

# 2018 年广州市人民政府政务管理办公室 部门决算报告

# 目 录

## 第一部分 广州市人民政府政务管理办公室 概况

- 一、部门主要职责
- 二、部门决算单位构成

## 第二部分 广州市人民政府政务管理办公室 2018 年 部门决算表

- 一、收入支出决算总表
- 二、收入决算表
- 三、支出决算表
- 四、财政拨款收入支出决算总表
- 五、一般公共预算财政拨款支出决算表
- 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 九、非税收入征缴情况表

## 第三部分 广州市人民政府政务管理办公室 2018 年 部门决算情况说明

## 第四部分 广州市人民政府政务管理办公室 2018 年 部门整体绩效管理情况

## 第五部分 名词解释

# 第一部分 广州市人民政府政务管理办公室概况

## （一） 部门主要职责

1、贯彻执行国家、省、市关于政务服务和电子政务管理的法律法规和方针政策；参与有关政务服务和电子政务管理方面的地方性法规规定的起草及深化行政审批制度改革的有关工作；研究提出有关政务服务和电子政务管理改革的意见建议，推进全市政务服务模式和电子政务发展创新工作。

2、负责全市行政审批服务的协调管理和考核监督，负责牵头组织各部门开展行政审批流程、服务优化的实施工作；承担行政审批标准化、信息化的实施工作，组织、协调和督办涉及跨部门的审批工作，会同有关部门对行政审批事项进行清理。负责我市网上中介服务超市的日常管理工作。

3、负责市政务服务大厅的政务公开、日常管理和信息化建设、管理等工作；按照有关法律法规和规定，制定和监督实施市政务服务大厅的各项管理制度、服务标准和服务规范，协调市政务服务大厅各部门之间、办事窗口与派驻部门之间的工作。

4、承担服务对象对市政务服务大厅各办事窗口及工作人员的服务质量、服务态度、办事效率、工作作风等方面的投诉、意见和建议的受理工作；会同有关部门对投诉进行查处，对各办事窗口和工作人员的政务服务、行政审批事项运作及行政效能进行监督检查和管理考核。

5、按照有关法律法规和规定，制定和监督实施市政务服务体系管理办法；指导、协调和监督各区政务服务大厅及部门服务大厅的集中政务服务工作。

6、对进入市政务服务办事大厅绿色通道的重大项目进行组织协调和跟踪落实，组织、协调、督办全市重点项目代办服务工作，指导各区开展重点项目代办服务工作。

7、贯彻执行省、市有关 12345 政府服务热线建设、管理和城市社区网格化服务管理的总体部署，牵头负责广州 12345 政府服务热线建设和管理工作；负责市级城市社区网格化服务的协调、指导、监办、考核等日常管理工作，指导协调各区网格化服务管理工作。

8、负责在全市信息化发展规划内组织编制电子政务发展专项规划；参与涉及电子政务项目的审核；负责广州“数字政府”建设管理工作，负责全市政务信息资源具体管理，推进政务信息资源开发共享；负责电子政务公共服务平台的建设与应用等相关工作；推广电子政务领域的新技术、新标准；承担政务信用体系建设有关工作。

9、宣传推介广州政务环境和投资环境，协助市政府有关部门、行业组织以及国内外相关机构进行业务交流。

10、承办市委、市政府交办的其他事项。

## **（二） 部门决算单位构成**

按照部门决算编报要求，纳入我部门（广州市人民政府政务管理办公室）2018 年部门决算编报范围的单位共 4 个，包括办本级和下属 3 个预算单位，分别是：广州市市长专线电话受理中心、广州市电子政务服务中心、广州市政务服务中心。

## 第二部分 广州市人民政府政务管理办公室 2018 年部门决算表

表 1

### 收入支出决算总表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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	20489.70	一、一般公共服务支出	26	17256.82
二、上级补助收入	2	0.00	二、外交支出	27	0.00
三、事业收入	3	0.00	三、国防支出	28	0.00
四、经营收入	4	0.00	四、公共安全支出	29	0.00
五、附属单位上缴收入	5	0.00	五、教育支出	30	0.00
六、其他收入	6	0.00	六、科学技术支出	31	838.65
	7		七、文化体育与传媒支出	32	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	33	386.57
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	34	110.69
	10		十、节能环保支出	35	0.00

表 1

## 收入支出决算总表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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
	11		十一、城乡社区支出	36	0.00
	12		十二、农林水支出	37	0.00
	13		十三、交通运输支出	38	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	39	242.50
	15		十五、商业服务业等支出	40	0.00
	16		十六、金融支出	41	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	42	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	43	0.00
	19		十九、住房保障支出	44	1654.16
	20		二十、粮油物资储备支出	45	0.00
	21		二十一、其他支出	46	0.00
<b>本年收入合计</b>	22	20489.70	<b>本年支出合计</b>	47	20489.39
用事业基金弥补收支差额	23	0.00	结余分配	48	0.00

## 收入支出决算总表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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
年初结转和结余	24	246.86	年末结转和结余	49	247.17
<b>总计</b>	25	20736.56	<b>总计</b>	50	20736.56

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转情况。

表 2

## 收入决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	20489.70	20489.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	17257.13	17257.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	17251.13	17251.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	2067.53	2067.53	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	11771.14	11771.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	2102.24	2102.24	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1310.23	1310.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20117	质量技术监督与检验检疫事务	6.00	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2011709	标准化管理	6.00	6.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## 收入决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	20489.70	20489.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	838.65	838.65	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20601	科学技术管理事务	3.63	3.63	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060199	其他科学技术管理 事务支出	3.63	3.63	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	835.02	835.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	835.02	835.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支 出	386.57	386.57	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退 休	183.41	183.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单 位离退休	183.27	183.27	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机 构	0.14	0.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## 收入决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	20489.70	20489.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20899	其他社会保障和就业支出	203.16	203.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2089901	其他社会保障和就业支出	203.16	203.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	医疗卫生与计划生育支出	110.69	110.69	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	86.15	86.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	86.15	86.15	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	24.54	24.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	24.54	24.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
215	资源勘探信息等支出	242.50	242.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21505	工业和信息产业监管	242.50	242.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## 收入决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
	合计	20489.70	20489.70	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2150510	工业和信息产业支 持	242.50	242.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	1654.16	1654.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	1654.16	1654.16	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	476.29	476.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	1177.87	1177.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

