		五、教育支出	35	0.00
六、经营收入	6		六、科学技术支出	36	0.00
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	37	0.00
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	38	26.20
	9		九、卫生健康支出	39	25.27
	10		十、节能环保支出	40	0.00
	11		十一、城乡社区支出	41	0.00
	12		十二、农林水支出	42	0.00
	13		十三、交通运输支出	43	0.00
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	45	0.00
	16		十六、金融支出	46	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	47	0.00
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	0.00
	19		十九、住房保障支出	49	64.76
	20		二十、粮油物资储备支出	50	0.00
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	0.00
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	0.00
	23		二十三、其他支出	53	0.00
	24		二十四、债务还本支出	54	0.00
	25		二十五、债务付息支出	55	0.00
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	0.00
本年收入合计	27	1,136.18	本年支出合计	57	1,136.18
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	1,136.18	总 计	60	1,136.18

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。

2021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

金额单位：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							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合 计		1,136.18	1,136.18					
201	一般公共服务支出	1,019.95	1,019.95					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,019.95	1,019.95					
2010350	事业运行	382.99	382.99					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	636.96	636.96					
208	社会保障和就业支出	26.20	26.20					
20805	行政事业单位养老支出	26.20	26.20					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	26.20	26.20					
210	卫生健康支出	25.27	25.27					
21011	行政事业单位医疗	25.27	25.27					
2101102	事业单位医疗	22.45	22.45					
2101199	其他行政事业单位医疗支出	2.82	2.82					
221	住房保障支出	64.76	64.76					
22102	住房改革支出	64.76	64.76					
2210201	住房公积金	44.20	44.20					
2210202	提租补贴	9.46	9.46					
2210203	购房补贴	11.10	11.10					

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。

2021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

金额单位：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						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		1,136.18	499.22	636.96			
201	一般公共服务支出	1,019.95	382.99	636.96			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,019.95	382.99	636.96			
2010350	事业运行	382.99	382.99				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	636.96		636.96			
208	社会保障和就业支出	26.20	26.20				
20805	行政事业单位养老支出	26.20	26.20				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	26.20	26.20				
210	卫生健康支出	25.27	25.27				
21011	行政事业单位医疗	25.27	25.27				
2101102	事业单位医疗	22.45	22.45				
2101199	其他行政事业单位医疗支出	2.82	2.82				
221	住房保障支出	64.76	64.76				
22102	住房改革支出	64.76	64.76				
2210201	住房公积金	44.20	44.20				
2210202	提租补贴	9.46	9.46				
2210203	购房补贴	11.10	11.10				

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。

2021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

金额单位：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	1,136.18	一、一般公共服务支出		33	1,019.95	1,019.95	0.00	0.00
二、政府性基金预算财政拨款		2		二、外交支出		34	0.00	0.00	0.00	0.00
三、国有资本经营预算财政拨款		3		三、国防支出		35	0.00	0.00	0.00	0.00
		4		四、公共安全支出		36	0.00	0.00	0.00	0.00
		5		五、教育支出		37	0.00	0.00	0.00	0.00
		6		六、科学技术支出		38	0.00	0.00	0.00	0.00
		7		七、文化旅游体育与传媒支出		39	0.00	0.00	0.00	0.00
		8		八、社会保障和就业支出		40	26.20	26.20	0.00	0.00
		9		九、卫生健康支出		41	25.27	25.27	0.00	0.00
		10		十、节能环保支出		42	0.00	0.00	0.00	0.00
		11		十一、城乡社区支出		43	0.00	0.00	0.00	0.00
		12		十二、农林水支出		44	0.00	0.00	0.00	0.00
		13		十三、交通运输支出		45	0.00	0.00	0.00	0.00
		14		十四、资源勘探工业信息等支出		46	0.00	0.00	0.00	0.00
		15		十五、商业服务业等支出		47	0.00	0.00	0.00	0.00
		16		十六、金融支出		48	0.00	0.00	0.00	0.00
		17		十七、援助其他地区支出		49	0.00	0.00	0.00	0.00
		18		十八、自然资源海洋气象等支出		50	0.00	0.00	0.00	0.00
		19		十九、住房保障支出		51	64.76	64.76	0.00	0.00
		20		二十、粮油物资储备支出		52	0.00	0.00	0.00	0.00
		21		二十一、国有资本经营预算支出		53	0.00	0.00	0.00	0.00
		22		二十二、灾害防治及应急管理支出		54	0.00	0.00	0.00	0.00
		23		二十三、其他支出		55	0.00	0.00	0.00	0.00
		24		二十四、债务还本支出		56	0.00	0.00	0.00	0.00
		25		二十五、债务付息支出		57	0.00	0.00	0.00	0.00
		26		二十六、抗疫特别国债安排的支出		58	0.00	0.00	0.00	0.00
本年收入合计		27	1,136.18	本年支出合计		59	1,136.18	1,136.18	0.00	0.00
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	1,136.18	总 计		64	1,136.18	1,136.18		

