

附件 1

2018 年度武汉市硚口区公共事务服务中心 中心部门决算

2019 年 10 月 15 日

目 录

第一部分 武汉市硚口区公共事务服务中心概况

- 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 武汉市硚口区公共事务服务中心 2018 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)

第三部分 武汉市硚口区公共事务服务中心 2018 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、关于 2018 年度预算绩效情况说明
- 十、其他重要事项的情况说明

第四部分 2018 年重点工作完成情况

第五部分 名词解释

第一部分 武汉市硚口区公共事务服务中心概况

一、部门主要职能

（一）承担市政府 12345 市长专线交办的工作。

（二）承担市城管委数字化平台转办事项的受理、立案、派单、结案等工作。

（三）承担上级转办的媒体曝光、硚口信息网举报投诉、城市留言板、领导批示等事项的受理、立案、派单、结案、回访等工作。

（四）承担 83777777 服务热线电话 24 小时受理并按程序进行处置。

（五）及时发现城市管理中的问题、按程序进行上报、派发、督办、结案等工作。

（六）组织群众和第三方机构对承办工作进行专业评价考核。

（七）受区政府办委托、承担全区突发事件应急工作。

（八）受区政府委托，承担区机关政务值守工作。

（九）完成上级交办的其他事项。

二、部门决算单位构成

从决算单位构成来看，武汉市硚口区公共事务服务中心部门决算由纳入独立核算的单位本级决算和 0 个下属单位决算组成。其中：全额拨款事业单位 1 个。

三、部门人员构成

武汉市硚口区公共事务服务中心总编制人数 12 人，其中：事业编制 12 人。在职实有人数 8 人，其中：事业 8 人。

第二部分 武汉市硚口区公共事务服务中心 2018 年度部门决算表

2018 年度收入支出决算总表(表 1)

部门：武汉市硚口区公共事务服务中心

单位：万元

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
一、财政拨款收入	1	301.49	一、一般公共服务支出	28	301.49
二、上级补助收入	2	0.00	二、外交支出	29	0.00
三、事业收入	3	0.00	三、国防支出	30	0.00
四、经营收入	4	0.00	四、公共安全支出	31	0.00
五、附属单位上缴收入	5	0.00	五、教育支出	32	0.00
六、其他收入	6	0.00	六、科学技术支出	33	0.00
	7		七、文化体育与传媒支出	34	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	35	0.00
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	36	0.00
	10		十、节能环保支出	37	0.00
	11		十一、城乡社区支出	38	0.00
	12		十二、农林水支出	39	0.00
	13		十三、交通运输支出	40	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	41	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	42	0.00
	16		十六、金融支出	43	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	44	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	45	0.00
	19		十九、住房保障支出	46	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	47	0.00
	21		二十一、其他支出	48	0.00
	22		二十二、债务还本支出	49	0.00
	23		二十三、债务付息支出	50	0.00
本年收入合计	24	301.49	本年支出合计	51	301.49
用事业基金弥补收支差额	25	0.00	结余分配	52	0.00
年初结转和结余	26	0.00	年末结转和结余	53	0.00
总计	27	301.49	总计	54	301.49

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

24 行 = (1+2+3+4+5+6) 行； 27 行 = (24+25+26) 行；

51 行 = (28+29+...+50) 行； 54 行 = (51+52+53) 行。

2018 年度收入决算表(表 2)

部门：武汉市硚口区公共事务服务中心

单位：万元

项目			本年收入合	财 政 拨	上级补助	事 业	经 营	附 属	其 他	
			计	款收入	收入	收入	收入	单 位	收 入	
								上 缴		
功能分类科目编码		科目名称						收 入		
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7
			合计	301.49	301.49					
201			一般公共服务支出	301.49	301.49					
20103			政府办公厅(室)及相关机构事务	301.49	301.49					
2010350			事业运行	74.67	74.67					
2010399			其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出	226.82	226.82					

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。

2018 年度支出决算表(表 3)

部门：武汉市硚口区公共事务服务中心

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	1	2	3	4	5	6
		合计	301.49	74.67	226.82			
201		一般公共服务支出	301.49	74.67	226.82			
20103		政府办公厅（室）及相关机构事务	301.49	74.67	226.82			
2010350		事业运行	74.67	74.67				
2010399		其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	226.82		226.82			

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。

2018 年度财政拨款收入支出决算总表(表 4)

部门：武汉市硚口区公共事务服务中心

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
栏次		1	栏次		2	3	4
一、一般公共预算财政拨款	1	301.49	一、一般公共服务支出	30	301.49	301.49	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	31	0.00	0.00	0.00
	3		三、国防支出	32	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	33	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	34	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	35	0.00	0.00	0.00
	7		七、文化体育与传媒支出	36	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	37	0.00	0.00	0.00
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	38	0.00	0.00	0.00
	10		十、节能环保支出	39	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	40	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	41	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	42	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	43	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	44	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	45	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	46	0.00	0.00	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	47	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	48	0.00	0.00	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	49	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、其他支出	50	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、债务还本支出	51	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、债务付息支出	52	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	24	301.49	本年支出合计	53	301.49	301.49	0.00
年初财政拨款结转和结余	25	0.00	年末财政拨款结转和结余	54	0.00	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	26	0.00		55			
政府性基金预算财政拨款	27	0.00		56			
	28			57			
总计	29	301.49	总计	58	301.49	301.49	0.00

