

# 2020 年度武汉市硚口区社会管理网格化 服务中心部门决算

2021 年 10 月 15 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 2020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)
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表(表 9)

## 第三部分 武汉市硚口区社会管理网格化服务中心 2020 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、机关运行经费支出情况
  - 十一、政府采购支出情况
  - 十二、国有资产占用情况
  - 十三、预算绩效情况说明
- 第四部分 2020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**

从单位构成看，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在职实有人数 12 人，其中：行政 0 人，事业 12 人。退休人员 0 人。

## 第二部分 武汉市硚口区社会管理网格 化服务中心 2020 年度部门决算表

### 2020 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	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	525.73	一、一般公共服务支出	31	463.61
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	32	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	33	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	34	
五、事业收入	5		五、教育支出	35	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	36	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	37	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	38	13.09
	9		九、卫生健康支出	39	24.82
	10		十、节能环保支出	40	
	11		十一、城乡社区支出	41	
	12		十二、农林水支出	42	
	13		十三、交通运输支出	43	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	
	15		十五、商业服务业等支出	45	
	16		十六、金融支出	46	
	17		十七、援助其他地区支出	47	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	
	19		十九、住房保障支出	49	24.21
	20		二十、粮油物资储备支出	50	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	
	23		二十三、其他支出	53	
	24		二十四、债务还本支出	54	
	25		二十五、债务付息支出	55	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	
<b>本年收入合计</b>	27	525.73	<b>本年支出合计</b>	57	525.73
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	
<b>总计</b>	30	525.73	<b>总计</b>	60	525.73

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。

# 2020 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	1	2	3	4	5	6	7
栏次									
合计			<b>525.73</b>	<b>525.73</b>					
201	一般公共服务支出		463.61	463.61					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务		463.61	463.61					
2010350	事业运行		180.03	180.03					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出		283.58	283.58					
208	社会保障和就业支出		13.09	13.09					
20805	行政事业单位养老支出		13.09	13.09					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出		13.09	13.09					
210	卫生健康支出		24.82	24.82					
21004	公共卫生		4.00	4.00					
2100410	突发公共卫生事件应急处理		4.00	4.00					
21011	行政事业单位医疗		20.82	20.82					
2101102	事业单位医疗		6.20	6.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101103	公务员医疗补助		13.36	13.36					
2101199	其他行政事业单位医疗支出		1.26	1.26					
221	住房保障支出		24.21	24.21					
22102	住房改革支出		24.21	24.21					
2210201	住房公积金		20.04	20.04					
2210202	提租补贴		4.17	4.17					

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。

# 2020 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			科目名称	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									
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合计	525.73	238.15	287.58			
201			一般公共服务支出	463.61	180.03	283.58			
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	463.61	180.03	283.58			
2010350			事业运行	180.03	180.03				
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	283.58		283.58			
208			社会保障和就业支出	13.09	13.09				
20805			行政事业单位养老支出	13.09	13.09				
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	13.09	13.09				
210			卫生健康支出	24.82	20.82	4.00			
21004			公共卫生	4.00		4.00			
2100410			突发公共卫生事件应急处理	4.00		4.00			
21011			行政事业单位医疗	20.82	20.82				
2101102			事业单位医疗	6.20	6.20	0.00	0.00	0.00	0.00
2101103			公务员医疗补助	13.36	13.36				
2101199			其他行政事业单位医疗支出	1.26	1.26				
221			住房保障支出	24.21	24.21				
22102			住房改革支出	24.21	24.21				
2210201			住房公积金	20.04	20.04				
2210202			提租补贴	4.17	4.17				

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。

# 2020 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	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	525.73	一、一般公共服务支出	33	463.61	463.61		
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	13.09	13.09		
	9		九、卫生健康支出	41	24.82	24.82		
	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	24.21	24.21		
	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				
<b>本年收入合计</b>	27	525.73	<b>本年支出合计</b>	59	525.73	525.73		
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				
<b>总计</b>	32	525.73	<b>总计</b>	64	525.73	525.73		

