

武汉市洪山区城市运行管理中心
(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)
2025 年部门预算编制说明

2025 年 1 月

2025 年部门预算公开目录

第一部分 武汉市洪山区城市运行管理中心(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、部门预算单位构成

第二部分 武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)2025 年部门预算表

- 一、部门收支总表
- 二、部门收入总表
- 三、部门支出总表
- 四、财政拨款收支预算总表
- 五、一般公共预算支出表
- 六、一般公共预算基本支出表
- 七、财政拨款“三公”经费支出表
- 八、政府性基金预算支出表
- 九、国有资本经营预算支出表
- 十、项目支出表
- 十一、整体支出绩效目标表
- 十二、项目支出绩效目标表

第三部分 武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)2025 年部门预算情况说明

- 一、部门收支预算总体安排情况
- 二、部门收入预算安排情况

- 三、部门支出预算安排情况
- 四、财政拨款收支预算总体情况
- 五、一般公共预算支出安排情况
- 六、一般公共预算基本支出安排情况
- 七、一般公共预算“三公”经费支出安排情况
- 八、政府性基金预算支出安排情况
- 九、国有资本经营预算支出安排情况
- 十、项目支出安排情况
- 十一、其他重要事项的情况说明

第四部分 名词解释

第一部分 武汉市洪山区城市运行管理中心(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)按照“高效处置一件事”原则，做好全区城市运行管理的监测研判和综合调度等工作。

(二)参与拟订全区城市运行“一网统管”发展规划，推进全区城市运行管理体系建设。

(三)承担区“12345”市民服务热线平台建设维护工作，协助做好区城市运行管理平台的规划建设、运行维护及标准制定等工作。承担区“12345”市民服务热线呼叫中心的运行和维护管理。

(四)协调接入市城市运行管理平台及区级部门专业指挥系统和重点应用，推进城市运行管理中智能感知场景的建设应用。

(五)承担城市运行管理、“12345”市民服务热线、“12319”数字化城管等各类平台案件的受理、派单、督办、协调、结案、考核评价等工作，以及各平台24小时值守并按程序进行处置。

(六)承担统计分析市场主体和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。

(七)承担城市运行管理平台、“12345”市民服务热线及“12319”数字化城管等平台的业务指导、培训工作。承担热线知识库信息的报送、更新和维护。

(八)指导、协调街道(乡)城市运行管理相关工作。

(九)承担上级交办的其他事项。

二、部门预算单位构成

从预算单位构成看，武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)部门预算包括：武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)本级预算。

第二部分 武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区 社会管理网格化服务中心)2025 年部门预算表

一、部门收支总表

表1

收支总表

部门：武汉市洪山区城市运行管理中心（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	预算数	项 目	预算数
一、一般公共预算拨款收入	1,074.42	一、一般公共服务支出	934.44
二、政府性基金预算拨款收入		二、公共安全支出	
三、国有资本经营预算拨款收入		三、教育支出	
四、财政专户管理资金收入		四、科学技术支出	
五、事业收入		五、文化旅游体育与传媒支出	
六、事业单位经营收入		六、社会保障和就业支出	42.04
七、上级补助收入		七、卫生健康支出	34.02
八、附属单位上缴收入		八、节能环保支出	
九、其他收入		九、城乡社区支出	
		十、农林水支出	
		十一、交通运输支出	
		十二、资源勘探工业信息等支出	
		十三、商业服务业等支出	
		十四、金融支出	
		十五、援助其他地区支出	
		十六、自然资源海洋气象等支出	
		十七、住房保障支出	63.92
		十八、粮油物资储备支出	
		十九、国有资本经营预算支出	
		二十、灾害防治及应急管理支出	
		廿一、其他支出	
		廿二、债务还本支出	
		廿三、债务付息支出	
		廿四、债务发行费用支出	
本年收入合计	1,074.42	本年支出合计	1074.42
上年结转结余		年终结转结余	
收 入 总 计	1,074.42	支 出 总 计	1074.42

备注：财政专户管理资金收入是指教育收费收入；事业收入不含教育收费收入，下同。

二、部门收入总表

表2

收入总表

部门：武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）

单位：万元

部门（单位）代码	部门（单位）名称	合计	本年收入										上年结转结余					
			小计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	财政专户管理资金	事业收入	事业单位经营收入	上级补助收入	附属单位上缴收入	其他收入	小计	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	财政专户管理资金	单位资金
	合计	1074.42	1074.42	1074.42														
036	武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）	1074.42	1074.42	1074.42														
036001	武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）本级	1074.42	1074.42	1074.42														

