

广州市人民政府政务管理办公室 2016 年度部门决算

目 录

第一部分 广州市人民政府政务管理办公室概况

- 一、部门主要职能
- 二、部门决算单位构成
- 三、部门决算人员构成

第二部分 2016 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、“三公”经费及会议费一般公共预算财政拨款支出情况表
- 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
- 十、政府采购支出情况表

第三部分 2016 年部门决算情况说明

第四部分 2016 年重点工作完成情况

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、广州市人民政府政务管理办公室职能简述

广州市人民政府政务管理办公室是市政府主管政务服务的工作部门。

（一）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。

（二）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、协调和监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。

（三）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。

（四）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。

（五）按照有关法律法规和规定，制定和监督实施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。

（六）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。

（七）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。

（八）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；负责全市政务信息资源交通管理，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。

（九）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。

（十）承办市委、市政府交办的其他事项。

二、部门决算单位构成

广州市人民政府政务管理办公室设行政单位 1 个；事业单位 3 个，其中：参照公务员法管理事业单位 1 个、公益一类事业单位 2 个。

纳入广州市人民政府政务管理办公室 2016 年部门决算编报范围的单位详细情况见下表：

序号	单位名称	单位性质
1	广州市人民政府政务管理办公室	行政单位
2	广州市市长专线电话受理中心	参公事业单位
3	广州市电子政务服务中心	公益一类事业单位
4	广州市政务服务中心	公益一类事业单位

与上年对比，没有户数的增减变动。

三、部门人员构成

广州市人民政府政务管理办公室总编制人数 194 人，其中：行政编制人员 37 人、事业编制人员 157 人；在职实有

人数 139 人，比上年增加 56 人，主要原因：一是我办下属广州市政务服务中心按照全市行政审批改革工作要求，实行政务服务大厅综合受理“一窗”集成服务而增加前台工作人员；二是因市科技创新委员会下属的广州市电子政务中心部分人员并入了我办下属广州市电子政务服务中心；其中：行政编制人员 32 人、事业编制人员 107 人；离退休人员 13 人，均为退休人员，比上年增加 2 人，原因是本年有 2 人正常退休。

第二部分 2016 年度部门决算表

表一 收入支出决算总表

部门名称： 广州市人民政府政务管理办公室（汇总）

单位：万元

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目(按功能分类)	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
一、财政拨款收入	1	14,542.89	一、一般公共服务支出	37	11,966.19
其中：政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	38	0.00
二、上级补助收入	3	0.00	三、国防支出	39	0.00
三、事业收入	4	0.00	四、公共安全支出	40	0.00
四、经营收入	5	0.00	五、教育支出	41	0.00
五、附属单位上缴收入	6	0.00	六、科学技术支出	42	1,328.50
六、其他收入	7	0.00	七、文化体育与传媒支出	43	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	44	164.47
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	45	80.49
	10		十、节能环保支出	46	0.00
	11		十一、城乡社区支出	47	0.00
	12		十二、农林水支出	48	0.00
	13		十三、交通运输支出	49	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	50	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	51	0.00
	16		十六、金融支出	52	0.00

表一 收入支出决算总表（续）

部门名称： 广州市人民政府政务管理办公室（汇总）

单位：万元

收入			支出		
项目	行次	决算数	项目(按功能分类)	行次	决算数
栏次		1	栏次		2
	17		十七、援助其他地区支出	53	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	54	0.00
	19		十九、住房保障支出	55	835.88
	20		二十、粮油物资储备支出	56	0.00
	21		二十一、其他支出	57	0.00
	22		二十二、债务还本支出	58	0.00
	23		二十三、债务付息支出	59	0.00
本年收入合计	24	14,542.89	本年支出合计	60	14,375.52
用事业基金弥补收支差额	25	0.00	结余分配	61	0.00
年初结转和结余	26	154.80	交纳所得税	62	0.00
基本支出结转	27	148.00	提取职工福利基金	63	0.00
项目支出结转和结余	28	6.80	转入事业基金	64	0.00
经营结余	29	0.00	其他	65	0.00
	30		年末结转和结余	66	322.17
	31		基本支出结转	67	315.37
	32		项目支出结转和结余	68	6.80
	33		经营结余	69	0.00
	34			70	
	35			71	
总计	36	14,697.68	总计	72	14,697.68

表二 收入决算表

部门名称： 广州市人民政府政务管理办公室（汇总）

单位：万元

科目编码			科目名称	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
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7
			合计	14,542.89	14,542.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201			一般公共服务支出	12,133.56	12,133.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	12,121.43	12,121.43	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301			行政运行	1,369.19	1,369.19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302			一般行政管理事务	9,413.89	9,413.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010350			事业运行	1,007.06	1,007.06	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	331.29	331.29	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20113			商贸事务	12.12	12.12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2011302			一般行政管理事务	12.12	12.12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
206			科学技术支出	1,328.50	1,328.50	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20601			科学技术管理事务	350.28	350.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060199			其他科学技术管理事务支出	350.28	350.28	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20605			科技条件与服务	978.22	978.22	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060501			机构运行	120.87	120.87	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503			科技条件专项	804.21	804.21	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060599			其他科技条件与服务支出	53.14	53.14	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208			社会保障和就业支出	164.47	164.47	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805			行政事业单位离退休	154.41	154.41	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501			归口管理的行政单位离退休	154.37	154.37	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503			离退休人员管理机构	0.05	0.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20899			其他社会保障和就业支出	10.05	10.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2089901			其他社会保障和就业支出	10.05	10.05	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

表二 收入决算表（续）

部门名称： 广州市人民政府政务管理办公室（汇总）

单位：万元

科目编码			科目名称	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
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7
			合计	14,542.89	14,542.89	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210			医疗卫生与计划生育支出	80.49	80.49	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21005			医疗保障	19.39	19.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100501			行政单位医疗	19.39	19.39	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007			计划生育事务	61.10	61.10	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100716			计划生育机构	1.98	1.98	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799			其他计划生育事务支出	59.12	59.12	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221			住房保障支出	835.88	835.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102			住房改革支出	835.88	835.88	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201			住房公积金	228.62	228.62	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203			购房补贴	607.26	607.26	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

表三 支出决算表

部门名称： 广州市人民政府政务管理办公室（汇总）

单位：万元

科目编码			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
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合计	14,375.52	3,410.59	10,964.93	0.00	0.00	0.00
201			一般公共服务支出	11,966.19	2,208.88	9,757.31	0.00	0.00	0.00
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	11,954.06	2,208.88	9,745.18	0.00	0.00	0.00
2010301			行政运行	1,262.14	1,262.14	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302			一般行政管理事务	9,413.89	0.00	9,413.89	0.00	0.00	0.00
2010350			事业运行	946.74	946.74	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	331.29	0.00	331.29	0.00	0.00	0.00
20113			商贸事务	12.12	0.00	12.12	0.00	0.00	0.00
2011302			一般行政管理事务	12.12	0.00	12.12	0.00	0.00	0.00
206			科学技术支出	1,328.50	120.87	1,207.62	0.00	0.00	0.00
20601			科学技术管理事务	350.28	0.00	350.28	0.00	0.00	0.00
2060199			其他科学技术管理事务支出	350.28	0.00	350.28	0.00	0.00	0.00
20605			科技条件与服务	978.22	120.87	857.34	0.00	0.00	0.00
2060501			机构运行	120.87	120.87	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503			科技条件专项	804.21	0.00	804.21	0.00	0.00	0.00
2060599			其他科技条件与服务支出	53.14	0.00	53.14	0.00	0.00	0.00
208			社会保障和就业支出	164.47	164.47	0.00	0.00	0.00	0.00
20805			行政事业单位离退休	154.41	154.41	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501			归口管理的行政单位离退休	154.37	154.37	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503			离退休人员管理机构	0.05	0.05	0.00	0.00	0.00	0.00
20899			其他社会保障和就业支出	10.05	10.05	0.00	0.00	0.00	0.00
2089901			其他社会保障和就业支出	10.05	10.05	0.00	0.00	0.00	0.00
210			医疗卫生与计划生育支出	80.49	80.49	0.00	0.00	0.00	0.00
21005			医疗保障	19.39	19.39	0.00	0.00	0.00	0.00
2100501			行政单位医疗	19.39	19.39	0.00	0.00	0.00	0.00
21007			计划生育事务	61.10	61.10	0.00	0.00	0.00	0.00
2100716			计划生育机构	1.98	1.98	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799			其他计划生育事务支出	59.12	59.12	0.00	0.00	0.00	0.00
221			住房保障支出	835.88	835.88	0.00	0.00	0.00	0.00
22102			住房改革支出	835.88	835.88	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201			住房公积金	228.62	228.62	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203			购房补贴	607.26	607.26	0.00	0.00	0.00	0.00

表四 财政拨款收入支出决算总表

部门名称：广州市人民政府政务管理办公室（汇总）

单位：万元

收 入			支 出				
项 目	行 次	决算数	项目（按功能分类）	行 次	决算数		
					小计	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	14,542.89	一、一般公共服务支出	31	11,966.19	11,966.19	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	2	0.00	二、外交支出	32	0.00	0.00	0.00
	3		三、国防支出	33	0.00	0.00	0.00
	4		四、公共安全支出	34	0.00	0.00	0.00
	5		五、教育支出	35	0.00	0.00	0.00
	6		六、科学技术支出	36	1,328.50	1,328.50	0.00
	7		七、文化体育与传媒支出	37	0.00	0.00	0.00
	8		八、社会保障和就业支出	38	164.47	164.47	0.00
	9		九、医疗卫生与计划生育支出	39	80.49	80.49	0.00
	10		十、节能环保支出	40	0.00	0.00	0.00
	11		十一、城乡社区支出	41	0.00	0.00	0.00
	12		十二、农林水支出	42	0.00	0.00	0.00
	13		十三、交通运输支出	43	0.00	0.00	0.00
	14		十四、资源勘探信息等支出	44	0.00	0.00	0.00
	15		十五、商业服务业等支出	45	0.00	0.00	0.00
	16		十六、金融支出	46	0.00	0.00	0.00
	17		十七、援助其他地区支出	47	0.00	0.00	0.00
	18		十八、国土海洋气象等支出	48	0.00	0.00	0.00
	19		十九、住房保障支出	49	835.88	835.88	0.00
	20		二十、粮油物资储备支出	50	0.00	0.00	0.00
	21		二十一、其他支出	51	0.00	0.00	0.00
	22		二十二、债务还本支出	52	0.00	0.00	0.00
	23		二十三、债务付息支出	53	0.00	0.00	0.00
本年收入合计	24	14,542.89	本年支出合计	77	14,375.52	14,375.52	0.00
	25			78			
年初财政拨款结转和结余	26	10.79	年末财政拨款结转和结余	79	178.16	178.16	0.00
一、一般公共预算财政拨款	27	10.79	基本支出结转	80	171.36	171.36	0.00
二、政府性基金预算财政拨款	28	0.00	项目支出结转和结余	81	6.80	6.80	0.00
	29			82			
总 计	30	14,553.68	总 计	83	14,553.68	14,553.68	0.00