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余情况。

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

57 行 = (33+34+...+58) 行；64 行 = (59+60) 行。

# 2020 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	<b>525.73</b>	<b>238.15</b>	<b>287.58</b>
201			一般公共服务支出	463.61	180.03	283.58
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	463.61	180.03	283.58
2010350			事业运行	180.03	180.03	
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	283.58		283.58
208			社会保障和就业支出	13.09	13.09	
20805			行政事业单位养老支出	13.09	13.09	
2080505			机关事业单位基本养老保险缴费支出	13.09	13.09	
210			卫生健康支出	24.82	20.82	4.00
21004			公共卫生	4.00		4.00
2100410			突发公共卫生事件应急处理	4.00		4.00
21011			行政事业单位医疗	20.82	20.82	
2101102			事业单位医疗	6.20	6.20	0.00
2101103			公务员医疗补助	13.36	13.36	
2101199			其他行政事业单位医疗支出	1.26	1.26	
221			住房保障支出	24.21	24.21	
22102			住房改革支出	24.21	24.21	
2210201			住房公积金	20.04	20.04	
2210202			提租补贴	4.17	4.17	

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。

# 2020 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

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	222.59	302	商品和服务支出	15.31	307	债务利息及费用支出		
30101	基本工资	40.06	30201	办公费	1.25	30701	国内债务付息		
30102	津贴补贴	27.11	30202	印刷费	1.58	30703	国内债务发行费用		
30103	奖金		30203	咨询费		310	资本性支出	0.25	
30106	伙食补助费		30204	手续费		31002	办公设备购置	0.25	
30107	绩效工资	93.44	30205	水费	0.12	31003	专用设备购置		
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	13.33	30206	电费	1.08	31007	信息网络及软件购置更新		
30109	职业年金缴费		30207	邮电费	0.43	31013	公务用车购置		
30110	职工基本医疗保险缴费	8.17	30208	取暖费		31019	其他交通工具购置		
30111	公务员医疗补助缴费	14.22	30209	物业管理费	0.29	31021	文物和陈列品购置		
30112	其他社会保障缴费		30211	差旅费		31022	无形资产购置		
30113	住房公积金	21.23	30212	因公出国（境）费用		31099	其他资本性支出		
30114	医疗费		30213	维修（护）费	0.10	312	对企业补助		
30199	其他工资福利支出	5.03	30214	租赁费	0.05	31204	费用补贴		
303	对个人和家庭的补助		30215	会议费		31299	其他对企业补助		
30301	离休费		30216	培训费		399	其他支出		
30302	退休费		30217	公务接待费		39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴		
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	0.06				
30307	医疗费补助		30227	委托业务费					
30308	助学金		30228	工会经费	4.38				
30309	奖励金		30229	福利费	4.52				
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费					
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	1.45				
人员经费合计		222.59	公用经费合计						15.56

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。

## 2020 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
1.15	0.00	0.00	0.00	0.00	1.15						

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。

## 2020 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			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						

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。

# 2020 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	合计	基本支出	项目支出
类	款	项	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。

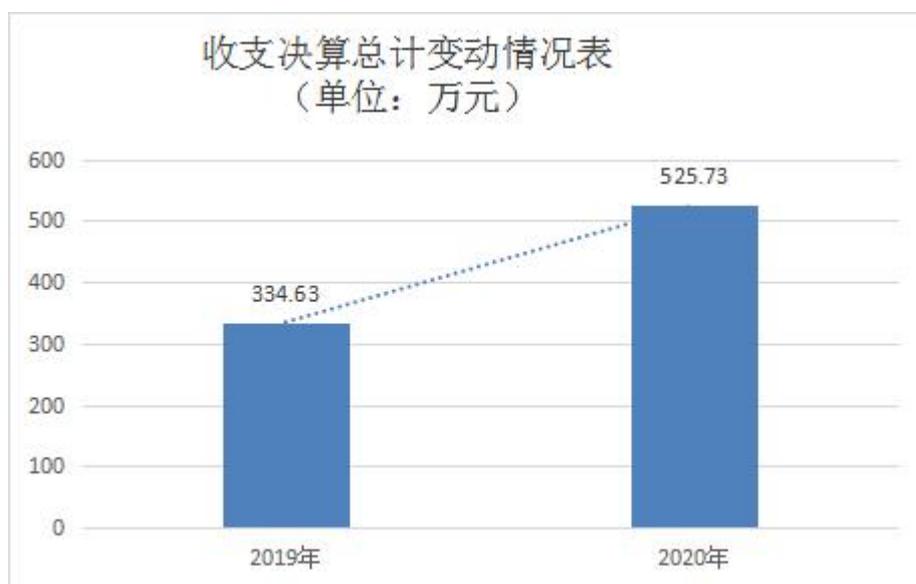
本部门没有政府性基金预算财政拨款收入，也没有使用政府性基金预算财政拨款安排的支出