三、部门支出总表

表3

支出总表

部门：武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	基本支出	项目支出	事业单位经营支出	上缴上级支出	对附属单位补助支出
	合计	1074.42	504.42	570.00			
201	一般公共服务支出	934.44	364.44	570.00			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	934.44	364.44	570.00			
2010350	事业运行	364.44	364.44				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	570.00		570.00			
208	社会保障和就业支出	42.04	42.04				
20805	行政事业单位养老支出	40.08	40.08				
2080502	事业单位离退休	5.31	5.31				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	34.77	34.77				
20899	其他社会保障和就业支出	1.96	1.96				
2089999	其他社会保障和就业支出	1.96	1.96				
210	卫生健康支出	34.02	34.02				
21011	行政事业单位医疗	34.02	34.02				
2101102	事业单位医疗	18.90	18.90				
2101103	公务员医疗补助	15.12	15.12				
221	住房保障支出	63.92	63.92				
22102	住房改革支出	63.92	63.92				
2210201	住房公积金	37.64	37.64				
2210202	提租补贴	8.44	8.44				
2210203	购房补贴	17.84	17.84				

四、财政拨款收支预算总表

表4

财政拨款收支总表

部门：武汉市洪山区城市运行管理中心（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	预算数	项目	预算数
一、本年收入	1074.42	一、本年支出	1074.42
（一）一般公共预算拨款	1074.42	（一）一般公共服务支出	934.44
（二）政府性基金预算拨款		（二）公共安全支出	
（三）国有资本经营预算拨款		（三）教育支出	
二、上年结转		（四）科学技术支出	
（一）一般公共预算拨款		（五）文化旅游体育与传媒支出	
（二）政府性基金预算拨款		（六）社会保障和就业支出	42.04
（三）国有资本经营预算拨款		（七）卫生健康支出	34.02
		（八）节能环保支出	
		（九）城乡社区支出	
		（十）农林水支出	
		（十一）交通运输支出	
		（十二）资源勘探工业信息等支出	
		（十三）商业服务业等支出	
		（十四）金融支出	
		（十五）援助其他地区支出	
		（十六）自然资源海洋气象等支出	
		（十七）住房保障支出	63.92
		（十八）粮油物资储备支出	
		（十九）国有资本经营预算支出	
		（二十）灾害防治及应急管理支出	
		（廿一）其他支出	
		（廿二）债务还本支出	
		（廿三）债务付息支出	
		（廿四）债务发行费用支出	
		二、年终结转结余	
收 入 总 计	1074.42	支 出 总 计	1074.42

五、一般公共预算支出表

5-1 一般公共预算支出表（分科目）

表5-1

一般公共预算支出表（分科目）

部门：武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）

单位：万元

科目编码	科目名称	合计	基本支出			项目支出
			小计	人员经费	公用经费	
	合计	1,074.42	504.42	449.42	55.00	570.00
201	一般公共服务支出	934.44	364.44	309.76	54.67	570.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	934.44	364.44	309.76	54.67	570.00
2010350	事业运行	364.44	364.44	309.76	54.67	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	570.00				570.00
208	社会保障和就业支出	42.04	42.04	41.71	0.33	
20805	行政事业单位养老支出	40.08	40.08	39.75	0.33	
2080502	事业单位离退休	5.31	5.31	4.98	0.33	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	34.77	34.77	34.77		
20899	其他社会保障和就业支出	1.96	1.96	1.96		
2089999	其他社会保障和就业支出	1.96	1.96	1.96		
210	卫生健康支出	34.02	34.02	34.02		
21011	行政事业单位医疗	34.02	34.02	34.02		
2101102	事业单位医疗	18.90	18.90	18.90		
2101103	公务员医疗补助	15.12	15.12	15.12		
221	住房保障支出	63.92	63.92	63.92		
22102	住房改革支出	63.92	63.92	63.92		
2210201	住房公积金	37.64	37.64	37.64		
2210202	提租补贴	8.44	8.44	8.44		
2210203	购房补贴	17.84	17.84	17.84		