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

24 行 = (1+2) 行；25 行 = (26+27) 行；29 行 = (24+25) 行；

53 行 = (30+31+...+52) 行；58 行 = (53+54) 行。

2018 年度一般公共预算财政拨款支出决算表(表 5)

部门：武汉市硚口区公共事务服务中心

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	3
			合计	301.49	74.67	226.82
201			一般公共服务支出	301.49	74.67	226.82
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	301.49	74.67	226.82
2010350			事业运行	74.67	74.67	
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	226.82		226.82

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。

2018 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算表(表 6)

部门：武汉市硚口区公共事务服务中心

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	73.17	302	商品和服务支出	1.50	310	资本性支出	0.00
30101	基本工资	24.47	30201	办公费	0.00	31002	办公设备购置	0.00
30102	津贴补贴	27.15	30202	印刷费	0.00	31003	专用设备购置	0.00
30103	奖金	0.00	30203	咨询费	0.00	31007	信息网络及软件购置更新	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.00	31013	公务用车购置	0.00
30107	绩效工资	8.57	30205	水费	0.00	31019	其他交通工具购置	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	8.51	30206	电费	0.00	31021	文物和陈列品购置	0.00
30109	职业年金缴费	0.00	30207	邮电费	1.04	31022	无形资产购置	0.00
30110	职工基本医疗保险缴费	4.47	30208	取暖费	0.00	31099	其他资本性支出	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00	312	对企业补助	0.00
30112	其他社会保障缴费	0.00	30211	差旅费	0.00	31204	费用补贴	0.00
30113	住房公积金	0.00	30212	因公出国(境)费用	0.00	31299	其他对企业补助	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	0.00	399	其他支出	0.00
30199	其他工资福利支出	0.00	30214	租赁费	0.00	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	0.00
303	对个人和家庭的补助	0.00	30215	会议费	0.00			
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.00			
30302	退休费	0.00	30217	公务接待费	0.00			
30303	退职(役)费	0.00	30218	专用材料费	0.00			

30304	抚恤金	0.00	30224	被装购置费	0.00				
30305	生活补助	0.00	30225	专用燃料费	0.00				
30306	救济费	0.00	30226	劳务费	0.00				
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	0.46				
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	0.00				
30309	奖励金	0.00	30229	福利费	0.00				
30399	其他对个人和家庭的补助支出	0.00	30231	公务用车运行维护费	0.00				
			30239	其他交通费用	0.00				
			30240	税金及附加费用	0.00				
			30299	其他商品和服务支出	0.00				
人员经费合计		73.17	公用经费合计					1.50	

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。

2018 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：武汉市硚口区公共事务服务中心

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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

注：本表反映部门本年度“三公”经费支出预算情况。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。

2018 年度政府性基金预算财政拨款收入支出决算表(表 8)

部门：武汉市硚口区公共事务服务中心

单位：万元

项目			科目名称	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						小计	基 本 支 出	项 目 支 出	
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合计	0	0	0	0	0	0

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。

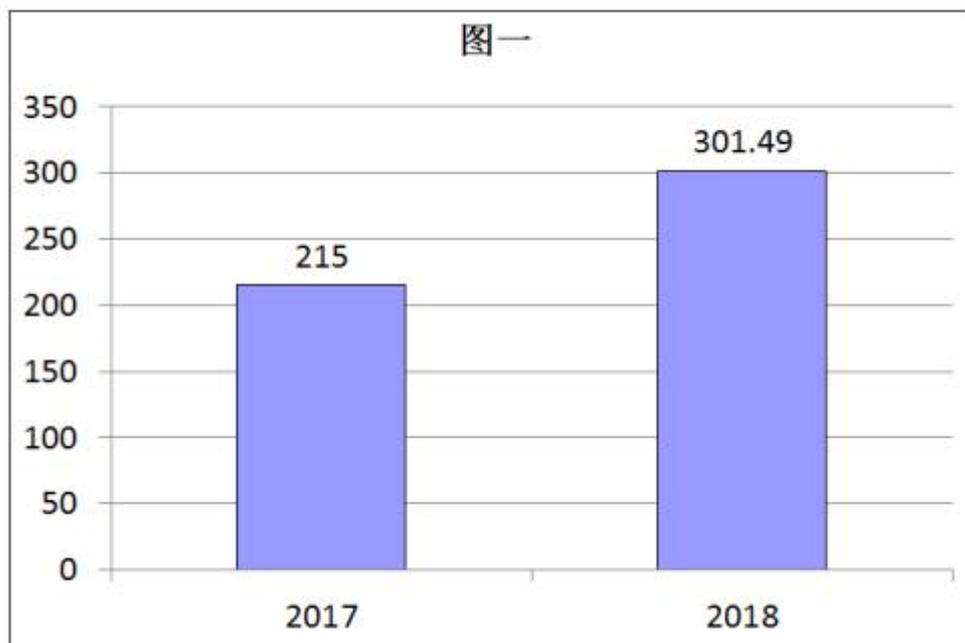
6 栏各行 = (1+2-3) 栏各行；3 栏各行 = (4+5) 栏各行。

第三部分 武汉市硚口区公共事务服务中心 2018 年度 部门决算情况说明

一、2018 年度收入支出决算总体情况说明

2018 年度收、支总计 301.49 万元。与 2017 年相比，收、支总计各增加 86.49 万元，增长 40.23%，主要原因是因工作需要增加人事派遣人员致使劳务费增长。

