

武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

2023 年度部门决算

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、部门主要职责1
- 二、机构设置情况1

第二部分武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2023 年度部门决算表

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

第三部分武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2023 年度部门决算情况说明

- 一、收入支出决算总体情况说明10
- 二、收入决算情况说明10
- 三、支出决算情况说明11
- 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明12
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明13

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明	16
七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明	17
八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明	17
九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明	17
十、机关运行经费支出说明	18
十一、政府采购支出说明	18
十二、国有资产占用情况说明	18
十三、预算绩效情况说明	18
十四、专项支出、转移支付支出情况说明	21
第四部分其他需要说明的情况	22
第五部分名词解释	26
第六部分附件	30

第一部分 武汉市洪山区社会管理网格化服务中心概况

一、部门主要职责

(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、机构设置情况

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实行独立核算的武汉市洪山区社会管理网格化服务中心本级决算组成，无独立核算下级单位。

第二部分 2023 年度部门决算表

一、收入支出决算总表

收入支出决算总表

公开01表

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2023年度

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	1,352.07	一、一般公共服务支出	32	1,198.84
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	47.41
	9		九、卫生健康支出	40	36.21
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	69.61
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
本年收入合计	27	1,352.07	本年支出合计	58	1,352.07
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总 计	31	1,352.07	总 计	62	1,352.07

注：1. 本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

2. 本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

27行 = (1+2+3+4+5+6+7+8) 行； 31行 = (27+28+29) 行；

58行 = (32+33+...+57) 行； 62行 = (58+59+60) 行。

二、收入决算表

收入决算表

公开02表

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

2023年度

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	
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7
			合 计							
			201	1,352.07	1,352.07					
			一般公共服务支出							
			20103	1,198.54	1,198.54					
			政府办公厅（室）及相关机构事务							
			2010350	374.38	374.38					
			事业运行							
			2010399	824.16	824.16					
			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出							
			20113	0.30	0.30					
			商贸事务							
			2011308	0.30	0.30					
			招商引资							
			208	47.41	47.41					
			社会保障和就业支出							
			20805	47.41	47.41					
			行政事业单位养老支出							
			2080505	47.31	47.31					
			机关事业单位基本养老保险缴费支出							
			2080506	0.10	0.10					
			机关事业单位职业年金缴费支出							
			210	36.21	36.21					
			卫生健康支出							
			21011	36.21	36.21					
			行政事业单位医疗							
			2101102	32.93	32.93					
			事业单位医疗							
			2101199	3.28	3.28					
			其他行政事业单位医疗支出							
			221	69.61	69.61					
			住房保障支出							
			22102	69.61	69.61					
			住房改革支出							
			2210201	43.47	43.47					
			住房公积金							
			2210202	9.22	9.22					
			提租补贴							
			2210203	16.92	16.92					
			购房补贴							

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。

三、支出决算表

支出决算表

公开03表

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2023年度

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						
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合 计	1,352.07	524.33	827.74			
201			一般公共服务支出	1,198.84	374.38	824.46			
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	1,198.54	374.38	824.16			
2010350			事业运行	374.38	374.38				
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	824.16		824.16			
20113			商贸事务	0.30		0.30			
2011308			招商引资	0.30		0.30			
208			社会保障和就业支出	47.41	47.41				
20805			行政事业单位养老支出	47.41	47.41				
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	47.31	47.31				
2080506			机关事业单位职业年金缴费支出	0.10	0.10				
210			卫生健康支出	36.21	32.93	3.28			
21011			行政事业单位医疗	36.21	32.93	3.28			
2101102			事业单位医疗	32.93	32.93				
2101199			其他行政事业单位医疗支出	3.28		3.28			
221			住房保障支出	69.61	69.61				
22102			住房改革支出	69.61	69.61				
2210201			住房公积金	43.47	43.47				
2210202			提租补贴	9.22	9.22				
2210203			购房补贴	16.92	16.92				

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。

四、财政拨款收入支出决算总表

财政拨款收入支出决算总表

公开04表

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

2023年度

金额单位：万元

收 入			支 出					
项 目	行次	决算数	项 目	行次	决算数			
					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	1,352.07	一、一般公共服务支出	33	1,198.84	1,198.84		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	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	47.41	47.41		
	9		九、卫生健康支出	41	36.21	36.21		
	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	69.61	69.61		
	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	1,352.07	本年支出合计	59	1,352.07	1,352.07		
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	1,352.07	总 计	64	1,352.07	1,352.07		

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；

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。

五、一般公共预算财政拨款支出决算表

一般公共预算财政拨款支出决算表

公开05表

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2023年度 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
类	款	项	栏次	1	2	3
			合 计	1,352.07	524.33	827.74
201			一般公共预算支出	1,198.84	374.38	824.46
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	1,198.54	374.38	824.16
2010350			事业运行	374.38	374.38	
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支	824.16		824.16
20113			商贸事务	0.30		0.30
2011308			招商引资	0.30		0.30
208			社会保障和就业支出	47.41	47.41	
20805			行政事业单位养老支出	47.41	47.41	
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	47.31	47.31	
2080506			机关事业单位职业年金缴费支出	0.10	0.10	
210			卫生健康支出	36.21	32.93	3.28
21011			行政事业单位医疗	36.21	32.93	3.28
2101102			事业单位医疗	32.93	32.93	
2101199			其他行政事业单位医疗支出	3.28		3.28
221			住房保障支出	69.61	69.61	
22102			住房改革支出	69.61	69.61	
2210201			住房公积金	43.47	43.47	
2210202			提租补贴	9.22	9.22	
2210203			购房补贴	16.92	16.92	

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。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开06表