## 第三部分 武汉市硚口区社会管理网格化服务中心 2020 年度部门决算情况说明

### 一、收入支出决算总体情况说明

2020 年度收、支总计 525.73 万元。与 2019 年度相比，收、支总计各增加 191.10 万元，增长 57.11%，主要原因是 2019 年机构改革后，在编人员经费预算由政府办调整至区社会管理网格化服务中心收支使用。

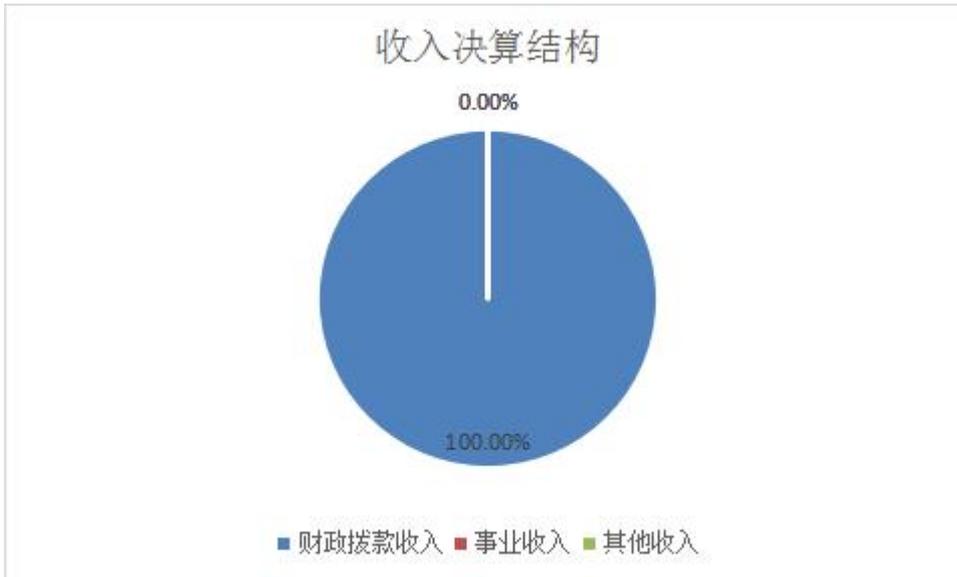
图 1：收、支决算总计变动情况



### 二、收入决算情况说明

2020 年度收入合计 525.73 万元。其中：财政拨款收入 525.73 万元，占本年收入 100.00%。

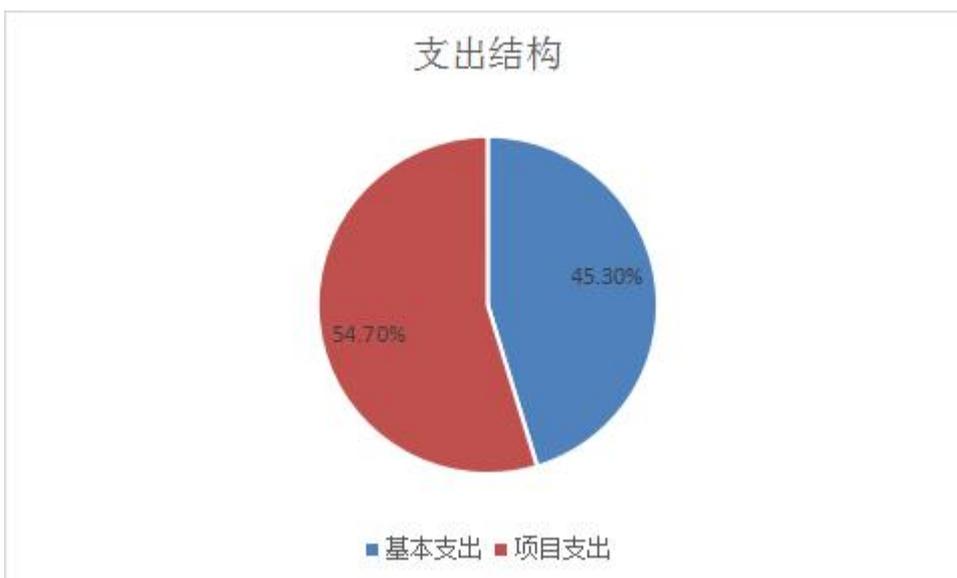
图 2：收入决算结构



### 三、支出决算情况说明

2020 年度支出合计 525.73 万元。其中：基本支出 238.15 万元，占本年支出 45.30%；项目支出 287.58 万元，占本年支出 54.70%。

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

2020 年度财政拨款收、支总计 525.73 万元。与 2019 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 191.10 万元，增长 57.11%。主

要原因是 2019 年机构改革后，在编人员经费预算由政府办调整至区社会管理网格化服务中心收支使用。

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。

2020 年度财政拨款支出 525.73 万元，占本年支出合计的 100.00 %。与 2019 年度相比，财政拨款支出增加 191.10 万元，增长 57.11 %。主要原因是 2019 年机构改革后，在编人员经费预算由政府办调整至区社会管理网格化服务中心收支使用。

### (二) 财政拨款支出决算结构情况。

2020 年度财政拨款支出 525.73 万元，主要用于以下方面：一般公共服务(类)支出 463.61 万元，占 88.18 %；社会保障和就业(类)支出 13.09 万元，占 2.49 %；卫生健康(类)支出 24.82 万元，占 4.72 %；住房保障(类)支出 24.21 万元，4.61 %。