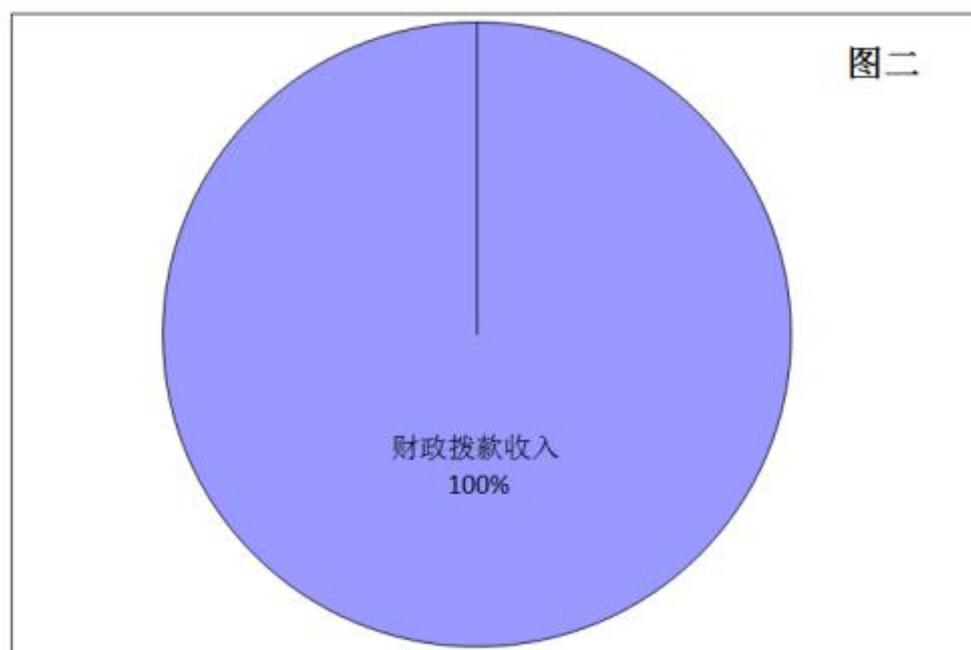
图 1：收、支决算总计变动情况



二、2018 年度收入决算情况说明

2018 年度本年收入合计 301.49 万元。其中：财政拨款收入 301.49 万元，占本年收入 100.00%。

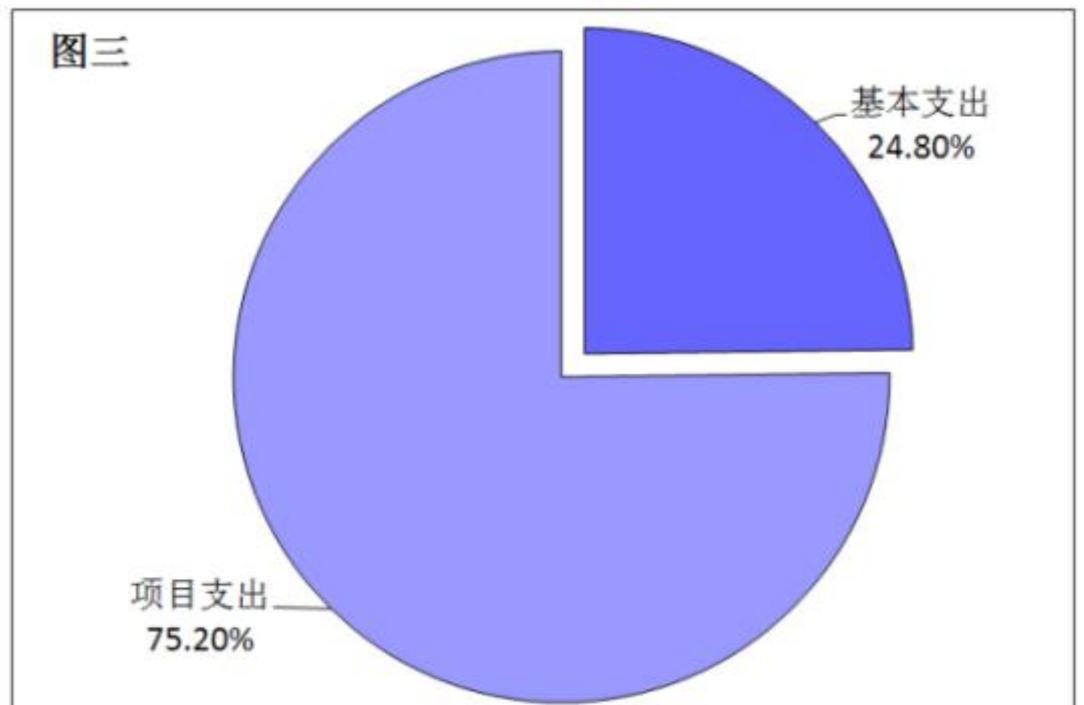
图 2：收入决算结构



三、2018 年度支出决算情况说明

2018 年度本年支出合计 301.49 万元。其中：基本支出 74.67 万元，占本年支出 24.80%；项目支出 226.82 万元，占本年支出 75.20%。