## 支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	20489.39	6235.88	14253.51	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	17256.82	4084.46	13172.36	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	17250.82	4084.46	13166.36	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	2067.22	2067.22	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	11771.14	0.00	11771.14	0.00	0.00	0.00
2010350	事业运行	2102.24	2017.24	85.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1310.23	0.00	1310.23	0.00	0.00	0.00
20117	质量技术监督与检验检疫事务	6.00	0.00	6.00	0.00	0.00	0.00
2011709	标准化管理	6.00	0.00	6.00	0.00	0.00	0.00

## 支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	20489.39	6235.88	14253.51	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	838.65	0.00	838.65	0.00	0.00	0.00
20601	科学技术管理事务	3.63	0.00	3.63	0.00	0.00	0.00
2060199	其他科学技术管理事务支出	3.63	0.00	3.63	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	835.02	0.00	835.02	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	835.02	0.00	835.02	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	386.57	386.57	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位离退休	183.41	183.41	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	183.27	183.27	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.14	0.14	0.00	0.00	0.00	0.00
20899	其他社会保障和就业支出	203.16	203.16	0.00	0.00	0.00	0.00

## 支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	20489.39	6235.88	14253.51	0.00	0.00	0.00
2089901	其他社会保障和就业支出	203.16	203.16	0.00	0.00	0.00	0.00
210	医疗卫生与计划生育支出	110.69	110.69	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	86.15	86.15	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	86.15	86.15	0.00	0.00	0.00	0.00
21011	行政事业单位医疗	24.54	24.54	0.00	0.00	0.00	0.00
2101101	行政单位医疗	24.54	24.54	0.00	0.00	0.00	0.00
215	资源勘探信息等支出	242.50	0.00	242.50	0.00	0.00	0.00
21505	工业和信息产业监管	242.50	0.00	242.50	0.00	0.00	0.00
2150510	工业和信息产业支持	242.50	0.00	242.50	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	1654.16	1654.16	0.00	0.00	0.00	0.00

## 支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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						
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	20489.39	6235.88	14253.51	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	1654.16	1654.16	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	476.29	476.29	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	1177.87	1177.87	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

## 财政拨款收入支出决算总表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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
栏 次		1	栏 次		2	3	4
一、一般公共预算财政拨款	1	20489.70	一、一般公共服务支出	29	17256.82	17256.82	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	30	0.00	0.00	0.00
	3		三、国防支出	31	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	32	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	33	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	34	838.65	838.65	0.00
	7		七、文化体育与传媒支出	35	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	36	386.57	386.57	0.00
	9		九、医疗卫生与计划生育支 出	37	110.69	110.69	0.00
	10		十、节能环保支出	38	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	39	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	40	0.00	0.00	0.00

## 财政拨款收入支出决算总表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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
栏 次		1	栏 次		2	3	4
	13		十三、交通运输支出	41	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	42	242.50	242.50	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	43	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	44	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	45	0.00	0.00	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	46	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	47	1654.16	1654.16	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	48	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、其他支出	49	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、债务还本支出	50	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、债务付息支出	51	0.00	0.00	0.00
<b>本年收入合计</b>	24	20489.70	<b>本年支出合计</b>	52	20489.39	20489.39	0.00
年初财政拨款结转和结余	25	102.85	年末结转和结余	53	103.16	103.16	0.00
一般公共预算财政拨款	26	102.85		54			

## 财政拨款收入支出决算总表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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
栏 次		1	栏 次		2	3	4
政府性基金预算财政拨款	27	0.00		55			
<b>总计</b>	28	20592.55	<b>总计</b>	56	20592.55	20592.55	0.00

注：本表反映部门本年度财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

## 一般公共预算财政拨款支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	20489.39	6235.88	14253.51
201	一般公共服务支出	17256.82	4084.46	13172.36
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	17250.82	4084.46	13166.36
2010301	行政运行	2067.22	2067.22	0.00
2010302	一般行政管理事务	11771.14	0.00	11771.14
2010350	事业运行	2102.24	2017.24	85.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	1310.23	0.00	1310.23
20117	质量技术监督与检验检疫事务	6.00	0.00	6.00
2011709	标准化管理	6.00	0.00	6.00
206	科学技术支出	838.65	0.00	838.65
20601	科学技术管理事务	3.63	0.00	3.63
2060199	其他科学技术管理事务支出	3.63	0.00	3.63

## 一般公共预算财政拨款支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	20489.39	6235.88	14253.51
20605	科技条件与服务	835.02	0.00	835.02
2060503	科技条件专项	835.02	0.00	835.02
208	社会保障和就业支出	386.57	386.57	0.00
20805	行政事业单位离退休	183.41	183.41	0.00
2080501	归口管理的行政单位离退休	183.27	183.27	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.14	0.14	0.00
20899	其他社会保障和就业支出	203.16	203.16	0.00
2089901	其他社会保障和就业支出	203.16	203.16	0.00
210	医疗卫生与计划生育支出	110.69	110.69	0.00
21007	计划生育事务	86.15	86.15	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	86.15	86.15	0.00
21011	行政事业单位医疗	24.54	24.54	0.00

## 一般公共预算财政拨款支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

单位：万元

项 目		本年支出合计	基本支出	项目支出
功能分类 科目编码	科目名称			
栏次		1	2	3
	合计	20489.39	6235.88	14253.51
2101101	行政单位医疗	24.54	24.54	0.00
215	资源勘探信息等支出	242.50	0.00	242.50
21505	工业和信息产业监管	242.50	0.00	242.50
2150510	工业和信息产业支持	242.50	0.00	242.50
221	住房保障支出	1654.16	1654.16	0.00
22102	住房改革支出	1654.16	1654.16	0.00
2210201	住房公积金	476.29	476.29	0.00
2210203	购房补贴	1177.87	1177.87	0.00