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

2023年度

金额单位：万元

人员经费			公用经费					
科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数	科目代码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	456.27	302	商品和服务支出	68.00	310	资本性支出	
30101	基本工资	79.37	30201	办公费	6.97	31002	办公设备购置	
30102	津贴补贴	37.30	30202	印刷费		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	180.67	30205	水费	0.21	31021	文物和陈列品购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	47.31	30206	电费	8.31	31022	无形资产购置	
30109	职业年金缴费	0.10	30207	邮电费	5.94	31099	其他资本性支出	
30110	职工基本医疗保险缴费	32.93	30208	取暖费				
30111	公务员医疗补助缴费	15.96	30209	物业管理费				
30112	其他社会保障缴费	6.24	30211	差旅费	0.12			
30113	住房公积金	43.47	30212	因公出国（境）费用				
30114	医疗费		30213	维修（护）费	2.37			
30199	其他工资福利支出	12.92	30214	租赁费				
303	对个人和家庭的补助	0.06	30215	会议费				
30301	离休费		30216	培训费				
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				
30307	医疗费补助		30227	委托业务费	2.76			
30308	助学金		30228	工会经费	10.80			
30309	奖励金	0.06	30229	福利费	4.86			
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费	1.36			
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用	0.08			
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	24.21			
	人员经费合计	456.33		公用经费合计				68.00

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。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开07表

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2023年度 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	
类	款	项	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。

本单位当年无政府性基金预算财政拨款收入支出经费

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

公开08表

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心 2023年度 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
类	款	项	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。

本单位当年无国有资本经营预算财政拨款支出经费

九、财政拨款“三公”经费支出决算表

财政拨款“三公”经费支出决算表

公开09表

部门：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

2023年度

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维护费			公务接 待费	合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行维护费			公务接 待费
		小计	公务用车 购置费	公务用车运 行维护费				小计	公务用车 购置费	公务用车运 行维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1.36		1.36		1.36		1.36		1.36		1.36	

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年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。

第三部分 2023 年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2023 年度收、支总计均为 1352.07 万元。与 2022 年度相比，收、支总计各增加 317.72 万元，增长 30.7%，主要原因是 2022 年区财政局按照经区人大批复的 2022 年调整预算安排，将本单位部分 2022 年预算支出调整为预拨经费支出，2023 年转列财政资金收支核算。



图 1: 收、支决算总计变动情况

二、收入决算情况说明

2023 年度收入合计 1352.07 万元，与 2022 年度相比，收入合计增加 317.72 万元，增长 30.7%，主要原因是 2022 年区财政局按照经区人大批复的 2022 年调整预算安排，将本单位部分 2022 年预算支出调整为预拨经费支出，2023 年转列财政资金收支核算。

其中：财政拨款收入 1352.07 万元，占本年收入 100%。本年

度无上级补助收入、事业收入、经营收入、附属单位上缴收入、其他收入。



图 2: 收入决算结构

三、支出决算情况说明

2023 年度支出合计 1352.07 万元，与 2022 年度相比，支出合计增加 317.72 万元，增长 30.7%，主要原因是 2022 年区财政局按照经区人大批复的 2022 年调整预算安排，将本单位部分 2022 年预算支出调整为预拨经费支出，2023 年转列财政资金收支核算。

其中：基本支出 524.33 万元，占本年支出 38.8%；项目支出 827.74 万元，占本年支出 61.2%。本年度无上缴上级支出、经营支出、对附属单位补助支出。



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

2023 年度财政拨款收、支总计均为 1352.07 万元。与 2022 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 317.72 万元，增长 30.7%，主要原因是 2022 年区财政局按照经区人大批复的 2022 年调整预算安排，将本单位部分 2022 年预算支出调整为预拨经费支出，2023 年转列财政资金收支核算。

2023 年度财政拨款收入中，一般公共预算财政拨款收入 1352.07 万元，比 2022 年度决算数增加 317.72 万元，增长 30.7%，主要原因是 2022 年区财政局按照经区人大批复的 2022 年调整预算安排，将本单位部分 2022 年预算支出调整为预拨经费支出，2023 年转列财政资金收支核算。本年度无政府性基金预算财政拨款收入和国有资本经营预算财政拨款收入。

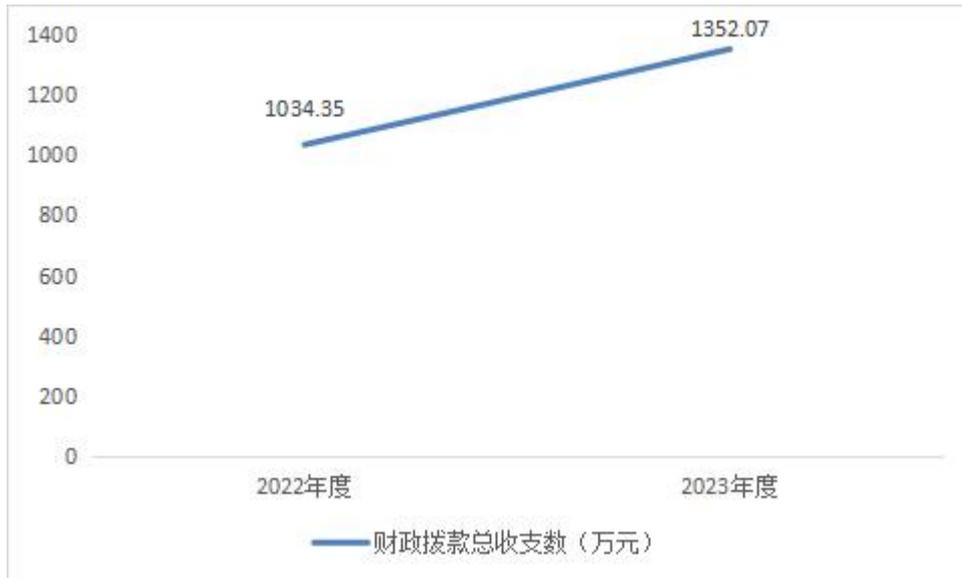


图 4: 财政拨款收、支决算总计变动情况

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况。

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 1352.07 万元，占本年支出合计的 100%。与 2022 年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加 317.72 万元，增长 30.7%，主要原因是 2022 年区财政局按照经区人大批复的 2022 年调整预算安排，将本单位部分 2022 年预算支出调整为预拨经费支出，2023 年转列财政资金收支核算。

(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况。

2023 年度一般公共预算财政拨款支出 1352.07 万元，主要用于以下方面：

1. 一般公共服务（类）支出 1198.84 万元，占 88.7%。主要是用于政府办公厅（室）及相关机构事务。
2. 社会保障和就业支出（类）47.41 万元，占 3.5%。主

