

2022 年度  
武汉市武昌区社会管理网格化服务中心  
部门决算

二〇二三年十月

# 目 录

<b>第一部分 武汉市武昌区社会管理网格化服务中心概况</b> ...	4
一、部门职责	5
二、机构设置	5
<b>第二部分 2022 年度部门决算表</b> .....	6
一、收入支出决算总表	7
二、收入决算表	8
三、支出决算表	11
四、财政拨款收入支出决算总表	13
五、一般公共预算财政拨款支出决算表	15
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表	17
七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表	19
八、国有资本经营预算财政拨款收入支出决算表	20
九、财政拨款“三公”经费支出决算表	21
<b>第三部分 2022 年度部门决算情况说明</b> .....	22
一、收入支出决算总体情况说明	23
二、收入决算情况说明	23
三、支出决算情况说明	24
四、财政拨款收入支出决算总体情况说明	25
五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明	26
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明	28

七、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明.....	29
八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明...	29
九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明.....	29
十、机关运行经费支出情况说明.....	30
十一、政府采购支出情况说明.....	30
十二、国有资产占用情况说明.....	30
十三、预算绩效情况说明.....	30
<b>第四部分 其他需要说明的情况.....</b>	<b>34</b>
<b>第五部分 名词解释.....</b>	<b>39</b>
<b>第六部分 附件.....</b>	<b>43</b>

第一部分  
武汉市武昌区社会管理网格化服务中心概况

## 一、部门职责

贯彻执行国家、省、市社会管理网格化和信息化相关工作的法律、法规和方针、政策，研究制定本区有关社会管理网格化服务工作计划，并组织实施。承担指导全区网格化基础建设工作，划分和调整网格，督促指导网格员履行工作职责，对网格员队伍进行岗位培训、业务指导和监督评价。承担统筹指导街道和社区网格化服务工作。承担市民热线（12345）、武汉城市留言板等有关渠道公众投诉的受理、转办，并督促落实。承担群众投诉平台人员日常管理教育培训考核工作，对全区责任单位办理群众投诉事项工作人员开展培训工作。综合分析群众投诉情况，对群众投诉反映的重要建议、意见和问题，开展调查研究。承担全区网格化信息平台规划、建设、优化、运营和维护工作。承担上级交办的其他事项。

咨询电话：027-88937157

## 二、机构设置

武汉市武昌区社会管理网格化服务中心内设机构 4 个：综合科、投诉受理科、网格管理科和研判督导科。

本决算为汇总决算，纳入本部门 2022 年度部门决算编制范围的单位共 1 个（武昌区社会管理网格化服务中心本级和 0 个所属单位）。

第二部分  
2022 年度部门决算表

## 收入支出决算总表

公开 01 表  
单位：万元

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心

2022 年度

收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	1,165.44	一、一般公共服务支出	32	1,063.38
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	33	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	34	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	35	
五、事业收入	5		五、教育支出	36	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	37	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	38	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	39	21.02
	9		九、卫生健康支出	40	31.12
	10		十、节能环保支出	41	
	11		十一、城乡社区支出	42	
	12		十二、农林水支出	43	
	13		十三、交通运输支出	44	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	45	
	15		十五、商业服务业等支出	46	
	16		十六、金融支出	47	
	17		十七、援助其他地区支出	48	

	18		十八、自然资源海洋气象等支出	49	
	19		十九、住房保障支出	50	49.93
	20		二十、粮油物资储备支出	51	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	52	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	53	
	23		二十三、其他支出	54	
	24		二十四、债务还本支出	55	
	25		二十五、债务付息支出	56	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	57	
<b>本年收入合计</b>	27	1,165.44	<b>本年支出合计</b>	58	1,165.44
使用非财政拨款结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
<b>总计</b>	31	1,165.44	<b>总计</b>	62	1,165.44