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

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

59行－（33+34+…+58）行；64行－（59+60）行。

2021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

金额单位：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
栏次		1	2	3
合 计		1,136.18	499.22	636.96
201	一般公共服务支出	1,019.95	382.99	636.96
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,019.95	382.99	636.96
2010350	事业运行	382.99	382.99	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	636.96		636.96
208	社会保障和就业支出	26.20	26.20	
20805	行政事业单位养老支出	26.20	26.20	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	26.20	26.20	
210	卫生健康支出	25.27	25.27	
21011	行政事业单位医疗	25.27	25.27	
2101102	事业单位医疗	22.45	22.45	
2101199	其他行政事业单位医疗支出	2.82	2.82	
221	住房保障支出	64.76	64.76	
22102	住房改革支出	64.76	64.76	
2210201	住房公积金	44.20	44.20	
2210202	提租补贴	9.46	9.46	
2210203	购房补贴	11.10	11.10	

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。

2021年度一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表（表6）

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

金额单位：万元

人员经费				公用经费				
经济分类 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	454.20	302	商品和服务支出	44.77	310	资本性支出	0.24
30101	基本工资	70.32	30201	办公费	6.79	31002	办公设备购置	0.24
30102	津贴补贴	88.80	30202	印刷费	0.13	31003	专用设备购置	
30103	奖金		30203	咨询费		31007	信息网络及软件购置更新	
30106	伙食补助费		30204	手续费		31013	公务用车购置	
30107	绩效工资	160.32	30205	水费	0.20	31099	其他资本性支出	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	26.20	30206	电费	0.26			
30109	职业年金缴费		30207	邮电费	1.07			
30110	职工基本医疗保险缴费	25.80	30208	取暖费				
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费				
30112	其他社会保障缴费	5.67	30211	差旅费				
30113	住房公积金	47.83	30212	因公出国（境）费用				
30114	医疗费		30213	维修（护）费	0.66			
30199	其他工资福利支出	29.26	30214	租赁费				
303	对个人和家庭的补助		30215	会议费				
30301	离休费		30216	培训费	0.14			
30302	退休费		30217	公务接待费				
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	0.10			
30307	医疗费补助		30227	委托业务费	0.20			
30308	助学金		30228	工会经费	6.12			
30309	奖励金		30229	福利费	5.22			
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	0.50			
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	23.38			
	人员经费合计	454.20		公用经费合计				45.01

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。

2021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

金额单位：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	2.82		2.82		2.82	

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。

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

表7说明：公务用车系2021年下半年新增调入，故公务用车运行费预算数为0。

2021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

金额单位：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	
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。

6栏各行 = (1+2-3) 栏各行；3栏各行 = (4+5) 栏各行。

本单位本年度无政府性基金预算财政拨款收入支出

2021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

金额单位：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
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。