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。

## 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

单位： 万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	4116.36	302	商品和服务支出	458.54
30101	基本工资	671.87	30201	办公费	54.43
30102	津贴补贴	1905.72	30202	印刷费	10.00
30103	奖金	8.47	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	1.63
30107	绩效工资	758.27	30205	水费	0.00
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	144.98	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	0.00	30207	邮电费	42.36
30110	职工基本医疗保险缴费	0.00	30208	取暖费	0.00
30111	公务员医疗补助缴费	0.00	30209	物业管理费	0.00
30112	其他社会保障缴费	62.81	30211	差旅费	46.53
30113	住房公积金	476.29	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	24.54	30213	维修（护）费	4.35
30199	其他工资福利支出	63.41	30214	租赁费	0.00

## 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
303	对个人和家庭的补助	1572.79	30215	会议费	0.57
30301	离休费	0.00	30216	培训费	3.12
30302	退休费	179.64	30217	公务接待费	0.52
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	17.95
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	28.84
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	57.64
30309	奖励金	87.17	30229	福利费	95.84
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	8.16
30399	其他对个人和家庭的补助	1305.97	30239	其他交通费用	45.56
			30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	41.05
			310	资本性支出	88.19

## 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	86.28
			31003	专用设备购置	0.00
			31005	基础设施建设	0.00
			31006	大型修缮	0.00
			31007	信息网络及软件购置更新	0.00
			31008	物资储备	0.00
			31009	土地补偿	0.00
			31010	安置补助	0.00
			31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
			31012	拆迁补偿	0.00
			31013	公务用车购置	0.00
			31019	其他交通工具购置	0.00
			31021	文物和陈列品购置	0.00
			31022	无形资产购置	0.00

## 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			31099	其他资本性支出	1.91
			312	对企业补助	0.00
			31201	资本金注入	0.00
			31203	政府投资基金股权投资	0.00
			31204	费用补贴	0.00
			31205	利息补贴	0.00
			31299	其他对企业补助	0.00
			307	债务利息及费用支出	0.00
			30701	国内债务付息	0.00
			30702	国外债务付息	0.00
			30703	国内债务发行费用	0.00
			30704	国外债务发行费用	0.00
			399	其他支出	0.00
			39906	赠与	0.00
			39907	国家赔偿费用支出	0.00

## 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

单位：万元

人员经费			公用经费		
经济分类 科目编码	科目名称	金额	经济分类 科目编码	科目名称	金额
			39908	对民间非营利组织和群众性自治组 织补贴	0.00
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	5689.15		公用经费合计	546.73

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。

## 一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

部门：广州市人民政府政务管理办公室

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
62.44	24.00	13.28	0.00	13.28	25.16	31.23	19.84	8.16	0.00	8.16	3.23

注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出情况。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。

## 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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	
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20822	大中型水库移民后期扶持基金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2082299	其他大中型水库移民后期扶持基金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
212	城乡社区支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21208	国有土地使用权出让收入及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2120801	征地和拆迁补偿支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21211	农业土地开发资金及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2121100	农业土地开发资金及对应专项债务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

## 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

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	
栏次		1	2	3	4	5	6
	合计	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
229	其他支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22908	彩票发行销售机构业务费 安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2290805	体育彩票销售机构的业务 费支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2290808	彩票市场调控资金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22960	彩票公益金及对应专项债 务收入安排的支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2296003	用于体育事业的彩票公益 金支出	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余情况。

## 非税收入征缴情况表

部门： 广州市人民政府政务管理办公室

单位： 万元

科目名称	合计	纳入预算管理已缴国库小计	纳入财政专户管理已缴财政专户小计
栏次	1	2	3
合计	21.59	21.59	0
一、政府性基金收入	0	0	0
二、专项收入	0	0	0
三、行政事业性收费收入	0	0	0
四、罚没收入	0	0	0
五、国有资本经营收入	0	0	0
六、国有资源（资产）有偿使用收入	20.92	20.92	0
七、捐赠收入	0	0	0
八、政府住房基金收入	0	0	0
九、其他收入	0.67	0.67	0

注：本表金额转换为万元时，因四舍五入可能存在尾差。

## 第三部分 广州市人民政府政务管理办公室 2018 年部门 决算情况说明

### 一、 2018 年度收入支出决算总体情况说明

广州市人民政府政务管理办公室 2018 年度收、支总计 20736.56 万元。与 2017 年相比，收、支总计各增加 1222.53 万元，增长 6.26%。

#### （一）年度收入总体情况

广州市人民政府政务管理办公室 2018 年度总收入 20736.56 万元，其中本年收入 20489.70 万元。具体情况如下：

1. 财政拨款收入 20489.70 万元，占 100.00%，比上年决算数增加 1297.83 万元，增长 6.76%。主要变动情况：一是根据国家统一政策调整行政事业单位薪酬待遇标准及相应的公用费用开支而增加经费支出；二是下属单位因职能及工作任务的调整增加了编制人员而增加经费支出。

2. 上级补助收入 0.00 万元，占--%，与上年决算数持平。

3. 事业收入 0.00 万元，占--%，与上年决算数持平。

4. 经营收入 0.00 万元，占--%，与上年决算数持平。

5. 其他收入 0.00 万元，占--%，与上年决算数持平。

#### （二）年度支出总体情况

广州市人民政府政务管理办公室 2018 年度总支出 20736.56 万元，其中本年支出 20489.39 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 6235.88 万元，占 30.43%，比上年决算数增加

1473.51 万元，增长 30.94%。主要变动情况：一是根据国家统一政策调整行政事业单位薪酬待遇标准及相应的公用费用开支而增加经费支出；二是下属单位因职能及工作任务的调整增加了编制人员而增加经费支出。

2. 项目支出 14253.51 万元，占 69.57%，比上年决算数减少 242.07 万元，下降 1.67%。主要变动情况：随着所承担的工作任务、工作事项及经费项目内容的调整，年终的项目经费支出有所减少。

3. 上缴上级支出 0.00 万元，占--%，与上年决算数持平。

4. 经营支出 0.00 万元，占--%，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出 0.00 万元，占--%，与上年决算数持平。

## 二、2018 年度财政拨款收入支出总表说明

### （一）2018 年度财政拨款收入说明

广州市人民政府政务管理办公室 2018 年度财政拨款收入合计 20489.70 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 20489.70 万元，比上年决算数增加 1297.83 万元，增长 6.76%；主要变动情况：一是根据国家统一政策调整行政事业单位薪酬待遇标准及相应的公用费用开支而增加经费支出；二是下属单位因职能及工作任务的调整增加了编制人员而增加经费支出；政府性基金预算财政拨款收入 0.00 万元，比上年决算数增加 0 万元，与上年

