

# 广州市人民政府政务管理办公室 2015 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 2015 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 2015 年部门决算情况说明

### 第四部分 2015 年度取得的主要事业成效

### 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，主要职能：

（一）承担市政府纳入集中受理、办理的行政许可、非行政许可审批和相关配套服务事务的组织、协调、管理、监督和服务工作。

（二）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（政务服务平台）管理办法以及市政务服务办事大厅的各项管理制度、服务标准和服务规范。

（三）参与有关政务服务方面的地方性法规、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改革的意见建议。

（四）会同各部门对其办事窗口及工作人员的政务服务、行政效能进行监督检查和管理、考核；对各部门办事窗口行政审批事项运作进行实时监督。

（五）受理服务对象对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；会同有关部门对投诉进行查处。

（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；协调和督办涉及多个部门或跨部门的联合审批事项。

（七）会同有关职能部门对纳入市政府集中受理、办理的行政许可事项进行清理；指导各部门对其进入市政务服务办事大厅

的行政审批事项、服务事项进行梳理、整合；组织各部门开展优化办事流程工作。

（八）承担推进市政务服务办事大厅的政务公开工作，指导、协调各区、县级市政府政务服务办事大厅和部门服务大厅（办事中心）的集中政务服务工作；协调市政务服务办事大厅各部门之间、办事窗口与派驻部门之间的工作。

（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）负责市政务服务办事大厅后勤保障管理、安全保卫、信息化建设和管理等工作；协调推进本市各政务服务机构之间的网络互联互通和信息共享。

（十一）负责广州 12345 政府服务热线话务平台的日常运行管理管理工作；负责广州 12345 政府服务热线事项受理工作，办理有关广州 12345 政府服务热线事项，审核业务工单，向承办单位转办相关广州 12345 政府服务热线事项，并进行跟踪、回访、归档，督促检查办理情况；协助开展对承办单位的考核、通报等具体工作；组织开展政府服务热线的评估、业务培训、群众意见收集等工作；承办市政务办交办的有关事项。

## 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、财政补助事业单位 2 个。

纳入广州市人民政府政务管理办公室 2015 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             | 参照公务员法管理<br>事业单位 |
| 3  | 广州市电子政务服务中心（原广州市政务信息技术中心） | 财政补助事业单位         |
| 4  | 广州市政务服务中心（原广州市重点项目服务中心）   | 财政补助事业单位         |

与去年对比，没有户数的增减变动。因机构改革的原因，原广州市政务信息技术中心更名为广州市电子政务服务中心；原广州市重点项目服务中心更名为广州市政务服务中心。

### 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 89 人，其中：行政编制人员 37 人、事业编制人员 52 人；在职实有人数 83 人，比去年增加 17 人，原因是随着业务发展需要，新增了编制内在职人员，其中：行政编制人员 33 人、事业编制人员 50 人；离退休人员 11 人，比去年增加 1 人，原因是今年有 1 人退休，其中：退休 11 人。

## 第二部分 2015 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         | 12310.07        | 一、一般公共服务      | 28        | 11072.55        |
| 其中：政府性基金      | 2         | 0.00            | 二、外交          | 29        | 0.00            |
| 二、上级补助收入      | 3         | 0.00            | 三、国防          | 30        | 0.00            |
| 三、事业收入        | 4         | 0.00            | 四、公共安全        | 31        | 0.00            |
| 四、经营收入        | 5         | 0.00            | 五、教育          | 32        | 0.00            |
| 五、附属单位上缴收入    | 6         | 0.00            | 六、科学技术        | 33        | 714.66          |
| 六、其他收入        | 7         |                 | 七、文化体育与传媒     | 34        | 0.00            |
|               | 8         |                 | 八、社会保障和就业     | 35        | 133.34          |
|               | 9         |                 | 九、医疗卫生与计划生育   | 36        | 41.38           |
|               | 10        |                 | 十、节能环保        | 37        | 0.00            |
|               | 11        |                 | 十一、城乡社区       | 38        | 0.00            |
|               | 12        |                 | 十二、农林水        | 39        | 0.00            |
|               | 13        |                 | 十三、交通运输       | 40        | 0.00            |
|               | 14        |                 | 十四、资源勘探信息等    | 41        | 0.00            |
|               | 15        |                 | 十五、商业服务业等     | 42        | 0.00            |
|               | 16        |                 | 十六、金融         | 43        | 0.00            |
|               | 17        |                 | 十七、援助其他地区     | 44        | 0.00            |
|               | 18        |                 | 十八、国土海洋气象等    | 45        | 0.00            |
|               | 19        |                 | 十九、住房保障       | 46        | 369.74          |
|               | 20        |                 | 二十、粮油物资储备     | 47        | 0.00            |
|               | 21        |                 | 二十一、其他        | 48        | 0.00            |
|               | 22        |                 |               | 49        | 0.00            |
| <b>本年收入合计</b> | <b>23</b> | <b>12310.07</b> | <b>本年支出合计</b> | <b>50</b> | <b>12331.67</b> |
| 用事业基金弥补收支差额   | 24        | 0.00            | 结余分配          | 51        | 0.00            |
| 年初结转和结余       | 25        | 176.4           | 年末结转和结余       | 52        | 154.80          |
|               | 26        |                 |               | 53        |                 |
| <b>合计</b>     | <b>27</b> | <b>12486.47</b> | <b>合计</b>     | <b>54</b> | <b>12486.47</b> |

注：本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

23 行=（1+3+4+5+6+7）行；27 行=（23+24+25）行；50 行=（28+29+30+31+…+48）行；

54 行=（50+51+52）行。

## 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                  | 12,310.07 | 12,310.07 | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 201     |   |   | 一般公共服务支出            | 11,050.94 | 11,050.94 | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 20103   |   |   | 政府办公厅（室）及相关机构事务     | 10,802.53 | 10,802.53 | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2010301 |   |   | 行政运行                | 875.54    | 875.54    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2010302 |   |   | 一般行政管理事务            | 7,043.20  | 7,043.20  | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2010350 |   |   | 事业运行                | 281.94    | 281.94    | 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 | 2,601.85  | 2,601.85  | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 20113   |   |   | 商贸事务                | 248.41    | 248.41    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2011302 |   |   | 一般行政管理事务            | 248.41    | 248.41    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 206     |   |   | 科学技术支出              | 714.66    | 714.66    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 20605   |   |   | 科技条件与服务             | 714.66    | 714.66    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2060503 |   |   | 科技条件专项              | 690.63    | 690.63    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2060599 |   |   | 其他科技条件与服务支出         | 24.03     | 24.03     | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 208     |   |   | 社会保障和就业支出           | 133.34    | 133.34    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 20805   |   |   | 行政事业单位离退休           | 126.72    | 126.72    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2080501 |   |   | 归口管理的行政单位离退休        | 119.38    | 119.38    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2080502 |   |   | 事业单位离退休             | 7.34      | 7.34      | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 20899   |   |   | 其他社会保障和就业支出         | 6.62      | 6.62      | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2089901 |   |   | 其他社会保障和就业支出         | 6.62      | 6.62      | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 210     |   |   | 医疗卫生与计划生育支出         | 41.38     | 41.38     | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 21005   |   |   | 医疗保障                | 13.70     | 13.70     | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2100501 |   |   | 行政单位医疗              | 13.70     | 13.70     | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 21007   |   |   | 计划生育事务              | 27.68     | 27.68     | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2100799 |   |   | 其他计划生育事务支出          | 27.68     | 27.68     | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 221     |   |   | 住房保障支出              | 369.74    | 369.74    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 22102   |   |   | 住房改革支出              | 369.74    | 369.74    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2210201 |   |   | 住房公积金               | 115.26    | 115.26    | 0.00   | 0.00 | 0.00 | 0.00     | 0.00 |
| 2210203 |   |   | 购房补贴                | 254.49    | 254.49    | 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。