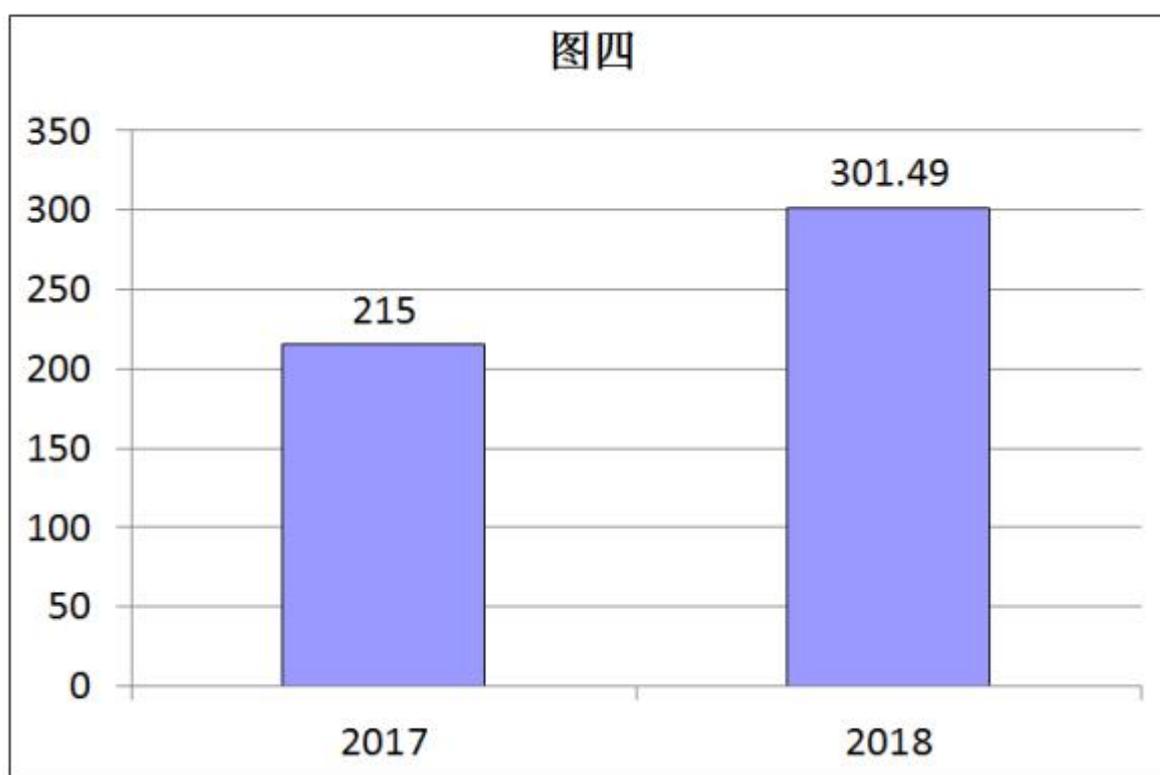
图 3：支出决算结构



四、2018 年度财政拨款收入支出决算总体情况说明

2018 年度财政拨款收、支总计 301.49 万元。与 2017 年相比，财政拨款收、支总计各增加 86.49 万元，增长 40.20%。主要原因是因工作需要增加人事派遣人员致使劳务费增长。

图 4：财政拨款收、支决算总计变动情况



五、2018 年度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。

2018 年度财政拨款支出 301.49 万元，占本年支出合计的 100.00 %。与 2017 年相比，财政拨款支出增加 86.49 万元，增长 40.20%。主要原因是因工作需要增加人事派遣人员致使劳务费增长。

（二）财政拨款支出决算结构情况。

2018 年度财政拨款支出 301.49 万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出 301.49 万元，占 100.00 %。

（三）财政拨款支出决算具体情况。

2018 年一般公共预算财政拨款支出年初预算为 301.49 万元，支出决算为 301.49 万元，完成年初预算的 100.00%。其中：基本支出 74.67 万元，项目支出 226.82 万元。项目支出主要用于人事派遣人员劳务费、平台运转维护费、平台运转管理等 226.82 万元。2018 年共协调处置 213 起各类突发公共事件，全年重特大突发事件及时处置率 100%，紧急事务及时办理率 100%；2018 年区政府公共服务平台共受理政府服务热线、市长专线、城市留言板等

群众投诉、建议、留言 83790 件，按时办结率 100%，群众满意率 82.56%。

1. 一般公共服务支出(类)。年初预算为 301.49 万元，支出决算为 301.49 万元，完成年初预算的 100.00%。

六、2018 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2018 度一般公共预算财政拨款基本支出 74.67 万元，其中，**人员经费** 73.17 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、救济费、医疗费补助、助学金、奖励金、其他对个人和家庭的补助支出；**公用经费** 1.50 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、被装购置费、专用燃料费、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、其他交通工具购置、文物和陈列品购置、无形资产购置、其他资本性支

出、费用补贴、其他对企业补助、对民间非营利组织和群众性自治组织补贴。

七、2018 年度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。

武汉市硚口区公共事务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硚口区公共事务服务中心本级及下属 0 个行政单位、0 个参公事业单位、0 个全额拨款事业单位。

(二)一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算情况。

2018 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(减少)0 万元。

2018 年武汉市硚口区公共事务服务中心因公出国(境)团组 0 个，0 人次，实际发生支出 0 万元。其中：住宿费 0 万元、旅费 0 万元、伙食补助费 0 万元、培训费 0 万元、杂费 0 万元。

2. 公务用车购置及运行费支出决算为 0.00 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(减少) 0 万元。本年度购置(更新)公务用车 0 辆，年末公务用车保有量 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(减少) 0 万元，其中：燃料费 0 万元；维修费 0 万元；过桥过路费 0 万元；保险费 0 万元；安全奖励费用 0 万元。