### (三) 一般公共预算财政拨款支出决算具体情况。

2020 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 477.06 万元，支出决算为 525.73 万元，完成年初预算的 110.20%。其中：基本支出 238.15 万元，项目支出 287.58 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 287.58 万元，主要成效 1-12 月，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、留言等各类办件 152949 件，与去年同比增加 53.76%，及时转办率 100%，催办率 100%。其中，市群工部办件（市长专线、城市留言板、市委书记留言板）群众满意率 86.20%。市长专线全市排名稳步提升，被评为全市优良单位，位列全市第一方阵。城市留言板营商环境类办件考核每月均为 100 分，位列全市第一。

1. 一般公共服务支出(类)。年初预算为 416.62 万元，支出决算为 463.61 万元，完成年初预算的 111.28%，支出决算数大于年初预算数的主要原因 2019 年机构改革后，在编人员经费预算由政府办调整至区社会管理网格化服务中心收支使用。

2. 社会保障和就业支出(类)。年初预算为 14.41 万元，支出决算为 13.09 万元，完成年初预算的 90.84%，支出决算数大(小)于年初预算数的主要原因人员经费政策性减少。

3. 卫生健康支出(类)。年初预算为 21.82 万元，支出决算为 24.82 万元，完成年初预算的 113.73%，支出决算数大于年初预算数的主要原因 2019 年机构改革后，在编人员经费预算由政府办调整至区社会管理网格化服务中心收支使用。

4. 住房保障支出(类)。年初预算为 24.21 万元，支出决算为 24.21 万元，完成年初预算的 100.00%，支出决算数等于年初预算数。

## 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2020 年度一般公共预算财政拨款基本支出 238.15 万元，其中，人员经费 222.59 万元，主要包括：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、住房公积金、其他工资福利支出；公用经费 15.56 万元，主要包括：办公费、印刷费、水费、电费、邮电费、物业管理费、维修(护)费、租赁费、劳务费、工会经费、福利费、其他商品和服务支出、办公设备购置。

