附件1

2019年度武汉市硚口区社会管理网格化服务中心部门决算

2020年10月29日

目　　录

第一部分　武汉市硚口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　武汉市硚口区社会管理网格化服务中心2019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　武汉市硚口区社会管理网格化服务中心2019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、预算绩效情况说明
十、其他重要事项的情况说明
第四部分　2019年重点工作完成情况
第五部分　名词解释

第一部分　武汉市硚口区社会管理网格化服务中心概况

一、部门主要职能

（一）承担对口市级部门的衔接沟通，接受市级主管部门的日常业务指导、工作部署、督办考核等各项工作任务。

（二）研究制定区级有关社会管理网格化服务、群众诉求受理办理等工作规划、推进计划、管理制度并组织实施。

（三）承担区政府服务热线电话24小时接听受理处置工作。

（四）建立“民呼我应”一体化处置工作机制。设置各类诉求办理规范流程，对群众通过各类渠道反映的诉求迅速回应，分层分级分类处置。负责承接受理市长专线、省市城市留言板、市委书记留言板、媒体曝光、网上投诉、微邻里、网格员现场发现等渠道群众、基层和企业诉求事项，规范完成诉求信息的甄别、立案、派单、结案、回访等工作。

（五）建立“民呼我应”综合协调保障服务机制。负责全区“民呼我应”管理调度、综合分析工作，实时对全区群众诉求办理工作情况分析研判、专题研究、综合协调;对相关职能部门、街道群众诉求办理情况进行培训指导、督办考核;对办理工作中存在的重、难点问题按程序上报;组织群众和第三方机构对承办工作进行专业评价考核。

（六）在区委政法委指导下，承担全区社会管理网格化服务日常工作。接收和办理市网格化指挥中心的任务指派，对事件的受理派单、协调处理;对相关职能部门、街道社会管理网格化服

务工作开展情况进行督办落实;对全区社会管理网格化服务队伍进行统一管理、指导和培训。

（七）按规定承担全面从严治党、国家安全、意识形态、综治维稳、精神文明建设、安全生产、生态环境保护、保密等主体责任。

（八）承担上级交办的其他任务。

二、部门决算单位构成

从决算单位构成来看，武汉市硚口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

武汉市硚口区社会管理网格化服务中心全额拨款事业编制21名。其中：事业编制21人，在职实有人数9人，其中：事业编制9人。

第二部分　武汉市硚口区社会管理网格化服务中心2019年度部门决算表

2019年度收入支出决算总表（表1）

部门：武汉市硚口区社会管理网格化服务中心　　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、一般公共预算财政拨款收入	1	334.63	一、一般公共服务支出	28	334.63
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	29	
三、上级补助收入	3		三、国防支出	30	
四、事业收入	4		四、公共安全支出	31	
五、经营收入	5		五、教育支出	32	
六、附属单位上缴收入	6		六、科学技术支出	33	
七、其他收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	34	
	8		八、社会保障和就业支出	35	
	9		九、卫生健康支出	36	
	10		十、节能环保支出	37	
	11		十一、城乡社区支出	38	
	12		十二、农林水支出	39	
	13		十三、交通运输支出	40	
	14		十四、资源勘探信息等支出	41	
	15		十五、商业服务业等支出	42	
	16		十六、金融支出	43	
	17		十七、援助其他地区支出	44	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	45	
	19		十九、住房保障支出	46	
	20		二十、粮油物资储备支出	47	
	21		二十一、灾害防治及应急管理支出	48	
	22		二十二、其他支出	49	
	23			50	
本年收入合计	24	334.63	**本年支出合计**	51	334.63
用事业基金弥补收支差额	25		结余分配	52	
年初结转和结余	26		年末结转和结余	53	
总计	27	334.63	**总计**	54	334.63

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+7）行；27行＝（24＋25＋26）行；

51行＝（28＋29＋…＋49）行；　54行＝（51＋52＋53）行。

2019年度收入决算表（表2）

部门：武汉市硚口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	**334.63**	**334.63**					
201			一般公共服务支出	334.63	334.63					
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	334.63	334.63					
2010350			事业运行	164.29	164.29					
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	170.34	170.34					

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。

2019年度支出决算表（表3）

部门：武汉市硚口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	**334.63**	**164.29**	**170.34**			
201			一般公共服务支出	334.63	164.29	170.34			
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	334.63	164.29	170.34			
2010350			事业运行	164.29	164.29				
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	170.34		170.34			