决算数持平。

## **（二）2018 年度财政拨款支出说明**

广州市人民政府政务管理办公室 2018 年度财政拨款支出合计 20489.39 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 20489.39 万元，比年初预算数增加 1468.95 万元，增长 7.72%；主要变动情况：一是根据国家统一政策调整行政事业单位薪酬待遇标准及相应的公用费用开支而增加经费支出；二是下属单位因职能及工作任务的调整增加了编制人员而增加经费支出；政府性基金预算财政拨款支出 0.00 万元，比年初预算数增加 0 万元，与年初预算数持平。

分功能科目看，一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）一般行政管理事务 11771.14 万元，占 57.45%，主要用于 12345 政府服务热线话务坐席外包、保障广州市政务服务中心日常运作工作经费、政务中心大楼、12345 政府服务热线话务场地物业管理等项目支出。

## **（三）2018 年度一般公共预算财政拨款支出决算情况说明**

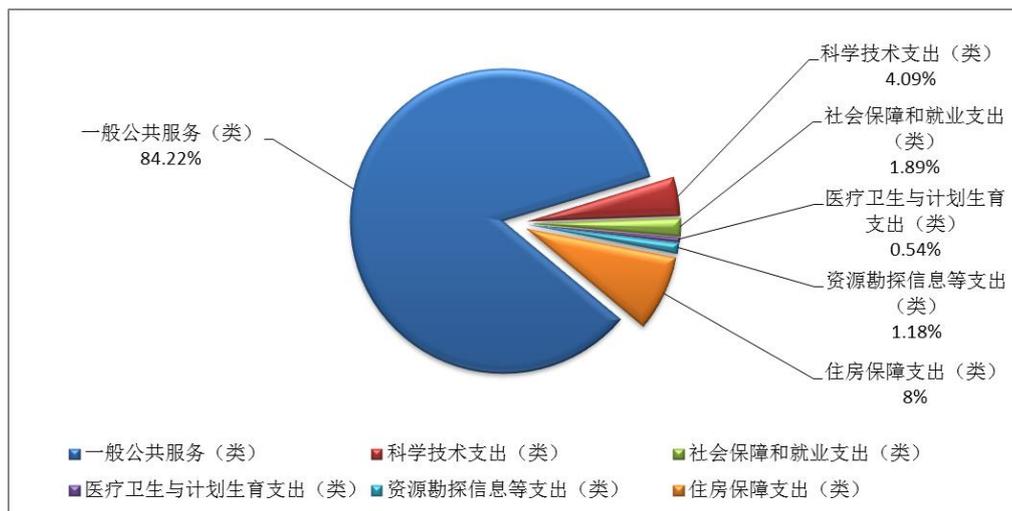
本部门 2018 年度公共预算财政拨款支出决算反映的是一般公共预算财政拨款支出总体情况，既包括使用本年从市本级财政取得的一般公共预算财政拨款发生的支出，也包括使用上年度一般公共预算财政拨款结转和结余资金发生的支出。

### **1. 一般公共预算财政拨款支出决算总体及构成情况**

本部门 2018 年度一般公共预算财政拨款支出 20489.39 万元，占本年支出合计的 100.00%。与 2017 年相比，一般公共预算财政拨款支出增加 1231.44 万元，增长 6.39%。主要原因：一是根据国家统一政策调整行政事业单位薪酬待遇标准及相应的公用费用开支而增加经费支出；二是下属单位因职能及工作任务的调整增加了编制人员而增加经费支出。

主要用于以下方面：一般公共服务（类）17256.82 万元，占 84.22%；科学技术支出（类）838.65 万元，占 4.09%；社会保障和就业支出（类）386.57 万元，占 1.89%；医疗卫生与计划生育支出（类）110.69 万元，占 0.54%；资源勘探信息等支出（类）242.50 万元，占 1.18%；住房保障支出（类）1654.16 万元，占 8.07%。

图 1：一般公共预算财政拨款支出结构图



## 2. 一般公共预算财政拨款支出决算的具体情况

2018 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算 19027.89 万元，支出决算 20489.39 万元，完成年初预算的 107.68%。其中：

(1) 一般公共服务（类）

①政府办公厅（室）及相关机构事务（款）

行政运行(项)支出 2067.22 万元，完成年初预算的 117.87%。预决算产生差异的主要原因是根据国家统一政策调整行政事业单位薪酬待遇标准及相应的公用费用开支而增加经费支出。

一般行政管理事务（项）支出 11771.14 万元，完成年初预算的 98.37%。预决算产生差异的主要原因随着所承担的工作任务、工作事项及经费项目内容的调整，年终的项目经费支出有所减少。

事业运行（项）支出 2102.24 万元，完成年初预算的 151.16%。预决算产生差异的主要原因一是根据国家统一政策调整行政事业单位薪酬待遇标准及相应的公用费用开支而增加经费支出；二是下属单位因职能及工作任务的调整增加了编制人员而增加经费支出等。

其他政府办公厅(室)及相关机构事务支出(项)支出 1310.23 万元，完成年初预算的 65.07%。预决算产生差异的主要原因是随着所承担的工作任务、工作事项及经费项目内容的调整，因此年终的项目经费支出有所减少。

②质量技术监督与检验检疫事务（款）

标准化管理（项）支出6万元，无年初预算。预决算产生差异的主要原因是年中由市质量监督局转入的用于广州12345政府服务热线标准化试点省级地方标准研制项目经费。

## （2）科学技术支出（类）

①科学技术管理事务（款）其他科学技术管理事务支出（项）支出3.63万元，无年初预算。预决算产生差异的主要原因是以经费调剂方式解决广州市政府网站群平台集约化改造项目经费需求。

科技条件与服务（款）科技条件专项（项）支出835.02万元，完成年初预算的143.74%。预决算产生差异的主要原因是年中有新增的全市性政务服务类信息化平台建设任务，涉及经费调整，因此年终的项目经费支出有所增加。