1 栏=（2+4+5+6+7）栏。

### 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<br>合计 | 基本支出     | 项目支出      | 上缴<br>上级<br>支出 | 经营<br>支出 | 对附属<br>单位补<br>助支出 |
|---------|---|---|-------------------------|------------|----------|-----------|----------------|----------|-------------------|
| 类       | 款 | 项 | 栏 次                     | 1          | 2        | 3         | 4              | 5        | 6                 |
|         |   |   | 合 计                     | 12,331.67  | 1,704.35 | 10,627.32 | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 201     |   |   | 一般公共服务支出                | 11,072.55  | 1,159.89 | 9,912.66  | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 20103   |   |   | 政府办公厅（室）及相关机构事务         | 10,824.14  | 1,159.89 | 9,664.25  | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2010301 |   |   | 行政运行                    | 876.07     | 876.07   | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2010302 |   |   | 一般行政管理事务                | 7,043.20   | 0.00     | 7,043.20  | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2010350 |   |   | 事业运行                    | 283.82     | 283.82   | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2010399 |   |   | 其他政府办公厅（室）及相关机构<br>事务支出 | 2,621.05   | 0.00     | 2,621.05  | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 20113   |   |   | 商贸事务                    | 248.41     | 0.00     | 248.41    | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2011302 |   |   | 一般行政管理事务                | 248.41     | 0.00     | 248.41    | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 206     |   |   | 科学技术支出                  | 714.66     | 0.00     | 714.66    | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 20605   |   |   | 科技条件与服务                 | 714.66     | 0.00     | 714.66    | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2060503 |   |   | 科技条件专项                  | 690.63     | 0.00     | 690.63    | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2060599 |   |   | 其他科技条件与服务支出             | 24.03      | 0.00     | 24.03     | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 208     |   |   | 社会保障和就业支出               | 133.34     | 133.34   | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 20805   |   |   | 行政事业单位离退休               | 126.72     | 126.72   | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2080501 |   |   | 归口管理的行政单位离退休            | 119.38     | 119.38   | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2080502 |   |   | 事业单位离退休                 | 7.34       | 7.34     | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 20899   |   |   | 其他社会保障和就业支出             | 6.62       | 6.62     | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2089901 |   |   | 其他社会保障和就业支出             | 6.62       | 6.62     | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 210     |   |   | 医疗卫生与计划生育支出             | 41.38      | 41.38    | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 21005   |   |   | 医疗保障                    | 13.70      | 13.70    | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2100501 |   |   | 行政单位医疗                  | 13.70      | 13.70    | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 21007   |   |   | 计划生育事务                  | 27.68      | 27.68    | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2100799 |   |   | 其他计划生育事务支出              | 27.68      | 27.68    | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 221     |   |   | 住房保障支出                  | 369.74     | 369.74   | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 22102   |   |   | 住房改革支出                  | 369.74     | 369.74   | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2210201 |   |   | 住房公积金                   | 115.26     | 115.26   | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |
| 2210203 |   |   | 购房补贴                    | 254.49     | 254.49   | 0.00      | 0.00           | 0.00     | 0.00              |

注：本表反映部门本年度各项支出情况。

1 栏=（2+3+4+5+6）栏。

## 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       | 金 额              | 项 目           | 行 次       | 小 计              | 一般公共<br>预算财政<br>拨款 | 政府性<br>基金预<br>算财政<br>拨款 |
| 栏 次           |           | 1                | 栏 次           |           | 2                | 3                  | 4                       |
| 一、一般公共预算财政拨款  | 1         | 12,310.07        | 一、一般公共服务支出    | 28        | 11,072.55        | 11,072.55          | 0.00                    |
| 二、政府性基金预算财政拨款 | 2         | 0.00             | 二、外交支出        | 29        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 3         |                  | 三、国防支出        | 30        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 4         |                  | 四、公共安全支出      | 31        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 5         |                  | 五、教育支出        | 32        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 6         |                  | 六、科学技术支出      | 33        | 714.66           | 714.66             | 0.00                    |
|               | 7         |                  | 七、文化体育与传媒支出   | 34        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 8         |                  | 八、社会保障和就业支出   | 35        | 133.34           | 133.34             | 0.00                    |
|               | 9         |                  | 九、医疗卫生与计划生育支出 | 36        | 41.38            | 41.38              | 0.00                    |
|               | 10        |                  | 十、节能环保支出      | 37        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 11        |                  | 十一、城乡社区支出     | 38        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 12        |                  | 十二、农林水支出      | 39        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 13        |                  | 十三、交通运输支出     | 40        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 14        |                  | 十四、资源勘探信息等支出  | 41        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 15        |                  | 十五、商业服务业等支出   | 42        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 16        |                  | 十六、金融支出       | 43        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 17        |                  | 十七、援助其他地区支出   | 44        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 18        |                  | 十八、国土海洋气象等支出  | 45        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 19        |                  | 十九、住房保障支出     | 46        | 369.74           | 369.74             | 0.00                    |
|               | 20        |                  | 二十、粮油物资储备支出   | 47        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
|               | 21        |                  | 二十一、其他支出      | 48        | 0.00             | 0.00               | 0.00                    |
| <b>本年收入合计</b> | <b>22</b> | <b>12,310.07</b> | <b>本年支出合计</b> | <b>49</b> | <b>12,331.67</b> | <b>12,331.67</b>   | <b>0.00</b>             |
| 年初财政拨款结转和结余   | 23        | 32.40            | 年末财政拨款结转和结余   | 50        | 10.79            | 10.79              | 0.00                    |
| 一般公共预算财政拨款    | 24        | 32.40            |               | 51        |                  |                    |                         |
| 政府性基金预算财政拨款   | 25        | 0.00             |               | 52        |                  |                    |                         |
|               | 26        |                  |               | 53        |                  |                    |                         |
| <b>总 计</b>    | <b>27</b> | <b>12,342.47</b> | <b>总 计</b>    | <b>54</b> | <b>12,342.47</b> | <b>12,342.47</b>   | <b>0.00</b>             |

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。

22行=(1+2)行；23行=(24+25)行；27行=(22+23)行；49行=(28+29+……+48)行；54行=(49+50)行。

2栏=(3+4)栏。

## 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                  | 12,331.67 | 1,704.35 | 10,627.32 |
| 201     |   |   | 一般公共服务支出            | 11,072.55 | 1,159.89 | 9,912.66  |
| 20103   |   |   | 政府办公厅（室）及相关机构事务     | 10,824.14 | 1,159.89 | 9,664.25  |
| 2010301 |   |   | 行政运行                | 876.07    | 876.07   | 0.00      |
| 2010302 |   |   | 一般行政管理事务            | 7,043.20  | 0.00     | 7,043.20  |
| 2010350 |   |   | 事业运行                | 283.82    | 283.82   | 0.00      |
| 2010399 |   |   | 其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出 | 2,621.05  | 0.00     | 2,621.05  |
| 20113   |   |   | 商贸事务                | 248.41    | 0.00     | 248.41    |
| 2011302 |   |   | 一般行政管理事务            | 248.41    | 0.00     | 248.41    |
| 206     |   |   | 科学技术支出              | 714.66    | 0.00     | 714.66    |
| 20605   |   |   | 科技条件与服务             | 714.66    | 0.00     | 714.66    |
| 2060503 |   |   | 科技条件专项              | 690.63    | 0.00     | 690.63    |
| 2060599 |   |   | 其他科技条件与服务支出         | 24.03     | 0.00     | 24.03     |
| 208     |   |   | 社会保障和就业支出           | 133.34    | 133.34   | 0.00      |
| 20805   |   |   | 行政事业单位离退休           | 126.72    | 126.72   | 0.00      |
| 2080501 |   |   | 归口管理的行政单位离退休        | 119.38    | 119.38   | 0.00      |
| 2080502 |   |   | 事业单位离退休             | 7.34      | 7.34     | 0.00      |
| 20899   |   |   | 其他社会保障和就业支出         | 6.62      | 6.62     | 0.00      |
| 2089901 |   |   | 其他社会保障和就业支出         | 6.62      | 6.62     | 0.00      |
| 210     |   |   | 医疗卫生与计划生育支出         | 41.38     | 41.38    | 0.00      |
| 21005   |   |   | 医疗保障                | 13.70     | 13.70    | 0.00      |
| 2100501 |   |   | 行政单位医疗              | 13.70     | 13.70    | 0.00      |
| 21007   |   |   | 计划生育事务              | 27.68     | 27.68    | 0.00      |
| 2100799 |   |   | 其他计划生育事务支出          | 27.68     | 27.68    | 0.00      |
| 221     |   |   | 住房保障支出              | 369.74    | 369.74   | 0.00      |
| 22102   |   |   | 住房改革支出              | 369.74    | 369.74   | 0.00      |
| 2210201 |   |   | 住房公积金               | 115.26    | 115.26   | 0.00      |
| 2210203 |   |   | 购房补贴                | 254.49    | 254.49   | 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。