3. 公务接待费支出决算为 0 万元（因日常公用经费核拨在区政府办公室，故无公务接待费），完成年初预算的 0%，比年初预算增加(减少) 0 万元。

2018 年 武汉市硚口区公共事务服务中心执行公务和开展业务活动开支公务接待费 0 万元。其中：国际访问 0 万元，主要用于 0 的接待工作 0 批次 0 人次(其中：陪同 0 人次)；大型活动 0 万元，主要用于 0 的接待工作 0 批次 0 人次(其中：陪同 0 人次)；外省市交流接待 0 万元，主要用于 0 的接待工作 0 批次 0 人次(其中：陪同 0 人次)；及等接待活动 0 万元，主要用于 0 的接待工作 0 批次 0 人次(其中：陪同 0 人次)。

2018 年度“三公”经费财政拨款支出决算数比 2017 年增加(减少)0.00 万元,增长(下降)0.00%,其中:因公出国(境)支出决算增加(减少)0.00 万元,增长(下降)0.00 %;公务用车购置及运行费支出决算增加(减少)0.00 万元,增长(下降)0.00%,公务接待支出决算增加(减少)0.00 万元,增长(下降)0.00%。

八、2018 年度政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况

本部门没有政府性基金预算财政拨款收入,也没有使用政府性基金预算财政拨款安排的支出。

九、关于 2018 年度预算绩效情况说明

(一) 预算绩效管理工作开展情况。

根据预算绩效管理要求,我单位组织对 2018 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 1 个,资金 226.82 万元。组织对 1 个单位开展整体支出绩效自评,资金 301.49 万元。从绩效评价情况来看,2018 年,通过不断强化制度建设,推进规范管理,全区应急管理体系建设进一步强化,突发事件应对处置能力全面提升,共协调处置 213 起各类突发公共事件,共开展应急演练 202 次(含企业),参演人数 25000 余人。群众投诉受理办理工作体制机制不断完善,形成管理制度化、运行规范化、考

核指标化的工作格局。2018年区政府公共服务平台共受理政府服务热线、市长专线、城市留言板等群众投诉、建议、留言83790件，按时办结率100%，群众满意率82.56%。

（二）绩效自评结果。

公共事务服务中心工作经费项目绩效自评综述：项目全年预算数为226.82万元，执行数为226.82万元，完成预算的100%。主要产出和效果：2018年共协调处置213起各类突发公共事件，处置率100%；共受理政府服务热线、市长专线、城市留言板等群众投诉、建议、留言83790件，按时办结率100%，群众满意率82.56%。

发现的问题及原因：（1）绩效考核体系制定不够细化，未覆盖项目的各个方面，不利于项目实施后的绩效分析。（2）群众投诉办理工作中存在部分职责交叉类投诉容易扯皮推诿的问题处置办法不多，群众投诉办理质量及效率及办件按时办结率、群众满意率有待进一步提高。下一步改进措施：（1）不断健全完善的项目绩效评价体系，制定全面、合理、细化、量化的绩效目标，并逐步提高绩效考核水平。（2）严格落实首接负责制度。对涉及多个单位共同办理的事项，按照“属地管理、职责关联、首接负责、处理到位”的原则进行确责分派。探索建立集中化解制度，针对反复反映、久拖不决、职责不清、权限不明的

问题，建立复杂问题会商制度，组织相关专业部门与办理单位研究会商，确保群众诉求事事有回音、件件有落实。

(3) 有效运用纪检监察、绩效考核等手段，确保分级督办、关联考核，切实推动群众反映强烈问题的解决，不断提高按时办结率及群众满意率。

公共事务服务中心工作经费项目绩效自评综述：自评得分 93 分，部门整体支出管理及绩效的综合评价为优秀。项目符合经济社会发展规划和部门年度工作计划，符合申报条件，项目决策程序合规；项目根据需要制定了预算支出计划，符合相关资金管理办法，资金实际分配因素合理。实现了预算和绩效管理一体化、科学化，提高了财政资金的配置效益和使用效益。

十、2018 年度其他重要事项的情况说明

(一) 机关运行经费支出情况。

2018 年度武汉市硚口区公共事务服务中心(含参照公务员法管理的事业单位)机关运行经费支出 1.5 万元，比 2017 年增加 1.5 万元，主要原因是在编人员日常公用经费标准提高 1.5 万元。

(二) 政府采购支出情况。

2018 年度武汉市硚口区公共事务服务中心政府采购支出总额 29.43 万元，其中：政府采购货物支出 5.05 万元、

政府采购工程支出 0.00 万元、政府采购服务支出 24.38 万元。授予中小企业合同金额 29.43 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 29.43 万元，占政府采购支出总额的 100 %。

(三) 国有资产占用情况。

截至 2018 年 12 月 31 日，武汉市硚口区公共事务服务中心共有车辆 0 辆；单位价值 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)。