## 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。

2020 年度“三公”经费财政拨款年初预算数为 1.15 万元，支出决算为 0 万元。因公出国(境)费支出预算数为 0 万元，决算为 0 万元。公务用车购置及运行费支出预算数为 0 万元，决算为 0 万元。公务接待费支出预算数为 1.15 万元，决算为 0 万元。

2020 年度“三公”经费财政拨款支出决算数比 2019 年度减少 1.61 万元，下降 100.00%，其中：因公出国(境)支出决算减少 1.61 万元，下降 100.00%，主要原因是践行中央八项规定精神、厉行节约，2020 年无因公出国支出。

## 八、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、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况

本部门没有国有资本经营预算财政拨款收入，也没有使用国有资本经营预算财政拨款安排的支出。

## 十、机关运行经费支出情况

2020年度武汉市硚口区社会管理网格化服务中心机关运行经费支出0万元，与2019年度0万元保持一致。

## 十一、政府采购支出情况

2020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4.32万元，其中：政府采购货物支出4.32万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出0万元。授予中小企业合同金额4.32万元，占政府采购支出总额的100.00%，其中：授予小微企业合同金额4.32万元，占政府采购支出总额的100.00%。

## 十二、国有资产占用情况

截至2020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。

## 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，我单位组织对2020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287.58万元，占一般公共预算项目支出总额的100%。从绩效评价情况来看，项目按进度、按要求有效推进，按规定、按质量、按时限较好的完成。

### (二) 部门(单位)整体支出自评结果。

我单位组织对1个单位开展整体支出绩效自评，资金525.73万元，评价情况来看，1-12月，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、留言等各类办件152949件，与去年同比增加53.76%，及时

转办率 100%，催办率 100%。其中，市群工部办件（市长专线、城市留言板、市委书记留言板）群众满意率 86.20%。

## 2020 年度区社会管理网格化服务中心整体绩效自评表

单位名称		区社会管理网格化服务中心					
基本支出总额		238.15 万元		项目支出总额		287.58 万元	
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
		部门整体支出总额		525.73 万元		525.73 万元	100%
年度目标（80 分）：		各类办件及时转办率、催办率，市长专线、城市留言板办件按时办结率 100%；各类办件按时办结率逐年提升；群众满意率逐年提高；聘用人员人数 51 人。					
年度绩效指标	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（60 分）	时效指标	各类办件及时转办率、催办率，市长专线、城市留言板办件按时办结率 100%	100%	100%	20	
		质量指标	各类办件按时办结率	逐年提升	100%	20	
		数量指标	聘用人员人数	51	46	20	
	效益指标（20 分）	效益指标	群众满意率	逐年提高	比上一年提升 3%	20	
总分		100 分					
偏差大或目标未完成原因分析		无偏差，全部按计划目标完成					
改进措施及结果应用方案		加强对项目绩效评价工作的关注度，建立完善的项目绩效评价体系，建立健全绩效评价工作机制，对绩效评价实施精细化管理，制定合理、细化、量化的绩效目标，并逐步提高绩效考核水平。					

### (三)项目支出自评结果。

我单位在 2020 年度部门决算中反映所有项目绩效自评结果为优秀，共涉及 1 个一级项目。

1、区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 287.58 万元，执行数为 287.58 万元，完成预算的 100%。主要产出和效益是：1-12 月，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、留言等各类办件 152949 件，与去年同比增加 53.76%，及时转办率 100%，催办率 100%。其中，市群工部办件（市长专线、城市留言板、市委书记留言板）群众满意 86.20%。市长专线全市排名稳步提升，被评为全市优良单位，位列全市第一方阵。城市留言板营商环境类办件考核每月均为 100 分，位列全市第一。