5-2 一般公共预算支出表（分单位）

表5-2

一般公共预算支出表（分单位）

部门：武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心） 单位：万元

单位编码	单位名称	合计	基本支出			项目支出
			小计	人员经费	公用经费	
	合计	1,074.42	504.42	449.42	55.00	570.00
036	武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）	1,074.42	504.42	449.42	55.00	570.00
036001	武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）本级	1,074.42	504.42	449.42	55.00	570.00

六、一般公共预算基本支出表

表6

一般公共预算基本支出表

部门：武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心） 单位：万元

部门预算支出经济分类科目		本年一般公共预算基本支出		
科目编码	科目名称	合计	人员经费	公用经费
	合计	504.42	449.42	55.00
301	工资福利支出	444.44	444.44	
30101	基本工资	72.13	72.13	
30102	津贴补贴	37.02	37.02	
30107	绩效工资	223.09	223.09	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	34.77	34.77	
30110	职工基本医疗保险缴费	18.90	18.90	
30111	公务员医疗补助缴费	15.12	15.12	
30112	其他社会保障缴费	5.76	5.76	
30113	住房公积金	37.64	37.64	
302	商品和服务支出	55.00		55.00
30201	办公费	5.40		5.40
30202	印刷费	0.20		0.20
30205	水费	0.30		0.30
30207	邮电费	2.70		2.70
30209	物业管理费	8.52		8.52
30211	差旅费	0.40		0.40
30213	维修（护）费	2.20		2.20
30227	委托业务费			
30228	工会经费	6.67		6.67
30229	福利费	3.84		3.84
30231	公务用车运行维护费	3.00		3.00
30299	其他商品和服务支出	21.77		21.77
303	对个人和家庭的补助	4.98	4.98	
30302	退休费	4.07	4.07	
30307	医疗费补助	0.91	0.91	

七、财政拨款“三公”经费支出表

表7

一般公共预算“三公”经费支出表

部门：武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心） 单位：万元

“三公”经费合计	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	
3.00		3.00		3.00	

八、政府性基金预算支出表

表8

政府性基金预算支出表

部门：武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心） 单位：万元

科目编码	科目名称	本年政府性基金预算支出		
		合计	基本支出	项目支出

武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)2025 年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

九、国有资本经营预算支出表

表9

国有资本经营预算支出表

部门：武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心） 单位：万元

科目编码	科目名称	本年国有资本经营预算支出		
		合计	基本支出	项目支出

武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)2025 年没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

十、项目支出表

表10

项目支出表

部门：武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）

单位：万元

项目编码	项目名称	项目单位	合计	本年拨款			财政拨款结转结余			财政专户管理资金	单位资金
				一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算	一般公共预算	政府性基金预算	国有资本经营预算		
			570.00	570.00							
036	武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）		570.00	570.00							
036001	武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）本级		570.00	570.00							
31	本级支出项目		570.00	570.00							
42011124036T000000100	中心工作经费	武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）本级	10.20	10.20							
42011124036T000000101	调度中心平台系统运维费	武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）本级	168.80	168.80							
42011124036T000000102	调度中心平台服务外包费	武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）本级	391.00	391.00							

十一、整体支出绩效目标表

表 11

2025 年部门整体支出绩效目标申报表

资金单位：万元

部门（单位）名称	武汉市洪山区城市运行管理中心 （武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）					
填报人	袁莉娟		联系电话		87676029	
部门总体资金情况（万元）	总体资金情况		当年金额	占比	近两年收支金额	
					2023 年	2024 年
	收入构成	财政拨款	1074.42	100.00%	1192.7	1090.06
		财政专户资金	0.00	0.00%	0.00	0.00
		单位资金	0.00	0.00%	0.00	0.00
		合计	1074.42	100%	1192.7	1090.06
	支出构成	人员类项目支出	449.42	41.83%	469.27	516.78
		运转类项目支出	55	5.12%	86.33	56.84
		特定目标类项目支出	570	53.05%	637.1	516.44
		合计	1074.42	100%	1192.7	1090.06
部门职能概述	1. 按照“高效处置一件事”原则，做好全区城市运行管理的监测研判和综合调度等工作。 2. 参与拟订全区城市运行“一网统管”发展规划，推进全区城市运行管理体系建设。 3. 承担区“12345”市民服务热线平台建设维护工作，协助做好区城市运行管理平台的规划建设、运行维护及标准制定等工作。承担区“12345”市民服务热线呼叫中心的运行和维护管理。 4. 协调接入市城市运行管理平台及区级部门专业指挥系统和重点应用，推进城市运行管理中智能感知场景的建设应用。 5. 承担城市运行管理、“12345”市民服务热线等各类平台案件的受理、派单、督办、协调、结案、考核评价等工作，以及各平台 24 小时值守并按程序进行处置。 6. 承担统计分析市场主体和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。 7. 承担城市运行管理平台、“12345”市民服务热线等平台的业务指导、培训工作。					