第四部分 2018 年重点工作完成情况

一、应急处置工作

2018 年共协调处置 213 起各类突发公共事件，全年重大突发事件及时处置率 100%，紧急事务及时办理率 100%。

强化宣传培训，增强全民应急意识。制定 2018 年硚口区“5.12”防灾减灾宣传活动周方案，通过设立宣传站、发放宣传单、组织演练等形式开展安全知识教育，增强及提升群众防灾避灾意识和技能；开展专题业务培训，进一步提高应急联络员及社区群干应对突发事件的处置能力，切实提升我区突发事件应急管理工作水平。2018 年全区共开展应急演练 202 次(含企业)，参演人数 25000 余人，通过各类演练，进一步加强了应急准备、应急响应和应急指挥的综合能力，提高了应急指挥人员、救援队伍的反应能力和各部门之间协调作战能力，积累了应急处置的工作经验，增强应急救援能力。

加强应急值班，畅通信息渠道。全区实行 24 小时值班制，制发政务值班手册，在重大节日及特殊时间段，坚持“四人四岗”领导带班值班制度，及时处理各类突发应急事故。召开全区带班值班工作专题培训会，进一步强化了应急预警机制。在暴雨渍水、高温汛期、低温雨雪等恶劣气候以及节假日稳控应急值班工作，均及时发送预警信息

通知，安排值班岗位，协调相关部门强化备勤力量应对突发状况，尽力减少灾害造成的损失。全年未发生信息报送的瞒报、漏报、误报、迟报等现象，市、区报送突发事件处置情况、应急演练、应急培训等各类应急信息 260 余条，发布预警、应急值守提示等信息 350 余条。

科学修订预案，狠抓工作落实。根据《区级总体应急预案》，指导和督促各职能部门对存在的各类突发事件风险隐患进行排查和分析评估，对预案中存在的问题及时进行补充修订，通过对预案编修来规范管理，新增《硚口区低温雨雪冰冻灾害应急预案》，后续编修预案工作持续推进。

二、群众投诉办理工作

2018 年区政府公共服务平台共受理政府服务热线、市长专线、城市留言板等群众投诉、建议、留言 83790 件，按时办结率 100%，群众满意率 82.56%。

强化管理，抓日常补齐薄弱点。中心不断强化日常管理，以“两率”考核为契机，工作抓细抓小抓实。针对少数单位签收不及时、办理不按时的问题，中心坚持 24 小时人工全天候及时承接转办，发送临期催办信息万余条，做到转办率 100%、催办率 100%、回访率 100%，有效确保承办单位按要求、按时间无缝对接，实现办件办理“零耽误”。

着眼办理工作中存在质量不高问题，中心定期调度分析全区办理工作情况，营造争先创优的工作氛围，共制发专项工作通报 29 期；强化培训，举办专项业务工作培训会，召开上半年群众投诉工作推进会，重点针对办理要求及考核要点进行培训指导；不断规范完善办理流程，着眼回复质量不高、退单不规范问题，制定创新群众投诉机制考核制度、申退件管理办法等，从制度上推进受理办理工作提质增效。

着眼实效，抓达标锚准发力点。结合群众投诉办理工作机制及考核办法不断创新，呈现重公开、强考核、动真格特点，中心紧盯目标任务，多项措施保“两率”，促达标、保实效。全区进一步强化督查考评工作力度，对满意率排名靠后单位下发督办通知单，并制发专项督查通报。强化协调沟通，通过多措并举确保每周按时办结率持续保持 100%，在全市 16 个城区中保持较好水平。1-10 月份市长专线双月综合评分考核保持较好成绩，其中加分因素得分全市排名靠前。1-9 月份全市创新群众信访投诉办理机制工作综合成绩排名第 3 名。

抓达标，促实效。全区以按时办结率、群众满意率为抓手，倒逼相关承办单位在为群众办实事、解难事上下功夫、见成效。以电视问政工作为契机，对群众投诉问题进行全面梳理，促进各承办单位认真分析排查，制定整改措施，分类推进问题解决。一年来，通过召开疑难问题协调

会、组织综合整治、创新管理方式、加大考核力度等措施，想方设法破解一批工地噪音扰民、油烟扰民、小区物业管理、交通管理、消费纠纷等投诉问题，真心实意为群众办实事解难事。群众满意率明显提升。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
1	应急处置工作	突发事件应急处置率达到100%	共协调处置213起各类突发公共事件，全年重特大突发事件及时处置率100%，紧急事务及时办理率100%。
2	群众投诉办理工作	办件及时转办率、及时催办率100%；市长专线、城市留言板等办件按时办结率100%；群众满意率不断提高。	共受理政府服务热线、市长专线、城市留言板等群众投诉、建议、留言83790件，按时办结率100%，群众满意率82.56%。

第五部分 名词解释

(一) 财政拨款收入：指单位从本级财政部门取得的财政拨款，包括一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款。

(二) 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。

(三) 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。

(四) 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。

(五) 其他收入：指单位取得的除上述收入以外的各项收入。

(六) 用事业基金弥补收支差额：指事业单位在当年的财政拨款收入、事业收入、其他收入不足以安排当年支出的情况下，使用以前年度积累的事业基金(事业单位当年收支相抵后按国家规定提取、用于弥补以后年度收支差额的基金)弥补本年度收支缺口的资金。

(七) 年初结转和结余：指以前年度尚未完成、结转到本年按有关规定继续使用的资金。

(八) 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)

(九) 结余分配：指事业单位按照会计制度规定缴纳的所得税以及从非财政补助结余中提取的职工福利基金、事业基金等。

(十) 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。

(十一) 基本支出：指单位为保障其机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

(十二) 项目支出：指单位为完成特定的行政工作任务或事业发展目标，在基本支出之外发生的各项支出。

(十三) 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。

(十四) “三公”经费：指使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。

(十五)机关运行经费：指为保障行政单位（含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。

咨询电话：83426353

区直预算项目绩效自评报告

项目名称：区公共事务服务中心工作经费

项目单位：硚口区社会管理网格化服务中心

主管部门： (盖章)