注：1.本表反映部门本年度的总收支和年末结转结余情况。

2.本套报表金额单位转换时可能存在尾数误差。

## 收入决算表

公开 02 表  
单位：万元

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心

2022 年度

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
科目代码	科目名称							
栏次		1	2	3	4	5	6	7
合计		1,165.44	1,165.44					
201	一般公共服务支出	1,063.38	1,063.38					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,063.38	1,063.38					
2010350	事业运行	399.93	399.93					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	663.45	663.45					
208	社会保障和就业支出	21.02	21.02					
20805	行政事业单位养老支出	21.02	21.02					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	21.02	21.02					
210	卫生健康支出	31.12	31.12					
21011	行政事业单位医疗	31.12	31.12					
2101102	事业单位医疗	9.56	9.56					
2101103	公务员医疗补助	21.56	21.56					
221	住房保障支出	49.93	49.93					

22102	住房改革支出	49.93	49.93					
2210201	住房公积金	29.08	29.08					
2210202	提租补贴	6.06	6.06					
2210203	购房补贴	14.79	14.79					

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

## 支出决算表

公开 03 表  
单位：万元

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心

2022 年度

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
科目代码	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		1,165.44	501.99	663.45			
201	一般公共服务支出	1,063.38	399.93	663.45			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,063.38	399.93	663.45			
2010350	事业运行	399.93	399.93				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	663.45		663.45			
208	社会保障和就业支出	21.02	21.02				
20805	行政事业单位养老支出	21.02	21.02				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	21.02	21.02				
210	卫生健康支出	31.12	31.12				
21011	行政事业单位医疗	31.12	31.12				
2101102	事业单位医疗	9.56	9.56				
2101103	公务员医疗补助	21.56	21.56				

221	住房保障支出	49.93	49.93				
22102	住房改革支出	49.93	49.93				
2210201	住房公积金	29.08	29.08				
2210202	提租补贴	6.06	6.06				
2210203	购房补贴	14.79	14.79				

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：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心

2022 年度

公开 04 表  
单位：万元

收 入			支 出					
项目	行次	金额	项目	行次	合计	一般公共预算财政拨款	政府性基金预算财政拨款	国有资本经营预算财政拨款
栏次		1	栏次		2	3	4	5
一、一般公共预算财政拨款	1	1,165.44	一、一般公共服务支出	33	1,063.38	1,063.38		
二、政府性基金预算财政拨款	2	0	二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3	0	三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	21.02	21.02		
	9		九、卫生健康支出	41	31.12	31.12		
	10		十、节能环保支出	42				
	11		十一、城乡社区支出	43				
	12		十二、农林水支出	44				
	13		十三、交通运输支出	45				
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	46				
	15		十五、商业服务业等支出	47				
	16		十六、金融支出	48				

	17		十七、援助其他地区支出	49				
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	50				
	19		十九、住房保障支出	51	49.93	49.93		
	20		二十、粮油物资储备支出	52				
	21		二十一、国有资本经营预算支出	53				
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	54				
	23		二十三、其他支出	55				
	24		二十四、债务还本支出	56				
	25		二十五、债务付息支出	57				
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	58				
<b>本年收入合计</b>	27	1,165.44	<b>本年支出合计</b>	59	1,165.44	1,165.44		
年初财政拨款结转和结余	28	0	年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29	0		61				
政府性基金预算财政拨款	30	0		62				
国有资本经营预算财政拨款	31	0		63				
<b>总计</b>	32	1,165.44	<b>总计</b>	64	1,165.44	1,165.44		

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款的总收支和年末结转结余情况。

## 一般公共预算财政拨款支出决算表

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心

2022 年度

公开 05 表  
单位：万元

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	小计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
<b>合计</b>		<b>1,165.44</b>	<b>501.99</b>	<b>663.45</b>
201	一般公共服务支出	1,063.38	399.93	663.45
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,063.38	399.93	663.45
2010350	事业运行	399.93	399.93	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	663.45		663.45
208	社会保障和就业支出	21.02	21.02	
20805	行政事业单位养老支出	21.02	21.02	