	承担热线知识库信息的报送、更新和维护。 8. 指导、协调街道(乡)城市运行管理相关工作。 9. 承担上级交办的其他事项。				
年度工作任务	优化营商环境，保障区群众投诉工作良好运行，加大区级平台审核督办力度，提高全区满意率；充分利用大数据优势使统计分析考核更全面，发挥平台优势，运用大数据分析手段，充分挖掘案件数据有效信息，推动数据可视化；加强与平台维护方沟通，不断优化完善网群平台系统，提高平台运转效率，保障案件流转顺畅。				
项目支出情况	项目名称	项目类别	项目总预算	项目本年度预算	项目主要支出方向和用途
	中心工作经费	经常性	10.20	10.20	办公设备维护费1万元、接警电话费5.2万元、档案管理费1.5万元、垃圾清运费1万元、法律顾问费1.5万元
	调度中心平台系统运维费	经常性	168.80	168.80	平台系统运维费55.3万元（包括平台系统正常运行维护费及呼叫中心服务费、互联网WIFI网络使用费）、智能派单及大数据分析项目（一次性建设）48.5万元、区城市运行体征数据感知监测平台专项建设项目65万元
	调度中心平台服务外包费	经常性	391.00	391.00	服务外包费（2024-2025年度合同金额507.65万元）
整体绩效目标	长期目标 （截止2026年）		年度目标		
	目标1：维护单位正常平稳运转，为中心持续发展注力； 目标2：不断强化各平台案件受理工作，进一步畅通市民诉求渠道。		目标1：紧紧围绕各平台运转，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； 目标2：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和获得感； 目标3：加强数据统计分析运用，推进数据可视化。		
长期目标1:	单位正常平稳运转，为中心持续发展注力				
长期绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标		指标值 确定依据
	成本指标	经济成本指标	第三方服务成本		符合行业标准 计划数据
	产出指标	数量指标	普法活动开展次数		2次/年 计划数据
			档案管理工作完成率		100% 计划数据

		质量指标	设备维护验收合格率	100%	计划数据
		时效指标	资金支付及时性	按合同规定支付	计划数据
	效益指标	社会效益指标	保障中心正常运转	保障	计划数据
	满意度指标	满意度指标	工作人员满意度	90%	计划数据
长期目标 2:	不断强化各平台案件受理工作，进一步畅通市民诉求渠道				
长期绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标值确定依据
	成本指标	经济成本指标	外包人员成本	预算范围内	计划数据
	产出指标	数量指标	信息化建设完成率	100%	计划数据
			组织工作人员业务培训	2次/年	计划数据
			平台案件处理率	100%	计划数据
		质量指标	平台持续稳定运行	稳定运行	计划数据
		时效指标	资金支付及时性	按合同规定支付	计划数据
	效益指标	社会效益指标	公共服务效果	较好	计划数据
			优化信息传递流程	优化	计划数据
	满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度	90%	计划数据
年度目标 1:	紧紧围绕各平台运转，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	三级指标	指标值	
				近两年指标值	
				2023年	2024年
				预期当年实现值	指标值确定依据

	成本指标	经济成本指标	平台运行成本	预算范围内	预算范围内	预算范围内	计划数据
	产出指标	数量指标	合同规定运维项目完成率	100%	100%	100%	计划数据
			市民热线等平台案件转派率	100%	100%	100%	计划数据
			市民热线等平台案件结案率	100%	100%	100%	计划数据
		质量指标	平台持续稳定运行	稳定运行	稳定运行	稳定运行	计划数据
		时效指标	WIFI 费用缴纳及时性	及时	及时	及时	计划数据
	效益指标	社会效益指标	营商环境服务优化	不断优化	不断优化	不断优化	计划数据
	满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度	90%	90%	90%	计划数据
年度目标 2:	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	三级指标	指标值			指标值确定依据
				近两年指标值		预期当年实现值	
				2023 年	2024 年		
	产出指标	数量指标	不满意案件签收率	100%	100%	100%	计划数据
			第三方评价完成率	100%	100%	100%	计划数据
			督促评价工作次数	2 次/周	2 次/周	2 次/周	计划数据
		质量指标	第三方评价考核合格率	90%	90%	90%	计划数据
		时效指标	第三方评价考核及时率	100%	100%	100%	计划数据
	效益指标	社会效益指标	公共服务效果	较好	较好	较好	计划数据