1栏各行 = (2+3) 栏各行。

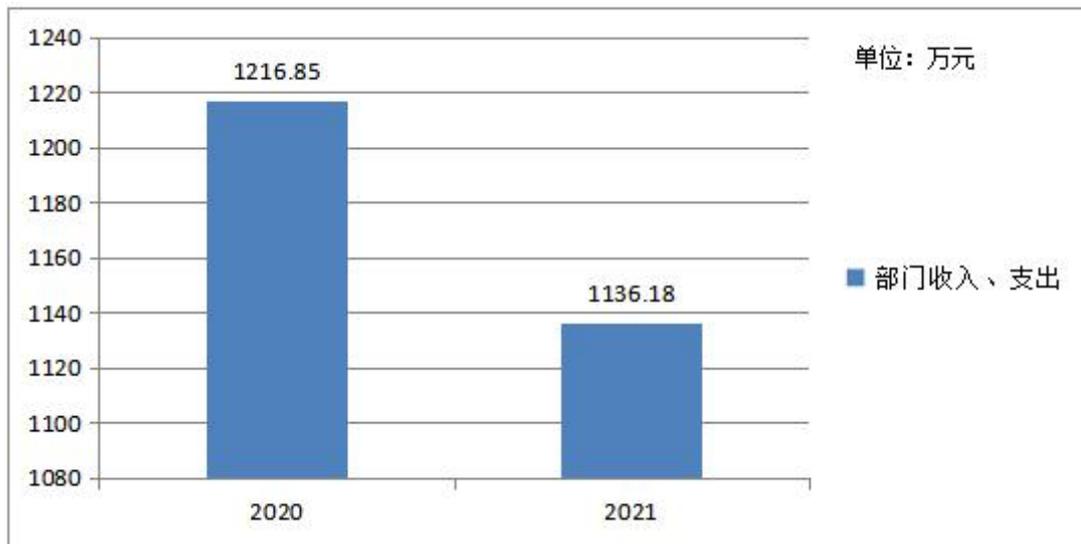
本单位本年度无国有资本经营预算财政拨款支出

第三部分 武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2021 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2021 年度收、支总计 1136.18 万元。与 2020 年度相比，收、支总计各减少 80.67 万元，下降 6.6%，主要原因是压减开支，项目经费减少（2020 年项目经费有指挥中心接警平台建设）。