## （3）社会保障和就业支出（类）

### ①行政事业单位离退休（款）

归口管理的行政单位离退休（项）支出183.27万元，完成年初预算的109.15%。预决算产生差异的主要原因是年中有新增退休人员。

离退休人员管理机构（项）支出0.14万元，完成年初预算的73.68%。预决算产生差异的主要原因是本着节约原则，年内开支的离退休人员管理费用有所减少。

### ②其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出

（项）支出 203.16 万元，完成年初预算的 84.33%。预决算产生差异的主要原因是行政事业单位养老制度改革，原预算经费开支作相应的调整。

#### （4）医疗卫生与计划生育支出（类）

①计划生育事务（款）其他计划生育事务支出（项）支出 86.15 万元，完成年初预算的 102.34%。预决算产生差异的主要原因是下属单位因职能及工作任务的调整增加了编制人员而增加经费支出。

②行政事业单位医疗（款）行政单位医疗（项）支出 24.54 万元，完成年初预算的 61.35%。预决算产生差异的主要原因是本着节约原则，年内开支的行政单位医疗费、超支分摊医疗费用有所减少。

（5）资源勘探信息等支出（类）工业和信息产业监管（款）工业和信息产业支持（项）支出 80.83 万元，完成年初预算的 61.35%。预决算产生差异的主要原因是随着所承担的工作任务、工作事项及经费项目内容的调整，因此年终的项目经费支出有所减少。

#### （6）住房保障支出（类）住房改革支出（款）

①住房公积金（项）支出 476.29 万元，完成年初预算的 123.56%。预决算产生差异的主要原因一是根据国家统一政策调整行政事业单位薪酬待遇标准而增加经费支出；二是下属单位因

职能及工作任务的调整增加了编制人员而增加经费支出等。

②购房补贴（项）支出 1177.87 万元，完成年初预算的 135.33%。预决算产生差异的主要原因一是根据国家统一政策调整行政事业单位薪酬待遇标准而增加经费支出；二是下属单位因职能及工作任务的调整增加了编制人员而增加经费支出等。

#### （四）一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

本部门 2018 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算反映的是公共预算财政拨款基本支出部分按经济分类科目实际支出明细情况。

本部门 2018 年度一般公共预算财政拨款本年基本支出 6235.88 万元，其中人员经费 5689.15 万元，主要包括工资福利支出 4116.36 万元、对个人和家庭的补助 1572.79 万元，公用经费 546.73 万元，包括商品和服务支出 458.54 万元、其他资本性支出 88.19 万元，没有其他特殊情况需说明。

#### （五）政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况

##### 1. 政府性基金预算财政拨款收支决算总体情况

本部门 2018 年度政府性基金预算财政拨款收入 0.00 万元。支出 0.00 万元，与 2017 年度相比增加 0.00 万元，增长--%（决算数基数为 0，不可比）；比年初预算数增加 0.00 万元，完成年初预算的--%（预算数基数为 0，不可比）。其中基本支出

0.00 万元，项目支出 0.00 万元。

## 2. 政府性基金预算财政拨款支出决算的具体情况

本部门 2018 年度政府性基金预算财政拨款支出 0.00 万元，与上年度相比增加 0 万元，增长--%（预算基数为 0，不可比）；完成年初预算数的--%（预算基数为 0，不可比）。

## 三、2018 年度财政拨款“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

广州市人民政府政务管理办公室 2018 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 31.23 万元，完成预算 62.44 万元的 50.02%。其中：因公出国（境）费支出决算为 19.84 万元，完成预算 24.00 万元的 82.67%；公务用车购置及运行费支出决算为 8.16 万元，完成预算 13.28 万元的 61.44%；公务接待费支出决算为 3.23 万元，完成预算 25.16 万元的 12.85%。

2018 年度“三公”经费支出决算小于预算数的主要情况：认真贯彻落实中央“八项规定”精神和厉行节约的要求，从严控制“三公”经费开支，全年实际支出比预算有所节约。

### （二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2018 年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费 19.84 万元，占 63.52%；公务用车购置及运行费支出 8.16 万元，占 26.12%；公务接待费支出 3.23 万元，占 10.35%。具体情况如下：

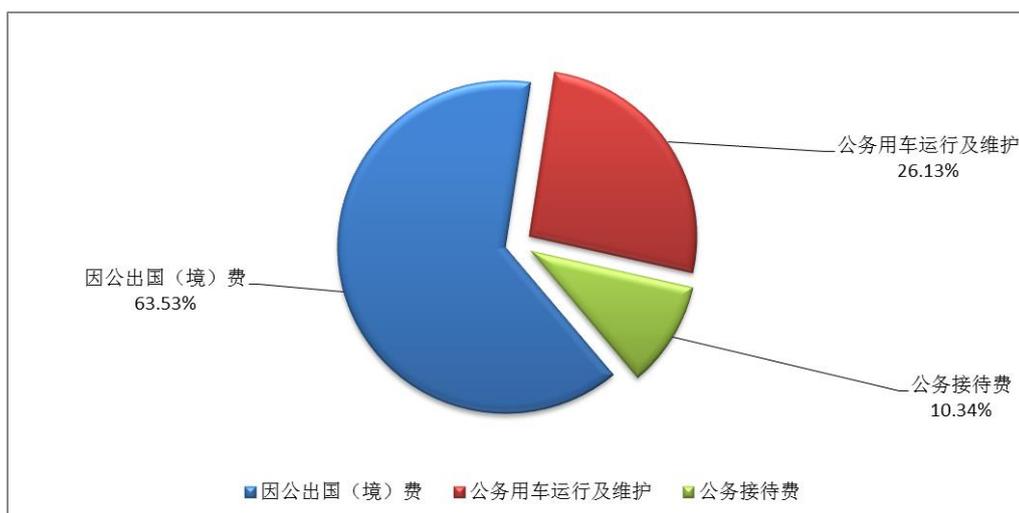
1. 因公出国（境）费支出 19.84 万元。全年使用财政拨款安

排局机关及下属 3 个单位出国团组 3 个、累计 11 人次。开支内容包括：（1）5 人赴澳门参加全球最佳呼叫中心（亚太区）评选会议费用支出 10.47 万元，主要用于会议、往来交通、食宿、签证等费用；（2）1 人参加贸促会组织赴格鲁吉亚、乌克兰、伊朗的经贸团支出 4.24 万元，主要用于城际交通、食宿、签证等及国际机票等费用；（3）5 人赴香港调研学习“数字政府”建设先进经验的考察支出 5.13 万元，主要用于往来交通、食宿、签证等费用。