要是用于机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费和职业年金支出。

3. 卫生健康支出（类）36.21 万元，占 2.7%。主要是用于财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费经费和其他用于行政事业单位医疗方面的支出。

4. 住房保障支出（类）69.61 万元，占 5.1%。主要是用于行政事业单位规定比例为职工缴纳的住房公积金以及按房改政策规定的标准，向职工（含离退休人员）发放的租金补贴。

（三）财政拨款支出决算具体情况。

2023 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 1192.70 万元，支出决算为 1352.07 万元，完成年初预算的 113.4%。其中：

1. 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。年初预算为400.66万元，支出决算为374.38万元，完成年初预算的93.4%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是：压减经费，节约基本支出。

2. 一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务(款)其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出(项)。年初预算为654.00万元，支出决算为824.16万元，完成年初预算的126%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是：2022年区财政局按照经区人大批复的2022年调整预算安排，将本单位部分2022年预算支出调整为预拨经费支出，2023年

转列财政资金收支核算。

3. 一般公共服务支出(类)商贸事务(款)招商引资(项)。年初预算为0万元，支出决算为0.3万元，支出决算数大于年初预算数的主要原因是：按规定年中调剂安排财政拨款预算，用于发放洪山区招商引资及重大项目工作先进个人奖励。

4. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)机关事业单位基本养老保险缴费支出(项)。年初预算为29万元，支出决算为47.31万元，完成年初预算的163.1%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是：按规定年中调剂安排财政拨款预算，用于补缴2022年养老保险差额部分。

5. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)机关事业单位职业年金缴费支出(项)。年初预算为0万元，支出决算为0.1万元，支出决算数大于年初预算数的主要原因是：人员异动，本年度在职人员减少。

6. 卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)事业单位医疗(项)。年初预算为35.9万元，支出决算为32.93万元，完成年初预算的91.7%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是：人员异动，本年度在职人员减少。

7. 卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)其他行政事业单位医疗支出(项)。年初预算为0万元，支出决算

为 3.28 万元，支出决算数大于年初预算数的主要原因是：按规定年中调剂安排财政拨款预算，用于按规定发放的在职人员医疗报销。

8.住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为 47 万元，支出决算为 43.47 万元，完成年初预算的 92.5%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是：人员异动，本年度在职人员减少。

9.住房保障支出(类)住房改革支出(款)提租补贴(项)。年初预算为9.22万元，支出决算为9.22万元，完成年初预算的100%。

10.住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）。年初预算为16.92万元，支出决算为16.92万元，完成年初预算的100%。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2023 年度一般公共预算财政拨款基本支出 524.33 万元，其中：

人员经费 456.33 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、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、退休费、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 68 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、物业管理费、差旅费、维修(护)费、租赁费、会议费、培训费、公务接待费、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。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位当年无政府性基金预算财政拨款收入支出。

八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明

本单位当年无国有资本经营预算财政拨款支出。

九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明

(一) “三公”经费财政拨款支出决算总体情况说明。

2023 年度“三公”经费财政拨款支出全年预算为 1.36 万元，支出决算为 1.36 万元，完成预算的 100%。

(二) “三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明。

1. 因公出国(境)费全年预算与支出决算均为 0 万元。

2. 公务用车购置及运行费支出决算为 1.36 万元，完成全年预算的 100%；其中：

(1) 公务用车购置费全年预算与支出决算均为 0 万元。

(2) 公务用车运行费 1.36 万元，完成全年预算的 100%。

截止 2023 年 12 月 31 日，开支财政拨款的公务用车保有量 1 辆。

3. 公务接待费全年预算与支出决算均为 0 万元。

十、机关运行经费支出说明

本单位无机关运行经费。

十一、政府采购支出说明

本部门 2023 年度政府采购支出总额 635.3 万元，其中：政府采购货物支出 1 万元、政府采购服务支出 634.3 万元。授予中小企业合同金额 635.3 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 635.3 万元，占政府采购支出总额的 100%。

十二、国有资产占用情况说明

截至 2023 年 12 月 31 日，部门共有车辆 1 辆，其中，机要通信用车 1 辆；部门无价值 100 万元以上专用设备。

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，本部门组织对 2023 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 3 个，资金 827.74 万元，占一般公共预算项目支出总额的 61.2%。从评价情况来看，项目的各项实施内容在计划时间内完成，产出数量达到目标数，产出质量达到预期标准，在如期、保质、保量的基础上尽可能节约了成本，产出效果达到预期目标，紧紧围绕中心各平台运转，完成受理、立案、派单、结案、回访等工作，提高了整体工作水平和运转效能，有力保障了中心各项职责的履行。

组织开展部门整体绩效评价，评价情况来看，2023 年度部门整体支出共设置 26 个绩效指标，完成了 24 个，部门产出较好，并取得了良好的社会效益。

（二）部门决算中项目绩效自评结果。

全年参与绩效自评的项目三个：

网格化中心工作经费项目项目绩效自评综述：项目全年预算数为 14.85 万元，执行数为 14.85 万元，完成预算 100%（不包括医疗费报销）。主要产出和效益：一是增强办公设备及局域网络维护保养频次，保障办公正常开展；二是积极开展党组理论学习、组织干部集体读书等活动，不断提升党员干部党性修养；三是积极开展法律、法规、业务的专题培训，提升工作人员法律意识和服务水平；四是聘请法律顾问，不断规范合同签订等事项，促进单位的法制化、制度化；五是对档案进行整理，数字化加工，不断健全档案管理机制。发现的问题及原因：法律、法规、业务专题培训，未组织培训考核。下一步改进措施：加强法律、法规、业务的专题培训考核，进一步巩固培训成果，促进培训成果转化运用。

中心平台运行费项目绩效自评综述：项目全年预算数为 66.29 万元，执行数为 66.29 万元，完成预算 100%。主要产出和效益：不断强化了内部管理，落实岗位职责，强化了数据分析，完善了办理考核等制度，保障了平台有效运转，进一步畅通了市民诉求渠道，提升了案件办理效率，但仍存在首件不满意二次重办和质检不合格的案件，办案质量需进一步提升。经费使用限额在预算范围内，“民呼我应”平台案件办结率 100%，市民热线服务平台案件签收率 100%，市