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。

2019年度财政拨款收入支出决算总表（表4）

部门：武汉市硚口区社会管理网格化服务中心　　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	334.63	一、一般公共服务支出	30	334.63	334.63	
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	31			
	3		三、国防支出	32			
	4		四、公共安全支出	33			
	5		五、教育支出	34			
	6		六、科学技术支出	35			
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	36			
	8		八、社会保障和就业支出	37			
	9		九、卫生健康支出	38			
	10		十、节能环保支出	39			
	11		十一、城乡社区支出	40			
	12		十二、农林水支出	41			
	13		十三、交通运输支出	42			
	14		十四、资源勘探信息等支出	43			
	15		十五、商业服务业等支出	44			
	16		十六、金融支出	45			
	17		十七、援助其他地区支出	46			
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	47			
	19		十九、住房保障支出	48			
	20		二十、粮油物资储备支出	49			
	21		二十一、灾害防治及应急管理支出	50			
	22		二十二、其他支出	51			
	23			52			
本年收入合计	24	334.63	**本年支出合计**	53	334.63	334.63	
年初财政拨款结转和结余	25		年末财政拨款结转和结余	54			
一、一般公共预算财政拨款	26			55			
二、政府性基金预算财政拨款	27			56			
	28			57			
总计	29	334.63	**总计**	58	334.63	334.63	

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＋…＋51）行；58行＝（53＋54）行。

2019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	3
			合计	**334.63**	**164.29**	**170.34**
201			一般公共服务支出	334.63	164.29	170.34
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	334.63	164.29	170.34
2010350			事业运行	164.29	164.29	
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	170.34		170.34

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。

2019年度一般公共预算财政拨款基本支出决算表（表6）

部门：武汉市硚口区社会管理网格化服务中心　　单位：万元

经济分类科目编码	科目名称	决算数	经济分类科目编码	科目名称	决算数	经济分类科目编码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	164.29	302	商品和服务支出		307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	35.30	30201	办公费		30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	35.31	30202	印刷费		310	资本性支出	
30103	奖金		30203	咨询费		31002	办公设备购置	
30106	伙食补助费		30204	手续费		31003	专用设备购置	
30107	绩效工资	82.39	30205	水费		31007	信息网络及软件购置更新	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	9.62	30206	电费		31013	公务用车购置	
30109	职业年金缴费		30207	邮电费		31019	其他交通工具购置	
30110	职工基本医疗保险缴费	1.67	30208	取暖费		31021	文物和陈列品购置	
30111	公务员医疗补助缴费		30209	物业管理费		31022	无形资产购置	
30112	其他社会保障缴费		30211	差旅费		31099	其他资本性支出	
30113	住房公积金		30212	因公出国（境）费用		312	对企业补助	
30114	医疗费		30213	维修（护）费		31204	费用补贴	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费		31299	其他对企业补助	
303	对个人和家庭的补助		30215	会议费		399	其他支出	
30301	离休费		30216	培训费		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
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				
30308	助学金		30228	工会经费				
30309	奖励金		30229	福利费				
30399	其他对个人和家庭的补助		30231	公务用车运行维护费				
			30239	其他交通费用				
			30240	税金及附加费用				
			30299	其他商品和服务支出				
人员经费合计		164.29	公用经费合计					