1 栏=（2+3）栏。

## 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

| 项 目      |      | 本年支出合计           | 人员经费     | 公用经费   |
|----------|------|------------------|----------|--------|
| 经济分类科目编码 | 科目名称 |                  |          |        |
| 类        | 款    | 1                | 2        | 3      |
| 合 计      |      | 1,704.35         | 1,493.52 | 210.84 |
| 301      | -    | <b>工资福利支出</b>    |          | 837.19 |
| 301      | 01   | 基本工资             | 159.69   | 159.69 |
| 301      | 02   | 津贴补贴             | 439.56   | 439.56 |
| 301      | 03   | 奖金               | 4.81     | 4.81   |
| 301      | 04   | 社会保障缴费           | 10.38    | 10.38  |
| 301      | 06   | 伙食补助费            | 9.97     | 9.97   |
| 301      | 07   | 绩效工资             | 186.15   | 186.15 |
| 301      | 99   | 其他工资福利支出         | 26.63    | 26.63  |
| 302      | -    | <b>商品和服务支出</b>   |          | 207.33 |
| 302      | 01   | 办公费              | 52.05    | 0.00   |
| 302      | 02   | 印刷费              | 2.27     | 0.00   |
| 302      | 04   | 手续费              | 0.24     | 0.00   |
| 302      | 07   | 邮电费              | 24.94    | 0.00   |
| 302      | 11   | 差旅费              | 13.65    | 0.00   |
| 302      | 12   | 因公出国（境）费用        | 0.25     | 0.00   |
| 302      | 13   | 维修（护）费           | 13.10    | 0.00   |
| 302      | 14   | 租赁费              | 0.43     | 0.00   |
| 302      | 15   | 会议费              | 0.75     | 0.00   |
| 302      | 16   | 培训费              | 3.55     | 0.00   |
| 302      | 17   | 公务接待费            | 0.85     | 0.00   |
| 302      | 26   | 劳务费              | 12.30    | 0.00   |
| 302      | 27   | 委托业务费            | 11.45    | 0.00   |
| 302      | 28   | 工会经费             | 14.61    | 0.00   |
| 302      | 29   | 福利费              | 21.90    | 0.00   |
| 302      | 31   | 公务用车运行维护费        | 15.42    | 0.00   |
| 302      | 39   | 其他交通费用           | 12.40    | 0.00   |
| 302      | 99   | 其他商品和服务支出        | 7.17     | 0.00   |
| 303      | -    | <b>对个人和家庭的补助</b> |          | 656.32 |
| 303      | 02   | 退休费              | 124.44   | 124.44 |
| 303      | 07   | 医疗费              | 13.70    | 13.70  |
| 303      | 08   | 助学金              | 0.00     | 0.00   |
| 303      | 09   | 奖励金              | 147.74   | 147.74 |
| 303      | 11   | 住房公积金            | 115.40   | 115.40 |
| 303      | 13   | 购房补贴             | 254.49   | 254.49 |
| 303      | 99   | 其他对个人和家庭的补助支出    | 0.57     | 0.57   |
| 310      | -    | <b>其他资本性支出</b>   |          | 3.51   |
| 310      | 02   | 办公设备购置           | 3.51     | 0.00   |

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款基本支出部分按经济分类科目支出明细情况。1 栏=（2+3）栏。

## 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

| 2015 年度预算数 |                    |                  |                      |                                 |                 |         | 2015 年度决算数 |                            |              |                  |                         |                             |         |
|------------|--------------------|------------------|----------------------|---------------------------------|-----------------|---------|------------|----------------------------|--------------|------------------|-------------------------|-----------------------------|---------|
| “三公”经费     |                    |                  |                      |                                 |                 | 会议<br>费 | “三公”经费     |                            |              |                  |                         |                             | 会议<br>费 |
| 合计         | 因公出<br>国（境）<br>费支出 | 公务用车购置及运行维<br>护费 |                      |                                 | 公务接<br>待费支<br>出 |         | 合计         | 因公<br>出国<br>（境）<br>费支<br>出 | 公务用车购置及运行维护费 |                  |                         | 公务<br>接<br>待<br>费<br>支<br>出 |         |
|            |                    | 小计               | 公务<br>用车<br>购置<br>支出 | 公务<br>用车<br>运行<br>维护<br>费支<br>出 |                 |         |            |                            | 小计           | 公务用<br>车购置<br>支出 | 公务用<br>车运行<br>维护<br>费支出 |                             |         |
| 1          | 2                  | 3                | 4                    | 5                               | 6               | 7       | 8          | 9                          | 10           | 11               | 12                      | 13                          | 14      |
| 61.42      | 20.70              | 18.29            | 0.00                 | 18.29                           | 22.43           | 20.68   | 39.84      | 20.70                      | 15.74        | 0.00             | 15.74                   | 3.4                         | 15.01   |

注：本表反映单位本年度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维护费、公务接待费和会议费预算数和决算支出情况。2015 年度预算数为“三公”经费及会议费年初预算数，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。

3 栏=（4+5）栏；10 栏=（11+12）栏；1 栏=（2+3+6）栏；8 栏=（9+10+13）栏。

## 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<br>科目编码 |   |   | 科目名称 | 年初结转和<br>结余 | 本年收入 | 本年支出 |      |      | 年末<br>结转<br>和结<br>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。

3 栏=（4+5）栏；6 栏=（1+2-3）栏。

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<br>缴国库小计 | 纳入财政专户管理已<br>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  | 0.12             | 0.00                 | 0.12 |
| 一、政府性基金收入        |   |          |   | 0.00 | 0.00             | 0.00                 | 0.00 |
| 二、专项收入           |   |          |   | 0.00 | 0.00             | 0.00                 | 0.00 |
| 三、行政事业性收费收入      |   |          |   | 0.00 | 0.00             | 0.00                 | 0.00 |
| 四、罚没收入           |   |          |   | 0.00 | 0.00             | 0.00                 | 0.00 |
| 五、国有资本经营收入       |   |          |   | 0.00 | 0.00             | 0.00                 | 0.00 |
| 六、国有资源（资产）有偿使用收入 |   |          |   | 0.00 | 0.00             | 0.00                 | 0.00 |
| 103070501        |   | 国库存款利息收入 |   | 0.00 | 0.00             | 0.00                 | 0.00 |
| 七、其他收入           |   |          |   | 0.12 | 0.00             | 0.12                 | 0.12 |
| 103999900        |   | 其他收入     |   | 0.12 | 0.00             | 0.12                 | 0.12 |