民热线服务平台案件办结率 100%，系统运维人员到位率 100%，呼叫中心系统运行正常率 100%，“民呼我应”系统运行正常率 100%，市民热线平台案件接听及时率 100%，WIFI 费用缴纳及时率 100%，营商环境服务不断优化，投诉案件办理质量有所提升，市民热线服务平台群众满意度 96.51%，“民呼我应”平台群众满意度 95.93%。发现的问题及原因：年初绩效指标设置不够科学。下一步改进措施：进一步提升项目绩效指标设置合理性。

指挥中心接警项目绩效自评综述：项目全年预算数为 743.32 万元，执行数为 743.32 万元，完成预算 100%。主要产出和效益：项目实施保障了接警平台有效有序运转，一定程度上提高了接警时效及办案质量，维护了辖区内公众生命及财产安全。经费使用限额在预算范围内，外包人员到位率 100%，派件办结率 100%，指挥中心接警人员外包项目经评价验收合格，案件回复及时率 100%，出警工作及时率 100%，外包人员薪酬发放及时，指挥中心接警平台影响力有所提升，市民幸福感和安全感在一定程度上有所提升，报警群众服务满意度 95.84%。发现的问题及原因：办件质量有待进一步提高。下一步改进措施：本项目有效解决了辖区内群众诉求，还进一步提升派件处理空间，提高群众满意率。

（三）绩效评价结果应用情况。

部门绩效评价结果应用情况。至部门决算公开时已经应用的情况：结合项目预算内容和绩效指标完成情况及绩效评价发现的不足之处，按照绩效目标管理要求，对整体和项目绩效指合项目预算内容和绩效指标完成情况指标进行了优化调整，加强项目管理、结果与预算安排相结合。

部门绩效评价结果拟应用情况。至部门决算公开时还未应用但拟应用的情况：参考近两个年度预算执行情况，合理测算经费预算，对项目涉及的新建项目，综合考虑项目立项、政府采购等因素，合理编制项目预算；二是充分应用绩效运行监控结果，对于因突发事件、政策调整等客观因素导致预算支出预计存在缩减且无法实现绩效目标的，要本着实事求是的原则，及时按程序调减预算，并同步调整绩效目标。

四、财政专项支出、专项转移支付支出情况说明

我部门决算信息公开未涉及该类支出

第四部分其他需要说明的情况

一、重点工作开展情况综述

2023年中心围绕主题教育见实效，落实全面从严治党要求，紧紧围绕“民有我呼，我必有应”的目标，全年共受理各类市民投诉、咨询、建议、求助、举报诉求件36万余件，为全区在加强社会治理、化解社会矛盾、优化营商环境等方面发挥了重要作用。中心一是强化内部管理，完善工作机制，压实岗位职责，成立质检审核组、数据分析组，对办理回复严格把关，提高投诉件办理质效。二是促进区内投诉受理三级平台规范办理水平提高，按照承办单位的需求对19家单位组织约300人次开展了承办单位投诉件办理规范培训，提高街道、部门工作人员服务企业、群众的能力；中心内部开展49次法律、法规、业务工作相关学习培训。三是加大协调督办力度，提升投诉件办理质效。对平台临期案件即时催办5.1万件，对首办不满意件督促重办5.2万件，对省、市通报典型案例、营商环境不满意件及其他重大复杂投诉问题协调督办1316件，组织相关街道部门开展联办，对涉及我区的医保改革、青菱尹家湾垃圾中转站建设、关山智慧城地铁建设拆迁、和平集百福加盟维权、市政重点建设等群体性投诉问题办理解决发挥了预警感应作用，协助承办单位有效维护了社会安全稳定大局。四是强化数据分析研判，完成多类专报、周报、月报及年报，为区领导及相关部门决策提供参考。2023年共向相关部门推送重点关注案件共计14类6950件，为各类专项整治工作提供了信息数据支撑。五是中心领导班子紧盯市民投诉件满意度提升的工作目标，聚焦高

质量发展与服务，坚持理论学习、调查研究、推动发展、检视整改、为民服务深度融合、推进主题教育走深走实，全年完成“调研清单”、“高质量发展重难点清单”、“民生实事清单”和“检视整改清单”共四类清单。

中心领导班子坚持全面从严治党，扛牢压实责任，抓好教育培训，强化队伍建设。为推动理论学习扎实有效开展，组织开展了15次党组理论学习中心组学习，举办党员集中学习教育培训17场，年度培训200余人次，人均达到60学时。为做好党员干部直接联系群众工作，2023年中心领导班子成员深入联系点、结对联系户共25次，与干部群众开展谈心谈话47次，收集意见建议9条。2023年中心无问责工作情况。

中心加强组织领导，扎实开展主题教育，成立领导小组，研究制定1个总体方案、4个专项方案，全面部署主题教育各项工作；举办专题读书班1次；领导班子讲党课3次；班子成员开展调研工作3次；深入检视突出问题4个，制定整改措施13条已全部销号完成；聚焦6大方面的专项整治项目，全面开展自查排查工作，班子成员自查出2个问题已全部整改完成。

中心党组全面落实党中央关于加强生态文明建设和环境保护的重要决策，认真处理好市民热线服务平台与生态文明建设、生态环境保护等相关的企业、市民诉求，推动环保工作稳步落实。