	满意度 指标	满意 度指 标	平台工作人员 满意度	90%	90%	90%	计划数据
年度目 标 3:	加强数据统计分析运用， 推进数据可视化						
年度绩 效指标	一级 指标	二级 指标	三级指标	指标值			指标值 确定依据
				近两年指标值		预期 当年 实现值	
				2023 年	2024 年		
	产出 指标	数量 指标	市民热线等平台 工作情况通报	1 次/ 月	1 次/月	1 次/月	计划数据
			营商环境类诉求 件受理办理情况 通报	4 次/ 年	4 次/年	4 次/年	计划数据
			评价员签收 评价率	100%	100%	100%	计划数据
		质量 指标	通报数据准确率	100%	100%	100%	计划数据
		时效 指标	数据统计分析 及时性	及时	及时	及时	计划数据
	效益 指标	社会 效益 指标	数据汇报有结论 性分析	/	有	有	计划数据
	满意度 指标	满意 度指 标	工作人员满意度	90%	90%	90%	计划数据

十二、项目支出绩效目标表

表 12

洪山区 2025 年项目资金绩效目标申报表

单位名称：武汉市洪山区城市运行管理中心

资金单位：万元

(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)

项目名称	市民热线调度中心项目	项目代码	420111240360030000100
项目主管部门	武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心）	项目执行单位	武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)
项目负责人	孙艳琴、周洁、韩本术	联系电话	87676029
项目属性	延续性项目	项目类别	特定目标类
起始年度	2025 年	终止年度	2025 年
项目申请理由	1. 项目的政策依据：洪编 2019 年 12 号文件内容、《武汉市党政机关法律顾问管理办法》（武法发〔2021〕4 号）、《市人民政府办公厅关于加快推进政府向社会力量购买服务的意见（试行）》（武政办〔2014〕24 号） 2. 项目与部门职能的相关性：按照“高效处置一件事”原则，做好全区城市运行管理的监测研判和综合调度等工作。参与拟订全区城市运行“一网统管”发展规划，推进全区城市运行管理体系建设。承担区“12345”市民服务热线平台建设维护工作，协助做好区城市运行管理平台的规划建设、运行维护及标准制定等工作。承担区“12345”市民服务热线呼叫中心的运行和维护管理。协调接入市城市运行管理平台及区级部门专业指挥系统和重点应用，推进城市运行管理中智能感知场景的建设应用。承担城市运行管理、“12345”市民服务热线等各类平台案件的受理、派单、督办、协调、结案、考核评价等工作，以及各平台 24 小时值守并按程序进行处置。承担统计分析市场主体和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。承担城市运行管理平台、“12345”市民服务热线等平台的业务指导、培训工作。承担热线知识库信息的报送、更新和维护。中心办公室负责中心日常事务管理，统筹中心日常工作运转和综合业务推进工作。本项目与中心职能相关。 3. 项目实施的现实意义：提高中心平台派单时效及办案质量和效率，保障洪山区网上群众诉求办理平台正常运转，有助于强化各类群众诉求平台转办件办理工作效率，进一步畅通市民诉求渠道，确保市民反映问题事事有落实、件件有回音，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。同时维护中心日常办公正常运行，推动中心制度化建设，建立健全档案管理机制，提高办公效率和服务质量。		