2. 公务用车购置及运行维护费支出 8.16 万元。其中：公务用车购置支出为 0.00 万元，2018 年公务用车购置数 0 辆；公务用车运行及维护支出 8.16 万元，2018 年办机关及下属 3 个单位公务用车保有量为 4 辆，主要用于主要用于机要文件交换、市内因公出行、赴五区以外的区（县级市）指导、检查政务服务体制建设等工作所需燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等开支。

3. 公务接待费支出 3.23 万元，主要用于考察调研、学习交流、检查指导、请示汇报工作等公务活动中按规定接待发生的费用，包括餐饮、住宿、交通等。2018 年，局办机关及下属 3 个单位共接待国外来访团组 0 个，来访外宾 0 人次；发生国内接待 37 次，接待人数共 363 人，主要包括来宾餐饮费、住宿费、会场租赁费、车辆租用费等，

（图 2：“三公”经费财政拨款支出结构图）



（图 3：“三公”经费财政拨款支出与上年对比柱形图）



### （三）会议费一般公共预算财政拨款支出情况

广州市人民政府政务管理办公室部门 2018 年度会议费决算 0.84 万元，完成预算 26.92 万元的 3.12%。会议费是指会议中按规定开支的房租费、伙食补助费以及文件资料的印刷费、会议场地租用费等。比上年决算减少 0.68 万元，下降 44.74%。下降的主要原因是：贯彻执行厉行节约“八项规定”精神，以节约为原则，严格控制会议规模，缩短会议时间，减少会议数量，能合并的会议尽量合并，非全市性会议原则上尽量安排在单位会议

室召开，大幅度地减少了会议费支出。

全年开支较大的会议分别是：

参加由外单位组织在西宁召开的“2018. 推进以人民为中心的电子政务建设经验交流会”（三类会议），历时3天，我办参会人数3人，共支出0.52万元，占会议费61.91%，其中：缴交会议费0.52万元。

参加由外单位组织的“第二届智慧城市发展高峰论坛会议”（三类会议），历时2天，我办参会人数1人，共支出0.16万元，占会议费19.05%，其中：缴交会议费0.16万元。

组织召开“2018年市区政务服务工作会议”（三类会议），历时0.5天，参会人数50人，共支出0.1万元，占会议费11.90%，其中：会议材料费0.1万元。

组织召开“2018年社区网格化会议工作会议”（三类会议），历时1天，参会人数15人，共支出0.06万元，占会议费7.14%，其中：会议餐费0.06万元。

（图4：会议费财政拨款支出与上年对比柱形图）



## 四、其他重要事项的情况说明

### （一）机关运行经费支出情况

2018年本部门机关运行经费支出307.68万元，比预算数减少36.64万元，降低10.64%。主要增减变动情况是：随着所承担的工作任务、工作事项及项目经费内容的调整，年终项目经费支出减少，相应安排的机关运行经费支出也有所减少。

### （二）政府采购支出情况说明

2018年本部门政府采购支出总额13480.34万元，其中：政府采购货物支出278.22万元、政府采购工程支出0.00万元、政府采购服务支出13202.12万元。授予中小企业合同金额67.40万元，占政府采购支出总额的0.5%，其中：授予小微企业合同金额0万元，占政府采购支出总额的0%。

### （三）国有资产占用情况

截至2018年12月31日，本部门共有车辆4辆，其中，岗位保障用车0辆、机要通信用车0辆、应急保障用车0辆、执法执勤用车0辆、特种专业技术用车0辆、其他用车4辆，其他用车主要是一般公务用车；单位价值50万元以上通用设备1台（套），单价100万元以上专用设备0台（套）。

### （四）非税收入征缴情况说明

本部门2018年度各类非税收入合计21.59万元，纳入预算

管理已缴国库 21.59 万元；纳入财政专户管理已缴国库 0 万元。其中：政府性基金收入 0 万元，占非税收入 0%，包括，非税收入 0 万元；专项收入 0 万元，占 0%，包括专项收入 0 万元；行政事业性收费收入 0 万元，占--%；罚没收入 0 万元，占--%；国有资本经营收入 0 万元，占--%；国有资源（资产）有偿使用收入 20.92 万元，占 96.90%，包括非经营性国有资产收入收入 20.92 万元（主要为固定资产报废残值收入；其他收入 0.67 万元，占 3.1%，包括利息收入 0.67 万元。

## 第四部分 部门整体绩效管理情况

根据党的十九大“全面实施绩效管理”和中共中央国务院《关于全面实施预算绩效管理的意见》的精神、以及各级财政预算绩效管理的要求，我办积极推进预算绩效管理，有效开展部门整体支出绩效和项目绩效等各项管理工作，通过对绩效目标的有效管理。

组织申报 2018 年度预算项目支出绩效目标 30 项，申报覆盖率 100%，其中向社会公开一般公共预算项目支出绩效目标 30 项，公开覆盖率 100%。按照“部门职责—工作任务—项目目标”的框架体系，试点编报本部门整体支出绩效目标。通过对绩效目标的有效管理，对推动本部门预算管理取得良好效果，对提升部门预算绩效管理作用较显著。

年中，组织对 500 万元以上财政资金支出项目绩效运行跟踪监控 1 项，监控覆盖率 100%，共涉及资金 10545.64 万元，占年初预算的 50.86%，其中涉及一般公共预算资金项目 1 项、资金 10545.64 万元。通过对绩效运行跟踪监控的有效管理，对推动本部门预算管理及提升部门预算绩效管理成效显著。

在夯实绩效目标管理和绩效运行跟踪监控的基础上，我办开展了一系列的绩效评价管理工作。

### 一、项目（政策）绩效评价

（一）绩效评价管理工作总体情况。根据财政预算管理要求，我办今年组织对 2018 年度所有财政资金安排支出的项目开展绩效自评，共 30 个项目，自评覆盖率达到 100%，共涉及资金