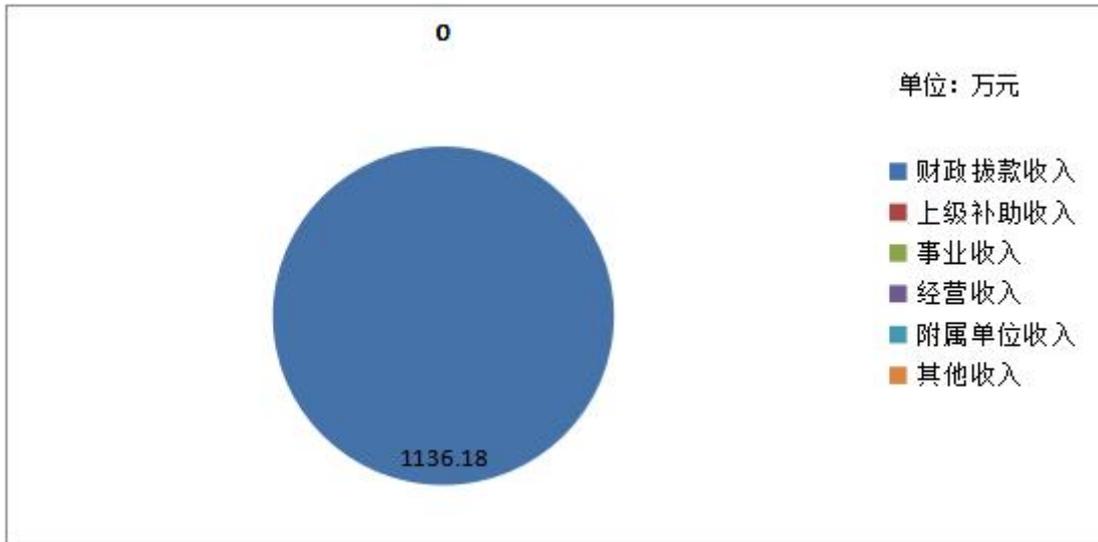
图 1：收、支决算总计变动情况



二、收入决算情况说明

2021 年度收入合计 1136.18 万元。其中：财政拨款收入 1136.18 万元，占本年收入 100%

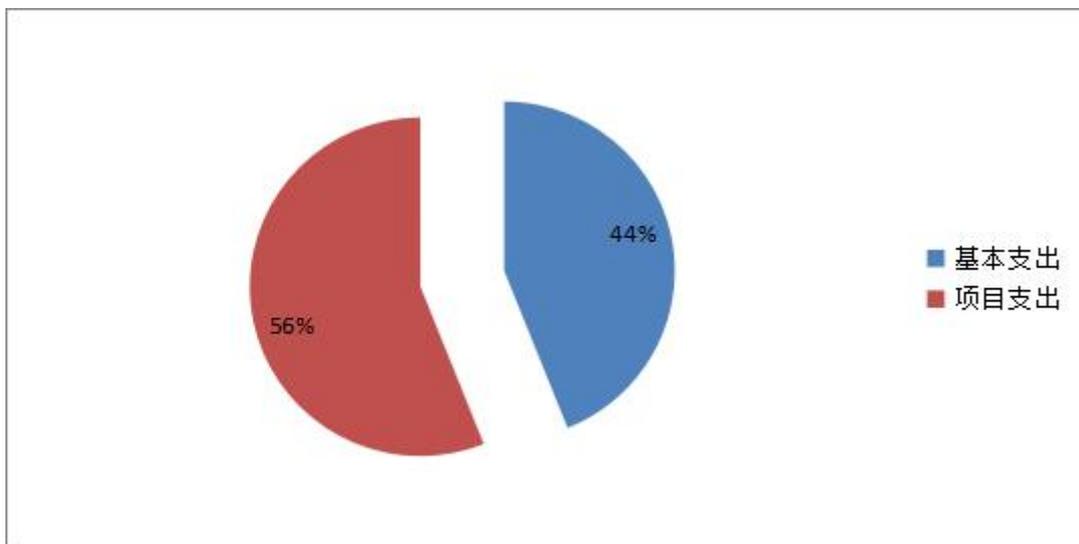
图 2：收入决算结构



三、支出决算情况说明

2021 年度支出合计 1136.18 万元。其中：基本支出 499.22 万元，占本年支出 43.9%；项目支出 636.96 万元，占本年支出 56.1%。

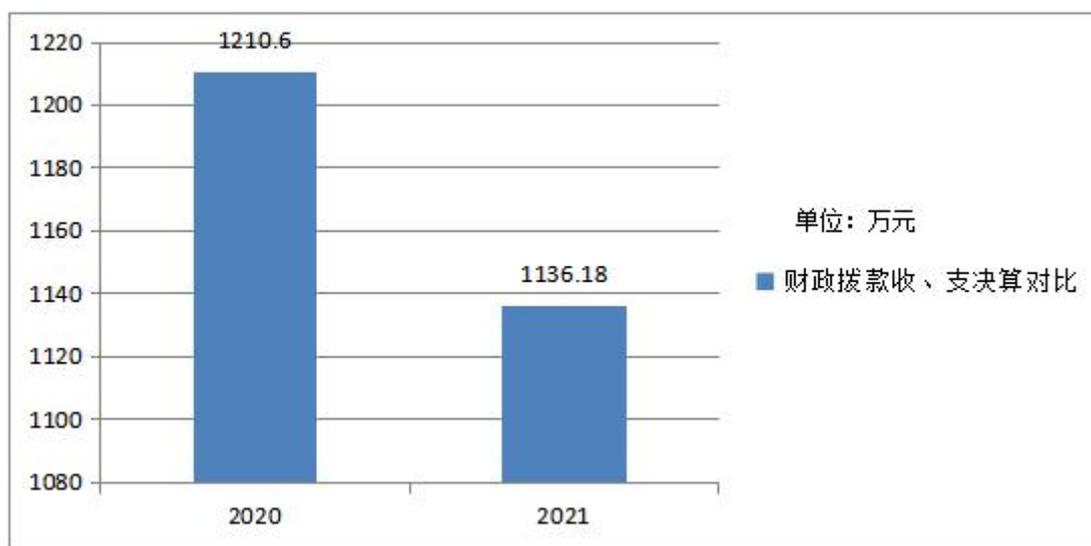
图 3：支出决算结构



四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2021 年度财政拨款收、支总计 1136.18 万元。与 2020 年度相比，财政拨款收、支总计各减少 74.42 万元，下降 6.2%。主要原因是一 次性项目减少，项目经费降低（指挥中心接警平台建设）。

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。

2021 年度财政拨款支出 1136.18 万元，占本年支出合计的 100%。与 2020 年度相比，财政拨款支出减少 74.42 万元，下降 6.2%。主要原因是一次性项目减少，项目经费降低（指挥中心接警平台建设-设备采购）。

(二) 财政拨款支出决算结构情况。

2021 年度财政拨款支出 1136.18 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 1019.95 万元，占 89.8%；社会保障和就业支出 26.2 万元，占 2.3%；卫生健康支出 25.27 万元，占 2.2%；住房保障支出 64.76 万元，占 5.7%。