2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	21.02	21.02	
210	卫生健康支出	31.12	31.12	
21011	行政事业单位医疗	31.12	31.12	
2101102	事业单位医疗	9.56	9.56	
2101103	公务员医疗补助	21.56	21.56	
221	住房保障支出	49.93	49.93	
22102	住房改革支出	49.93	49.93	
2210201	住房公积金	29.08	29.08	
2210202	提租补贴	6.06	6.06	
2210203	购房补贴	14.79	14.79	

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

## 一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

公开 06 表  
单位：万元

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心

2022 年度

人员经费			公用经费					
科目 代码	科目名称	决算数	科目 代码	科目名称	决算数	科目 代码	科目名称	决算数
301	工资福利支出	350.17	302	商品和服务支出	151.83	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	66.63	30201	办公费	55.71	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	29.84	30202	印刷费	0.16	30702	国外债务付息	
30103	奖金	0	30203	咨询费		310	资本性支出	
30106	伙食补助费	0	30204	手续费		31001	房屋建筑物购建	
30107	绩效工资	170.74	30205	水费		31002	办公设备购置	
30108	机关事业单位基本养老保险缴费	21.02	30206	电费	15.14	31003	专用设备购置	
30109	职业年金缴费	0	30207	邮电费	7.48	31005	基础设施建设	
30110	职工基本医疗保险缴费	9.56	30208	取暖费		31006	大型修缮	
30111	公务员医疗补助缴费	21.56	30209	物业管理费	3.62	31007	信息网络及软件购置更新	
30112	其他社会保障缴费	1.74	30211	差旅费	0.13	31008	物资储备	
30113	住房公积金	29.08	30212	因公出国（境）费用		31009	土地补偿	
30114	医疗费	0	30213	维修（护）费	1.05	31010	安置补助	
30199	其他工资福利支出	0	30214	租赁费	0.07	31011	地上附着物和青苗补偿	
303	对个人和家庭的补助	0	30215	会议费		31012	拆迁补偿	
30301	离休费	0	30216	培训费	1.05	31013	公务用车购置	
30302	退休费	0	30217	公务接待费		31019	其他交通工具购置	
30303	退职（役）费	0	30218	专用材料费		31021	文物和陈列品购置	

30304	抚恤金	0	30224	被装购置费		31022	无形资产购置		
30305	生活补助	0	30225	专用燃料费		31099	其他资本性支出		
30306	救济费	0	30226	劳务费	66.28	399	其他支出		
30307	医疗费补助	0	30227	委托业务费		39907	国家赔偿费用支出		
30308	助学金	0	30228	工会经费	0.62	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴		
30309	奖励金	0	30229	福利费	0.49	39909	经常性赠与		
30310	个人农业生产补贴	0	30231	公务用车运行维护费		39910	资本性赠与		
30311	代缴社会保险费	0	30239	其他交通费用		39999	其他支出		
30399	其他对个人和家庭的补助	0	30240	税金及附加费用					
			30299	其他商品和服务支出					
人员经费合计		350.17	公用经费合计				151.83		

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。

## 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心

2022 年度

公开 07 表  
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
科目代码	科目名称			小计	基本支出	项目支出	
栏次		1	2	3	4	5	6
合计							

注：本表反映部门本年度政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转和结余情况。

说明：我部门没有政府性基金收入，也没有使用政府性基金安排的支出，故本表无数据。

## 国有资本经营预算财政拨款收入支出决算表

公开 08 表  
单位：万元

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心

2022 年度

项目		本年支出		
科目代码	科目名称	合计	基本支出	项目支出
栏次		1	2	3
合计				

注：本表反映部门本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

说明：我部门没有国有资本经营收入，也没有使用国有资本经营安排的支出，故本表无数据。

## 财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 09 表  
单位：万元

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心

2022 年度

预算数						决算数					
合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费	合计	因公出国 (境)费	公务用车购置及运行维护费			公务接待费
		小计	公务用车购 置费	公务用车运 行维护费				小计	公务用车购 置费	公务用车运 行维护费	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