项目主要内容	1. 中心工作经费 10.2 万元； 2. 调度中心平台服务外包费 391 万元； 3. 调度中心平台系统运维费 168.8 万元。		
项目总预算	570	项目当年预算	570
项目前两年预算及当年预算变动情况	1. 2023 年项目预算 654 万元，2024 年项目预算 516.44 万元。 2. 2025 年项目预算 570 万元，比上年增加了 53.56 万元，主要原因是有新 增一次性建设项目。		
项目资金来源	资金来源项目		金额
	合计		570
	1. 一般公共预算财政拨款收入		570
	其中：申请当年预算拨款		570
	2. 政府性基金预算财政拨款收入		
	其中：申请当年预算拨款		
	3. 国有资本经营预算		
	其中：申请当年预算拨款		
	4. 事业收入		
	5. 上级补助收入		
	6. 附属单位上缴收入		
	7. 事业单位经营收入		
	8. 其他收入		
	9. 用事业基金弥补收支差额		
	10. 上年结转		
	其中：使用上年度一般公共预算财政拨款结余结转		
	使用上年度政府性基金预算财政拨款结余结转		
项目支出 明细预算	项目支出明细		金额
	合计		570
	1. 中心工作经费		10.2
	2. 调度中心平台系统运维费		168.8
	3. 调度中心平台服务外包费		391
项目采购			

品 名	数 量	金 额			
法律咨询服务费	1	1.5			
信息化维护费	1	162			
平台服务外包费	1	391			
项目绩效总目标					
名称	目标说明				
长期绩效目标 1	不断强化市民热线平台诉求件办理工作，进一步畅通市民诉求渠道，确保市民反映问题事事有落实、件件有回音，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重要作用。				
长期绩效目标 2	做好接警平台人员外包管理；保障接警平台有效有序运转，提高派单时效及办案质量。				
长期绩效目标 3	不断优化完善网群平台系统，提高平台运转效率，保障案件流转顺畅。				
年度绩效目标 1	维护本单位正常运转，建立健全档案管理机制，促进单位法制化建设，有序开展党的精神建设宣贯。				
年度绩效目标 2	完成城市运行管理、“12345”市民服务热线等各类平台来源群众投诉的受理办理；保障接警平台有效有序运转，提高派单时效及办案质量。				
年度绩效目标 3	保障洪山区网上群众诉求办理平台正常运转，维护平台稳定流畅。				
长期绩效目标表					
目标名称	一级指标	二级指标	三级指标	指标值	指标值确定依据
长期绩效目标 1	成本指标	经济成本指标	经费使用限额	预算范围内	计划标准
			普法活动开展次数	2 次/年	历史标准
	产出指标	数量指标	垃圾处理次数	1 次/日	行业标准
			第三方评价完成率	100%	计划标准
			法律咨询服务完成率	100%	计划标准
			档案管理工作完成率	100%	计划标准

		质量指标	设备维护验收合格率	100%	计划标准
			中心话务稳定通畅	通畅	计划标准
		时效指标	市民热线等平台诉求处理及时率	及时	计划标准
	效益指标	社会效益指标	保障中心正常运转	保障	计划标准
	满意度指标	服务对象满意度指标	工作人员满意度	90%	计划标准
长期绩效目标 2	成本指标	经济成本指标	接警平台外包成本	预算范围内	计划标准
	产出指标	数量指标	外包人员到位率	100%	计划标准
		质量指标	接警平台业务考核合格率	100%	计划标准
		时效指标	接警工作及时率	100%	计划标准
			外包人员薪酬补助发放及时性	及时	计划标准
	效益指标	社会效益指标	群众幸福度不断提升	提升	计划标准
	满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度	85%	计划标准
长期绩效目标 3	成本指标	经济成本指标	平台运行成本	预算范围内	计划标准
	产出指标	数量指标	合同规定运维项目完成率	100%	计划标准
			市民热线等平台案件转派率	100%	计划标准
			市民热线等平台案件结案率	100%	计划标准
			接入城市体征感知数据集资源优化	不断优化	计划标准
			智能派单率	90%	计划标准

		质量 指标	呼叫中心系统运行正常率	100%	计划标准		
			平台运行正常率	100%	计划标准		
		时效 指标	智能派单准确率	92%	计划标准		
			WIFI 使用费缴纳及时性	及时	计划标准		
	效益 指标	社会效益指标	信息化水平提升	不断提升	计划标准		
			营商环境服务优化	不断优化	计划标准		
	满意度 指标	服务对象满意度指标	平台工作人员满意度	90%	计划标准		
年度绩效目标表							
目标名称	一级 指标	二级 指标	三级 指标	指标值			指标值 确定依据
				前年	上年	预计当年实现	
年度绩效 目标 1	成本 指标	经济成本指标	经费使用限额	16.90	15.98	10.20	计划标准
	产出 指标	数量 指标	普法活动开展次数	2 次/年	2 次/年	2 次/年	历史标准
			垃圾处理次数	1 次/日	1 次/日	1 次/日	行业标准
			第三方评价完成率	100%	100%	100%	计划标准
			法律咨询服务完成率	——	——	100%	计划标准
			档案管理工作完成率	100%	100%	100%	计划标准
		质量 指标	设备维护验收合格率	100%	100%	100%	计划标准
			中心话务稳定通畅	通畅	通畅	通畅	计划标准