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。

2019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
						1.61	1.61				

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。

2019 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。

6 栏各行＝（1＋2－3）栏各行；3 栏各行＝（4＋5）栏各行。

说明：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。

第三部分　武汉市硚口区社会管理网格化服务中心2019年度部门决算情况说明

一、2019年度收入支出决算总体情况说明

2019年度收、支总计334.63万元。与2018年相比，收、支总计各增加33.14万元，增长10.99%，主要原因是人事派遣人员的劳务费增长。

图1：收、支决算总计变动情况

二、2019年度收入决算情况说明

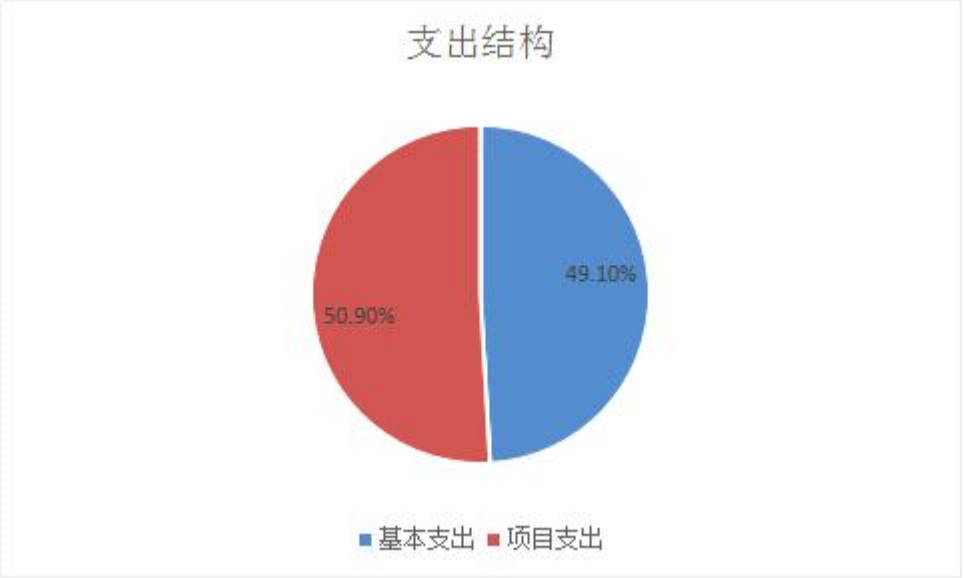
2019年度本年收入合计334.63万元。其中：财政拨款收入334.63万元，占本年收入100.00%。

图2：收入决算结构

三、2019年度支出决算情况说明

2019年度本年支出合计334.63万元。其中：基本支出164.29万元，占本年支出49.10%；项目支出170.34万元，占本年支出50.90%。

图3：支出决算结构



四、2019年度财政拨款收入支出决算总体情况说明

2019年度财政拨款收、支总计334.63万元。与2018年相比，财政拨款收、支总计各增加33.14万元，增长10.99%。主要原因是人事派遣人员的劳务费增长。

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况

五、2019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。

2019年度财政拨款支出334.63万元，占本年支出合计的100.00 %。与2018年相比，财政拨款支出增加33.14万元，增长10.99%。主要原因是人事派遣人员劳务费增长。

（二）财政拨款支出决算结构情况。

2019年度财政拨款支出334.63万元，主要用于以下方面：一般公共服务（类）支出334.63万元，占100.00 %。

（三）财政拨款支出决算具体情况

2019年一般公共预算财政拨款支出年初预算为338万元，支出决算为334.63万元，完成年初预算的99.00%。其中：基本支出164.29万元，项目支出170.34万元。项目支出主要用于人事派遣人员劳务费、培训费、通讯费、宣传费等170.34万元。

主要成效：2019年共受理政府服务热线、市长专线、城市留言板、荆楚网、数字城管、网上投诉等群众投诉、建议、留言99475件，及时转办率100%，市长专线、城市留言板、数字化城管办件按时办结率100%。群众满意率83.09%。其中受理群工部办件74936件，较去年同期增加16839件，增幅达28.98%，按时办结率100%，群众满意率83.45%。突发事件应急处置率100%。

一般公共服务支出(类)。年初预算为338.00万元，支出决算为334.63万元，完成年初预算的99.00%，支出决算数小于年初预算数。

六、2019年度一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2019度一般公共预算财政拨款基本支出164.29万元，其中，人员经费164.29万元，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、对个人和家庭的补助、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**0万元，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、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、2019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硚口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。

2019年度“三公”经费财政拨款年初预算数为0万元，支出决算为1.61万元，其中:

因公出国(境)费支出决算为1.61万元，比年初预算增长了1.61万元，主要原因是根据区委统一安排，赴台考察工作，因公出国（境）费预算由全区统一安排，总额控制，故增长。

2019年武汉市硚口区社会管理网格化服务中心因公出国(境)团组1个、1人次，实际发生支出1.61万元，主要用于赴台交流，通过对社区自治、志愿服务、综合治理等方面考察，学习借鉴工作方法。

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，年末公务用车保有量0辆。

(2)公务用车运行费0万元。

3.公务接待费支出决算为0万元。

2019年度“三公”经费财政拨款支出决算数比2018年增加1.61万元，其中：因公出国(境)支出决算增加1.61万元。因公出国（境）费增加主要原因是区委统一安排，赴台考察工作。

八、2019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2019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2019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170.34万元。组织对1个单位开展整体支出绩效自评，资金334.63万元。从绩效评价情况来看，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。加强对财务管理的监督和指导，严格支出管理，资金支出合规、及时。根据年初工作计划和重点工作安排，保质保量稳步有效推进，较好完成年度工作目标。

(二) 绩效自评结果。

我单位今年在区级部门决算中反映所有项目绩效自评结果为优秀。

社会管理网格化服务中心工作经费项目绩效自评综述：项目全年预算数为170.34万元，执行数为170.34万元，完成预算的100%。主要产出和效果：2019年共受理政府服务热线、市长专线、城市留言板、荆楚网、数字城管、网上投诉等群众投诉、建议、留言99475件，及时转办率100%，催办率100%，按时办结率95.15%，群众满意率83.09%。其中受理群工部办件74936件，较去年同期增加16839件，增幅达28.98%，按时办结率