表五 一般公共预算财政拨款支出决算表

部门名称：广州市人民政府政务管理办公室（汇总）

单位：万元

科目编码			科目名称	本年支出合计	基本支出	项目支出
类	款	项	栏次	1	2	3
			合计	14,375.52	3,410.59	10,964.93
201			一般公共服务支出	11,966.19	2,208.88	9,757.31
20103			政府办公厅（室）及相关机构事务	11,954.07	2,208.88	9,745.19
2010301			行政运行	1,262.14	1,262.14	0.00
2010302			一般行政管理事务	9,413.89	0.00	9,413.89
2010350			事业运行	946.74	946.74	0.00
2010399			其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	331.30	0.00	331.30
20113			商贸事务	12.12	0.00	12.12
2011302			一般行政管理事务	12.12	0.00	12.12
206			科学技术支出	1,328.49	120.87	1,207.62
20601			科学技术管理事务	350.28	0.00	350.28
2060199			其他科学技术管理事务支出	350.28	0.00	350.28
20605			科技条件与服务	978.21	120.87	857.34
2060501			机构运行	120.87	120.87	0.00
2060503			科技条件专项	804.20	0.00	804.20
2060599			其他科技条件与服务支出	53.14	0.00	53.14
208			社会保障和就业支出	164.47	164.47	0.00
20805			行政事业单位离退休	154.41	154.41	0.00
2080501			归口管理的行政单位离退休	154.37	154.37	0.00
2080503			离退休人员管理机构	0.04	0.04	0.00
20899			其他社会保障和就业支出	10.05	10.05	0.00
2089901			其他社会保障和就业支出	10.05	10.05	0.00
210			医疗卫生与计划生育支出	80.49	80.49	0.00
21005			医疗保障	19.39	19.39	0.00
2100501			行政单位医疗	19.39	19.39	0.00
21007			计划生育事务	61.10	61.10	0.00
2100716			计划生育机构	1.98	1.98	0.00
2100799			其他计划生育事务支出	59.12	59.12	0.00
221			住房保障支出	835.88	835.88	0.00
22102			住房改革支出	835.88	835.88	0.00
2210201			住房公积金	228.62	228.62	0.00
2210203			购房补贴	607.26	607.26	0.00

表六 一般公共预算财政拨款基本支出决算表

部门名称：广州市人民政府政务管理办公室（汇总）

单位：万元

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
301	工资福利支出	1,685.55	302	商品和服务支出	347.28	310	其他资本性支出	43.04
30101	基本工资	442.86	30201	办公费	40.10	31001	房屋建筑物购建	0.00
30102	津贴补贴	483.44	30202	印刷费	1.84	31002	办公设备购置	40.30
30103	奖金	20.94	30203	咨询费	0.00	31003	专用设备购置	1.89
30104	其他社会保障缴费	69.36	30204	手续费	0.84	31005	基础设施建设	0.00
30106	伙食补助费	1.01	30205	水费	2.42	31006	大型修缮	0.00
30107	绩效工资	629.91	30206	电费	0.01	31007	信息网络及软件购置更新	0.27
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	0.00	30207	邮电费	28.41	31008	物资储备	0.00
30109	职业年金缴费	0.00	30208	取暖费	0.00	31009	土地补偿	0.00
30199	其他工资福利支出	38.03	30209	物业管理费	2.76	31010	安置补助	0.00
303	对个人和家庭的补助	1,334.72	30211	差旅费	29.16	31011	地上附着物和青苗补偿	0.00
30301	离休费	0.00	30212	因公出国（境）费用	2.70	31012	拆迁补偿	0.00
30302	退休费	125.22	30213	维修（护）费	30.10	31013	公务用车购置	0.00
30303	退职（役）费	0.00	30214	租赁费	0.00	31019	其他交通工具购置	0.00
30304	抚恤金	0.00	30215	会议费	0.00	31020	产权参股	0.00
30305	生活补助	0.00	30216	培训费	8.34	31099	其他资本性支出	0.57
30306	救济费	0.00	30217	公务接待费	0.83	304	对企事业单位的补贴	0.00
30307	医疗费	19.39	30218	专用材料费	0.00	30401	企业政策性补贴	0.00
30308	助学金	0.00	30224	被装购置费	0.00	30402	事业单位补贴	0.00
30309	奖励金	319.63	30225	专用燃料费	0.00	30403	财政贴息	0.00

表六 一般公共预算财政拨款基本支出决算表（续）

部门名称：广州市人民政府政务管理办公室（汇总）

单位：万元

人员经费			公用经费					
科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额	科目编码	科目名称	金额
30310	生产补贴	0.00	30226	劳务费	21.11	30499	其他对企事业单位的补贴	0.00
30311	住房公积金	230.66	30227	委托业务费	8.43	307	债务利息支出	0.00
30312	提租补贴	0.00	30228	工会经费	33.45	30701	国内债务付息	0.00
30313	购房补贴	615.26	30229	福利费	37.01	30707	国外债务付息	0.00
30314	采暖补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	8.85	399	其他支出	0.00
30315	物业服务补贴	0.00	30239	其他交通费用	58.57	39906	赠与	0.00
30399	其他对个人和家庭的补助支出	24.56	30240	税金及附加费用	0.00			
			30299	其他商品和服务支出	32.35			
人员经费合计		3,020.27	公用经费合计					390.32

表七 “三公”经费及会议费一般公共预算财政拨款支出情况表

部门名称：广州市人民政府政务管理办公室（汇总）

单位：万元

2016 年度预算数							2016 年度决算数						
“三公” 经费						会议 费	“三公” 经费						会议 费
合计	因公出 国(境) 费支出	公务用车购置及运行 维护费			公务 接待 费支 出		合计	因公出 国(境) 费支出	公务用车购置及运 行维护费			公务 接待 费支 出	
		小 计	公务 用车 购置 支出	公务 用车 运行 维护 费支 出					小 计	公务 用车 购置 支出	公务 用车 运行 维护 费支 出		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
81.69	20.70	20.29	0.00	20.29	22.95	17.75	40.86	24.00	9.07	0.00	9.07	4.42	3.37

注：2016 年度预算数为“三公”经费年初预算数，决算数包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转结余资金安排的实际支出。

表八 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门名称：广州市人民政府政务管理办公室（汇总）

单位：万元

支出功能分类科目编码			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
						小计	基本支出	项目支出	
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合计						

注：本部门无使用政府性基金预算安排的支出，故本表无数据。

表九 非税收入征缴情况表

部门名称：广州市人民政府政务管理办公室（汇总） 单位：万元

项 目					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
收入分类科目 编码				科目名称			
类	款	项	目	栏 次	1	2	3
				合计			
				一、政府性基金收入			
							
				二、专项收入			
							
				三、行政事业性收费收入			
							
				四、罚没收入			
							
				五、国有资本经营收入			
							
				六、国有资源（资产）有 偿使用收入			
							
				七、其他收入			
							

注：本部门无非税收入征缴情况，故本表无数据。

表十 政府采购支出情况表

部门名称：广州市人民政府政务管理办公室（汇总） 单位：万元

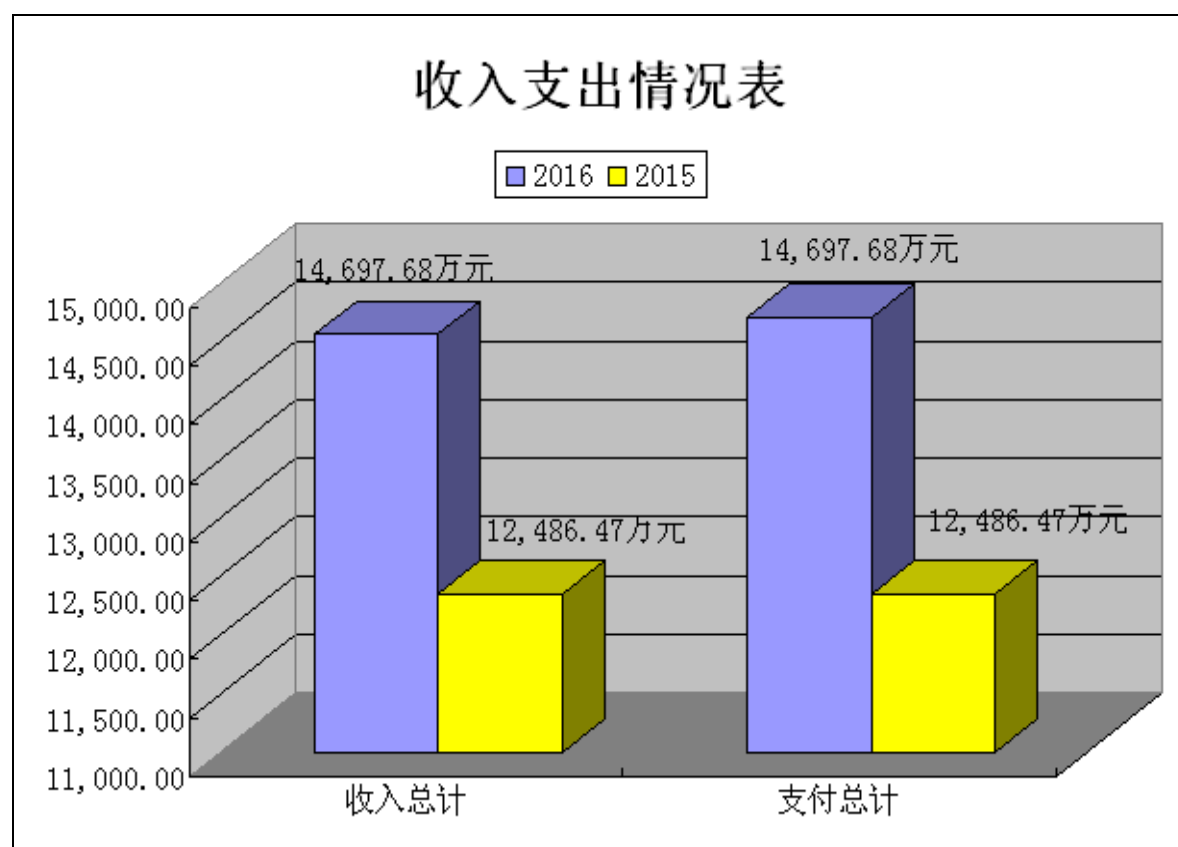
项目	采购金额
合计	9,913.91
货物	48.62
工程	0.00
服务	9,865.29