注：本表反映本部门本年度各类非税收入的征缴情况。

1 栏 = (2+3) 栏

### 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 | 8907.85 |
| 货物 | 114.13  |
| 工程 | 0.00    |
| 服务 | 8793.72 |

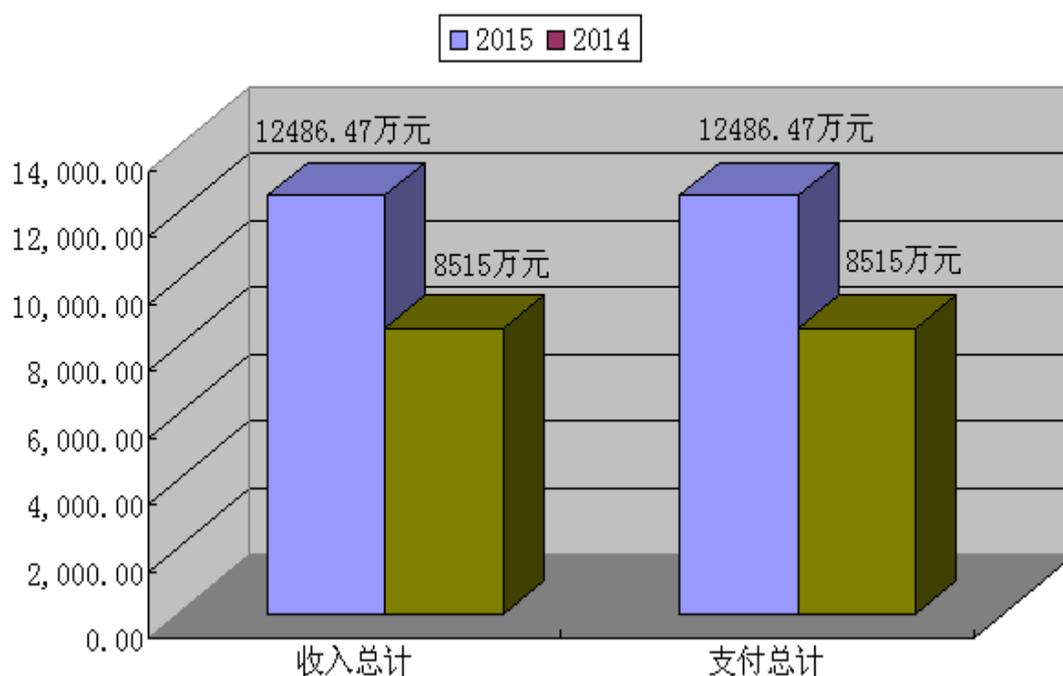
注：本表反映本部门本年度以实际完成政府采购合同为准支出的政府采购金额。

### 第三部分 2015 年部门决算情况说明

#### 一、收入支出决算总体情况说明

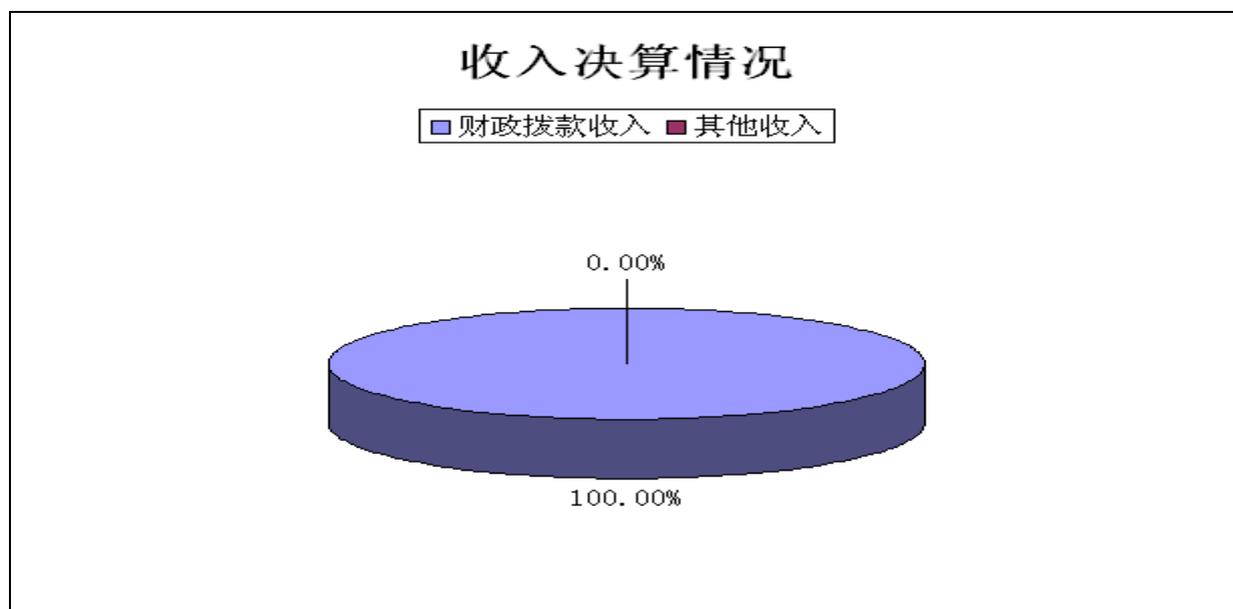
本部门 2015 年的年度收入总计 12,486.47 万元，支出总计 12,486.47 万元。与 2014 年相比，收、支总计各增加 3,971.47 万元，增长 46.64%，主要原因：一是随着机构改革，单位职能的调整增加，所承担的工作任务和工作内容均有较大增加，经费项目和规模相应增加；二是编制内在职人员增加；三是政策性调整，因此年度财政拨款收、支都较往年有较大增加。

#### 收入支出情况表



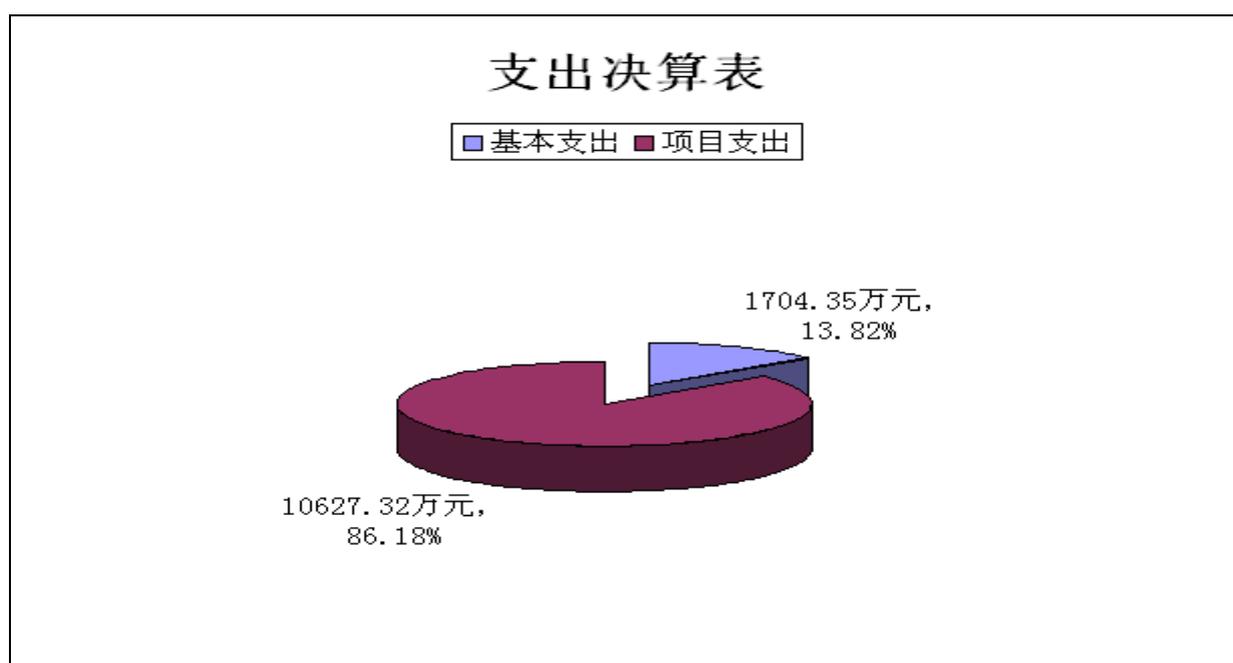
## 二、收入决算情况说明

本部门 2015 年度收入合计 12,310.07 万元，其中：财政拨款收入 12,310.07 万元，占本年收入合计的 100%。



## 三、支出决算情况说明

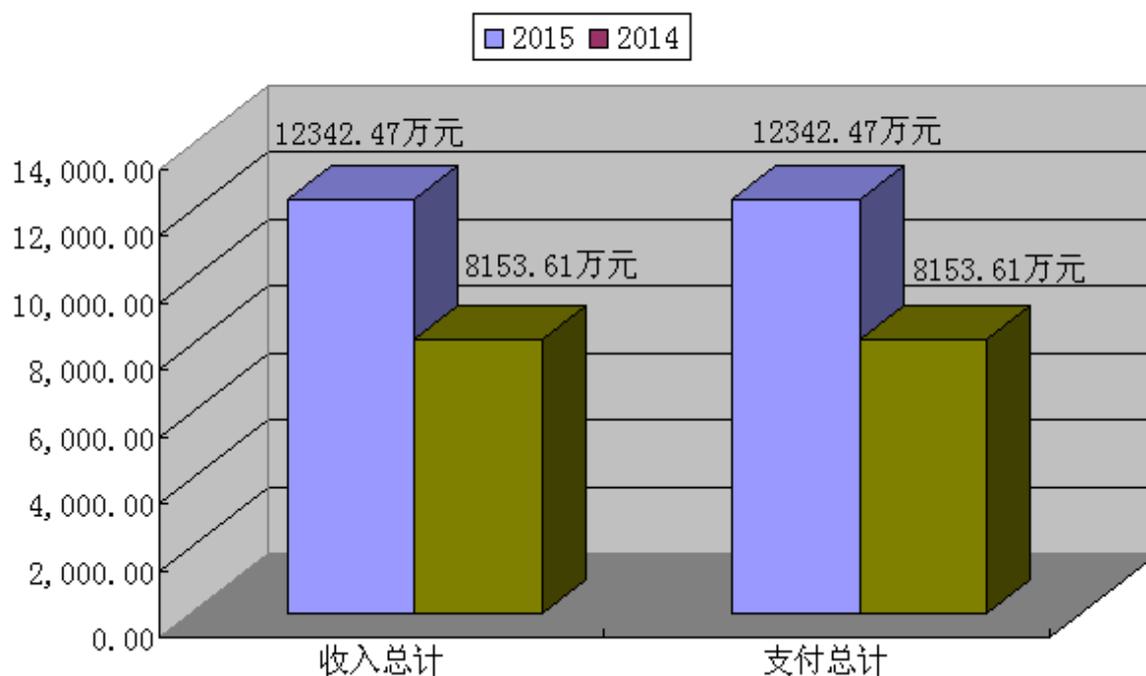
本部门 2015 年度支出合计 12,331.67 万元。基本支出 1,704.35 万元，占本年支出合计的 13.82%。项目支出 10,627.32 万元，占本年支出合计的 86.18%。