		时效指标	市民热线等平台诉求处理及时率	及时	及时	及时	计划标准
	效益指标	社会效益指标	保障中心正常运转	保障	保障	保障	计划标准
	满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度	85%	85%	90%	计划标准
年度绩效目标 2	成本指标	经济成本指标	接警平台外包成本	570.25	433.61	391.00	计划标准
	产出指标	数量指标	外包人员到位率	100%	100%	100%	计划标准
		质量指标	接警平台业务考核合格率	100%	100%	100%	计划标准
		时效指标	接警工作及时率	100%	100%	100%	计划标准
			外包人员薪酬补助发放及时性	及时	及时	及时	计划标准
	效益指标	社会效益指标	群众幸福度不断提升	提升	提升	提升	计划标准
	满意度指标	服务对象满意度指标	市民满意度	85%	85%	85%	计划标准
年度绩效目标 3	成本指标	经济成本指标	平台运行成本	66.85	66.85	168.80	计划标准
	产出指标	数量指标	合同规定运维项目完成率	100%	100%	100%	计划标准
			市民热线等平台案件	100%	100%	100%	计划标准

			转派率				
			市民热线等平台案件结案率	100%	100%	100%	计划标准
			接入城市体征感知数据集资源优化	—	—	不断优化	计划标准
			智能派单率	—	—	90%	计划标准
		质量指标	呼叫中心系统运行正常率	100%	100%	100%	计划标准
			平台运行正常率	100%	100%	100%	计划标准
		时效指标	智能派单准确率	—	—	92%	计划标准
			WIFI 使用费缴纳及时性	及时	及时	及时	计划标准
	效益指标	社会效益指标	营商环境服务优化	不断优化	不断优化	不断优化	计划标准
			信息化水平提升	—	—	不断提升	计划标准
	满意度指标	服务对象满意度指标	平台工作人员满意度	85%	85%	90%	计划标准

第三部分 武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区 社会管理网格化服务中心)2025 年部门预算情况说明

一、部门收支预算总体安排情况

按照综合预算的原则，武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)所有收入和支出均纳入部门预算管理。2025 年部门收支总预算 1074.42 万元，比 2024 年预算减少 15.64 万元，下降 1.4%，主要原因是：本年在职人员按规定办理退休手续，基本支出减少。

二、部门收入预算安排情况

部门收入预算 1074.42 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 1074.42 万元。

三、部门支出预算安排情况

部门支出预算 1074.42 万元，其中：基本支出 504.42 万元，占比 47%；项目支出 570 万元，占比 53%。

四、财政拨款收支预算总体情况

2025 年财政拨款收支总预算 1074.42 万元，与 2024 年相比减少 15.64 万元，主要原因是：本年在职人员按规定办理退休手续，基本支出减少。收入包括：一般公共预算财政拨款本年收入 1074.42 万元。支出包括：一般公共服务支出 934.44 万元，社会保障和就业支出 42.04 万元，卫生健康支出 34.02 万元，住房保障支出 63.92 万元。

五、一般公共预算支出安排情况

一般公共预算财政拨款支出预算 1074.42 万元，其中：本年预算 1074.42 万元，与 2024 年相比减少 15.64 万元，下降 1.4%。主要安排情况如下：基本支出 504.42 万元，占比 47%，其中人员经费 449.42 万元，公用经费 55 万元；项目经费 570 万元，占比 53%。

六、一般公共预算基本支出安排情况

一般公共预算基本支出 504.42 万元，其中：

1. 人员经费 449.42 万元，包括：

（1）工资福利支出 444.44 万元，主要用于基本工资、津贴补贴、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、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。

（2）对个人和家庭的补助 4.98 万元，主要用于退休费及医疗费补助。

2. 公用经费 55 万元，主要用于办公费、印刷费、水费、邮电费、物业管理费、维修（护）费、委托业务费、工会经费、福利费、公务用车运行维护费、其他商品和服务支出。