(三) 财政拨款支出决算具体情况。

2021 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 1056.41 万元，支出决算为 1136.18 万元，完成年初预算的 107.6%。其中：基本支出 499.22 万元，项目支出 636.96 万元。

项目支出主要用于网格化中心工作经费 35.47 万元，主要成效：根据资产配置计划购置办公所需设备，对办公区域进行改造维修；有序开展党的精神建设宣贯，使党员干部综合素质能力得到提升；健全完善国家工作人员学法用法制度，组织本单位工作人员在线学法用法及考试；聘请法律顾问，规范政府行政行为，促进行政事业单位的法制化、制度化；加强档案法宣传，建立健全档案管理机制。中心平台运行费 69.72 万元，主要成效：保障了 12345 便民热线正常运转，平台按时缴纳接警电话费用，服务热线回复有效及时，服务对象满意度 84%。指挥中心接警项目 324.88 万元，主要成效：创新督办机制、改进工作流程、优化制度管理、完善考核体系、加强了市民投诉大数据分析 and 应用，外包人员到位率 100%，出警工作及时率 100%，接警平台业务覆盖面全，投诉处理率 100%，报警群众服务满意度 84.0%。12345 政务服务便民热线整合工作 206.9 万元，主要成效：整合归并便民热线平台，工作实效提升率 95%，服务对象满意度 85%。

1. 一般公共服务支出(类)。年初预算为 942.48 万元，支出决算为 1019.95 万元，完成年初预算的 108.2%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是人员调动，单位实有人数增加，追加人员经费。

2. 社会保障和就业支出。年初预算为 25.61 万元，支出决算为 26.2 万元，完成年初预算的 102.3%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是人员调动，单位实有人数增加，追加人员经费。

3. 卫生健康支出。年初预算为 22.45 万元，支出决算为 25.27 万元，完成年初预算的 112.6%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是人员调动，单位实有人数增加，追加人员经费。

4. 住房保障支出。年初预算为 65.87 万元，支出决算为 64.76 万元，完成年初预算的 98.3%。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2021 年度一般公共预算财政拨款基本支出 499.22 万元，其中：

人员经费 454.2 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、离休费、退休费、退职(役)费、抚恤金、生活补助、医疗费补助、奖励金、代缴社会保险费、其他对个人和家庭的补助。

公用经费 45.02 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、因公出国(境)费用、维修(护)费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、专用材料费、劳务费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、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、公务用车购置、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。

2021年度“三公”经费财政拨款年初预算数为0万元，支出决算为2.82万元，其中：

1. 因公出国(境)费支出决算为0万元。

2. 公务用车购置及运行费支出决算为2.82万元：

(1) 公务用车购置费0万元。

(2) 公务用车运行费2.82万元，比年初预算增加2.82万元，主要原因是2021年下半年新增调入公车一辆。主要用于公车日常运维，其中：燃料费0.5万元；维修费2.05万元；保险费0.27万元。截止2021年12月31日，开支财政拨款的公务用车保有量1辆。

3. 公务接待费支出决算为0万元。

2021年度“三公”经费财政拨款支出决算数比2020年度增加2.82万元，其中：因公出国(境)支出决算增加0万元；公务用车购置及运行费支出决算增加2.82万元；公务接待支出决算增加0万元。公务用车购置及运行费支出决算增加的主要原因是2021年下半年新增调入公车一辆。

八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况

2021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

2021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

2021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0万元。

十一、政府采购支出情况

2021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128.03万元，其中：政府采购货物支出53.61万元、政府采购服务支出74.42万元。授予中小企业合同金额128.03万元，占政府采购支出总额的100%，其中：授予小微企业合同金额128.03万元，占授予中小企业合同金额的100%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的100%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的100%。

十二、国有资产占用情况

截至2021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1辆，其中机要通信用车1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2021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636.96万元，占一般公共预算项目支出总额的56.1%。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对本单位开展整体支出绩效自评，资金1136.18万元，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。

(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 2021 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. 网格化中心工作经费项目绩效自评综述：项目全年预算数为 35.5 万元，执行数为 35.47 万元，完成预算的 99.9%。主要产出和效益是：弥补了日常办公经费的不足，主要是法律咨询服务、档案管理服务、办公设备维护服务。发现的问题及原因：服务类合同为一年，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。