#### 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

本部门 2015 年度财政拨款收支总决算 12,342.47 万元。与 2014 年相比，财政拨款收、支总计各增加 4,188.86 万元，增长 51.37%，主要原因：一是随着机构改革，单位职能的调整增加，所承担的工作任务和工作内容均有较大增加，经费项目和规模相应增加，主要有 12345 政府服务热线建设、市“五个一”社会治理政府公共服务平台建设等项目；二是编制内在职人员增加；三是政策性调整，因此年度财政拨款收、支都较往年有较大增加。

### 财政拨款收支情况表



#### 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

本部门2015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

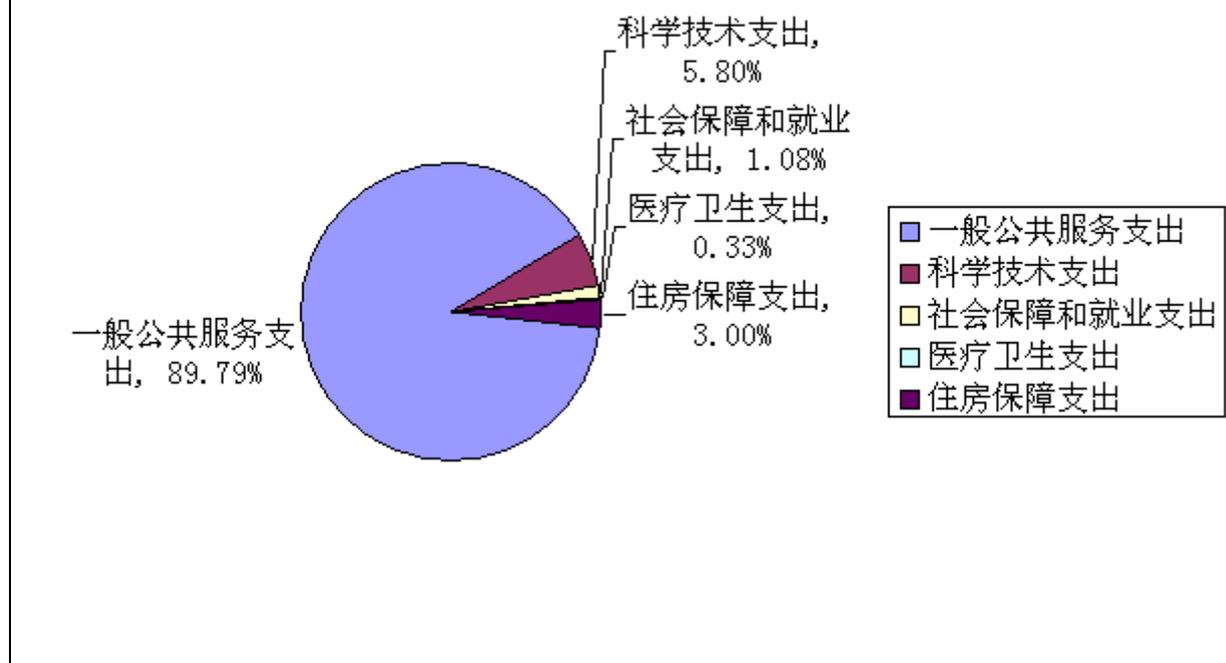
公共预算财政拨款结转和结余资金发生的支出。

#### （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 2015 年度一般公共预算财政拨款支出 12,331.67 万元，占本年支出合计的 98.76%。与 2014 年相比，一般公共预算财政拨款支出增加 4,178.06 万元，增长 51.24%。主要原因：一是随着机构改革，单位职能的调整增加，所承担的工作任务和工作内容均有较大增加，经费项目和规模相应增加，主要有 12345 政府服务热线建设、市“五个一”社会治理政府公共服务平台建设等项目；二是编制内在职人员增加；三是政策性调整，因此年度一般公共预算财政拨款支出较往年有较大增加。

主要用于以下方面：一般公共服务（类）11,072.55 万元，占 89.79%；科学技术（类）714.66 万元，占 5.80%；社会保障和就业（类）133.34 万元，占 1.08%；医疗卫生与计划生育（类）41.38 万元，占 0.33%；住房保障（类）369.74 万元，占 3.0%。

## 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

2015年度一般公共预算财政拨款支出年初预算13,149.77万元，支出决算12,331.67万元，完成年初预算的93.78%，决算数小于预算数的主要原因：随着单位职能的调整变化，所承担的工作任务、事项有调整，原执行的工作任务、事项需重新设计方案、改写计划及建设改造，影响了预算执行进度。其中：

#### 1. 一般公共服务支出（类），其中：

##### (1) 政府办公厅（室）及相关机构事务（款）

①行政运行（项）876.07万元，完成年初预算的125.88%；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一是

随着单位职能的调整变化，所承担的工作任务、事项涉及经费项目增加；二是编制内在职人员亦有相应增加；三是政策性调整，因此年中有预算追加。

②一般行政管理事务（项）7,043.20万元，完成年初预算的88.18%；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的项目支出。预算产生差异的主要原因是12345政府服务热线话务坐席外包服务费的年末合同进度款，需待全年工作结束后，根据监理方出具的评估意见才能进行结算，需结转到下年初作清算支付。

③事业运行（项）283.82万元，完成年初预算的142.24%；主要用于保障所属事业单位人员工资福利和公用支出，预算产生差异的主要原因一是下属事业单位年内有新增人员；二是政策性调整，因此年中调增预算。

④其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）2,621.05万元，完成年初预算的92.64%；主要用于保障12345政府服务热线日常运作支出、广州市政务服务中心信息化开发建设及维护等项目支出。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、事项有调整，原执行的工作任务、事项需重新设计方案、改写计划及建设改造，影响了预算执行进度。

（2）商贸事务（款）一般行政管理事务（项）248.41万元，用于12345政府服务热线话务坐席外包服务项目，是12345政府服务热线整合其他部门政府服务热线时，由市财政年中收回其他部门政府服务热线结余经费，调整给我办作12345政府服务热线话务

坐席外包服务项目专款使用的，故本款、项无年初预算。

2. 科学技术（类）科技条件与服务（款）科技条件专项（项）690.63万元、其他科技条件与服务支出（项）24.03万元，合计714.66万元，完成年初预算的70.75%；主要用于市“五个一”社会治理政府公共服务平台、12345政府服务热线、市政务服务中心系列信息化建设等项目的信息化建设、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，及建设市“五个一”社会治理政府公共服务平台新要求的需要，原有的信息化项目需重新设计方案、改写计划及建设改造，影响了预算执行进度。

3. 社会保障和就业（类），其中：

（1）行政事业单位离退休（款）归口管理的行政单位离退休（项）119.38万元，事业单位离退休（项）7.34万元，合计126.72万元，完成年初预算的140.55%；主要用于办机关退休人员经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一是年内有新增退休人员，二是政策调整，因此年中追加了预算。

（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）6.62万元，完成年初预算的69.17%；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国家调低了社保缴费单位部分的费率。

4. 医疗卫生与计划生育支出（类），其中：

（1）医疗保障（款）行政单位医疗（项）13.70万元，完成年

初预算的62.27%；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，控制了费用支出。

（2）计划生育事务（款）其他计划生育事务支出（项）27.68万元，完成年初预算的111.79%；主要用于对人口和计划生育目标责任制进行考核按规定执行的支出。预算产生差异的主要原因是年内有新增在职人员，年中追加了预算。

#### 5. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）其中：

（1）住房公积金（项）115.26万元，完成年初预算的122.55%；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一是年内有新增在职人员；二是政策性调整，因此年中追加了预算。

（2）购房补贴（项）254.49万元，完成年初预算的135.74%；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年内有新增在职人员；二是政策性调整，因此年中追加了预算。

### 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

本部门2015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2015年度公共预算财政拨款本年基本支出1,704.35万元，其中人员经费1,493.51万元，包括工资福利支出837.19万元，