2、区社会管理网格化服务中心经费项目绩效自评综述：区社会管理网格化服务中心工作经费项目从绩效评价情况来看，本项目绩效评价得分为 100 分，评价结果为“优”。

# 2020 年度区社会管理网格化服务中心

## 项目自评表

项目名称		区社会管理网格化服务中心工作经费					
主管部门		区社会管理网格化服务中心	项目实施单位	区社会管理网格化服务中心			
项目类别		1. 部门预算项目 <input checked="" type="checkbox"/>		2. 财政专项资金 <input type="checkbox"/>			
项目属性		1. 持续性项目 <input checked="" type="checkbox"/>		2. 新增性项目 <input type="checkbox"/>			
项目类型		1. 常年性项目 <input checked="" type="checkbox"/>		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	287.58万元	287.58万元	100%	20	
年度绩效目标	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 (60分)	数量指标	聘用人员人数		51	46	20
		质量指标	各类办件按时办结率		逐年提升	100%	20
		时效指标	各类办件及时转办率、催办率, 市长专线、城市留言板办件按时办结率		100%	100%	20
	效益指标 (20分)	社会公众或服务对象满意度指标	群众满意率		不断提高	比上一年提升3%	20
总分	100分						
偏差大或目标未完成原因分析		无偏差, 全部按计划目标完成					
改进措施及结果应用方案		加强对项目绩效评价工作的关注度, 建立完善的项目绩效评价体系, 建立健全绩效评价工作机制, 对绩效评价实施精细化管理, 制定合理、细化、量化的绩效目标, 并逐步提高绩效考核水平。					

#### (四) 绩效自评结果应用情况。

通过对单位绩效评价，进一步加强了年度项目规划、绩效目标管理，进一步完善了项目的分配和管理办法，进一步加强了项目的管理与预算相结合。

## 第四部分 2020 年重点工作完成情况

### 一、群众诉求受理办理工作

在区委、区政府的正确领导下，区社会管理网格化服务中心坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，树立以人民为中心的发展理念，立足我区疫情防控和经济社会发展目标，紧紧围绕市区群众诉求受理办理工作考核要求，坚持问题导向、制度创新，精准发力、高效落实，较好地完成了确定的目标任务。

**强化规范管理，不断提升工作质效。**今年初新冠疫情暴发后，面对疫情期间群众诉求反映量大、时限要求紧的现状，中心周密部署、科学应对，形成常态工作应急化、指挥调度体系化的工作格局，确保群众“生命线”畅通。根据市、区防疫指挥部的总体安排部署，全区迅速成立市长专线工作专班，负责全区疫情防控热线以及各类疫情群众诉求的日常受理、综合协调、督促办理等工作。一是健全工作机制。针对疫情期间办件量激增、办理时限缩短、来电群众高度焦虑紧张的工作现状，中心打破常规运行模式，调派骨干力量成立市长专线工作专班。紧扣市级疫情类案件 24 小时办结考核目标，不断完善调整疫情办件的受理、派

单、督办的工作体系，建立健全各渠道办件预警、督办、考核机制。采取日调度、周小结、月讲评的方式，共印发工作通报140期，保证疫情期间日均4000余件群众诉求件件有落实，事事有回音，确保群众诉求“呼得畅通、应得及时”。二是加强力量保障。从区教育系统抽调25名老师参与83777777发热求助热线接听，边培训边上岗，24小时夜以继日受理群众诉求，全力保障每一个诉求得到迅速响应，用实际行动守卫群众健康安全。疫情期间有效化解了一批来电群众的焦躁情绪及潜在矛盾。三是强化协调督办。针对后疫情时期群体性办件的特点，建立与市长专线、长江网、区级承办单位上下联动的办件办理体系，通过组织召开区内协调会，召开跨区问题协调会，进一步明确群体性诉求的分类分流办理的工作意见，分类推进问题解决，解决了一批群众反映强烈的留观隔离点环境较差、滞汉人员求助、民生物资保障不足等涉及群众切身利益的民生诉求。组织召开11个街道和部分重点承办单位参加的全区群众诉求受理办理工作培训会，制发2020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。制发《关于加强疫情期间市长专线群众诉求办件办理质量的通知》《关于建立市长专线群众诉求工作督导联动机制的通知》《硚口区市长专线办理质量考核办法（试行）》《硚口区城市留言板营商环境办件考核办法（试行）》等系列文件，以制度确保办理工作规范高效，不断提高服务群众水平，为完成全年的绩效目标打牢坚实的基础。