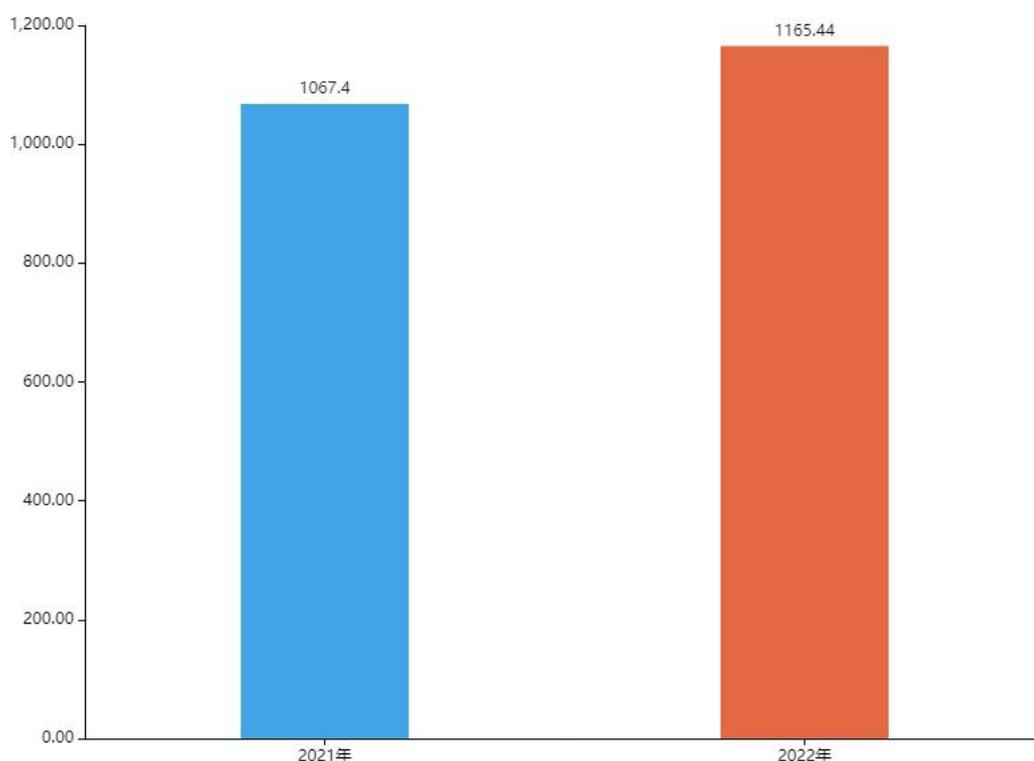
注：本表反映部门本年度财政拨款“三公”经费支出预决算情况。其中，预算数为“三公”经费全年预算数，反映按规定程序调整后的预算数；决算数是包括当年财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