对个人和家庭的补助656.32万元；公用经费210.84万元，包括商品和服务支出207.33万元，其他资本性支出3.51万元。

## 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 2015 年度“三公”经费一般公共预算财政拨款支出预算为 61.42 万元，支出决算 39.84 万元，完成预算的 64.86%，主要原因：贯彻执行中央“八项规定”精神，以节约为原则，严格按规范要求审核“三公”经费的开支，控制“三公”经费的支出。

支出决算数比 2014 年减少 8.85 万元，下降 18.18%。其中：

1. 因公出国（境）费决算 20.70 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 52%，完成预算的 100%。2015 年度因公出国（境）费决算支出与 2014 年度基本持平。

2015 年全年使用公共预算财政拨款安排办机关及所属 3 个行政事业单位因公出国（境）团组 3 个、累计 11 人次。开支内容包括：

开展政府服务热线、公共部门人力资源开发等交流活动支出 20.70 万元，主要用于组织赴台湾、香港等地学习 1999 便民服务热线、消费者热线的运作经验的支出，及参加由市人社局组织赴法国的公共部门人力资源开发培训活动支出。目的和成效在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。

**2. 公务用车购置及运行维护费决算 15.74 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 39%，完成预算的 86.06%。预决算差异主要原因是：按照全市公务用车改革工作安排，我办有两辆公务用车年内封停使用，费用开支随之有所减少。2015 年度公务用车购置及运行维护费决算支出比 2014 年度减少 7.49 万元，下降 32.24%，下降的主要原因是：一是有两辆公务用车封停使用，费用减少；二是按照厉行节约八项规定，加强了管理，严格控制公务用车运行费用。

开支内容包括：

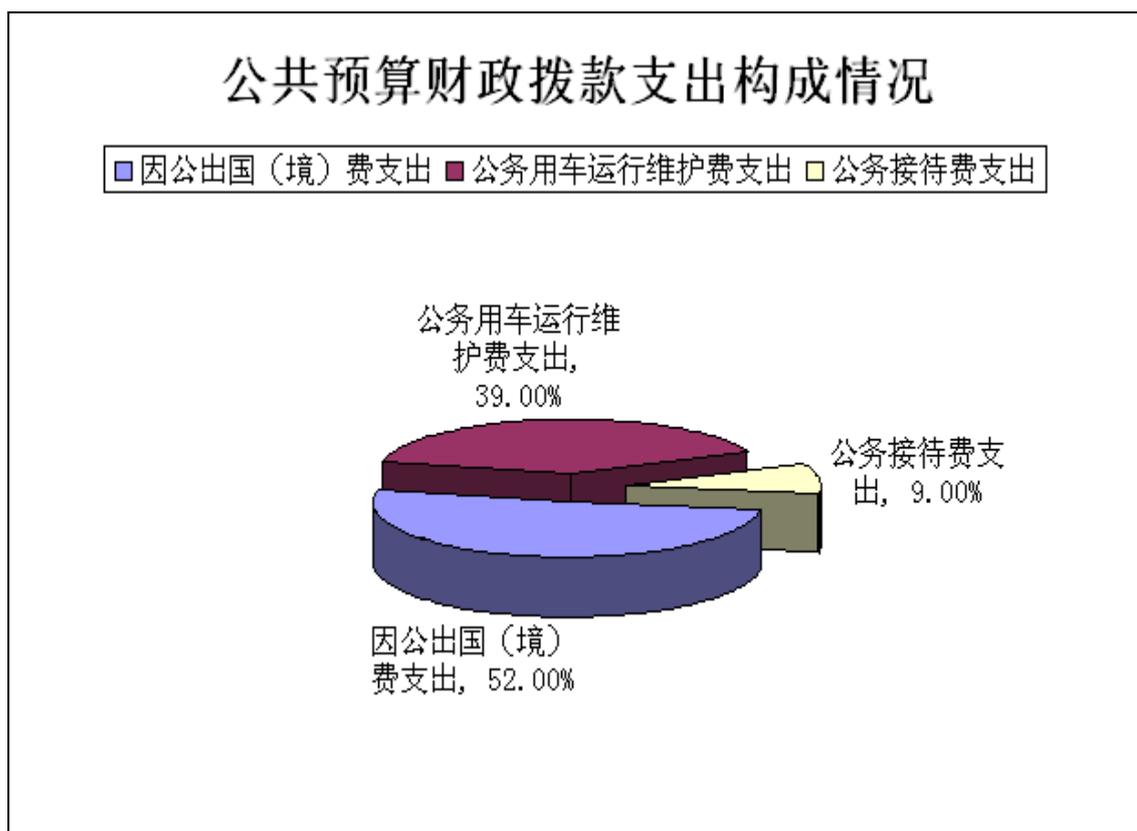
公务用车运行维护费 15.74 万元。本部门办机关及所属 3 个单位使用一般公共预算财政拨款开支的公务用车保有量为 6 辆，公务用车运行维护费主要用于机要文件交换、市内因公出行所需燃料费、维修费、过桥过路费、保险费等开支。

**3. 公务接待费决算 3.4 万元**。公务接待费是指按规定开支的各类公务接待费用（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），包括交通、用餐、住宿等。占“三公”经费总额的 9%，完成预算的 15.16%。预决算差异主要原因是：贯彻进行厉行节约“八项规定”精神，严格控制接待人数、标准，各类公务接待原则上都安排在单位食堂进行，同时全国各地来访

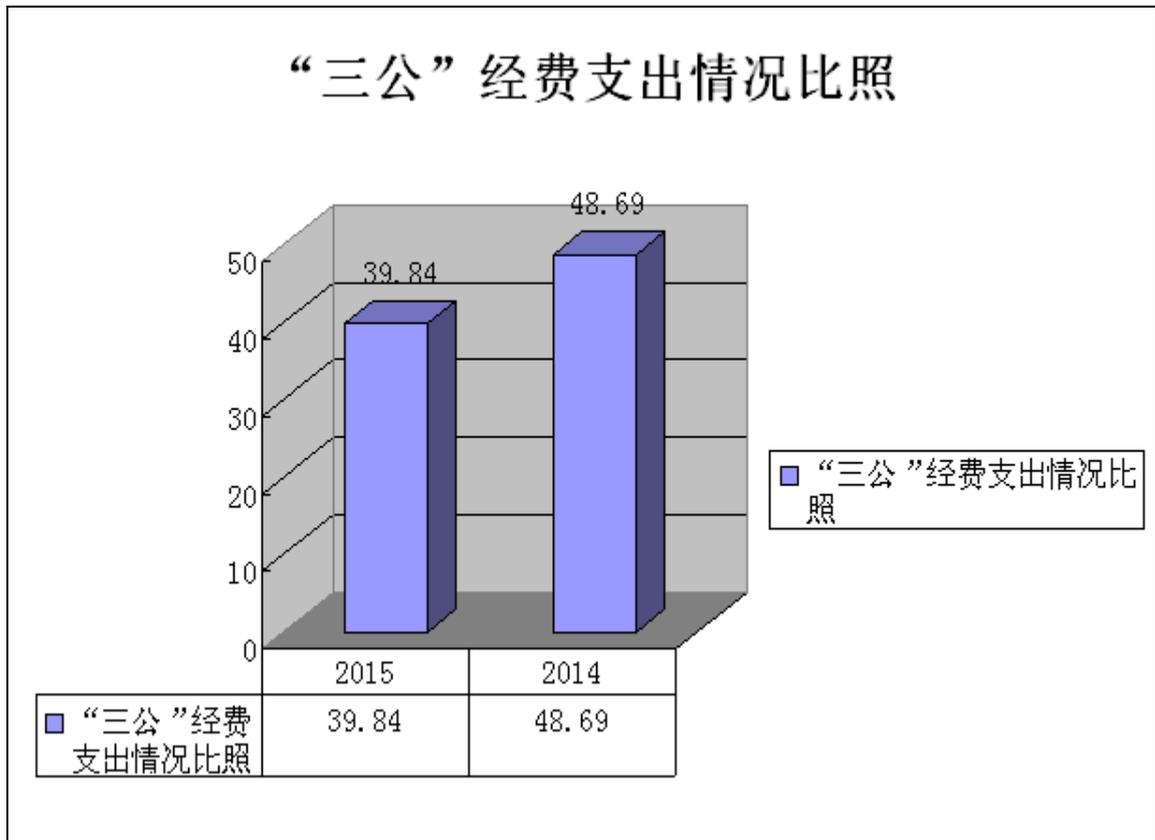
政务中心需安排公务接待的人员大幅减少。2015 年度公务接待费决算支出比 2014 年度减少 1.37 万元，下降 27.72%。下降的主要原因是：贯彻进行厉行节约“八项规定”精神，以节约为原则，公务接待主要安排在单位饭堂进行，严格按规范要求开支各类公务接待费用。