注：本表反映本部门本年度以实际完成政府采购合同为准支出的政府采购金额。

第三部分 2016 年部门决算情况说明

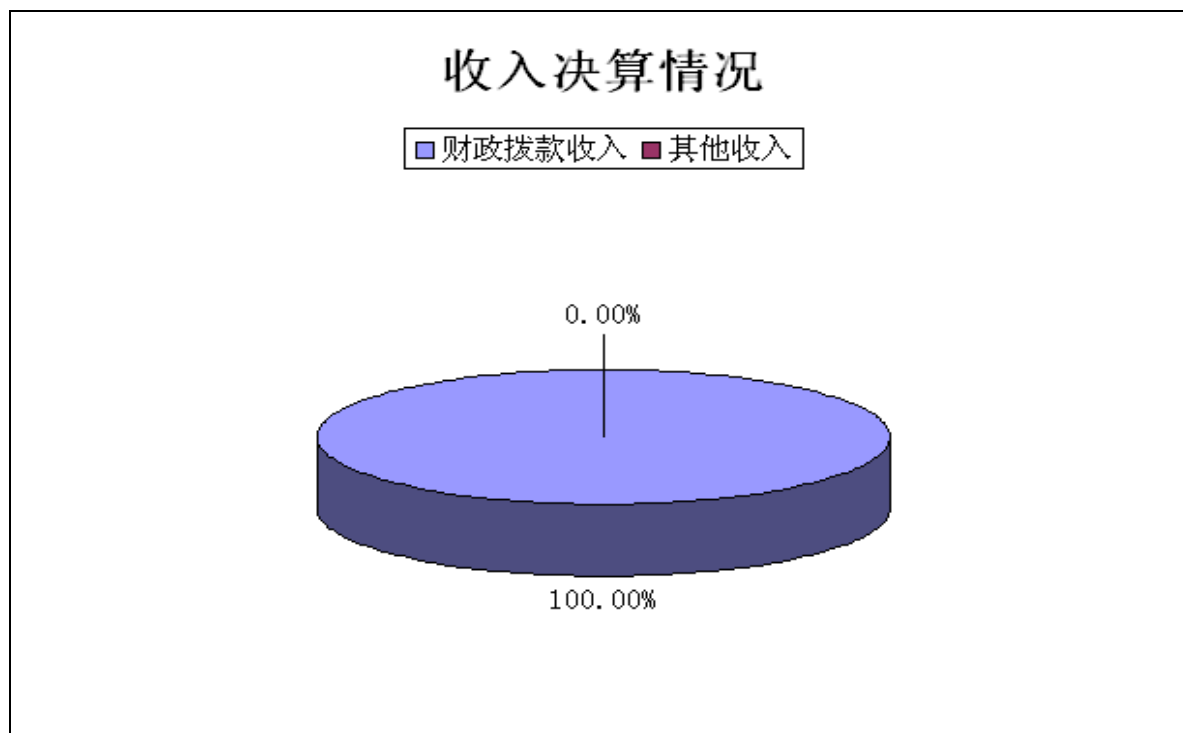
一、收入支出决算总体情况说明

本部门 2016 年度收入总计 14,697.68 万元，支出总计 14,697.68 万元。与 2015 年相比，收、支总计各增加 2,211.21 万元，增长 17.71%，主要原因：一是编制内在职人员增加，相应的工资、津补贴等人员经费及办公经费支出增加；二是随着我市政务服务工作加强及单位职能的调整，我办承担的工作任务、工作事项有很大的增加；三是因机构、职能调整，原市科技创新委员会下属广州市电子政务中心部分人员及经费预算并入了我办下属的广州市电子政务服务中心。因此年度财政拨款收、支都较上年有较大增长。



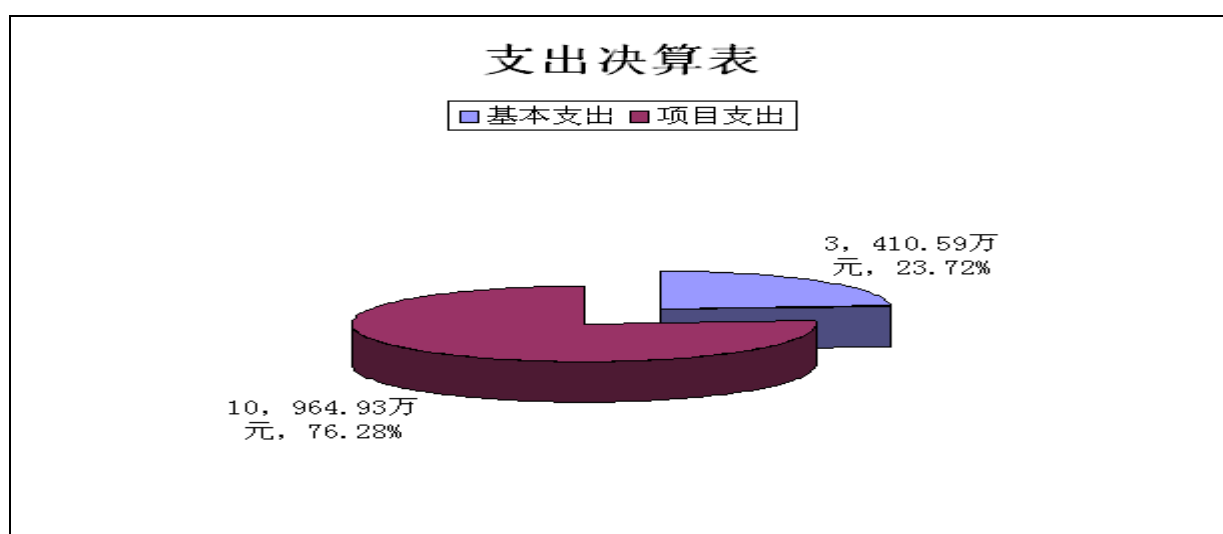
二、收入决算情况说明

本部门 2016 年度收入合计 14,542.89 万元，其中：财政拨款收入 14,542.89 万元，占本年收入合计的 100%。



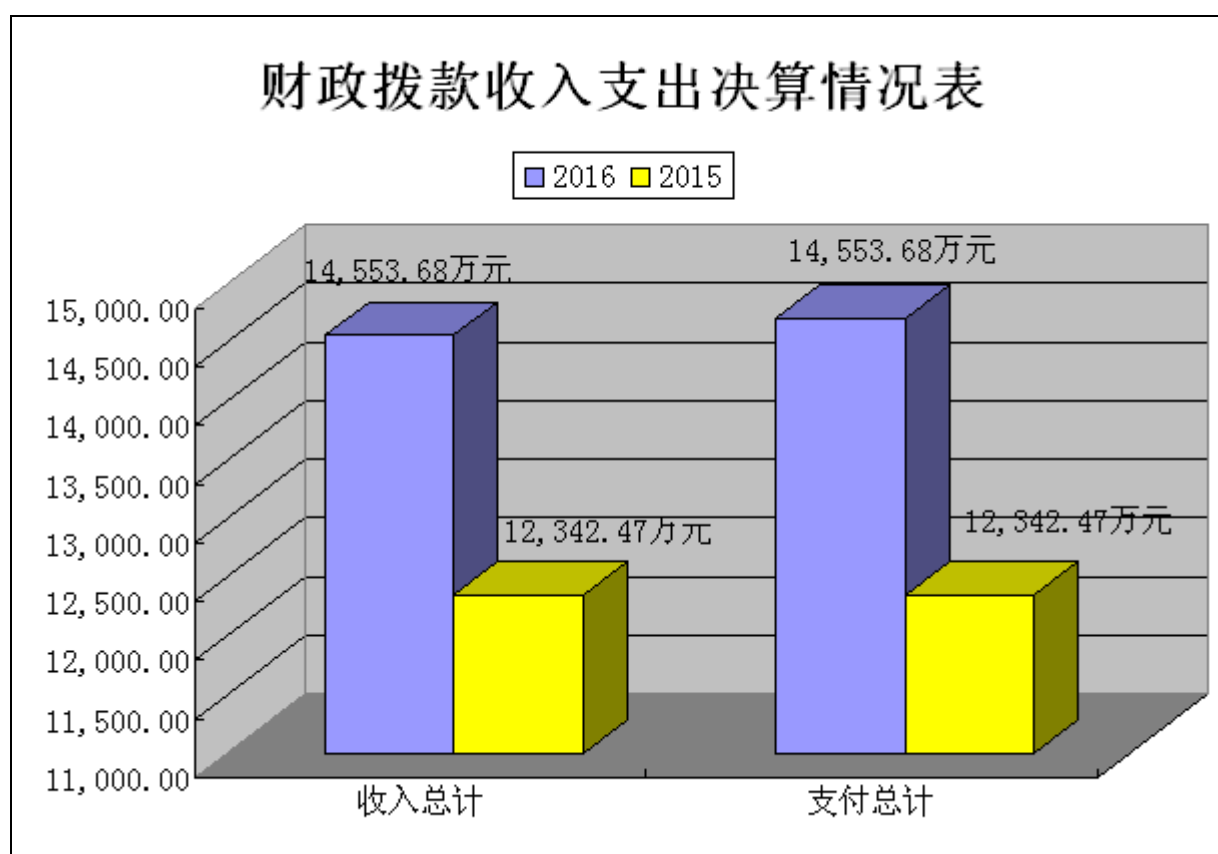
三、支出决算情况说明

本部门 2016 年度支出合计 14,375.52 万元。基本支出 3,410.59 万元，占本年支出合计的 23.72%。项目支出 10,964.93 万元，占本年支出合计的 76.28%。



四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

本部门 2016 年度财政拨款收支总决算 14,553.68 万元。与 2015 年相比,财政拨款收、支总计各增加 2,211.21 万元,增长 17.92%,主要原因:一是随着我市政务服务工作的加强及单位职能的调整,我办承担的工作任务、工作事项有很大的增加;二是编制内在职人员增加,经费收、支相应亦有增加;三是因机构、职能调整,原市科技创新委员会下属广州市电子政务中心部分人员及经费预算并入了我办下属的广州市电子政务服务中心。因此年度财政拨款收、支都较上年有较大增长。



五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

本部门2016年度公共预算财政拨款支出决算反映的是一般公

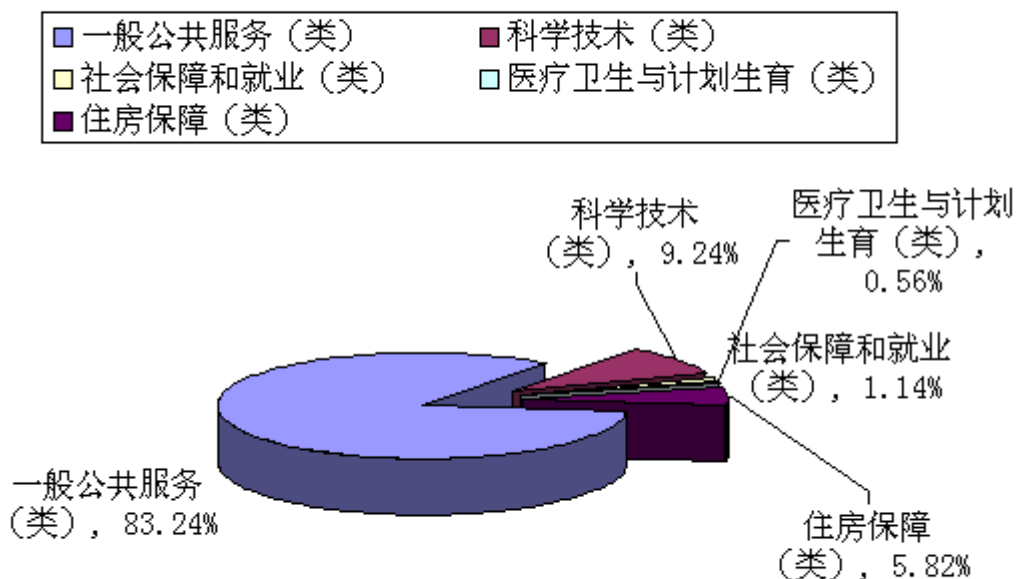
公共预算财政拨款支出总体情况，既包括使用本年从市本级财政取得的一般公共预算财政拨款发生的支出，也包括使用上年度一般公共预算财政拨款结转和结余资金发生的支出。