2. 中心平台运行费项目全年预算数为 84.76 万元，执行数为 69.72 万元，完成预算的 82.3%。主要产出和效益是：保障了 12345 便民热线正常运转，平台按时缴纳接警电话费等。发现的问题及原因：运维项目需明细化，特别对于驻点服务的量化。下一步改进措施：对运维服务节点进行督促，按合同进度执行。

3. 指挥中心接警项目项目全年预算数为 324.88 万元，执行数为 324.88 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。

4.12345 政务服务便民热线整合工作项目全年预算数为 206.9 万元，执行数为 206.9 万元，完成预算的 100%。主要产出和效益是：一是整合归并了便民热线平台；二是办公场所搬迁改造、办公设备采购、外包人员增加，稳定了平台发展。发现的问题及原因：整体项目后期进展缓慢，主要是项目第四季度开始执行。下一步改进措施：对全年预算执行进度要有合理规划，避免赶进度。

(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；按节约从紧原则，编制预算，安排下一年度财政资金。

第四部分 2021 年重点工作完成情况

一、全方位受理和回应群众反映的各类问题

2021 年，网上群众工作部平台共计受理办理 12345 市民热线平台、12319 数字城管平台、城市留言板、荆楚问政平台、87612345 区长等平台的各类群众诉求件 312100 件；“民呼我应”平台共受理“微邻里”和网格员上报案件 29000 余件，按时派件率 100%，按时办结率 100%，满意率 96.28%。

2021 年 1-12 月，通过政务调度 APP 向洪山区人民政府政务值班调度中心上报紧急及突发事件信息 249 件。为政府值班政务调度室有效预防和应对紧、突事件提供基础依据参考。

二、指导、协调相关部门对口平台投诉运行，督促责任单位及时办理案件

1) 中心建立了预警机制。2) 中心进一步完善了案件红黄灯分级催（督）办机制。全年共派发预警函 26 件，催办短信（函）15.6 万条/份，督办函 2313 件，联办函 211 份，报送督办回告 2313 份，受理区内申请转办案件约 4.2 万件次，批准区内申请转办案件 8345 件，受理申请退区外案件约 8.8 万件次，批准申请退区外案件 17690 件，申请延期案件 2643 件，现场协调督办 7 次。赴市民热线、市城管委、长江网城市留言板协调 5 次，接待区内各单位疑难案件咨询、退转案件协调 33 次，电话回访 1436 次。3) 建立了纵向横向沟通协调机制。全年，通过督办、销减平台积压案件 300 余件。加强案件办理管理，市长专线共办理退转案件 10800 件，城市留言板办理退转案件 1734

件；二级平台督办件 2182 件。4) 平台案件督办情况。2021 年 1-12 月，针对各类重点案件共派发督办函 2313 件，其中省 12345 政务服务网应急平台 59 件，荆楚问政平台 62 件，市民热线 2001 件；城市留言板共下达督办函 59 件；数字城管共下达督办函 132 件。全年共计派发预警函 26 件；派发联办函 211 件。5) 及时回复上级领导关注。根据区领导的指示精神我科室向相关单位进行督办并将回复情况上报相关领导：上报区委办 15 次；上报区委督查室 1 次；上报区政府办 28 次；上报区政府督查室 22 次；上报区纪委 7 次。6) 加强对外协调情况。一是组织相关部门赴市市民热线、市城管委、市城市留言板等市级单位汇报研讨及案件协调的工作 5 次。二是各承办单位到我中心就疑难案件、平台案件退转等问题进行交流探讨达 13 次以上。三是受区城市管理执法局、张家湾街、区国资集团、区房管局等单位邀请，我中心前往交流探讨及沟通解决工作中的相关问题 2 次。四是召集相关承办单位到疑难案件案发地进行现场协调研判会 7 次。

三、分析挖掘大数据资源，为区级领导提供决策参考

1) 全面做好数据分析工作。2) 优化创新统计分析考核方法。3) 实时跟踪各承办单位案件重办以及推送第三方评价工作。2021 年 1 月-12 月，累计办理城市留言板不满意核销案件 2201 件；办理 12319 数字城市管理不满意案件核销 108 件；市长专线不满意案件推送第三方评价 23808 件，完成市交办的市长专线第三方评价案件。