二、重点工作完成情况表

序号	重要事项	工作内容及目标
----	------	---------

1	强化内部管理，落实岗位职责	<p>一是压实市民投诉件办理各岗位的职责，全面提升服务能力。利用主任办公会、科室分析会强化培训成果运用，专题业务学习 49 次。二是将投诉件受理由班组受理调整为员工实名制受理，完善平台受理追溯查询，做到全过程留痕，使任务落实到岗、责任落实到人。三是加强中心内部数据、信息共享工作机制，形成中心业务工作整体“一盘棋”，相互支持、促进的工作格局。</p>
2	强化督办工作，促进沟通协作	<p>中心一是完善平台案件退转机制，对平台重复退转件提级办理，两次以上的退转件由科室负责人、中心分管领导审核把关。二是坚持做好投诉件办理风险防范工作，对平台临期案件及时催办，督办承办单位共计 5.1 万件，确保全区市民投诉件按时办结率 100%。三是加大督促平台群众不满意件重办力度，督促承办单位对首办不满意件重办 5.2 万件。四是成立质检审核组，对办理回复严格把关，对质检不合格的 1.2 万件结案回告驳回重办，确保每一条投诉件都能得到妥善处置。五是加大案件协调督办力度，组织承办单位开展联办 530 次，对涉及我区的医保改革、青菱垃圾中转站建设、关山智慧城地铁建设征地拆迁、和平集百福加盟维权、市政重点建设引发的群体性投诉问题发挥了重要的感应、预警作用，协调街道、部门有效处置，维护了社会安全稳定大局。</p>
3	强化数据分析，完善办理考核	<p>中心加强网络舆情动态分析、即时预测、实时评估，对社情民意等网络舆情进行科学预警、研判、分析，不断提升平台服务效能，并将重大网络舆情通过专报、周报、月报等报送区领导及送达各承办单位及时掌握社情民意，为做好矛盾问题解决、舆论引导工作提供数据支撑。2023 共向相关部门推送重点关注案件共计 14 类 6950 件，累计报送洪山区 12345 热线平台周报 50 期，月通报 11 期，半年报 1 期，作风线索问题 50 期；洪山区 12345 热线平台营商环境工作周报 50 期，月报 11 期，季报 2 期，半年报 1 期，年报 1 期；洪山区数字城管平台周报 50 期，月通报 11 期。</p>

4	优化营商环境，提升办理质效	<p>中心一是不断提升群众满意度，对市级营商环境考核件、区级营商环境考核件中的不满意案件开展一对一回访工作，了解诉求人不满意原因，并将相关情况推送各个承办单位，搭建诉求人和办理单位沟通桥梁，督促解决群众复杂诉求 55 件。二是加大案件协调督办力度，对省、市级通报典型案例、营商环境不满意件、重大疑难件，协调督办 1316 件，通过组织相关的街道、部门会商或现场协调联办，推动问题有效解决 26 件。三是做好常态化营商环境考核监督，建立了营商环境投诉件受理数据库，实现多平台多渠道信息共享，并按照区营商办关于考评工作的相关要求，结合平台营商环境诉求件办理工作实际，优化了考核评分标准。</p>
---	---------------	---

第五部分名词解释

(一) 一般公共预算财政拨款收入：指本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：指本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：指本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。我部门本年无其他收入。

(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)事业运行(项)

2. 一般公共服务支出(类)政府办公厅(室)及相关机构事务(款)其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出(项)

3. 一般公共服务支出(类)商贸事务(款)招商引资(项)

4. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)机关事业单位基本养老保险缴费支出(项)

5. 社会保障和就业支出(类)行政事业单位养老支出(款)机关事业单位职业年金缴费支出(项)

6. 卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)事业单位医疗(项)

7. 卫生健康支出(类)行政事业单位医疗(款)其他行政事业单位医疗支出(项)

8. 住房保障支出(类)住房改革支出(款)住房公积金(项)

9. 住房保障支出(类)住房改革支出(款)提租补贴(项)

10. 住房保障支出(类)住房改革支出(款)购房补贴(项)

(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、国外城市间交通费、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，包括办公费、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。

(十八)其他专用名词。

无

第六部分附件

附件 1

2023 年度武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

整体绩效评价自评结果

一、部门整体绩效评价自评报告

(一) 部门整体绩效自评得分

2023 年度武汉市洪山区社会管理网格化服务中心部门整体绩效自评综合得分为 97.8 分。

(二) 部门整体绩效目标完成情况

1. 执行率情况

2023 年度武汉市洪山区社会管理网格化服务中心年初部门预算数为 1192.7 万元，调整预算数为 1352.07 万元。2023 年预算执行数 1352.07 万元，其中，基本支出总额 524.33 万元，项目支出总额 827.74 万元，预算执行率 100%。

2. 完成的绩效目标

2023 年度部门整体支出共设置 26 个绩效指标，完成了 24 个，部门产出较好，并取得了良好的社会效益。

3. 未完成的绩效目标

部门未完成的绩效指标有 2 个，具体指标完成情况如下表所示：

表 1.1 未完成指标分析表

目标	指标名称	目标值	完成值	未完成原因
年度目标 2	提升投诉案件办理质量	有效提升	有所提升	本年度不断强化内部管理，落实岗位职责，强化数据分析，进一步畅通市民诉求渠道，提升案件办理效率，群众满意度相对往年明显提升，但仍存在一些首办不满意以及质检不合格的案件，均需驳回重办，投诉案件办理质量还有待提升。
年度目标 3	提升业务水平	有提升	有所提升	2023 年积极开展了法律、法规、业务等相关专题培训，但未组织培训考核，无法了解培训人员的知识掌握情况、业务水平的提升程度，不能针对薄弱知识环节加大培训力度，培训效果有限。

（三）存在的问题和原因

1. 上年度绩效评价结果应用情况

本部门上年度开展了部门整体绩效自评工作并形成了自评报告，自评报告中反馈的预算执行率为 97%，存在较小偏差，本年度部门预算执行率为 100%，预算执行率高。

2. 本年度绩效管理存在的问题和原因

（1）投诉案件办理质量需进一步提升。本年度不断强化内部管理，落实岗位职责，强化数据分析，进一步畅通市民诉求渠道，提升案件办理效率，群众满意度相对往年明显提升，但仍存在一些首办不满意以及质检不合格的案件，均需驳回重办，投诉案件办理质量还有待提升。