（一）一般公共预算财政拨款支出决算总体及构成情况

本部门 2016 年度一般公共预算财政拨款支出 14,375.52 万元，占本年支出合计的 100%。与 2015 年相比，一般公共预算财政拨款支出增加 2,043.85 万元，增长 16.57%。主要原因：一是随着单位职能的调整变化，所承担的工作任务、事项有增加；二是编制内在职人员增加，相应经费收、支亦有增加；三是因机构、职能调整，原市科技创新委员会下属广州市电子政务中心部分人员及经费预算并入了我办下属的广州市电子政务服务中心。因此年度财政拨款支出较上年有较大增长。

主要用于以下方面：一般公共服务（类）11,966.19 万元，占 83.24%；科学技术（类）1,328.49 万元，占 9.24%；社会保障和就业（类）164.47 万元，占 1.14%；医疗卫生与计划生育（类）80.49 万元，占 0.56%；住房保障（类）835.88 万元，占 5.82%。

公共预算财政拨款支出构成情况



(二) 一般公共预算财政拨款支出决算的具体情况

2016 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算 12,303.16 万元，支出决算 14,375.52 万元，完成年初预算的 116.84%，决算数大于预算数的主要原因：一是随着单位职能的调整变化，所承担的工作任务、事项有增加，年中追加预算；二是因应业务需求，编制内在职人员增加，年中追加预算；三是因机构、职能调整，年中原市科技创新委员会下属广州市电子政务中心部分人员及经费预算并入了我办下属的广州市电子政务服务中心。因此年度财政拨款支出决算较年初预算有较大增长。其中：

1. 一般公共服务支出（类）

(1) 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）

行政运行（项）1,262.14 万元，完成年初预算的 127.16%；主

要用于人员工资福利和公用支出。预算产生差异的主要原因是随着单位职能的调整变化，所承担的工作任务、事项有增加，年中新增编制内在职人员。决算支出较年初预算有较大增加。

一般行政管理事务（项）9,413.89万元，完成年初预算的104.41%；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等工作经费、政务中心大楼、12345政府服务热线话务场地物业管理项目支出。预算产生差异的主要原因是今年支付的12345政府服务热线话务坐席外包服务合同尾款使用了上年结转的财政拨款结余。

事业运行（项）946.74万元，完成年初预算的320.67%；主要用于保障所属事业单位人员工资福利和日常公用支出，预算产生差异的主要原因：一是政务服务大厅实行“一窗”综合受理集成服务，我办下属广州市政务服务中心为此增加了较多的编制内前台受理工作人员。二是因机构、职能调整，原市科技创新委员会下属广州市电子政务中心部分人员及经费预算并入了我办下属的广州市电子政务服务中心。

其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）331.30万元，完成年初预算的110.43%；主要用于维持广州市政务服务中心、12345政府服务热线业务场地的物业管理、广州市政务服务中心信息化建设开发及维护等项目支出。预算产生差异的主要原因是本年使用上年结转的项目预算支付信息化运维等项目的合同进度款。

（2）商贸事务（款）

一般行政管理事务（项）12.12万元，无年初预算；主要用于广州市政务服务中心大厅“一窗”集成服务信息化改造的项目支出，无年初预算的主要原因是使用的经费是上年结转的财政拨款预算结余。

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）350.28万元，无年初预算；主要用于广州市政府网站群平台集约化改造，2015、2016年广州市电子政务中心公共基础设施运维和服务等项目支出，预算产生差异的主要原因是本项下三个项目，都是因机构改革，年中由市科技创新委员会原下属的广州市电子政务中心划转我办下属广州市电子政务服务中心的项目，因此无年初预算数。

（2）科技条件与服务（款）机构运行（项）120.87万元、科技条件专项（项）804.20万元、其他科技条件与服务支出（项）53.14万元，合计978.21万元，完成年初预算的88.39%；主要用于市“五个一”社会治理政府公共服务平台、广州市政务服务中心大厅“一窗”集成服务信息化改造及全办2016年多项信息化建设、开发及维护的支出，预算产生差异的主要原因是为适应12345政府服务热线的省、市联网，及广州市政务服务中心大厅“一窗”集成服务改革等的新要求，原有的信息化项目需重新设计方案、改写计划及建设改造，很大程度上影响了预算执行进度。

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）154.37万元，离退休人员管理机构（项）0.04万元，合计154.41万元，完成年初预算的142.67%；主要用于发放退休人员退休费及离退休干部管理机构为退休人员提供管理和服务所发生的工作支出，预算产生差异的主要原因是本年新增退休人员2人。

（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）10.05万元，完成年初预算的87.32%；主要用于政务办及所属事业单位的社保缴费人员的社会保障缴费开支，预算产生差异的主要原因是有关工勤人员正常退休，不需缴交社保费用。

4. 医疗卫生与计划生育支出（类）

（1）医疗保障（款）行政单位医疗（项）19.39万元，完成年初预算的88.17%；主要用于为办机关及所属单位人员提供基本医疗保障方面的支出，预算产生差异的主要原因是为办机关及下属单位人员提供基本医疗支出保障的前提下，规范支出的申请审批流程，费用支出得到有效控制。

（2）计划生育事务（款）计划生育机构（项）1.98万元、其他计划生育事务支出（项）59.12万元，合计61.1万元，完成年初预算的118.41%；主要用于按人口和计划生育目标责任制考核规定标准发放计生奖的支出。预算产生差异的主要原因：一是政务服务大厅实行“一窗”综合受理集成服务，我办下属广州市政务服务中心为此增加了较多的编制内前台受理工作人员，年中追加了预算；二是因机构、职能调整，年中原市科技创新委员会下属广州市电子政务中心部分人员及经费预算并入我办下属的广州市电子政务服务中心。

5. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）其中：

住房公积金（项）228.62万元，完成年初预算的172.44%；主要用于按照国家政策规定向职工发放的住房公积金的支出，预算产生差异的主要原因是：一是政务服务大厅实行“一窗”综合受理集成服务，我办下属广州市政务服务中心为此增加了较多的编制内前台受理工作人员，年中追加了预算；二是年中原市科技创新委员会下属广州市电子政务中心部分人员及经费预算并入我办下属的广州市电子政务服务中心。

购房补贴（项）607.26万元，完成年初预算的228.21%；主要用于按照国家政策规定向职工发放的购房补贴等住房改革方面的支出。预算产生差异的主要原因：一是政务服务大厅实行“一窗”综合受理集成服务，我办下属广州市政务服务中心为此增加了较多的编制内前台受理工作人员，年中追加了预算；二是年中原市科技创新委员会下属广州市电子政务中心部分人员及经费预算并入我办下属的广州市电子政务服务中心。

六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

本部门2016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2016年度公共预算财政拨款本年基本支出3,410.59万元，其中人员经费3,020.27万元，包括工资福利支出1,685.55万元，对个人和家庭的补助1,334.72万元；公用经费390.32万元，包括商品和服务支出347.28万元，其他资本性支出43.04万元。

七、“三公”经费及会议费一般公共预算财政拨款支出情况说明

（一）“三公”经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 2016 年度“三公”经费一般公共预算财政拨款支出预算为 81.69 万元，支出决算 40.86 万元，完成预算的 50.02%，主要原因：贯彻落实中央八项规定精神，以节约为原则，严格控制会议、公务接待等的数量、规模 and 标准，按照公车改革相关规定，从严规范和控制公务用车使用，减少公务用车运行维护费用，从而比预算减少了“三公”经费的支出。

支出决算数比 2015 年增加 1.02 万元，增长 2.56%。其中：

1. 因公出国（境）费决算 24 万元，因公出国（境）费是指单位工作人员和专家公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出，占“三公”经费总额的 58.74%，完成预算的 115.94%，预决算产生差异的主要原因是年中原市科技创新委员会下属广州市电子政务中心部分人员及经费预算并入我办下属的广州市电子政务服务中心，划转预算中包含了 3.3 万元的因公出国（境）费，与我办原有的 20.7 万元的因公出国（境）费预算合并为 24 万元，故决算比年初预算增加。2016 年度因公出国（境）费决算支出比 2015 年度增加 3.3 万元，增长的主要原因是年中原市科技创新委员会下属广州市电子政务中心部分人员及经费预算并入我办下属的广州市电子政务服务中心，划转预算中包含了 3.3 万元的因公出国（境）费，因此决算支出比 2015 年度有增加。

2016 年全年使用公共预算财政拨款安排办机关及所属事业单

位 4 个行政事业单位因公出国（境）团组 1 个、 5 人次。开支内容包括：

组织赴加拿大参加电子政务建设与管理业务培训班等交流学习活动支出 24 万元，此次培训，对于推动我市政务体制改革，建立和完善全市统一的政务服务热线体系，全力推进公共部门人力资源的开发运作，完善管理体系，推介本市投资商贸和政务服务环境，借鉴国外先进的管理经验，提升我市政务服务水平等方面达到了很好的效果，较好地提升了政务体系干部的业务素质和水平。

2. 公务用车购置及运行维护费决算 9.07 万元，公务用车购置及运行维护费是指公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及公务用车租赁费、燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等支出。占“三公”经费总额的 22.20%，完成预算的 44.70%。预决算差异主要原因是：年中按照公务用车改革要求，我办部分公务用车封停使用，费用支出减少。2016 年度公务用车购置及运行维护费决算支出比 2015 年度减少 6.67 万元，下降 42.38%，下降的主要原因是：年中按照公务用车改革要求，我办部分公务用车封停使用，费用开支随之有所减少；同时，我们从严规范和控制公务用车使用，减少了公务用车运行维护费用。

开支内容包括：

公务用车运行维护费 9.07 万元。本部门办机关及所属 3 个事业单位使用一般公共预算财政拨款开支的公务用车保有量为 4 辆，公务用车运行维护费主要用于机要文件交换、市内因公出行、赴番禺、南沙、从化、增城等区（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、保险费等支出。

占“三公”经费总额的 22.20%，完成预算的 44.70%。预决算差异主要原因是：年中按照公务用车改革要求，我办部分公务用车封停使用，费用支出减少。2016 年度公务用车购置及运行维护费决算支出比 2015 年度减少 6.67 万元，下降 42.38%，下降的主要原因是：年中按照公务用车改革要求，我办部分公务用车封停使用，费用开支随之有所减少；同时，我们从严规范和控制公务用车使用，减少了公务用车运行维护费用。

3. 公务接待费决算 4.42 万元。公务接待费是指按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。主要用于召开会议、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（含外宾接待），包括餐饮、住宿、交通等。占“三公”经费总额的 10.82%，完成预算的 19.26%。预决算差异主要原因是：贯彻落实中央八项规定精神，以节约为原则，严格控制接待标准，尽可能减少接待数量，公务接待用餐原则上安排在单位饭堂进行，因而比预算大幅度减少了公务接待费用的支出。

2016 年度公务接待费决算支出比 2015 年度增加 1.02 万元，增长 30%。增长的主要原因是：随着我市政务服务模式的开拓创新，政务服务水平的不断提高，全国各地前来市政务中心、12345 政府服务热线中心参观、交流人员的增加，公务接待支出比上年相应增加。