说明：我部门没有“三公”经费支出，故本表无数据。

第三部分  
2022 年度部门决算情况说明

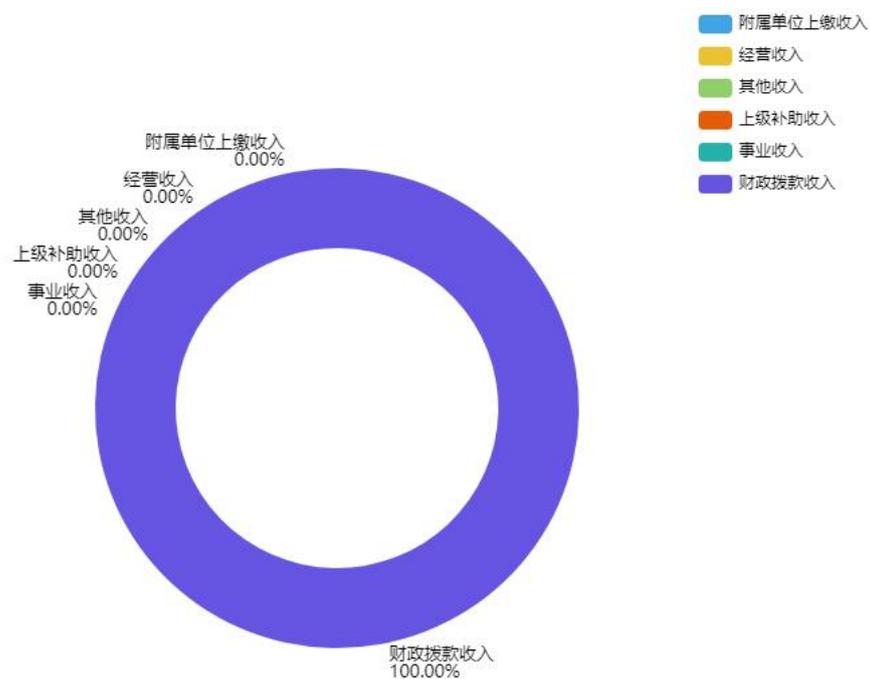
## 一、收入支出决算总体情况说明

2022 年度收、支总计均为 1165.44 万元。与 2021 年度相比，收、支总计各增加 98.04 万元，增长 9.2%。主要原因是中心工作  
人员增加、区“民呼我应”平台运维建设项目增加。



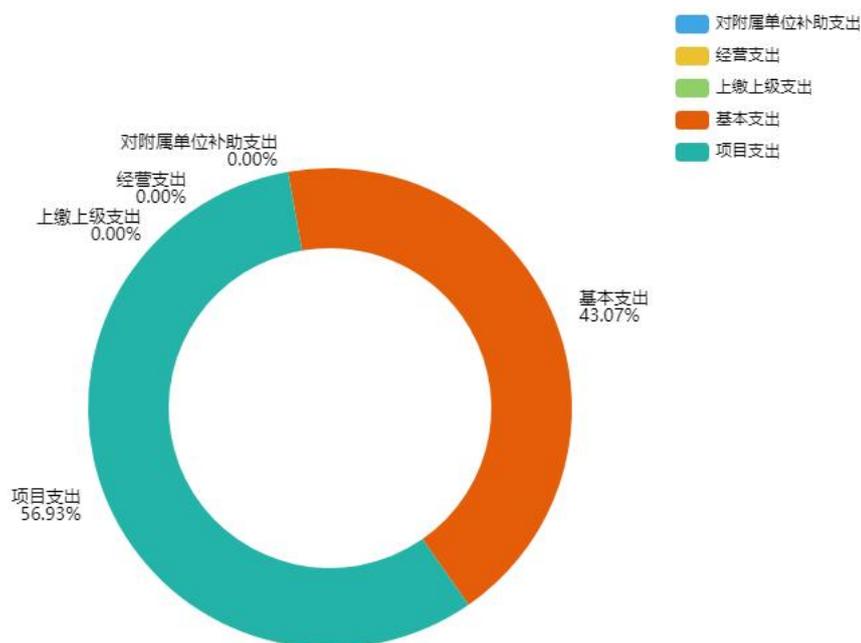
## 二、收入决算情况说明

2022 年度收入合计 1165.44 万元，与 2021 年度相比，收入合计增加 98.04 万元，增长 9.2%。其中：财政拨款收入 1165.44 万元，占 100%。