（2）业务水平需进一步提升。主要原因是 2023 年积极

开展了法律、法规、业务等相关专题培训，但未组织培训考核，无法了解培训人员的知识掌握情况、业务水平的提升程度，不能针对薄弱知识环节加大培训力度，培训效果有限。

（四）下一步拟改进措施

1. 下一步拟改进措施

（1）建议积极组织相关平台系统的案件办理培训，对不同类别投诉案例进行剖析，确保工作人员熟练掌握不同案件办理流程；针对区内在不同时期可能面临的问题，有针对性地采取措施提前预防，加强隐患排查、梳理薄弱环节，做到早预警、早研判，切实提高风险防控能力；时刻关注群众不满意件重办进度，对不满意案件开展一对一回访工作，了解诉求人不满意原因，搭建诉求人和办理单位之间的沟通桥梁，督促办理单位解决群众诉求；加大对案件办理回复的审核力度，严格把关案件回复质量，对质检不合格的结案驳回重办，确保每一条投诉件都能得到妥善处置。

（2）建议提前制定详细的培训考核方案，采取线上及线下两种方式，合理安排参训人员进行考核，根据考核结果了解掌握参训人员的学习情况，并进一步组织安排薄弱知识环节的培训学习，全面提升参训人员的业务水平。

2. 拟与预算安排相结合情况

在年底申报下一年度预算时，结合上一年度预算执行情况和本年度预算收支变化因素，科学、合理地编制预算草案，

避免预算支出与实际执行出现较大偏差的情况；各项测算有依据，预算额度与年度目标相匹配，不断提高预算编制水平。

二、部门整体绩效评价自评表

2023年度武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

部门整体绩效自评表

单位名称（盖章）：武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

填报日期：2024/1/31

总分：97.8

单位名称	武汉市洪山区社会管理网格化服务中心					
基本支出总额	524.33 万元		项目支出总额	827.74 万元		
预算执行情况 (万元) (20分)	部门整体支出总额	预算数(A)	执行数(B)	执行率(B/A)	得分(20分*执行率)	
		1352.07	1352.07	100.00%	20.0	
年度目标1(40分)：紧紧围绕中心各平台运转，完成受理、立案、派单、结案、回访等工作，提高工作水平和运转效能。						
年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标名称	年初目标值(A)	实际完成值(B)	得分
	产出指标 (20分)	数量指标 (8分)	“民呼我应”平台案件办结率(2分)	100%	100%	2.0
			市民热线服务平台案件签收率(2分)	100%	100%	2.0
			市民热线服务平台案件办结率(2分)	100%	100%	2.0
			系统运维人员到位率(2分)	100%	100%	2.0
		质量指标 (6分)	重大典型案件督办整改率(2分)	100%	100%	2.0
			呼叫中心系统运行正常率(2分)	100%	100%	2.0

		时效指标 (6分)	“民呼我应”系统运行正常率 (2分)	100%	100%	2.0	
			WIFI费用缴纳及时率 (3分)	100%	100%	3.0	
			案件办理及时率 (3分)	100%	100%	3.0	
	效益指标 (12分)	社会效益指标 (12分)	保障平台持续稳定运行 (4分)	有效保障	有效保障	4.0	
			营商环境服务优化 (4分)	不断优化	不断优化	4.0	
			减少群体性投诉案件的发生 (4分)	效果较好	效果较好	4.0	
	满意度指标 (8分)	服务对象满意度指标 (8分)	市民热线服务平台群众满意度 (4分)	≥85%	96.51%	4.0	
			“民呼我应”平台群众满意度 (4分)	≥85%	95.93%	4.0	
	年度目标2(20分):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,提升辖区内居民的幸福感。						
	年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标名称	年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
产出指标 (10分)		数量指标 (4分)	第三方评价完成率 (2分)	100%	100%	2.0	
			不满意案件重办完成率 (2分)	100%	100%	2.0	
		质量指标 (3分)	重办案件合格率 (3分)	100%	100%	3.0	
		时效指标 (3分)	第三方评价完成及时率 (3分)	100%	100%	3.0	
效益指标 (6分)		社会效益指标 (6分)	提升投诉案件办理质量 (6分)	有效提升	有所提升	4.8	
满意度指标 (4分)		服务对象满意度指标 (4分)	群众诉求办理满意度 (4分)	≥85%	95.84%	4.0	
年度目标3(20分):保障单位办公正常运转能力,大幅提高工作效能。							
年度绩效指标	一级指标	二级指标	指标名称	年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分	
	产出指标 (10分)	数量指标 (8分)	办公设备维护保养次数 (3分)	≥52次	71次	3.0	

			档案管理工作完成率（3分）	100%	100%	3.0
			专题业务培训完成率（2分）	100%	100%	2.0
		质量指标（2分）	档案整理准确率（2分）	100%	100%	2.0
	效益指标（10分）	社会效益指标（10分）	提升工作效率（5分）	有提升	有提升	5.0
			提升业务水平（5分）	有提升	有所提升	4.0
偏差大或目标未完成原因分析	<p>1. “提升投诉案件办理质量”指标未完成的原因：本年度不断强化内部管理，落实岗位职责，强化数据分析，进一步畅通市民诉求渠道，提升案件办理效率，群众满意度相对往年明显提升，但仍存在一些首办不满意以及质检不合格的案件，均需驳回重办，投诉案件办理质量还有待提升。</p> <p>2. “提升业务水平”指标未完成的原因：2023年积极开展了法律、法规、业务等相关专题培训，但未组织培训考核，无法了解培训人员的知识掌握情况、业务水平的提升程度，不能针对薄弱知识环节加大培训力度，培训效果有限。</p>					
改进措施及结果应用方案	<p>1. 建议积极组织相关平台系统的案件办理培训，对不同类型投诉案例进行剖析，确保工作人员熟练掌握不同案件办理流程；针对区内在不同时期可能面临的问题，有针对性地采取措施提前预防，加强隐患排查、梳理薄弱环节，做到早预警、早研判，切实提高风险防控能力；时刻关注群众不满意件重办进度，对不满意案件开展一对一回访工作，了解诉求人不满意原因，搭建诉求人和办理单位之间的沟通桥梁，督促办理单位解决群众诉求；加大对案件办理回复的审核力度，严格把关案件回复质量，对质检不合格的结案驳回重办，确保每一条投诉件都能得到妥善处置。</p> <p>2. 建议提前制定详细的培训考核方案，采取线上及线下两种方式，合理安排参训人员进行考核，根据考核结果了解掌握参训人员的学习情况，并进一步组织安排薄弱知识环节的培训学习，全面提升参训人员的业务水平。</p>					