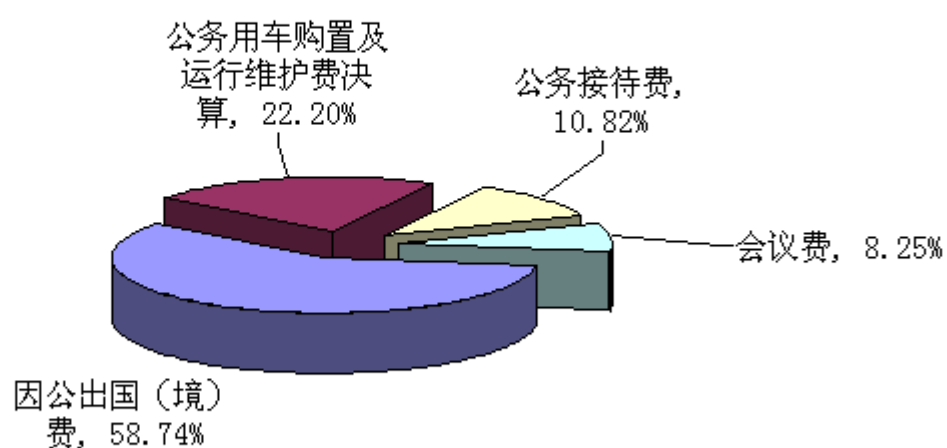
开支内容包括：

国内公务接待支出 4.42 万元。主要用于本部门共 4 个单位与国内相关部门交流工作情况及接受相关部门检查指导工作发生接待支出，包括来宾餐饮费、住宿费、会场租赁费、车辆租用费等。

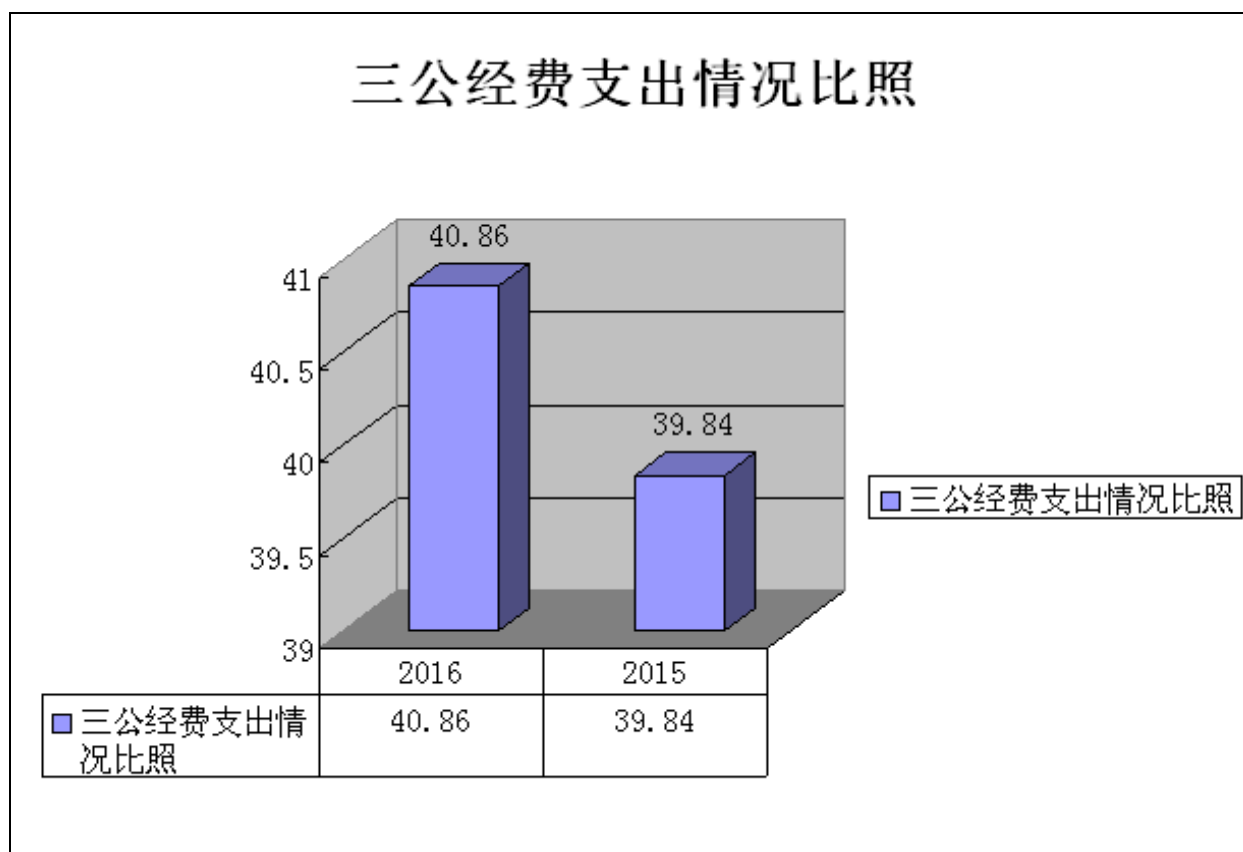
2016年共接待国内来访批次42个，共438人次。

2016年“三公”及会议费支出结构表

■因公出国（境）费 ■公务用车购置及运行维护费决算 ■公务接待费 ■会议费



单位：万元



（二）会议费一般公共预算财政拨款支出情况

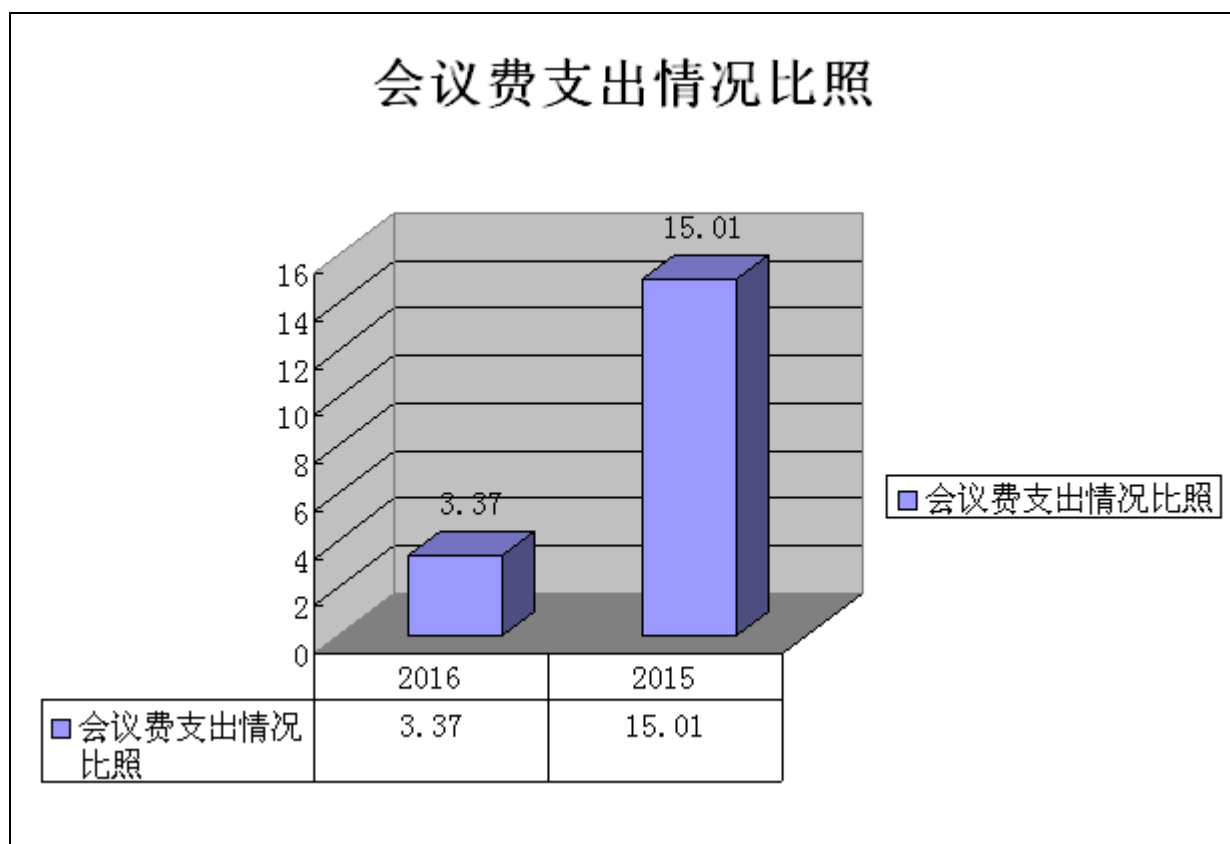
广州市人民政府政务管理办公室 2016 年度会议费决算 3.37 万元。会议费是指会议中按规定开支的房租费、伙食补助费以及文件资料的印刷费、会议场地租用费等。比上年减少 11.64 万元，下降 77.55%。下降的主要原因是：贯彻落实中央八项规定精神，以节约为原则，严格控制会议规模，缩短会议时间，减少会议数量，能合并的会议尽量合并，较大幅度地减少了会议费支出。

全年开支较大的会议是：

单位：万元

序号	会议名称	参会人数	会期	支出金额
1	2016 年上半年市、区政务服务工作会议（三类会议）	30 人	2 天	1.35 万元，占会议费支出的 40.06%，其中：房租费 0.6 万元，设备及场地租用费 0.3 万元，餐费 0.45 万元。
2	2016 年下半年市、区政务服务工作会议（三类会议）	24 人	2 天	1.0632 万元，占会议费支出的 31.55%，其中：房租费 0.48 万元，设备及场地租用费 0.3 万元，餐费 0.2832 万元。
3	政务服务机构第十二次联席会议（三类会议）	41 人	1 天	0.324 万元，占会议费支出的 9.61%，其中：设备及场地租用费 0.08 万元、餐费 0.244 万元。
4	市政务服务中心窗口单位首席代表联席会议（三类会议）	38 人	1 天	0.322 万元，占会议费支出的 9.55%，其中：设备及场地租用费 0.1 万元、餐费 0.222 万。
5	市政务服务中心信息员工作会议（三类会议）	35 人	1 天	0.31 万元，占会议费支出的 9.20%，其中：设备及场地租用费 0.1 万元，餐费 0.21 万元。

单位：万元



八、政府性基金预算财政拨款收支决算情况说明

本部门2016年度无政府性基金安排的支出。

九、非税收入征缴情况说明

本部门2016年度无各类非税收入纳入预算管理。

十、政府采购支出情况说明

本部门2016年度以实际完成政府采购合同为准支出的政府采购金额9,913.91万元，其中：政府采购货物支出48.62万元，政府采购服务支出9,865.29万元。授予中小企业合同金额6.509万元，占政府采购支出总额的0.07 %。

十一、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

机关运行经费指为保障行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）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、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。2016年度广州市人民政府政务管理办公室行政单位（含参照公务员法管理事业单位）机关运行经费支出261.66万元，比2015年增加50.82万元，增长24.10%，主要原因是随着业务发展需要，新增了编制内在职人员，机构运行预算经费支出也相应增加。