14253.51 万元。其中绩效自评一般公共预算支出项目 30 个，共 14253.51 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%；绩效自评政府性基金支出项目 0 个，共 0 万元，占政府性基金预算项目支出总额的 0%。

**（二）绩效自评的情况。**结合部门决算管理工作，我办按要求对所有财政资金安排的项目进行了绩效评价，从评价情况来看，预算编制、执行及使用效益情况均达到了预期的绩效目标，从项目立项起，就要求订立明确的绩效评价目标、科学合理的指标体系、实施有效的项目管理、确保项目产出和效益等方面的绩效自评管理。其中，广州市电子政务服务中心 2018 年信息化运维项目绩效自评综述：根据年初设定的绩效目标，广州市电子政务服务中心 2018 年信息化运维项目自评得分为 99.97 分。项目全年预算数为 378.320815 万元，执行数为 378.320815 万元，预算执行率为 100%。主要产出和效果：一是每日进行系统巡检，完成率达 100%，达到预期指标值；二是高危安全漏洞修复率 100%，达到预期指标值；三是验收合格率 100%，达到预期指标值；四是系统可用率 $\geq$ 99.9%，超出预期指标值；五是市政府门户网站首页死错链数量为 0，超出预期指标值。

**（三）以部门为主体开展的项目绩效评价报告。**我办以部门为主体开展的项目绩效评价报告的主要内容如下：

1. 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目绩效评价报告

## (1) 项目概况

### ①项目基本情况。

#### 1) 项目单位基本情况

立项单位名称：广州市政务服务数据管理局（原广州市人民政府政务管理办公室）

法人代表姓名：张文涛

项目执行单位情况

名称:广州 12345 政府服务热线受理中心(广州市市长专线电话受理中心)

法人代表姓名：史文昕

地址及邮编：广州市天河区华利路 61 号

合作单位情况

单位名称：中国电信股份有限公司广州分公司

法人代表姓名：李勇平

地址：广州市天河区体育东路 128 号电信大厦

#### 2) 项目依据

- 《关于贯彻落实省政府领导同志重要批示精神加快推进消费维权投诉举报统一话务平台建设的通知》（粤市建统办字〔2013〕3号）

- 《关于明确消费维权和社会监督体系建设有关工作的通知》（粤工商明电〔2013〕38号）

- 《广东省市场监管体系建设规划（2012-2016年）》（商业〔2013〕206号）

- 《关于开展 2013 年度省“两建”工作考核的通知》（粤

两建办字〔2014〕2号)

- 《广州市财政局关于广州 12345 政府服务热线外包项目经费预算的复函》（穗财经〔2014〕107号）

- 《广州市财政局关于广州市人民政府政务管理办公室 2018 年部门预算的批复》（穗财编〔2018〕74号）

### 3) 项目性质、用途

该项目属于经常性项目，用途为政府购买服务。

### 4) 项目主要内容

本项目总体投资概算为 10545.64 万元，分为 2018 年的当期项目费用和 2017 年的部分项目尾款。

一是 2018 年当期支付项目款 9835.62 万元，包括话务运营团队费、运营管理费、12345 热线话务平台租赁费用、人工坐席配套硬件设备租赁费、通信费、灾备坐席租赁费、外包商管理团队人力成本、监理服务费；

二是 2017 年 12 月尾款 710.02 万元在 2018 年验收后支付。

### 5) 项目实施情况

本项目严格按照《广州市财政局关于广州市人民政府政务管理办公室 2018 年部门预算的批复》（穗财编〔2018〕74号）2016 年《广州市 12345 政府服务热线外包服务项目方案》以及《广州 12345 政府服务热线服务外包合同》、《广州 12345 政府服务热线服务外包咨询监理服务合同（2018 年）》实施。

本项目于 2017 年 5 月 11 日通过公开招标方式确定承建单位为中国电信广东股份有限公司广东分公司，服务期限为自 2017 年签订合同之日起至 2019 年 12 月 31 日；本项目于 2017 年 12

月 29 日通过协议供货方式确定 2018 年项目监理单位为公诚管理咨询有限公司，我单位与上述承建单位与监理单位分别签订了 2018 年服务合同。

## ②项目资金情况。

### 1) 资金安排及到位情况

2018 年年初预算 10545.64 万元，2018 实际安排预算 10545.64 万元。资金到位率 100%。

### 2) 资金使用情况

2018 年实际支付金额总计 10,443.92 万元，预算执行率为 99.04%。其中，2018 年当期热线服务外包项目合同款 9665.105894 万元，支付 2018 年当期监理合同款 89.061 万元。2017 年项目尾款 689.75077 万元。

## (2) 项目绩效情况

### ①项目绩效目标。

项目总体绩效目标为：全面完成绩效目标。

### ②项目绩效目标完成情况。

本项目 2018 年按预定计划完成了项目需求，通过服务外包，为广州市民打造一个集“政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举、效能监察”为一体的政府服务热线平台，通过建设专业、高效的热线话务团队，提高政府服务热线的话务服务质量，完成了本年度绩效目标。

热线共整合全市 51 个部门，76 条专线，设有 506 个坐席，759 名话务员，2018 年呼入电话 846.37 万次，同比上升 20.16%，接通率 91.26%，热线一次性解答率 83.70%，市民对热线话务服

务满意率为 97.26%，推动解决市场监管、城市管理、社保、交通、环保等方面的诉求 132.19 万件。热线积极运用新媒体平台等技术手段，不断丰富“广州 12345”微信公众号、网页、小程序等互联网渠道的服务功能，2018 年互联网渠道受理工单达到 80.43 万件，在热线受理工单总量的占比由去年 3.2%提升至 9.48%，总量较去年全年大幅增加 186.39%。

一是，产出指标均达标。月均话务接通率为 91.26%；日间（9:00-21:00）话务接通率保持在 95%以上；系统可用率及通信线路可用率为 99%以上；月度人员流失率低于 8%，工单按时转派率为 100%。

二是，社会效益实现项目目标。群众咨询事项一次性解答率为 85%以上；残疾话务员人数保持在 30 人；工单按时完成率为 99%；话务服务满意度为 97.26%；群众对办理结果不满意的人工回访率为 100%。