附件 2

2023 年度中心工作经费项目绩效评价自评结果

2023 年度网格化服务中心工作经费项目自评表

单位名称(盖章): 武汉市洪山

填报日期: 2024 年 1 月 31 日

自评得分: 96.4

区社会管理网格化服务中心

项目名称		网格化中心工作经费				
主管部门		武汉市洪山区社会管理网格化服务中心		项目实施单位		武汉市洪山区社会管理网格化服务中心
预算执行情况 (万元) (20 分)	年度财政资金总额	预算数(A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	得分 (20 分*执行率)	
		14.85	14.85	100.00%	20.0	
项目绩效总目标 (20 分)		年初设定目标		全年实际完成情况		得分
		1、加强中心办公及系统平台管理工作；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。		1. 增强办公设备及局域网络维护保养频次，保障办公正常开展；2. 积极开展党组理论学习、组织干部集体读书等活动，不断提升党员干部党性修养；3. 积极开展法律、法规、业务的专题培训，提升工作人员法律意识和服务水平，但未组织培训考核；4. 聘请法律顾问，不断规范合同签订等事项，促进单位的法制化、制度化；5. 对档案进行整理，数字化加工，不断健全档案管理机制。		18.0
项目年度绩效 指标(60 分)	一级指标	二级指标	指标名称	年初目标 值(A)	实际完成值 (B)	得分
	成本指标 (5 分)	经济成本 指标 (5 分)	经费使用限额(5 分)	预算范围 内	预算范围内	5.0
	产出指 标(25 分)	数量指标 (15 分)	办公设备维护保养次 数(4 分)	≥52 次	71 次	4.0
			档案管理工作完成 率(4 分)	100%	100%	4.0

			专题业务培训完成率 (3分)	100%	100%	3.0	
			党建活动次数 (2分)	≥12次	15次	2.0	
			第三方评价完成率 (2分)	100%	100%	2.0	
	质量指标 (10分)		党员活动参与率(5分)	100%	100%	5.0	
			档案整理准确率(5分)	100%	100%	5.0	
	效益指标(24分)	社会效益 指标 (24分)		提升工作效率 (8分)	有提升	有提升	8.0
				提升业务水平 (8分)	有提升	有所提升	6.4
				提高党员干部思想认识 (8分)	有提高	有提高	8.0
	满意度 指标 (6分)	服务对象 满意度指 标 (6分)		群众满意度(6分)	≥85%	95.84%	6.0
	偏差大或 目标未完成 原因分析		<p>1. 项目绩效总目标、“提升业务水平”指标未完成的原因：2023年积极开展法律、法规、业务等相关专题培训，但未组织培训考核，无法了解培训人员的知识掌握情况、业务水平的提升程度，不能针对薄弱环节加大培训力度，培训效果有限，故年初设定的目标“组织本单位工作人员在线学法用法及考试”及“提升业务水平”指标未完成。</p> <p>2. “工作实效提升率”指标的年初目标值为“95%”，指标值不易衡量，指标值设置的合理性有待增强。</p>				
改进措施及 结果应用方案		<p>1. 建议提前制定详细的培训考核方案，采取线上及线下两种方式，合理安排参训人员进行考核，根据考核结果了解掌握参训人员的学习情况，并进一步组织安排薄弱环节的培训学习，全面提升参训人员的业务水平。</p> <p>2. 建议将“工作实效提升率”指标调整为“提升工作效率”，指标值调整为“有效提升”或“效果较好”等定性指标。</p>					

附件 3

2023 年度中心平台运行费项目绩效评价自评结果

2023 年度中心平台运行费项目自评表

单位名称(盖章): 武汉市洪山区社
会管理网格化服务中心

填报日期: 2024 年 1 月 31 日

自评得分: 96.0

项目名称		中心平台运行费				
主管部门		武汉市洪山区社会管理网格化服务中心		项目实施单位	武汉市洪山区社会管理网格化服务中心	
预算执行情况 (万元) (20 分)	年度财政资金总额	预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	得分 (20 分*执行率)	
		66.29	66.29	100.00%	20.0	
项目绩效总目标 (20 分)		年初设定目标		全年实际完成情况		得分
		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。		不断强化内部管理, 落实岗位职责, 强化数据分析, 完善办理考核等制度, 保障了平台有效运转, 进一步畅通市民诉求渠道, 提升案件办理效率, 但仍存在首件不满意二次重办和质检不合格的案件, 办案质量需进一步提升。		18.0
项目年度绩效 指标 (60 分)	一级指标	二级指标	指标名称	年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	成本指标 (5 分)	经济成本 指标 (5 分)	经费使用限额 (5 分)	预算范围内	预算范围内	5.0
			数量指标 (13 分)	“民呼我应” 平台 案件办结率 (4 分)	100%	100%
	市民热线服务平台 案件签收率 (3 分)	100%		100%	3.0	
	市民热线服务平台 案件办结率 (3 分)	100%		100%	3.0	
	系统运维人员到位 率 (3 分)	100%		100%	3.0	
产出指标 (25 分)	质量指标 (6 分)	呼叫中心系统运行 正常率 (3 分)	100%	100%	3.0	