2019年7月

一、项目基本情况

(一) 项目概况

1. 项目立项背景

根据《武汉市机构编制委员会关于印发〈硚口区直属事业单位设置方案〉的通知》(武编[2015]15号)、《硚口区机构编制委员会关于印发〈硚口区直属事业单位设置实施意见〉的通知》(硚编[2015]6号)、《武汉市硚口区机构编制委员会关于印发〈武汉市硚口区公共事务服务中心主要职责内设机构和人员编制规定〉的通知》(硚编[2015]36号)等文件精神,为提高应急突发事件处置能力,做好群众投诉受理办理工作,保证硚口区政府公共服务与综合管理平台的正常运转设立此项目。

2、项目主要内容:

2018年度区公共服务中心工作经费预算支出226.82万元。其中:人事派遣劳务费185.62万元;平台运转维护费10万元;城管通通讯费9.3万元;平台运转管理费21.9万元。

3、项目完成概况

2018年,通过不断强化制度建设,推进规范管理,全区应急管理体系建设进一步强化,突发事件应对处置能力全面提升,共协调处置213起各类突发公共事件,共开展应急演练202次(含企业),参演人数25000余人。群众投诉

受理办理工作体制机制不断完善，形成管理制度化、运行规范化、考核指标化的工作格局。共受理政府服务热线、市长专线、城市留言板等群众投诉、建议、留言 83790 件，按时办结率 100%，群众满意率 82.56%。

4. 经费来源和使用情况

(1) 项目经费来源：本项目预算金额 226.82 万元，实际到位金额 226.82 万元。资金来源于区级财政资金。

(2) 项目资金使用情况：截至评价基准日，本项目共发生经费支出 226.82 万元整。

(二) 项目预算绩效目标

1. 产出目标

武汉市硚口区社会管理网格化服务中心（原区公共事务服务中心）2018 年度公共服务中心工作经费设置绩效目标：平台办件按时办结率、群众满意率、质量抽查、加分因素（党政主要领导批示件、非常满意件）等四项综合评分达标。

2. 效果目标

群众投诉办理处置工作机制不断健全完善，形成制度化、运行规范化、考核指标化的工作格局，全面提升政府对各类问题的综合处置能力，强化以人民为中心的工作理念，以实实在在的办事效果为民排忧解难，取信于民，不断提

高群众满意率，提升辖区群众获得感和幸福感，为建设美丽生态硚口做出贡献。

二、项目绩效分析

（一）项目管理情况

1. 业务管理情况

根据《武汉市机构编制委员会关于印发〈硚口区直属事业单位设置方案〉的通知》（武编[2015]15号）、《硚口区机构编制委员会关于印发〈硚口区直属事业单位设置实施意见〉的通知》（硚编[2015]6号）精神，设立武汉市硚口区公共事务服务中心。主要职责：①负责市政府12345市长专线交办的工作。②负责市城管委数字化城管平台转办事项的受理、立案、派单、结案等工作。③承担上级转办的城市留言板、领导批示等事项的受理、立案、派单、结案、回访等工作。④承担区83777777服务热线电话24小时受理并按程序进行处置。⑤及时发现城市网格管理中的问题，按程序进行上报、派发、督办、结案等工作。⑥组织群众和第三方机构对承办单位进行专业评价考核。⑦受区政府办委托，承担全区突发事件应急工作。⑧受区政府办委托，承担区机关政务值守工作。⑨完成上级交办的其他事项。

本项目所涉工作由武汉市硚口区社会管理网格化服务中心（原区公共事务服务中心）负责实施，主要的工作职责

有：编制武汉市硚口区公共事务服务中心 2018 年部门预算，并获得硚口区财政局批复；执行《区机关综合保障中心政府采购项目管理办法》、《区机关综合保障中心财务报销管理办法》等财务管理制度、资金管理规定；负责实施项目建设工作；执行合同，请款付款及对有关工作总结汇报。该项目实施基本按照相关制度进行，制度执行性良好，经费支出严格按预算执行；项目的基础资料基本齐全，主要为 2018 年部门预算、决算编制、会计账簿、会计凭证、财政支出授权支付单据及有关合同等。

2. 财务管理情况

本项目总体实施符合要求，项目根据实际情况编制预算，经武汉市硚口区财政局批复，因此，决策依据合规、合理。本项目预算金额 226.82 万元，实际到位资金 226.82 万元，资金来源于区级财政资金，实际支出 226.82 万元。

(二) 项目预算绩效目标的完成情况

1、产出目标

2018 年共协调处置 213 起各类突发公共事件，处置率 100%；共受理政府服务热线、市长专线、城市留言板等群众投诉、建议、留言 83790 件，按时办结率 100%，群众满意度 82.56%。

2. 效果目标

(1) 项目产生的社会效益：本项目以政府公共服务平

台为载体，以按时办结率、群众满意率为抓手，促进各承办单位在为群众办实事、解难事上下功夫、见成效。一年来，通过召开疑难问题协调会、组织综合整治、创新管理方式、加大考核力度等措施，想方设法破解一批工地噪音扰民、油烟扰民、小区物业管理、交通管理、消费纠纷等投诉问题，真心实意为群众办实事解难事。群众满意率明显提升，提高了辖区群众的获得感和幸福感，间接地产生了较好的社会效益。