100%，群众满意率83.45%，收到群众来电、网上留言感谢信百余件。

政务值班在岗率100%，紧急信息上报率100%，全年未发生信息报送的瞒报、漏报、误报、迟报等现象。

项目支出绩效自评表

（　　2019年度）

<table>
<tr><td colspan="2">项目名称</td><td colspan="8">区公共事务服务中心工作经费</td></tr>
<tr><td colspan="2">主管部门</td><td colspan="4">武汉市硚口区社会管理网格化服务中心</td><td>实施单位</td><td colspan="3">武汉市硚口区社会管理网格化服务中心</td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="5">项目资金
（万元）</td><td colspan="2"></td><td>年初预算数</td><td>全年预算数</td><td>全年执行数</td><td>分值</td><td>执行率</td><td>得分</td></tr>
<tr><td colspan="2">年度资金总额</td><td>338</td><td>170.34</td><td>170.34</td><td>10</td><td>100</td><td>10</td></tr>
<tr><td colspan="2">其中：当年财政拨款</td><td>338</td><td>170.34</td><td>170.34</td><td>—</td><td>100</td><td>—</td></tr>
<tr><td colspan="2">上年结转资金</td><td></td><td></td><td></td><td>—</td><td></td><td>—</td></tr>
<tr><td colspan="2">其他资金</td><td></td><td></td><td></td><td>—</td><td></td><td>—</td></tr>
<tr><td rowspan="2">年度总体目标</td><td colspan="5">预期目标</td><td colspan="4">实际完成情况</td></tr>
<tr><td colspan="5">办件及时转办率、办件及时催办率、市长专线、城市留言板、数字化城管办件按时办结率、突发事件应急处置率达到100%，群众满意率不断提高</td><td colspan="4">2019年共受理政府服务热线、市长专线、城市留言板、荆楚网、数字城管、网上投诉等群众投诉、建议、留言99475件，及时转办率100%，市长专线、城市留言板、数字化城管办件按时办结率100%。群众满意率83.2%。突发事件应急处置率100%，向市、区报送突发事件处置情况等各类紧急信息139条。</td></tr>
<tr><td rowspan="7">绩效指标</td><td>一级指标</td><td>二级指标</td><td colspan="2">三级指标</td><td>年度指标值</td><td>实际完成值</td><td>分值</td><td>得分</td><td>偏差原因分析及改进措施</td></tr>
<tr><td rowspan="5">产出指标</td><td>质量指标</td><td colspan="2">指标1：破解群众难题见成效</td><td>见成效</td><td>见成效</td><td>10</td><td>10</td><td>/</td></tr>
<tr><td rowspan="4">时效指标</td><td colspan="2">指标1：办件及时转办率100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>10</td><td>10</td><td>/</td></tr>
<tr><td colspan="2">指标2：办件及时催办率100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>10</td><td>10</td><td>/</td></tr>
<tr><td colspan="2">指标3：市长专线、城市留言板、数字化城管办件按时办结率100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>10</td><td>10</td><td>/</td></tr>
<tr><td colspan="2">指标4：突发事件应急处置率100%</td><td>100%</td><td>100%</td><td>20</td><td>20</td><td>/</td></tr>
<tr><td>效益指标</td><td>社会效益指标</td><td colspan="2">指标1：群众满意率</td><td>不断提高</td><td>83.2%</td><td>40</td><td>40</td><td>/</td></tr>
<tr><td colspan="6">总分</td><td>100</td><td>100</td><td>/</td></tr>
</table>

十、2019年度其他重要事项的情况说明

(一)机关运行经费支出情况。

2019年度武汉市硚口区社会管理网格化服务中心(含参照公务员法管理的事业单位)机关运行经费支出0万元，比2018年减少1.5万元，主要原因是年初预算未编制机关运行经费。

(二)政府采购支出情况。

2019年度武汉市硚口区社会管理网格化服务中心政府采购支出总额6.08万元，其中：政府采购货物支出4.7万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出1.38万元。授予中小企业合同金额6.08万元，占政府采购支出总额的100 %，其中：授予小微企业合同金额6.08万元，占政府采购支出总额的 100 %。

(三)国有资产占用情况。

截至2019年12月31日，武汉市硚口区社会管理网格化服务中心共有车辆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　2019年重点工作完成情况