（二）国有资产占用情况

截至2016年12月31日，广州市人民政府政务管理办公室机关及所属4个单位共有车辆4辆（包括车改后封存待处理公务用车），其中：机要通信应急用车4辆。我办无单位价值50万元以上的通用设备及单价100万元以上的专用设备。

（三）预算绩效管理工作开展情况

1. 组织申报2016年度一般公共预算项目支出绩效目标21项，申报覆盖率100%。通过绩效目标的有效管理，对推动本部门预算管理取得显著效果，对提升部门预算绩效管理助力明显。

2. 年中，组织对500万元以上一般公共预算项目支出绩效运行跟踪监控2项，监控覆盖率100%，共涉及资金8,870.73万元，占年初预算的61.71%。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有着积极意义，对提升部门预算绩效管理作

用显著。

2016 年度广州市人民政府政务管理办公室对 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目进行预算绩效评价，涉及当年一般公共预算财政拨款 7,699.63 万元，占年初预算的 62.58%。绩效评价结果显示，广州 12345 政府服务热线以实行“7×12 小时”的统一接听模式，科学研判话务高峰，提前启动应急预案，确保电话“易打快接”。2016 年，共有 559.31 万个电话呼入，同比 2015 年(367.6 万)增长 52.15%，日均呼入 1.53 万个，接通 533.15 万个，同比 2015 年(358.6 万)增长 48.69%，接通率 95.32%。

2016 年，热线在仅运行两年的情况下，在内地 31 个省市热线综合排名中，跃居全国第六名。与 2015 年相比，热线仅用了一年时间，使综合排名在全国范围内上升了 17 位。另外，广州市残联对我们承担社会责任，拓宽残疾人就业渠道的工作给予了肯定，将热线话务现场评定为“广州市残疾人集中就业基地”。

热线凭借优质便民的服务和科学规范的管理连续两年荣获国内呼叫行业“中国最佳客户联络中心奖”、“中国最佳客户体验中心奖”和“卓越语音服务客户中心奖”三项大奖。全年共收到市民表扬 342 次，高效的热线服务和务实的办理结果得到了市民的认可。2016 年，共接待外单位参观交流 145 批次 1000 余人，热线运行模式和创新举措得到传播，“听市民说、为市民做、替政府想”的热线品牌引发行业和社会关注。

第四部分 2016 年重点工作完成情况

一、2016 年度工作完成情况及成效

2016 年，市政务办在市委、市政府的坚强领导和精心指导下，认真学习贯彻党的十八大、十八届三中、四中、五中、六中全会精神和习近平总书记系列重要讲话精神，坚决执行市委、市政府的重大部署，按照创新、协调、绿色、开放、共享的发展理念，以“五个一”社会治理政府公共服务平台建设为抓手，积极贯彻落实省政府一门式一网式政府服务模式改革方案，在更大范围、更深层次，以更有力量举措推进简政放权、放管结合、优化服务改革，取得了实实在在的工作成效。以国务院办公厅名义印发的《关于简化优化公共服务流程方便基层群众办事创业的通知》《关于推进“互联网+政务服务”开展信息惠民试点实施方案的通知》等文件中提及并大量吸收了我市的经验做法；徐少华常务副省长对我市“一窗式”集成服务模式作出重要批示，充分肯定我市主要做法，并要求在全省范围内进行推广；广州 12345 政府服务热线荣获“中国最佳客户联络中心奖”“中国最佳客户中心奖”；电子政务建设荣获“互联网+公共服务”领先城市奖；中央电视台、广州电视台、南方日报、广州日报等媒体对我市政务服务改革成效均进行了全面深入报道。

1. 真抓实干，全面改革创新政务服务模式。

(1) 推进“一窗式”集成服务改革落地。经认真筹划，精心组织，推动“前台综合受理、后台分类审批、统一窗口出件”的集成服务模式于 2 月底在市政务大厅正式对外服务，使纳入集成服

务的 30 个部门原有 94 个窗口、130 名窗口工作人员，缩减为 28 个常设窗口、人员缩减至不到原来一半，综合窗口全年受理案件约 15 万件，综合出件近 2.2 万件。配合集成服务改革，组织协调 37 个市级部门完成 1146 个事项的受理清单共 20 余万个要素梳理清晰并填写完整；制定了综合窗口工作岗位 AB 角制度、业务印章管理办法等 10 多项配套规章制度，有效提高了行政资源使用效率。

（2）构建全市公共服务由广州 12345 热线统一接听平台。深化热线整合建设，目前共整合了 51 个部门，包括市公安局出入境、户政等非紧急类 74 条专线。热线全年共有 559.31 万个电话呼入（同比 2015 年增长 52.15%），接通 533.15 万个（同比增长 48.69%），接通率 95.32%；向各承办单位转派工单 62.09 万件（同比增长 83.88%），日均转派工单 1700 多件；发回重办工单 126 件，对 1000 多件预警工单，及时督促承办单位限期办理；围绕市民诉求和话务服务，优化梳理了 1249 个知识点，形成 517 个操作规范流程；开展满意度回访，市民对话务服务满意度为 96.62%、对承办单位综合满意度为 69.69%。中央第四环境保护督察组来穗督察期间，配合市政府和环保部门，对环保类业务实行 24 小时接电，进行即时转办，加强跟踪督办，每天向市府督察室提供环保诉求数据，分析问题集中分布区域和环保诉求动态，提高各承办单位环保执法的精准度与效率，得到了省、市领导的肯定。

（3）积极探索城市社区治理的“一格管理”。与市社区建设领导小组办公室、市民政局等全面推进社区网格化建设，实现全市共划分基础网格 16658 个，配备专兼职网格员 16658 人，其中

专职网格员 841 人、兼职网格员 15817 人；启动第二批基础网格事项梳理工作，对 17 个部门提出的 4 类 55 个入格事项进行梳理和修改完善；建设全市统一的基础网格信息数据库，整理汇集了 3800 万条人口数据、341 万条经济单位（法人）数据、366 万条城市部件数据，以及 12 个单位涉及 60 个主题的 2.6 亿条业务数据，与越秀、海珠、番禺、荔湾 4 个区的数据实现对接；完成了网格化基础版统建系统功能开发建设，依托市国规委电子地图，基本实现使用统建系统的各区网格化数据在“一张图”实时展现，且全市 11 个区有 165 个街镇已开始应用市统建或区自建系统，系统覆盖率达 97%。

（4）多措并举提升一网办事服务能力。全面梳理网办的事项申请材料、填写标准，为市民提供更加清晰、便捷的填报要求、收件标准、样表下载等服务，实现网上办事大厅发布市、区、街镇、村居 4 级共 103620 个事项（其中可网上全流程办理的事项 103159 个），全年各级网上办事大厅受理业务 1297.6 万件，其中网上申请为 1131.1 万件；完成手机版省对标改版，通过手机版发布查询、办事类事项 133 个；市民网页实现进驻 45 个市级部门、432 个事项，企业专属网页实现进驻 45 个部门 1000 多个事项；配合南沙自贸区企业专属网页建设，实现进驻 30 个部门、395 个事项，梳理出 22 个专题服务，推送证照到期、年审、办事进度等信息 3 万多条，做法及成效在省网办现场会上得到表扬。

2. 与时俱进，打造智能化多渠道融合政务服务。

(1) 提升移动政务服务水平。优化广州政务微信版内容建设,共推送信息 218 条、文章 874 篇,实现微信图文页阅读次数超百万次(同比增长 234%),粉丝总数达 28836 人,净增关注人数 18960 人(同比增长 192%);进一步深化广州政务微信公众号、广州 12345 微信、广州网上办事大厅 APP、广州网上办事大厅 wap 等的功能、栏目设置,开通微信在线客服,开发广州 12345 热线 APP;完成市政府门户网站“百姓热线”栏目与广州 12345 热线整合,实现热线通过网上办事大厅受理工单 7529 件、微信受理 32068 件、微客服受理 36582 件,全方位提高政务服务的即时就地服务水平。

(2) 设立“互联网+政务服务体验”区。结合政务窗口实施综合受理等工作,在市政务大厅二楼专门开设“互联网+综合取件”、“互联网+自助服务”、“互联网+中介服务”区。借鉴丰巢、小蜜蜂等自助服务模式,实现“互联网+综合取件”区全年出件 21879 件、其中自助取件 5747 件、EMS 出件 2501 件、非人工出件率达 37.7%;“互联网+自助服务”区提供了包括市公安局、市人力资源和社会保障局、市国土规划委等部门的港澳通行证、个税社保、住房查册等智能终端柜机的自助服务,推行无纸化微信扫码取号等,有效缓解窗口办事压力,大幅节约市民排队等候时间。

(3) 试点“互联网+网格化服务管理”。以天河区冼村街为试点,将全街道划分为 60 个基础网格,摸清汇集清洗形成街道内 3.7 万条城市部件、1.2 万条经济单位(法人)、786 栋房屋、2.3 万流动人员的网格信息,按照“1+物管+X”模式组成了 252 人网

格员队伍，同时发动辖内基层党员和 99 家物管公司参与网格化管理，实现多方均可通过手机 APP 采集信息、上报事件等，还能与网格员、网格化指挥中心直接联系，搭建互动性网格交流平台，实现“哪里有需求哪里就有服务”。

（4）尝试 12345 热线智慧服务。采用云服务模式，在市政府门户网站、市网办大厅、微信公众号等，以医保和社保业务为试点部署“小穗”机器人，市民通过语音或文字提出问题，“小穗”机器人便可快速推送问题的权威解答和清晰的办事指引，为市民提供全天候在线咨询服务；开发智能知识库和智能语音识别技术，制定知识库五级目录结构，将语音技术运用到自助语音导航、语音留言识别、话务质检等工作，有效节省了市民的等候时间，带给市民更智慧的热线服务体验。

3. 聚焦民生，切实增强政务服务精准性便捷性。

（1）精心策划市政府门户网站热点专题。深化市政府门户网站政务公开、服务民生功能建设，结合社会热点、民生需求，制作发布了广州 1000 公里徒步线专题、广马专题、网上办事专题、春运专题、好书推荐——《广州好》和七号线一期、六号线二期开通广州地铁带你威等专题，历时 11 个月完成了市政府门户网站改版，实现上线一个月网站日均浏览量增长 6.8 倍、日均新访客增长近 9 倍。

（2）设立广州政务媒体中心。顺应媒体融合发展新趋势，与广州市广播电视台在广州国际媒体港成立广州媒体政务中心，融合该台丰富而具有民生视角的专业媒体力与权威政府信息，打造

“互联网+政务+媒体+民生”的政务信息传播新模式，让市民对政府信息更加“看得到、听得清、读得懂”。

（3）深化广州 12345 热线数据分析应用。采集热线日常话务数据并进行关联分析，关注社情民意中的热点难点问题，对宽带消费、劳动社保、噪音扰民、环保污染、网络购物等 60 余类市民反映强烈的问题进行深度分析，编制印发了 12 期《热线热点聚集》，为政府立法和行政执法提供有益参考；与市编办、市法制办联合审定疑难复杂工单 23 件，明确了 3000 多件因城中村三线改造引发的宽带纠纷问题的承办单位，避免了群体性事件的发生。