(2) 项目的可持续性：十九大报告中提出“党的一切工作必须以最广大人民根本利益为最高标准。我们要坚持把人民群众的小事当作自己的大事，从人民群众关心的事情做起，从让人民群众满意的事情做起，凡是群众反映强烈的问题都要严肃认真对待”。区政府公共服务平台是政府为民服务，解决群众关切的桥梁，是“民有所呼，我必有应”的载体，为此本项目为常年性项目，项目资金来源于财政专项资金，资金充足，也保障了项目的可持续性。

三、自评结论

(一) 自评结论

自评得分 93 分，项目决策管理和绩效的综合评价为优秀。项目符合经济社会发展规划和部门年度工作计划，符合申报条件，项目决策程序合规；项目根据需要制定了预算支出计划，符合相关资金管理办法，资金实际分配因素

合理。实现了预算和绩效管理一体化、科学化，提高了财政资金的配置效益和使用效益。

(二)主要经验，存在的问题和改进措施

1. 主要经验

(1) 项目实际支出 226.82 万元，严格执行预算，财政资金配置效率高和产生良好的社会效益。

(2) 强化管理，抓日常补齐薄弱点。中心不断强化日常管理，以“两率”考核为契机，工作抓细抓小抓实。针对少数单位签收不及时、办理不按时的问题，中心坚持 24 小时人工全天候及时承接转办，发送临期催办信息万余条，做到转办率 100%、催办率 100%、回访率 100%，有效确保承办单位按要求、按时间无缝对接，实现办件办理“零耽误”。

(3) 着眼实效，抓达标锚准发力点。结合群众投诉办理工作机制及考核办法不断创新，呈现重公开、强考核、动真格特点，中心紧盯目标任务，多项措施保“两率”，促达标、保实效。全区进一步强化督查考评工作力度，对满意率排名靠后单位下发督办通知单，并制发专项督查通报，强化协调沟通，促进满意率不断提升。

2. 存在的问题

2018 年度区公共事务服务中心工作经费项目总体实施情况优，但我们还注意到一些问题：

(1) 绩效考核体系制定不够细化，未覆盖项目的各个方面，不利于项目实施后的绩效分析。

(2) 群众投诉办理工作中存在部分职责交叉类投诉容易扯皮推诿的问题处置办法不多，群众投诉办理质量及效率及办件按时办结率、群众满意率有待进一步提高。

3. 改进措施

针对上述主要问题提出以下建议：

(1) 不断健全完善的项目绩效评价体系，制定全面、合理、细化、量化的绩效目标，并逐步提高绩效考核水平。

(2) 严格落实首接负责制度。对涉及多个单位共同办理的事项，按照“属地管理、职责关联、首接负责、处理到位”的原则进行确责分派。探索建立集中化解制度，针对反复反映、久拖不决、职责不清、权限不明的问题，建立复杂问题会商制度，组织相关专业部门与办理单位研究会商，确保群众诉求事事有回音、件件有落实。

(3) 有效运用纪检监察、绩效考核等手段，确保分级督办、关联考核，切实推动群众反映强烈问题的解决，不断提高按时办结率及群众满意率。

四、2018年度区社会管理网格化服务中心项目绩效自评表（附后）

2018 年度区社会管理网格化服务中心

项目绩效自评表

填报日期：2019 年 7 月

总分：93 分

项目名称	公共事务服务中心工作经费					
主管部门	区社会管理网格化服务中心 (原公共事务服务中心)	项目实施单位			区社会管理网格化服务中心 (原公共事务服务中心)	
项目类别	1、部门预算项目 <input checked="" type="checkbox"/> R 2、专项资金 <input type="checkbox"/> 3、上级转移支付项目 <input type="checkbox"/>					
项目属性	1、持续性项目 <input checked="" type="checkbox"/> R 2、新增性项目 <input type="checkbox"/>					
项目类型	1、常年性项目 <input checked="" type="checkbox"/> R 2、延续性项目 <input type="checkbox"/> 3、一次性项目 <input type="checkbox"/>					
预算执行情况 (万元) (20分)		预算数 (A)	执行数(B)	执行率 (B/A)	得分(20分*执行率)	
	年度财政资金总额	226.82	226.82	100%	20	
一级指标	二级指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值(B)	得分
产出指标 (40分)	具体指标	按时办结率		100%	100%	20
	具体指标	办件质量抽查		100%	100%	20
效益指标 (40分)	具体指标	群众满意率		100%	82.56%	33
备注： 1. 预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额（包括上年结余结转），执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。 2. 定量指标完成数汇总原则：绝对值直接累加计算，相对值按照资金额度加权平均计算。定量指标计分原则：正向指标（即目标值为≥X, 得分=权重*B/A），反向指标（即目标值为≤X, 得分=权重*A/B），得分不得突破权重总额。定量指标先汇总						

完成数，再计算得分。

3. 定性指标计分原则：达成预期指标、部分达成预期指标并具有一定效果、未达成预期指标且效果较差三档，分别按照该指标对应分值区间 100-80%（含 80%）、80-50%（含 50%）、50-0%合理确定分值。汇总时，以资金额度为权重，对分值进行加权平均计算。

4. 基于经济性和必要性等因素考虑，满意度指标暂可不作为必评指标。