四、积极组织业务培训学习，提高办件质量

五、优化营商环境，为实现高质量发展打下坚实基础

其中 2021 年 1 月-12 月，受理涉及企业营商环境的案件共计 356

件，按时办结率 100%，满意率 100%，转办率 100%，回访率 100%。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、做好疫情防控工作，确保投诉渠道畅通

七、整合市长专线、城市留言板等群众诉求平台，统一办理流程、工作标准

我中心按照规定时间节点，已于 5 月 15 日对便民热线平台进行了整合归并，采取每周 6+1 模式（工作 6 天，休息 1 天）分班轮转积极应对，以增加队伍工作时长方式保证案件办理正常运转市民服务热线平台。整合后，全区诉求案件量明显上升，中心按照市要求及时调整工作模式积极应对。强化工作保障，增加平台工作人员，调整办公场地以应对平台扩容需求。完善工作机制，进一步优化工作流程，完善诉求分级分类办理机制，明确规范受理、即时转办、限时办结、全覆盖满意度测评等工作要求，实现闭环运行。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
1	全方位受理和回应群众反映的各类问题	网上群众工作部平台共计受理办理 12345 市民热线平台、12319 数字城管平台、城市留言板、荆楚问政平台、87612345 区长等平台的各类群众诉求件；“民呼我应”平台受理“微邻里”和网格员上报案件；通过政务调度 APP 向洪山区人	已完成

		民政府政务值班调度中心上报紧急及突发事件信息。	
2	指导、协调相关部门 对口平台投诉运行， 督促责任单位及时办 理案件	建立预警机制；进一步完善案件红 黄灯分级催（督）办机制；建立纵 向横向沟通协调机制；平台案件督 办；及时回复上级领导关注；加强 对外协调情况。	已完成
3	分析挖掘大数据资 源，为区级领导提供 决策参考	全面做好数据分析工作；优化创新 统计分析考核方法；实时跟踪各承 办单位案件重办以及推送第三方 评价工作。	已完成
4	积极组织业务培训学 习，提高办件质量	积极组织业务培训学习，提高办件 质量。	已完成
5	优化营商环境，为实 现高质量发展打下坚 实基础	受理涉及企业营商环境的案件共 计 356 件，按时办结率 100%，满 意率 100%，转办率 100%，回访率 100%。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。	已完成
6	做好疫情防控工作， 确保投诉渠道畅通	做好疫情防控工作，确保投诉渠道 畅通。	已完成

7	整合市长专线、城市留言板等群众诉求平台，统一办理流程、工作标准	整合归并便民热线平台，采取每周6+1模式（工作6天，休息1天）分班轮转积极应对，以增加队伍工作时长方式保证案件办理正常运转市民服务热线平台。强化工作保障，增加平台工作人员，调整办公场地以应对平台扩容需求。完善工作机制，进一步优化工作流程，完善诉求分级分类办理机制，明确规范受理、即时转办、限时办结、全覆盖满意度测评等工作要求，实现闭环运行。	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額。

(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。

第六部分 附件

2021 年度武汉市洪山区社会管理网格化服务中心整体绩效评价报告

一、自评结论

(一) 部门整体绩效自评得分: 95 分

(二) 部门整体绩效目标完成情况

1. 整体预算执行率为 98%

2. 整体完成的绩效目标: 见《2021 年度区社会管理网格化服务中心部门整体绩效自评表》

3. 中心平台运行费项目的预算数在年中调减了 35.6 万元, 因平台整合搬迁, 导致原定系统升级维护项目未开展, 此项目预算数的执行率不高, 目标完成度不高。

(三) 存在的问题和原因

本单位整体支出管理还存在精细化方面的问题; 部门整体支出绩效管理制度的落实还有待进一步深化; 加强预算编制的科学性、合理性, 严格执行预算。

(四) 下一步拟改进措施

1. 我中心将根据工作实际情况进一步探索、研究, 细化完善相关管理制度, 将财政资金绩效管理工作推向新台阶; 部门预算资金投入有待增加, 特别是接警平台外包服务经费需合理测算。