（4）稳步推进信息共享和免证明工作。组织市级各部门开展企业法人电子证照目标梳理，整理印发了 27 个部门 390 个电子证照的市级企业法人电子证照目录，推动实现市级 40 个证照的电子证照和纸质证照同步签发，完成 35 万存量证照的统一电子化转化。协调市住房城乡建设委、市教育局，为近 8 万个家庭在小学入学报名中免除了房产查册手续，有效减少学校工作人员复核信息和辨别真伪的麻烦。目前，正与市人力资源和社会保障局、市民政局积极推进全市开展免除个人参保证明、个人医疗保险缴费历史、婚姻登记记录证明的系统对接等工作。

（5）积极服务三个功能片区。根据市委决策督察事项，推进在琶州设立市政务服务中心琶州分中心，帮助腾讯广州总部大楼、环球电器商城、唯品会公司总部大厦等协调项目报建问题，跟进处理广州国际金融城 3 家企业遇到的消防问题，深入调研落实万博商务区核心区政务服务工作。

4. 统筹规范，夯实支撑政务服务重点工作基础。

（1）加强政务服务政策与制度的顶层设计。按照市委市政府改革工作要求，密切结合广州市实际情况，起草制定了《广州市行政审批“集成服务”改革实施细则（试行）》、《广州市城市社区网格化服务管理试行办法》、《关于促进电子政务协调发展的实施意见》、《广州市网上办事管理办法》、《广州市政府网站考评实施细则》等一系列政策文件，促进全市政务服务工作统筹规划，集约化建设与条块联通。

（2）加快推进电子政务公共服务平台建设。完成市政务办 20 个系统的信息资源，包括政务大厅排队叫号的业务量、业务类型业务部门、办理时长以及广州 12345 热线的话务量、通话时长等 449 个主题、5498 个数据元的梳理，初步形成政务信息资源目录；初步建成“五个一”综合信息系统、市级网格化服务管理应用系统、“一网一窗”综合受理审批系统、行政执法综合业务资源管理系统、广州市机关绩效管理信息系统、全市投资项目库系统等，为开展政务服务提供了有力支撑。

（3）进一步规范政务服务事项管理。按照市政府保留下放取消行政许可备案事项的决定，完成 754 个行政许可、126 个备案和 418 个服务事项共 1298 个事项的梳理规范工作；制定《广州市政务服务事项标准化统一管理办法（试行）》，建立事项清单动态调整机制，优化调整审批及服务事项清单共 217 项（次）、974 个要素，探索办事清单 3.0 版，进一步优化完善受理通知书模版等，全面深入规范政务服务事项标准化实施；以“多规合一”“一

张蓝图”为核心，修改完善《广州市建设工程项目审批制度改革实施意见》，推行“一窗、一表、一图、一平台、一套管理机制”的审批管理新模式。

二、2016 年重点工作完成情况

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
1	深化行政审批制度改革。(主办)	深化建设工程项目审批改革。继续实施“一卡通行、一号接通、一格管理、一网办事、一窗服务”新型社会治理和政府公共服务模式，深化“五个一”社会治理政府公共服务平台建设，建设全市统一的审批信息平台。拓展完善网上办事大厅，加快建设和实施电子证照系统和电子资料系统，推广应用网上办事大厅手机版，推进建立企业专属网页和市民个人网页。建设资源共享、纵横贯通的企业投资项目在线审批监管平台。规范全市各级政府部门实施的公共服务事项清理目录和办事指南。深化行政审批“条块结合、四级联动、以区为主、重心下移、集成服务”改革。加快推进行政审批标准化建设。	已完成。 1. 牵头制订《广州市建设工程项目审批制度改革实施意见》并报送市政府。2016年7月19日市审改联席会议原则通过《广州市建设工程项目审批制度改革实施意见（送审稿）》。2017年2月28日召开的15届4次市政府常务会议原则通过了《广州市建设工程项目审批制度改革实施意见》。 2. 牵头制定《广州市网上办事管理办法》，经第14届219次市政府常务会议审议同意后印发。组织全市各级部门开展电子证照、网上办事大厅手机版、企业网页和市民网页建设。梳理40个部门在市政务服务大厅及网上办事大厅对外办理的214项、共418个公共服务事项，并按照统一格式填报办事指南要素，在全市统一政务服务事项信息系统上进行标准化统一管理。市级网上办事大厅对外发布事项1284个，11个区级分行发布5549个事项、街（镇）事项 13150个、村（居）事项68131个，全年各级网上办事大厅共受理业务量1297.6万件，其中网上申请1131.1万件。完成广州市网上办事大厅手机版改版，发布查询、办事类服务共133个。持续优化完善企业专属网页和市民个人网页，企业专属网页激活约98万家，市民个人网页激活约25万个。其中，根据省要求从企业专属网页延伸的南沙自贸区企业专属网页在省现场会检查中表现突出。 3. 全面推进“一窗式”集成服务改革。出台《广州市行政审批“集成服务”改革实施细则（试行）》和相关配套管理制度；市政务中心、12个区级政务中心（含广州开发区政务中心）、164个街（镇）政务中心和2528个社区（村）公共服务站均已不同程度实行“一窗式”综合服务，市政务服务大厅集成服务窗口业务总量为145272件，月均14527件；起草《广州市打造全省一窗式一网式政务服务模式改革示范区的工作方案》。 4. 组织37个市级部门将1146个事项20余万个要素填写完整，编印业务手册。组织40个部门检查核对“广州市政务服务事项管理系统”上的行政许可、备案和公共服务事项等政务服务事项信息，规范和完善事项办理清单和受理清单，确保部门实际实施的事项和公布的一致。建立事项动态调整机制，起草《广州市政务服务事项标准化统一管理办法（试行）》。

2	完善“五个一”平台综合信息系统。(主办)	(1) 制定2016年平台建设工作方案并报市政府。(2) 组织协调各单位开展平台建设,形成“五个一”平台建设督查督办工作机制。 (3) 汇总各子任务进展落实情况,定期向市委市政府汇报。(4) 开展“五个一”平台建设年中、年末检查和通报工作。(5) “五个一”社会治理政府公共服务平台信息化市直部门接入工作。(6) “五个一”社会治理政府公共服务平台信息化各区接入工作。	已完成。 1. 根据《广州市“五个一”社会治理政府公共服务平台建设工作方案》要求,制定工作任务组织分工原则,细化和明确各相关单位任务和范围。每月定期汇总整理有关材料,建立《工作方案》任务分工进度督查考核机制。截至2016年底,天河、荔湾、从化、白云、花都区已经对外提供全市统一的“一窗式”综合受理业务;广州12345政府服务热线系统整合了市、区两级51个部门74条热线,基本实现与紧急呼叫中心、政务服务中心、网上办事大厅、网格化服务管理系统、政府门户网站的互联互通。行政执法资源管理平台完成升级改造,与市级40个部门进行对接整合,实现对市级部门处罚、强制等行政执法事项统一管理。 2. “一窗”综合受理系统于2016年2月29日正式上线,已分批完成市工信委、市城管委、市安监局、市港务局等21个经营管理类部门和市发改委、市水务局等9个建设工程类部门共计29个部门911个事项的系统配置、培训测试和对外服务。已完成一窗综合受理和审批系统的优化,完成相关对接规范的编写,组织各区的对接培训,大力推进区级平台的建设以及与市级平台的对接工作,完成了6个区级平台(白云、天河、荔湾、从化、花都、增城)的统建改造工作,以及越秀、黄埔等自建区级平台的对接工作,并完成业务流程的联调和测试工作。 3. 根据全市城市社区网格化服务管理工作的部署,基于“五个一”平台的系统建设与对接标准,通过推广统建和自建对接两种模式,部署全市统一网格化系统。海珠、荔湾、番禺、越秀、黄埔、南沙等6区已自建了区级网格化服务管理信息系统,在全区或部分街道推广,并与市级系统实现全面或部分对接。 4. 实施12345系统与市、区相关部门业务系统的对接共享,完成12345系统与12个政府部门的业务系统对接和数据共享等工作,以及市公安局、车管所、出入境等热线整合对接建设工作。
3	推进供给侧结构性改革(协办)	帮助企业降低成本,开展降本增效专项行动,出台降低企业成本一揽子政策,深化行政审批制度改革,进一步简政放权、优化服务,降低涉企制度性交易成本;落实国家结构性减税、“营改增”试点扩围等政策,清理各种不合理收费特别是垄断性中介服务收费,降低企	已完成。 1. 在市政务服务大厅全面实行“一窗式”受理,指导各区推进“一窗式”集成服务改革。市政务服务大厅经营管理类21个部门、建设工程类9个部门共917个事项纳入集成服务,业务总量为145272件,月均14527件。12个区级政务中心(含广州开发区政务中心)、164个街(镇)政务中心和2528个社区(村)公共服务站均已不同程度实行“一窗式”综合服务。 2. 依托“一窗”改革规范行政审批行为。出台《广州市行政审批“集成服务”改革实施细则(试行)》(穗府办函〔2016〕129号),建立与“前台综合受理、后台分类审批、窗口统一出件”集成服务模式相适应的管理制度及规范共7项,规范受理通知书、补正通知书等受理单,管住事项出入口,督促部门按时办结。 3. 规范行政许可、备案事项及公共服务事项管理。组织37个市级部门将1146个事项20余万个要素填写完整,编印业务手

		业税费负担。	册。建立事项受理清单的动态调整机制，协助部门完善受理事项清单，促进形成事项受理清单动态调整长效机制，确保事项的线下线上标准、内部审核和外部受理标准一致。截至12月，共优化调整审批及服务事项清单共217项/次、974个要素。起草《广州市政务服务事项标准化统一管理办法（试行）》，建立全市统一的政务服务事项管理平台，规范政务服务事项标准化实施，促进政务服务公开透明，实现政务服务事项目录化、标准化和电子化。 4. 制定《广州市打造全省一窗式一网式政务服务模式改革示范区的工作方案》，进一步提升“一窗”集成服务水平，打造政务服务改革示范区。 5. 提炼推广部门在优化服务方面的先进做法。以“三集中三到位”为推手，倒逼部门改进行政审批有关工作，总结推广安监局、人社局、环保局等部门做法，推进市政务服务中心集成服务流程优化、服务提升。 6. 完成市人大对改善政务服务优化营商环境工作实地调研、报告起草、问询会应答及后续办理。
4	推动关键领域改革落地（协办）	深化投融资体制改革，对企业投资项目实行准入负面清单、行政审批清单和政府监管清单管理，推行政府与社会资本合作模式，推进国家公共资源交易创新示范点建设，推动政府投融资方式创新，支持各区成立投资基金管理公司，促进民间融资规范发展。继续简政放权，动态调整行政审批事项，优化项目审批服务，加强事中事后监管。进一步放宽商事主体住所、经营场所条件，推进工商登记全程电子化。推进市场监管体系建设。推进社会信用体系建设。	已完成。 1. 规范行政许可、备案事项及公共服务事项管理。组织37个市级部门将1146个事项20余万个要素填写完整，编印业务手册。建立事项受理清单的动态调整机制，协助部门完善受理事项清单，促进事项受理清单动态调整长效机制的形成，确保事项的线下线上标准、内部审核和外部受理标准一致。截至12月，共优化调整审批及服务事项清单共217项/次、974个要素。起草《广州市政务服务事项标准化统一管理办法（试行）》，建立全市统一的政务服务事项管理平台，规范政务服务事项标准化实施，促进政务服务公开透明，实现政务服务事项目录化、标准化和电子化。 2. 制订《广州市建设工程项目审批制度改革实施意见》。对政府投资项目、企业投资项目实施清单管理，制定《政府投资类项目联合审批流程图》和《企业投资类项目联合审批流程图》，列明行政审批事项、技术审查事项、公共服务事项等132个事项的办理部门、时限、环节，在流程图中清晰体现出来，为项目建设单位提供清晰指引。2016年7月19日市审改联席会议原则通过《广州市建设工程项目审批制度改革实施意见（送审稿）》。2017年2月28日召开的15届4次市政府常务会议原则通过了《广州市建设工程项目审批制度改革实施意见》。 3. 做好三个功能片区政务服务工作。自2016年7月份开始，持续对琶洲互联网创新集聚区、广州国际金融城起步区、万博商务区核心区政务服务工作开展情况进行跟进落实，并对重点项目开展政策宣讲和审批辅导，指定专人跟进落实，每月定期向市委督查室报送工作进展情况。 4. 建设广州市市场监管信息平台，推动各市场监管责任部门业务子系统建设，先后梳理纳入市场准入、质量监管、食品安全、消费维权、行政执法、网络交易等监管主题信息到市场监管信息平台。推进市场监管信息平台与网格化服务管理系