**强化创新意识，着力提升工作成效。**坚决落实应勇书记调研“12345市长专线”工作的指示精神，以群众所急所盼所需所思

为工作着力点，积极创新工作机制，进一步提升办理质效。一是责任分解传导压力。在日常工作中，将对外整合与对内挖潜相结合，运用目标管理手段，整合科室职责，优化内部人员配置，将目标责任细化到各科室，层层传导压力，引导干部职工切实履行主体责任。二是跟踪督办跟进目标。采取“日报告、周分析、月通报”方式，每天掌握主要指标进度，层层传导压力，及时分析研判、调度督查。对排名落后的单位点名通报催办，同时向该单位主要领导发送短信预警提示，必要时约谈考核指标连续落后的承办单位，促使各承办单位采取更得力举措提高群众满意率。针对市作风巡查第三组从市长专线等渠道收集问题反馈督办单内容，及时印发通知并跟踪督办，截至目前共办理反馈市作风巡查第三组移交 424 件群众诉求，按时办结率 100%。三是调研调度双向发力。定期召开办理群众诉求工作调度会，通过对月度工作讲评和上级考核细则宣讲，重点围绕营商环境诉求类办理工作和市长专线办理工作重要考核指标进行工作调度。开展“走出去”和“走下去”调研活动，中心班子成员和各科室负责人赴汉阳区交流学习，对标对表找差距，切实将参观学习成果转化为实实在在的举措，推进我区群众诉求受理办理工作办理水平不断提升。着眼决战四季度目标，先后到 11 个街道和办理量较大的部门开展“一对一”调研，重点走访 11 个街道及区房管局、市场监管局等办件量大的单位，并根据全区实际工作情况，陆续开展集中培训、分类指导等工作，全面提升全区办理水平。四是数据分析研判预警。把“民有所呼，我必有应”工作与疫情防控等全区重点工作有机结合，实时对群众反映的重难点问题进行分析汇总上报，深入调研剖析群众诉求办理质量不高、群众满意率较低等问

题，找准其背后反映出的相关承办单位作风不实等问题，不断强化危机意识，对症下药，以提升群众满意率为突破口，为领导决策提供依据，让数据为政务服务，让政务为百姓解忧。

## 二、优化营商环境工作

营商环境类办件共办理 29 件，其中企业感谢信 7 件、咨询类 11 件、投诉类 11 件。经与长江网沟通，投诉类 11 件案件 10 件转为非营商环境类，1 件因处置及时投诉人感觉十分满意后自行撤销。在全市优化营商环境工作月度考核中，诉求反馈单项得分每月均为 100 分，位居中心城区前列。黄仁伟同志被评为湖北省优秀网上群众工作者。

## 三、政务值班工作

坚持不懈抓实政务值班日常管理工作，通过制发政务值班手册、组织召开全区带班值班工作会、执行抽查巡查制度等措施，全面落实全区各单位 24 小时值班制。坚持 24 小时及时发送暴雨渍水、高温汛期、低温雨雪等恶劣气候预警信息通知；上报火情、亡人、涉稳等紧急信息，杜绝瞒报、漏报、误报、迟报等情况。截至目前，共向市、区发送预警信息 300 余条，报送紧急信息 78 条。面临疫情、汛情双线叠加的严峻形势，在深入分析区行政中心各单位在岗人数、值班频次后，积极统筹协调，结合区疫情防控值班、结合区防汛值班，建立全区政务值班、疫情防控值班和防汛值班三合一机制，顺利完成全区政务、疫情、汛情值班带班工作任务，提高了工作效率。

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。	1-12 月, 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、留言等各类办件 152949 件, 及时转办率 100%, 催办率 100%。其中, 市长专线、城市留言板、市委书记留言板按时办结率 100%、群众满意率 86.20%。
2	优化营商环境工作	按时办结率 100%	在全市优化营商环境工作月度考核中, 诉求反馈单项得分每月均为 100 分, 位居中心城区前列。
3	政务值班工作	在岗 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) 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) 上级补助收入：指从事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

1、一般公共服务支出(类)政府办公厅及相关机构事务

(款) 事业运行(项)/其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出(项)。

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）。

3、医疗卫生与计划生育支出（类）医疗保障（款）事业单位医疗（项） / 公务员医疗补助（项） / 其他医疗保障支出（项）。

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）。

（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