一、群众诉求受理办理工作

2019年，区社会管理网格化服务中心以习近平新时代中国特色社会主义思想和党的十九大精神和习近平总书记视察湖北重要讲话精神为指导，坚持以人民为中心的发展思想，在区委、区政府的领导下，紧紧围绕全区发展大局，立足市区群众诉求受理办理工作考核目标要求，进一步完善工作机制，狠抓群众投诉办理工作，更好满足人民群众的需求，不断增强人民群众获得感、幸福感。一是重管理，抓日常，办理质量常抓不懈 。中心不断强化“民有所呼，我必有应”工作理念，进一步完善内部管理、服务规范、工作纪律等规章制度。组织召开中心作风建设专题会议，加强人员教育管理，应该目标管理手段，与各科室签订绩效目标责任书，引导干部职工切实履行主体责任，确保市民诉求得到及时有效处理；二是重制度，抓培训，办理实效明显提升。着眼于增强办理工作的针对性和实效性，制定督办、研判、问责、考评制度。出台2019年《群众投诉工作长效管理制度汇编》，规范群众诉求工作办理工作流程、质量规范标准、考核制度办法、申退件流程及回复模板。联合区委督查室对群众满意率偏低的单位制发专项督查通报，力促各责任单位知责尽责，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。一年来上下合力，解决了欠农民工薪资、路牌及交通指示牌修改、重症办理救助、肇事司机追踪、野蛮施工、残疾人困难补助申请等一批涉及群众切身利益的民生诉求，受到群众好评。三是抓重点，强分析，服务效能拓展延伸。强化平台服务全区发展大局作用。为从群众反映事项中发现带有普遍性趋势性问题，对矛盾纠纷化解抓

早抓小抓源头，努力将矛盾纠纷化解在基层，问题解决在萌芽状态，中心定期对群众投诉问题进行全面梳理，对群众反映的热点难点问题采取对上呈报、对下发送、跟踪督办等方式，促进各承办单位着眼群众反映强烈的问题，认真分析排查，制定整改措施，分类推进问题解决。

二、优化营商环境工作

紧盯优化营商环境工作目标，建立专业办件绿色通道，要求承办单位第一时间与投诉企业取得联系，积极沟通，认真办理，快速处置。强化工作办理机制，确定专人实时上网查询我区企业诉求办件，对诉求内容进行甄别，及时转办、催办，限时办结。建立沟通机制，紧扣考核指标，加强与上级沟通协调。建立工作考核机制，结合市、区考核办法，制定《区城市留言板营商环境办件专项考核办法》，将各承办单位办理情况纳入考核，确保按时办结率100%。全区诉求反馈（城市留言板涉企投诉）专项得分在全市排名靠前，多次取得得分100分。

三、政务值班工作

全面落实值班工作制度。一是坚持24小时值班全覆盖值守制度。二是坚持开展值班业务培训。通过以会代训的形式每半年组织1次值班工作培训，明确和重申值班工作要求。要求各街、各部门和单位值班培训原则上不少于每半年1次，对新入职人员上岗前应当进行专门培训，培训时间不少于半天。三是强化值班日常管理。按照上级相关文件要求，不定期到各街、各部门和单位现场检查值班制度建设情况，规范值班运作机制。要求各街、各部门和单位要根据实际情况，因地制宜，设立值班场所，设置计算机、传真机、打印机等设施设备，并制作本单位的值班须知，制图、上墙、成册，以规范值班干部履责行为，提升值班信息处置能力。

全年未发生信息报送的瞒报、漏报、误报、迟报等现象。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
1	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、荆楚网、数字城管、网上投诉等群众投诉、建议、留言99475件，及时转办率100%，市长专线、城市留言板、数字化城管办件按时办结率100%。群众满意率83.2%。
2	优化营商环境工作	按时办结率100%	全区诉求反馈（城市留言板涉企投诉）专项得分在全市排名靠前，多次取得得分100分。
3	政务值班工作	在岗率100%，处置率100%	全年未发生信息报送的瞒报、漏报、误报、迟报等现象。

第五部分　名词解释

(一)一般公共预算财政拨款收入：指市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：指市级财政政府性基金预算当年拨付的资金。

(三)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。

(四)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。

(五)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：指单位取得的除上述收入以外的各项收入。

(七)用事业基金弥补收支差额：指事业单位在当年的一般公共预算财政拨款收入、事业收入、经营收入、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。

(八)年初结转和结余：指以前年度安排、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金。

(九)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）

(十)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拨款结余或经营结余中提取的职工福利基金、事业基金等。

(十一)年末结转和结余：指单位本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化未全部执行或未执行，结转到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。

(十二)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。

(十三)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。

(十四)上缴上级支出：指事业单位按照财政部门和主管部门的规定上缴上级单位的支出。

(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，是指市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