			统的对接，拓展市场监管信息平台与12345平台的效力结合，将公众对商事主体的监管和投诉信息在市场主体信用信息公示平台公示；在商事主体信息公示平台公示纳入经营异常名录的商事主体信息，完善市场监管主体信息的后续监管范畴。平台累计汇集、公示商事主体1,194,129户，非商事主体787,473户。平台共享数据超过6,096万条，提供搜索服务约12,113万次，向市、区部门分发商事主体信息近49万条。
5	建设智慧城市（协办）	编制实施智慧广州建设三年行动计划。加强信息基础设施和光网城市建设，提高光纤到户率。完善全市政府信息化云平台，建立互联共享统一的电子政务信息管理平台 and 政府数据统一开放平台，打破信息孤岛，推动信息资源共享开放。实施大数据发展战略，建设大数据产业集群和生态体系，推进中国移动南方基地二期、中国电信亚太信息引擎、中国联通国家数据中心等重大项目建设，促进国家超级计算广州中心产业化应用。	已完成。 1. 基本建成“五个一”社会治理公共服务平台。 2. “一窗”综合受理系统于2016年2月29日正式上线，已分批完成市工信委、市城管委、市安监局、市港务局等21个经营管理类部门和市发改委、市水务局等9个建设工程类部门共计29个部门911个事项的系统配置、培训测试和对外服务。已完成一窗综合受理和审批系统的优化，完成相关对接规范的编写，组织各区的对接培训，大力推进区级平台的建设以及和市级平台的对接工作，完成了6个区级平台（白云、天河、荔湾、从化、花都、增城）的统建改造工作，以及越秀、黄埔等自建区级平台的对接工作，并完成业务流程的联调和测试工作。 3. 根据全市城市社区网格化服务管理工作的部署，基于“五个一”平台的系统建设与对接标准，通过推广统建和自建对接两种模式，部署全市统一网格化系统。海珠、荔湾、番禺、越秀、黄埔、南沙等6区已自建了区级网格化服务管理信息系统，在全区或部分街道推广，并与市级系统实现全面或部分对接。 4. 实施12345系统与市、区相关部门业务系统的对接共享，完成12345系统与12个政府部门的业务系统对接和数据共享等工作，以及市公安局、车管所、出入境等热线整合对接建设工作。
6	实施更加积极开放的人才政策（协办）	保护和激发企业家精神。建立健康良好的新型政企关系，关心、尊重、爱护企业家，依法保护其财产权和创新收益，为创新创业保驾护航。加强服务企业工作，帮助企业解决实际困难，提振企业投资信心。	已完成。 1. 做好项目代办服务，解决项目审批难题。2016年，共代办市本级重点项目5个，帮助企业协调解决了申请国有土地使用权证、办理施工许可证、概算文件遗失、工商登记等共8个问题，协办区重点项目13个，协助荔湾、番禺、海珠等区政务办协调解决企业四证合一、公司资质核准、公司核名、营业执照变更等问题14个。 2. 开展政企互动，加强惠企政策宣传。通过政企互动和政策宣讲，使企业了解政策，享受到政策“红利”。2016年4月份，与省工商局、市工商局联合开展“4·26”世界知识产权日商标品牌咨询活动，普及知识产权知识。9月份，与广州市国际投资促进中心联合举办政企互动活动，组织兰卡斯特中国催化项目代表团参观政务服务大厅，介绍广州政务环境和投资环境，推动国际产学研项目落地。 3. 激活内力联合外力，合力推介广州政务环境和投资环

			境。依托“一站式”投资审批服务平台，与市国际投资促进中心合力推动重点项目，协调了中远海运关于工程师资质、技术装备所有权以及公司更名的相关问题。与市国际投资促进中心签订了政务直通车合作备忘录，联合举办政企互动活动，推介广州政务环境和投资环境。
7	创建干净整洁平安有序城市（协办）	开展“食品安全年”活动，创建国家食品安全城市，实施食品药品最严格全过程监管。	已完成。 1. 利用12345政府服务热线受理平台优势，多渠道、高效率受理、转派食品类投诉举报事项，将市民反映的事项第一时间转给相关职能部门办理，办结率100%，提高了食品类投诉举报事项处理能力。 2. 受理食品类投诉举报事项的情况。2016年，12345政府服务热线共受理食品类投诉举报事项共6354件。其中不合格食品3168件、过期食品/食品过期865件、变质食品/食品变质1026件、假冒伪劣食品69件、三无食品69件、食品流动摊贩28件、校园周边食品安全72件、食品经营许可证68件，含异物1023件，私宰146件。 3. 关注校园周边食品安全。积极推进在12345政府服务热线受理平台上设置校园周边安全分类，专题对校园周边食品、乱摆卖等热点问题进行分析，为政府职能部门执法监管提供参考，提高食品监管的精准度。建议各承办单位在职责范围内，以问题为导向，建立长效机制，把有关校园周边的问题解决好。
8	建设服务型政府（协办）	建立预防腐败清单制度，开展巡察工作全覆盖，加强重大工程、重点项目和专项经费等领域的廉政风险防控，对苗头性问题及时约谈函询诫勉。	已完成。 根据市纪委监察局对各类行政职权的监察需求，在现有行政审批管理与电子监察系统基础上，建成行政执法资源管理平台，对市级部门处罚、强制等行政执法事项统一管理，推进统一通用执法系统应用与处罚、强制等执法业务数据综合管理工作。平台实现了对市级部门处罚、强制等行政执法事项和执法业务数据的统一管理。截至12月，平台共纳入40家执法单位，共梳理执法事项数8,952条，案件来源数619,116件，立案数514,141件。

三、存在问题及改进方向

2016年，市政务办虽然在推进政务服务利企便民、办事依法依规、信息公开透明、数据开放共享等方面取得了一些成绩，但与市委市政府的要求、人民群众的期待还存在着一定的差距，如集成服务改革工作深度、广度不够，行政审批和公共服务事项标准化工作还有待加强，基层政务服务水平不均衡，政务信息孤岛现象依然严重等。今后，我们将发扬成绩，克服不足，勇于进取，积极发挥政务服务工作在建设服务政府、效能政府、法治政府中的基础作用，高质量完成工作任务，为全市优化营商环境、创新

社会治理等方面做贡献。

第五部分 名词解释

一、财政拨款收入：指本级财政当年拨付的资金。

二、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。如学校的学费收入、医院的医疗收入等。

三、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。

四、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。如饭堂收入、存款利息收入、租金收入、捐赠收入等。

五、上年结转和结余：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。

六、基本支出：指单位为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的各项支出。

七、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。

八、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。

九、政府性基金收入（非税收收入部分）：各级政府及其所属部门根据法律、行政法规以及中共中央、国务院有关规定，向公民、法人和其他组织无偿征收的具有专项用途的财政资金（包括基金、资金、附加和专项收费）。

十、专项收入：单位根据特定需要由国务院批准或国务院授权有关部门批准设置，具有特定来源，并规定有专门用途，纳入

预算管理的财政资金。

十一、行政事业性收费收入：国务院财政部门会同价格主管部门共同发布的规章或者规定所收取的各项收费收入以及省、自治区、直辖市人民政府财政部门会同价格主管部门共同发布的规定所收取的各项收费收入。如教育部门的高等学校学费、公安部门的驾驶许可考试费等。

十二、罚没收入：执法机关依法收缴的罚款（罚金）、没收款、赃款，没收物质、赃物的变价款收入。

十三、国有资本经营收入：单位经营、使用国有财产等取得的收入，包括经营性国有资产出租收入、企业上缴的利润（股息、红利）、国有资产转让或出售收入等。

十四、国有资源（资产）有偿使用收入：单位有偿转让国有资源（资产）使用费而取得的收入，包括非经营性国有资产出租收入、海域使用金收入、场地和矿区使用费收入、特种矿产品出售收入等。

十五、捐赠收入：填列单位按《财政部关于加强政府非税收入管理的通知》（财综〔2004〕53号）规定以政府名义接受的捐赠收入。

十六、其他收入：填列单位除上述收入外的非税收入

十七、一般公共服务（类）财政事务（款）行政运行（项）：反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）的基本支出。

十八、一般公共服务（类）财政事务（款）一般行政管理事务（项）：反映行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）未单独设置项级科目的其他项目支出。

十九、一般公共服务（类）财政事务（款）机关服务（项）：

反映为行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）提供后勤服务的各类后勤服务中心、医务室等附属事业单位的支出。

二十、一般公共服务（类）财政事务（款）信息化建设（项）：反映财政部门用于“金财工程”等信息化建设方面的支出。

二十一、社会保障和就业（类）行政事业单位离退休（款）归口管理的行政单位离退休（项）：反映实行归口管理的行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）开支的离退休经费。

二十二、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照人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。

二十三、工资福利支出：反映单位开支的在职职工和编制外长期聘用人员的各类劳动报酬，以及为上述人员缴纳的各项社会保险费等。包括基本工资、津贴补贴、奖金、社会保障缴费、伙食费、伙食补助费、绩效工资、其他工资福利支出。

二十四、商品和服务支出：反映单位购买商品和服务的支出（不包括用于购置固定资产的支出、战略性和应急储备支出，但军事方面的耐用消费品和设备购置费、军事性建设费以及军事建筑物的购置费等在本科目中反映）。包括办公费、印刷费、咨询费、手续费、水费、电费、邮电费、物业管理费、因公出国（境）费用、会议费、公务接待费、公务用车运行维护费等。

二十五、对个人和家庭的补助：反映政府用于对个人和家庭的补助支出。包括离休费、退休费、生活补助、医疗费、住房公积金、购房补贴等。

二十六、伙食补助费：反映单位发放给职工的伙食补助费，

如误餐补助等。

二十七、绩效工资：反映事业单位工作人员的绩效工资。

二十八、购房补贴：反映按房改政策规定，行政事业单位向符合条件职工发放的用于购买住房的补贴。