			“民呼我应”系统运行正常率（3分）	100%	100%	3.0
		时效指标（6分）	市民热线平台案件接听及时率（3分）	100%	100%	3.0
			WIFI费用缴纳及时率（3分）	100%	100%	3.0
	效益指标（20分）	社会效益指标（20分）	营商环境服务优化（10分）	不断优化	不断优化	10.0
				提升投诉案件办理质量（10分）	有效提升	有所提升
	满意度指标（10分）	服务对象满意度指标（10分）	市民热线服务平台群众满意度（5分）	≥85%	96.51%	5.0
				“民呼我应”平台群众满意度（5分）	≥85%	95.93%
偏差大或目标未完成原因分析		项目绩效总目标、“提升投诉案件办理质量”指标未完成的原因：本年度不断强化内部管理，落实岗位职责，强化数据分析，进一步畅通市民诉求渠道，提升案件办理效率，群众满意度相对往年明显提升，但仍存在一些首办不满意以及质检不合格的案件，均需驳回重办，投诉案件办理质量还有待提升，故年初设定的目标“提高接警时效及办案质量”及“提升投诉案件办理质量”指标未完成。				
改进措施及结果应用方案		建议积极组织相关平台系统的案件办理培训，对不同类型投诉案例进行剖析，确保工作人员熟练掌握不同案件办理流程；针对区内在不同时期可能面临的问题，有针对性地采取措施提前预防，加强隐患排查、梳理薄弱环节，做到早预警、早研判，切实提高风险防控能力；时刻关注群众不满意件重办进度，对不满意案件开展一对一回访工作，了解诉求人不满意原因，搭建诉求人和办理单位之间的沟通桥梁，督促办理单位解决群众诉求；加大对案件办理回复的审核力度，严格把关案件回复质量，对质检不合格的结案驳回重办，确保每一条投诉件都能得到妥善处置。				

附件 4

2023 年度指挥中心接警项目绩效评价自评结果

一、项目绩效评价自评报告

（一）自评得分

2023 年度指挥中心接警项目绩效自评得分为 97 分。

（二）绩效目标完成情况

1. 执行率情况

本项目预算总额 743.32 万元，实际到位数 743.32 万元，预算执行数 743.32 万元，预算执行率 100%。

2. 完成的绩效目标

本项目共设置 10 项绩效指标，9 项实现年初目标值，完成情况详见项目自评表。项目产出较好，并取得良好的社会效益。

3. 未完成的绩效目标

本项目有 1 项绩效指标未完成：“提升市民幸福感和安全感”年度目标值为“有效提升”，实际完成值为“一定程度上提升”。

（三）存在的问题和原因

1. 上年度绩效评价结果应用情况

本项目上年度实施了绩效自评，根据绩效自评结果，上年度无未完成的目标，提出要加大外包上岗人员的培训力度。本年度武汉楚秀人力资源公司（为本项目外包公司，以

下简称“武汉楚秀”）共开展了劳动纪律和考勤管理制度、廉洁党课等三次培训，培训力度有所提升。

2. 本年度绩效存在的问题和原因

（1）年初绩效指标设置不够科学。如“接警平台业务覆盖率”的指标值为“较高”，不易衡量；“投诉处理率”应为质量指标；缺少合理的效益指标。项目绩效指标设置合理性有待进一步提升。

（2）办件质量有待进一步提高。根据《武汉市洪山区社会管理网格化服务中心“2022-2023年度指挥中心接警人员外包项目”验收报告》，本项目有效解决了辖区内群众诉求，但群众对于派件处理结果仍有不满意的地方，存在首件不满意二次重办的派件，群众满意率为95.84%，还有一定的提升空间。

（四）下一步拟改进措施

1. 下一步拟改进措施

（1）突出工作重点，合理设置绩效指标。本项目资金主要用于外包人员工资社保及福利费等，绩效指标应从外包人员配置情况和指挥中心接警平台任务完成情况两个方面综合设置，如增设“外包人员薪酬发放及时性”“派件办结率”“指挥中心接警项目验收合格”等指标。同时合理设置效益指标，如增设“提升市民幸福感和安全感”。

（2）强化服务意识，提升办件质量。要求外包单位建

立系统的培训机制，定期对外包员工开展基本技能培训，做到掌握工作规则、工作流程、考核标准和工作平台使用，以打牢一线工作人员的业务素质基础，提高群众满意度。

2. 拟与预算安排相结合情况

本项目 2023 年度预算执行情况较好，2024 年度我单位将严格按进度执行预算。在年底申报下一年度预算时，也将结合上一年度预算执行情况和本年度预算收支变化因素，科学、合理地编制预算草案，避免预算支出与实际执行出现较大偏差的情况。

二、项目绩效评价自评表

2023 年度指挥中心接警项目自评表

单位名称(盖章): 武汉市洪山区社会管理网格化服务中心

填报日期: 2024.1.30

自评得分: 97

项目名称		指挥中心接警项目				
主管部门		武汉市洪山区社会管理网格化服务中心		项目实施单位		武汉市洪山区社会管理网格化服务中心
预算执行情况 (万元) (20分)	年度财政资金总额	预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	得分 (20分*执行率)	
		743.32	743.32	100%	20	
项目绩效总目标(20分)		年初设定目标		全年实际完成情况		得分
		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。		项目实施保障了接警平台有效有序运转，一定程度上提高了接警时效及办案质量，维护了辖区内公众生命及财产安全。		19
项目年度绩效指标(60分)	一级指标	二级指标	指标名称	年初目标值(A)	实际完成值(B)	得分
	成本指标(10分)	经济成本指标(10分)	经费使用限额(10分)	预算范围内	预算范围内	10

	产出指标 (20分)	数量指标 (7分)	外包人员到位率 (3分)	100%	100%	3
			派件办结率(4分)	100%	100%	4
		质量指标 (4分)	指挥中心接警人员 外包项目验收合格 (4分)	合格	合格	4
		时效指标 (9分)	案件回复及时率 (3分)	100%	100%	3
			出警工作及时率 (3分)	100%	100%	3
			外包人员薪酬发放 及时性(3分)	及时	及时	3
	效益指标 (20分)	社会效益 指标 (20分)	提升指挥中心接警 平台影响力(10分)	有效提升	有效提升	10
			提升市民幸福感和 安全感(10分)	有效提升	一定程度上 提升	8
	满意度指 标(10分)	服务对象 满意度指 标(10分)	报警群众服务满意 度(10分)	85%	95.84%	10
	偏差大或 目标未完成 原因分析	提升办案质量、市民幸福感和安全感的程度有限，群众对于派件处理结果仍有不满意的地方，存在首件不满意二次重办的派件，主要原因是部分外包人员服务意识与专业素养不足，服务质量有待提升。				
改进措施及 结果应用方案	要求外包单位建立系统的培训机制，定期对外包员工开展基本技能培训，做到掌握工作规则、工作流程、考核标准和工作平台使用，以打牢一线工作人员的业务素质基础，提高群众满意度。					