开支内容包括：

国内公务接待支出3.4万元。主要用于本部门办机关及所属事业单位3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，包括来宾食宿费、会场租赁费、车辆租用费等。2015年共接待国内来访批次39个，共1,039人次。



## “三公”经费支出情况比照



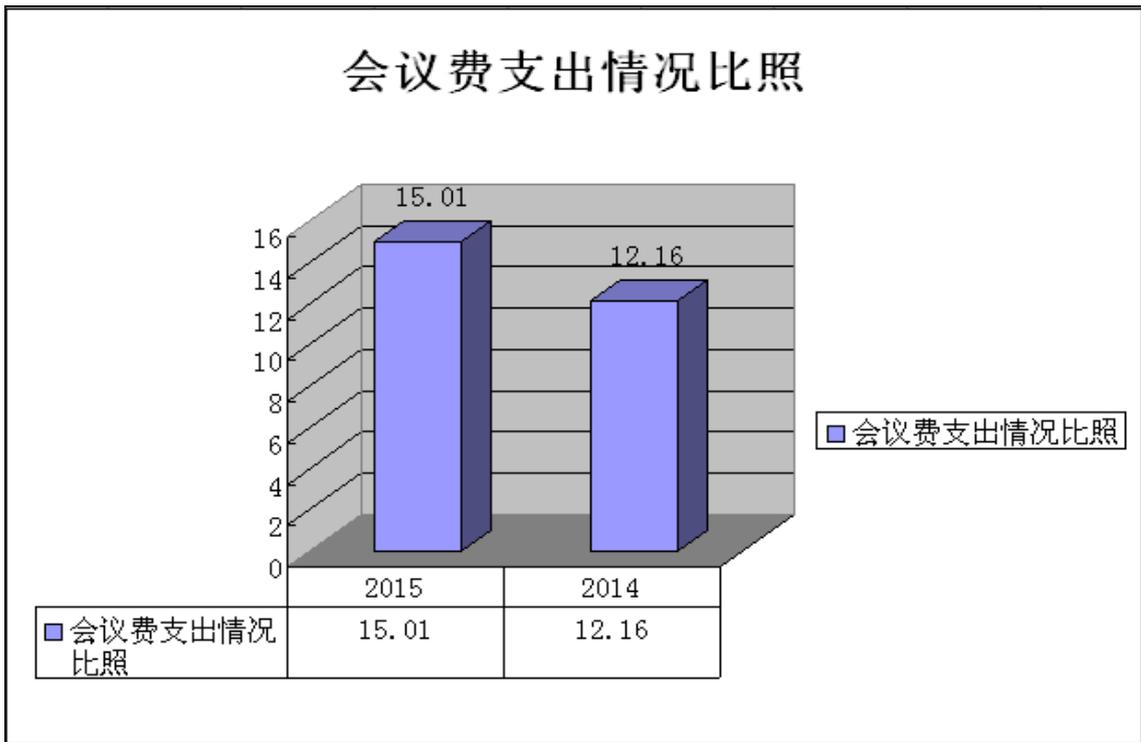
### (二) 会议费一般公共预算财政拨款支出情况

广州市人民政府政务管理办公室 2015 年度会议费决算 15.01 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。比上年增加 2.85 万元，增长 23.44%。增长的主要原因是：随着单位职能的调整变化，所承担的工作任务、事项有增加，因工作需要而召开的会议有所增加。

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  | 广州 12345 政务服务热线工作实施意见培训会议（三类会议） | 135 人 | 2 天 | 7.77 万元，占会议费支出的 51.80%，其中：住宿费 2.19 万元，设备及场租 1.3 万元，餐费 3.20 万元，租车费 1.08 万元。  |
| 2  | 广州市直部门公共服务平台培训研讨会议（三类会议）        | 50 人  | 2 天 | 2.44 万元，占会议费支出的 16.30%，其中：住宿 1.65 万元，设备及场租 0.16 万元，餐费 0.28 万元，租车费 0.35 万元。  |
| 3  | “五个一”社会治理政府公共服务平台建设工作会议（三类会议）   | 48 人  | 2 天 | 2.37 万元，占会议费支出的 15.80%，其中：住宿 0.61 万元、设备及场租 0.36 万元、餐费 1.20 万元、租车费 0.20 万元。  |
| 4  | 2015 年全市政务服务工作会议（三类会议）          | 35 人  | 2 天 | 1.87 万元，占会议费支出的 12.50%，其中：住宿 0.60 万元、设备及场租金 0.24 万元、餐费 0.83 万元、租车费 0.20 万元。 |
| 5  | 广州网上办事大厅建设整改工作现场督办工作会议（三类会议）    | 20 人  | 1 天 | 0.15 万元，占会议费支出的 1%，其中：设备及场租金 0.15 万元。                                       |



#### 八、政府性基金支出决算情况说明

本部门2014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2015年度各类非税收入合计0.12万元，纳入预算管理已缴国库0.12万元，。其中：其他收入0.12万元，占非税收入100%，主要是下属事业单位基本户存款利息收入。

#### 十、政府采购支出情况说明

本部门2015年度以实际完成政府采购合同为准支出的政府采购金额8,907.85万元，其中：政府采购货物支出114.13万元，政府采购服务支出8,793.72万元。授予中小企业合同金3,674.88万元，占政府采购支出总额的41.25%，其中授予小微企业合同金额95.36万元，占政府采购支出总额的1.1%。

## 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。2015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210.84万元，比2014年增加17.29万元，增长8.93%，主要原因是随着业务发展需要，新增了编制内在职人员，预算经费也相应有所增加。

### （二）国有资产占用情况

截止2015年12月31日，广州市人民政府政务管理办公室机关及所属3个单位共有车辆6辆（包括车改后封存待处理公务用车），均为一般公务用车。没有单位价值200万元以上的大型设备。

### （三）预算绩效管理工作开展情况

2015年度广州市人民政府政务管理办公室组织了对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6,897万元，占年初预算的55.93%。绩效评价结果显示，广州12345政府服务热线以实现一号连通群众诉求，提升为民服务成效为宗旨，扎实做好热线服务工作，全年共接听市民来电328.18万个，接通率为97.96%。凭借优质便民的服务和科学规范的管理，热线荣获国内呼叫行业“中国最佳客户联络中心奖”、“2015年度中国最佳客户体验中心奖”和“2015年度

卓越语音服务客户中心奖”三项大奖，高效的热线服务和务实的办理结果得到了群众的认可，全年共收到群众表扬 382 次。

#### 第四部分 2015 年度取得的主要事业成效

2015 年，在市委、市政府的正确领导下，我办认真贯彻国家、省、市关于全面深化改革的精神，积极落实行政审批制度改革各项任务，以建设“一卡、一号、一格、一网、一窗”社会治理政府公共服务平台（下称“五个一”平台）为抓手，协同推进简政放权、放管结合、优化服务，全面提升政府治理能力和为民服务成效，现将工作情况报告如下：

##### 一、重点工作情况

##### （一）推进“五个一”社会治理政府公共服务平台建设

1. 牵头制订方案。我办在吸取各地经验的基础上，结合我市实际，制订《广州市“五个一”社会治理政府公共服务平台建设工作方案》经市委、市政府审定同意后于 7 月印发实施。该《工作方案》的实施，将进一步整合全市现有政府服务资源，建设全市“五个一”平台，在全市实施“一卡通行、一号接通、一格管理、一网办事、一窗服务”“五位一体”的新型社会治理政府公共服务模式，实现全市政府服务管理工作的资源整合、流程再造、数据共享、业务联动。

2. 加强系统建设。推进“五个一”平台信息化建设的顶层设计、统筹规划、标准制定和业务指导工作。目前，已初步建成“五个一”平台综合信息系统，并在天河区试点应用；完成市残联等有关部门业务系统的接入，正推进其他 40 多个市级部门与“五个一”信息化平台的接入工作。