### （3）存在问题。

一是，前期论证不够充分，对席位规模的论证过程不够严谨，导致项目席位前期利用率不够高，后期席位数量严重不足；

二是绩效目标和绩效指标有待优化。①对总体绩效目标的阐述不够全面，②部分绩效指标不够明确；

三是知识库对外查询功能有待完善。

### （4）相关建议。

一是，加强对席位需求量的论证，分年度设置席位数量，根据实际情况及时调整席位数量，避免出现席位不足的现象；

二是增加微信、微博和小程序等多渠道服务效能，引导市民

转换诉求传达方式，减少前台话务量压力；

三是加强知识库梳理，联动承办单位做好热点咨询事项市民版知识库建设，通过热线小程序等方式为市民提供查询指引。

## 二、部门整体支出绩效和重点工作完成情况

按财政预算绩效管理要求，组织对本部门开展整体支出绩效评价，部门整体财政资金支出 20489.7 万元，其中一般公共预算支出 20489.7 万元。从评价情况来看，我办较好完成了 2018 年履行职能职责和各项重点工作任务，整体支出和项目绩效情况较为理想，总体上达到了全过程预算绩效管理的要求。

部门整体财政支出	支出总额（万元）	20489.7	部门整体预算完成率：	99.85%
	其中：一般公共预算支出	20489.7		
年度目标	部门整体支出目标		部门整体目标完成情况	
	2018 年，我部门以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中全会精神，深入贯彻习近平总书记对广东重要指示批示精神，紧扣市委、市政府深化“放管服”改革、优化营商环境等重点工作，坚持以人民为中心、		（一）深化政务服务便利化改革，优化办事创业和营商环境；一是已免除394个事项身份证材料和941个事项的营业执照或其复印件。147个事项实行“马上办理、当场办结、立等即取”。市本级行	

以企业为主体，聚焦审批服务便民化改革、“数字政府”和一体化政务服务平台建设、工程建设项目审批改革等，推动政务改革工作。

政许可事项承诺时限在法定时限上的压缩48%，压缩比例较之前提高33%，20个部门压缩率超过50%，将130项承诺件转为即办件。开通“穗港通”，为港人港企提供“足不入境”的商事登记服务。二是市政务服务大厅31个进驻审批部门的952项审批及服务事项纳入“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的集成服务模式，同比增长6.4%。为全市325个重点项目中的172个提供了咨询、指导、受理等服务，服务项目覆盖率为53%，业务受理量为767件，涉及项目2018年度投资总额为1582亿元。三是推动更多政务服务事项网上办理，印发《2018年广州市网上政务服务建设工作推进方案》，统筹全市网上政务服务建设。全市172个街镇、2857个村居进驻省政务服务网，共发布事项101597个，实现了4级服务全覆盖。市级部门754个许可事项、678个公共服务事项，可网上办理超过82%，可“最多跑一次”超过98%，可“办事不用跑”接近40%。各区5000个许可事项、5137个公共服务事项，可“最多跑一次”超过97%，可“办事不用跑”接近30%。四是贯彻落实《关于深入推进审批服务便民化的指导意见》，制订《广州市推行政务服务“花城事好办”实施方案》，涉及“一次办、马上办、网上办、就近办”等8类审批服务事项目录，涉及2845项服务事项，力争形成一批“花城事好办”政务服务品牌，以点带面引领全市营商环境再上新台阶。

**（二）加快工程建设项目审批制度改革，提升企业获得感；**一是组织广州市自来水公司、广州供电局有限公司、广州燃气集团有限公司、广州地铁集团有限公司、广州市通信建设管理办公室等市政公用单位进驻广州市政务服务大厅“市政公用综合窗口”，实现市政公用单位“一个窗口”对外，为项目建设单位提供水、电、气、地铁设施保护、通信等方面的配套服务。二是经市政府同意，联合市发展改革委、国土规划委联合印发了《广州市工程建设项目联合审批办法》《广州市工程建设项目策划生成办法》《广州市“多规合一”管理办法》（穗政务办〔2018〕351号），作为此次改革试点的配套制度，进一步规范审批行为。

主要任务（重要事项）	任务（重要事项）绩效目标	任务（重要事项）绩效目标完成情况	任务（重要事项）涉及实际支付财政资金（万元）
	通过开展政务服务管理工作项目，保障广州市政务服务中心日常运作、管理、公共服务、后勤保障、政务服务大厅及窗口人员的建设管理工作的顺利开展；保障全市政务服务和政务体系建设工作，推进深化行政审批制度改革、规范及优化行政审批流程等工作的开展。	深化集成服务改革，推进水、电、气等市政公用单位“一个窗口”对外，为工程建设单位提供水、电、气、地铁设施保护、通信等配套服务。制订“集成服务”改革受理办理程序细则，规范补齐补正、一次告知等流程。目前，31个进驻部门，952项审批及服务事项已实现集成服务模式。截至12月底，市政务大厅集成服务受理业务量30.9万件，综合出件区出件总量为13.25万件。	

（一）根据本部门的职责、2018年度工作完成情况及完成工作后所取得的效果进行撰写，其中需体现财政支出与落实相关政策的对应关系。

（二）说明本部门2018年度未完成的工作情况（重点说明2018年市政府工作报告布置的重要事项未完成的情况），或者工作中存在的问题，并说明改进和努力的方向。

## 第五部分 名词解释

**财政拨款收入：**指财政当年拨付的资金。包括一般公共预算财政拨款和政府性基金财政拨款。

**上级补助收入：**指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

**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。

**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。

**附属单位上缴收入：**指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

**其他收入：**指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”等以外的收入。

**用事业基金弥补收支差额：**指事业单位在用当年的“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。

**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。

**结余分配：**指事业单位按规定从非财政补助结余中分配的事业基金和职工福利基金等。

**年末结转和结余：**指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

**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。

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

**经营支出：**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所发生的支出。

**“三公”经费：**按照党中央、国务院有关文件及部门预算管理有关规定，“三公”经费包括因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。（1）因公出国（境）费，指单位工作人员公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出。（2）公务用车购置及运行费，指单位公务用车购置费（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。（3）公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

**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、专项材料及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。