2. 拟与预算安排相结合情况。

二、佐证材料

(一)基本情况

1. 部门概况

区社会管理网格化服务中心属全额事业单位，没有下属单位。人员编制数 21 人，事业编制，目前在职实有人数 19 人，无离退休人员。

本单位主要工作职能：（1）承担市政府 12345 市长专线交办的工作；（2）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；（3）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；（4）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；（5）承担区长专线电话 24 小时值守工作，并按程序进行处置；（6）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；（7）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；（8）承担区内“民呼我应”工作的调度、考核；（9）指导、协调街乡网格化综合管理中心工作；（10）承担上级交办的其他事项。

2. 部门支出情况

本单位预算内资金全年收入 1136.18 万元，全年支出 1136.18 万元，收支平衡。基本支出 499.21 万元，主要用于人员工资福利支出、对个人和家庭补助支出，及日常公用经费支出。项目支出 636.97 万元，主要用于：（1）网格化中心工作经费 35.47 万元，用于党务工作、法律顾问及办公设备购置等；（2）平台年运维及

话务费 69.72 万元，用于呼叫中心话务维护费及接警平台电话费等；（3）指挥中心接警项目 324.88 万元，用于指挥中心外包人员工资社保及工会福利费用；（4）12345 政务服务便民热线整合工作项目 206.90 万元，根据区常务会议纪要（118）号审议情况，用于我中心整体搬迁及平台服务外包项目重新招标的平台硬软件设备采购及人员外包费用。

3. 部门整体绩效目标。

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，达到按时派件率 100%，按时办结率 100%，满意率 96.28%。

（二）部门自评工作开展情况

本单位成立由主管领导牵头、各科室负责人组成的绩效评价工作小组，办公室具体开展各项评定，对照市财政部门整体支出绩效评价指标评分表，自评得分 95 分。

（三）绩效目标完成情况分析

本单位整体支出预算执行情况良好，下半年因平台整体搬迁导致项目用途有所调整，但整体执行率完成情况较高，绩效目标完成情况良好。

2021 年度武汉市洪山区社会管理网格化服务中心项目绩效评价报告

一、网格化中心工作经费

年初预算数 35.5 万元，执行数 35.47 万元，执行率 99.9%。

年初设定目标：1、根据资产配置计划购置办公所需设备；2、有序开展党的精神建设宣贯，使党员干部综合素质能力得到提升；3、健全完善国家工作人员学法用法制度，组织本单位工作人员在线学法用法及考试；4、聘请法律顾问，规范政府行政行为，促进行政事业单位的法制化、制度化；5、加强档案法宣传，建立健全档案管理机制。

主要成效：根据资产配置计划购置办公所需设备，对办公区域进行改造维修；有序开展党的精神建设宣贯，使党员干部综合素质能力得到提升；健全完善国家工作人员学法用法制度，组织本单位工作人员在线学法用法及考试；聘请法律顾问，规范政府行政行为，促进行政事业单位的法制化、制度化；加强档案法宣传，建立健全档案管理机制。

二、中心平台运行费

年初预算数 84.76 万元，执行数 69.72 万元，执行率 82.3%。

年初设定目标：1.保障区城市综合管理监督指挥系统、城市留言板、市（区）长专线、12345 呼叫中心平台正常运转；2.按时缴纳接警电话费，定期维护平台办公设备。

主要成效：保障了 12345 便民热线正常运转，平台按时缴纳接警电话费用，服务热线回复有效及时，服务对象满意度 84%。

三、指挥中心接警项目

年初预算数 324.88 万元，执行数 324.88 万元，执行率 100%。

年初设定目标：做好接警平台人员外包管理；保障接警平台有效有序运转，提高接警时效及办案质量，维护辖区内公众生命及财产安全。

主要成效：创新督办机制、改进工作流程、优化制度管理、完善考核体系、加强了市民投诉大数据分析和应用，外包人员到位率 100%，出警工作及时率 100%，接警平台业务覆盖面全，投诉处理率 100%，报警群众服务满意度 84%。

四、12345 政务服务便民热线整合工作

年初预算数 206.9 万元，执行数 206.9 万元，执行率 100%。

年初设定目标：根据区常务会议纪要（118）号审议情况，我中心整体搬迁，且平台服务外包项目重新招标，增加项目经费，以保障民呼我应指挥中心办公场所及硬软件设备购置到位，提高平台接转办案的工作效率。

主要成效：整合归并便民热线平台，工作实效提升率 95%，服务对象满意度 85%。