3. 推进数据整合。推进“五个一”平台与市级、区级部门信息系统的整合，已完成电子证照系统与“一窗”综合受理及

审批系统、企业网页、商事登记公示平台的对接，完成白云区等区级信息系统接入市级网格基础信息数据库。

## （二）推进审批便民提速，夯实政务体系建设

1. “集成服务”改革有序推进。牵头制订《广州市推进行政审批“条块结合、四级联动、以区为主、重心下移、集成服务”改革实施方案》，经市委、市政府审定同意后于5月印发实施。同时，采取多项举措加强方案解读调研，细化具体工作方案，推进改革工作尽快落地；在5月召开全市推进行政审批“集成服务”改革工作部署视频会议；组织市级部门编制事项受理清单和样本及制订具体工作方案；已建成全市“一窗式”综合受理审批系统，建设完善综合受理、排队叫号及审批系统；制订《市政务服务大厅集成服务实施细则》；指导各区结合区域实际开展“集成服务”改革，各区已制订改革工作方案，荔湾、海珠、天河、南沙等4个区的改革工作已落地实施，白云、番禺、增城等3个区已选取部分街（镇）开展改革试点。

2. 推进建设工程项目审批改革，制订多项便民服务措施。牵头制订《建设工程项目审批制度改革的实施意见》，组织建设工程项目审批改革协调会，研究取消、合并、下放事项目录清单，制作《企业投资项目和政府投资项目流程图》。制订《广州市外商投资企业登记多证联办工作方案》、《关于推进落实2015年便民服务措施的工作方案》等，组织市相关审批部门、各区推行外商投资企业登记多证联办、开展好各项便民服务措施工作。为市、区共29个重点项目提供代办、协办服务，举办4场政企互动活动，帮助企业用准、用好、用足政策，以实际行动落实市“暖区、暖企、暖项目”工作部署。

3. 政务服务体系全面建成。市、区、街（镇）三级政务服务中心全部建成，近八成的市本级行政审批事项已进驻市政务服务中心，各区政务服务中心平均办理 439 个审批及服务事项，街（镇）政务服务中心可就近办理 56 个事项。实施全市政务服务窗口统一服务评价工作，已完成全市各级政务大厅共 2761 台服务评价器的安装。

### （三）推进 12345 热线建设，咨询投诉一号受理

1. 部门专线整合工作顺利推进，资源优化配置成效显著。已整合 50 个部门 62 条热线，接通率提升至 97.96%，重点完成市司法局、来穗局、城管委、市卫计委专线的整合工作。

2. 建立长效工作机制，规范热线服务管理。修订印发《广州 12345 政府服务热线工作实施意见（修订稿）》，提升《实施意见》的指导性和可操作性。完善针对突发类事项、多渠道受理、协调督办、满意度回访等方面制度。

3. 推进热线联合共建，加强话务员技能培训。以消费维权、公积金、人社、国土城建等四大业务为试点开展热线联合共建工作。拓宽社会监督渠道，推进义务监督员和民意调查两项工作。加强话务员业务技能培训和团队协作精神培养。

4. 开展热线数据深度分析，发挥热线“民生气象台”作用。分类梳理问题市民反映强烈的问题，编印“热线月度运营情况综述和专报”多次获市委、市政府主要领导批示，提升政府工作决策成效。

5. 加快热线信息系统建设，拓展受理渠道。热线“微信公众服务号”（“广州 12345”）正式上线运行，市民可通过手机随时随地反映消费维权纠纷、户籍迁移、社保业务、噪音扰民等诉求和

咨询。

6. 业界关注度不断提升。热线在 2015 年荣获国内呼叫行业三项大奖（中国最佳客户联络中心奖、中国最佳客户体验中心奖、卓越语音服务客户中心奖），一号受理、单轨制闭环运作的创新服务模式得到推广和肯定。

#### （四）以网上办事为契机，推进电子政务应用

网办大厅建设工作有序开展，截至 2015 年 10 月底，已有 46 个市级部门和 6 个中央直属单位进驻市网办大厅，11 个区全部设立分行，市、区共发布事项 8033 个，170 个镇街办事站开通网上办事站，网上办事大厅连接到全市所有社区（村）。市级网办大厅共受理业务量 1054.8 万件，97.85% 的行政审批事项可网上办理（其中，58.91% 可全流程网上办理），98.31% 的社会服务事项可网上办理（其中，46.04% 可全流程网上办理），均高于省考核指标要求。

1. 建立健全工作机制。印发《广州市 2015 年网上办事大厅建设工作方案》、《关于开展广州市网上办事大厅整改工作的通知》等，组织区（县）、市直部门深入推进网办大厅建设工作。着手制定《广州市行政审批和公共服务网上办事管理办法》。

2. 拓展网上办事服务。梳理入户、生育、教育、出入境、购车、四证联办等公众关注度高、业务办理频繁的服务形成 11 个“一站式”办事专题。推动微信政务服务，整合市、区部门公众号服务功能，目前广州政务微信平台汇集市直 16 个部门的 34 个办事服务事项。在网上办事大厅提供在线交流互动服务和云信访服务，使群众通过网上办事大厅即可进行业务咨询和反映诉求。

3. 推进网办基础支撑平台建设。会同市人社局结合广州市“一卡通”工作，加快电子证照库建设，推进现有证照电子化转化应

用，将商事审批结果转化成第一批电子证照，逐步实现办事人网上提交电子扫描件即可办事。开展市民个人网页和企业专属网页建设，延伸网上办事大厅功能。开展统一认证平台的优化升级，已完成市区统建系统用户体系整合。

4. 新版商事主体信息公示平台（市场监管信息平台）上线运行。市、区两级约 347 个单位部门在平台上进行商事主体的登记、注册、接收、分发、审批、证照上传等工作。以商事公示平台为基础建设市场监管信息平台，完成与执法系统、12345 投诉举报系统的对接，实现 20 多个市直部门及海关、中国银行广州分公司市场监管信息的接入。平台累计访问量达 1720 万人次，共享数据超过 1729 万条，提供搜索服务约 5170 万次，按需后置审批的市、区部门分发商事主体信息近 33 万条，各有关部门上传行政许可信息近 40 万条，行政批文信息 5374 条，行政处罚信息 8496 条。平台技术在全国处于领先水平。

#### （五）推进社区网格化服务管理工作

一是界定入格基础事项，与市民政局、社工委共同做好网格化第一批入格事项梳理、初审工作，形成《市城市社区网格化第一批入格事项指导目录》。二是起草工作制度，已起草《市区网格化服务管理信息系统建设指引》、《网格化市区两级系统数据交换方案》、网格事件处置、网格员管理等制度。三是推进系统建设，制订《市城市社区网格化服务管理系统建设实施方案》，初步建成网格化服务管理系统，正在白云区试点应用；以荔湾区为试点，完成市区两级网格化应用系统的整合对接。

## 二、成效总结

2015 年 1 月至 11 月，市政务服务中心共接待办事群众 126

万多人，办件量 138 万多件，群众满意率为 99.97%；12345 热线已整合 50 个部门 62 条热线，共呼入电话 328.18 万个，日均呼入 9,825 个，接通率为 97.96%，荣获国内呼叫行业三项大奖。网上办事大厅建设工作有序开展，市级网办大厅 97.85%的行政审批事项可网上办理，98.31%的社会服务事项可网上办理；政务服务工作得到社会各界的普遍认可。

## 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、**其他收入**：指除“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。

四、**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。

五、**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产生的各项支出。

六、**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。

七、**一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（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。

八、**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（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。

九、一般公共服务（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（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、医疗室等附属事业单位外的其他事业单位基本支出。

十、一般公共服务（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）：反映其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出。

十一、一般公共服务（类）人口与计划生育事务（款）人口和计划生育目标责任制考核（项）：反映人口和计划生育目标责任制考核、奖励等方面的支出。

十二、科学技术（类）科技条件与服务（款）科技条件专项（项）：反映国家用于完善科技条件的支出，包括科技文献信息、网络环境支撑等科技条件专项支出等。

十三、社会保障和就业支出（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。

十四、社会保障和就业支出（类）其他社会保障和就业支出（款）其他社会保障和就业支出（项）：反映其他用于社会保障和就业方面的支出。

十五、医疗卫生（类）医疗保障（款）行政单位医疗（项）：反映财政部门集中安排的行政单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员、红军老战士待遇人员的医疗经费。

**十六、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。

**十七、住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）：**反映按房改政策规定，行政事业单位向符合条件职工（含离退休人员）、军队（含武警）向转役复员离退休人员发放的用于购买住房的补贴。

**十八、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、伙食费补助费、绩效工资、其他工资福利支出。

**十九、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、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。

**二十一、伙食补贴费：**反映单位发放给职工的伙食补助费，如误餐补助等。

**二十二、绩效工资：**反映事业单位工作人员的绩效工资。

**二十三、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。