七、一般公共预算“三公”经费支出安排情况

一般公共预算财政拨款安排“三公”经费预算 3 万元，比 2024 年预算减少 1.4 万元，下降 31.8%。其中：

1. 因公出国（境）经费预算 0 万元，与 2024 年预算相比无变化。

2. 公务用车购置及运行维护费 3 万元，比 2024 年预算减少 1.4 万元。其中：

(1) 公务用车购置费 0 万元，与 2024 年预算相比无变化。

(2) 公务用车运行维护费 3 万元，比 2024 年预算减少 1.4 万元，主要原因：根据 2025 年预算安排，压减公车运维开支。

3. 公务接待费预算 0 万元，与 2024 年预算相比无变化。

八、政府性基金预算支出安排情况

武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)2025 年没有使用政府性基金预算拨款安排的支出。

九、国有资本经营预算支出安排情况

武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)2025 年没有使用国有资本经营预算拨款安排的支出。

十、项目支出安排情况

2025 年项目支出 570 万元，均为一般公共预算本年拨款，具体使用情况如下：

1. 中心工作经费 10.2 万元

通过此项目开展，来保障本单位正常机构运转，推动单位制度化建设，建立健全档案管理机制，提高办公效率和服务质量。

2. 调度中心平台系统运维费 168.8 万元

主要用于保障洪山区网上群众诉求办理平台正常运转，强化各类群众诉求平台转办件办理工作，进一步畅通市民诉

求渠道，确保市民反映问题事事有落实、件件有回音，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重要作用。

3. 调度中心平台服务外包费 391 万元

主要用于平台外包人员的工资社保、福利费及日常工作费用，提高派单时效及办案质量和效率。

十一、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费情况

武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)2025 年无机关运行经费预算支出安排。

（二）政府采购预算情况

2025 年部门预算中纳入政府采购预算支出合计 564.10 万元，均为服务类支出。

（三）政府购买服务预算情况

武汉市洪山区城市运行管理中心(武汉市洪山区社会管理网格化服务中心)2025 年无政府购买服务预算支出安排。

（四）国有资产占有使用情况

截至 2024 年 12 月 31 日，部门共有车辆 1 辆，为一般公务用车。

（五）预算绩效管理情况

2025 年，部门预算支出全部纳入绩效管理。设置了部门整体支出绩效目标、1 个一级项目支出绩效目标，涉及一般公共预算本年财政拨款 1074.42 万元。同时，拟对 2025 年部门整体支出及项目支出开展绩效评价，评价结果依法公

开。

第四部分 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：指市级财政国有资本经营预算当年拨付的资金。

（四）事业收入：指事业单位开展专业业务活动及辅助活动所取得的收入。

（五）事业单位经营收入：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。

（六）其他收入：指除“财政拨款收入”、“事业收入”、“事业单位经营收入”等以外的收入。

（七）上年结转：指以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

（八）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。

（九）项目支出：指在基本支出之外为完成特定的行政任务和事业发展目标所发生的支出。

（十）“三公”经费：纳入财政一般公共预算管理的“三公”经费，是指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维护费和公务接待费。其中，(1)因公出国（境）费用，反映区级党政机关和全额拨款事业单位工作人员公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、培训费等支出；(2)公务用车购置及运行维护费，反映区级党政机关和全额拨款事业单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、租用费等支出；(3)公务接待费，反映区级党政机关和全额拨款事业单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。

（十一）机关运行经费：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等。

（十二）本部门使用的主要支出功能分类科目包括：

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）：反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。

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）：反映除上述项目以外的其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出。

3. 社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出

（款）事业单位离退休（项）：反映事业单位开支的离退休经费。

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）：反映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支出。

5. 社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）：反映除上述项目以外其他用于社会保障和就业方面的支出。

6. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）：反映财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的事业单位的公费医疗经费，按照国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。

7. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）：反映财政部门安排的公务员医疗补助经费。

8. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（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。

9. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）：反映按房改政策规定的标准，行政事业单位向职工（含离退休人员）发放的租金补贴。

10. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）：反映按房改政策规定，行政事业单位向符合条件职

工（含离退休人员）、军队（含武警）向转役复员离退休人员发放的用于购买住房的补贴。

（十三）其他专用名词

武汉市洪山区城市运行管理中心（武汉市洪山区社会管理网格化服务中心无需要解释的其他专用名词。