### 三、支出决算情况说明

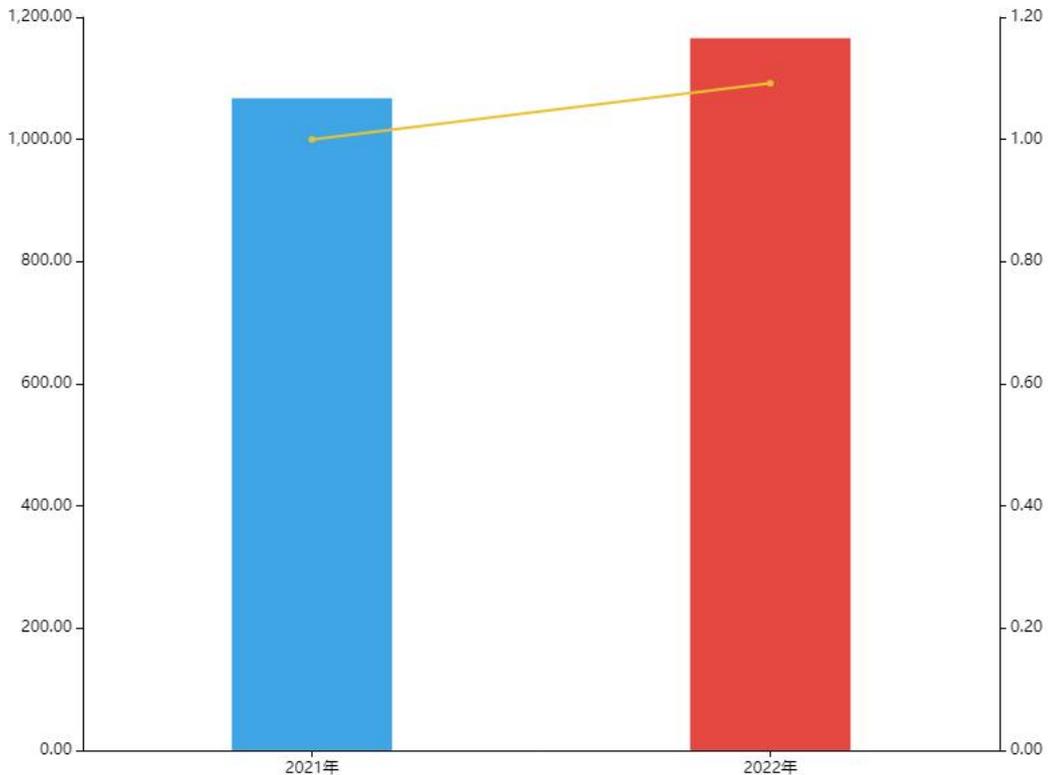
2022 年度支出合计 1165.44 万元，与 2021 年度相比，收入合计增加 98.04 万元，增长 9.2%。其中：基本支出 501.99 万元，占 43.1%；项目支出 663.45 万元，占 56.9%。



#### 四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2022 年度财政拨款收、支总计均为 1165.44 万元。与 2021 度相比，财政拨款收、支总计各增加 98.04 万元，增长 9.2%。主要原因是中心工作人员增加、区“民呼我应”平台运维建设项目增加。

2022 年度财政拨款收入中，一般公共预算财政拨款收入 1165.44 万元,比 2021 年度决算数增长 98.04 万元主要原因是中心工作人员增加、区“民呼我应”平台运维建设项目增加。政府性基金预算财政拨款收入 0 万元。



## 五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

### (一) 总体情况

2022 年度一般公共预算财政拨款支出 1165.44 万元，占本年支出合计的 100%。与 2021 年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加 98.04 万元，增长 9.2%。主要原因是中心工作人员增加、区“民呼我应”平台运维建设项目增加。

### (二) 结构情况

2022 年度一般公共预算财政拨款支出 1165.44 万元，主要用于以下方面：1. 一般公共服务支出 1063.38 万元，占 91.2%；2. 社会保障和就业支出 21.02 万元，占 1.8%；3. 卫生健康支出 31.12

万元，占 2.7%；住房保障支出 49.93 万元，占 4.3%。

### **（三）具体情况**

2022 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 1211.10 万元，支出决算为 1165.44 万元，完成年初预算的 96.2%。其中：

**1.一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）事业运行（项）。**年初预算数为 414.19 万元，决算数 399.93 万元,完成年初预算的 96.56%，支出决算数小于年初预算数。

**2.一般公共服务支出（类）政府办公厅（室）及相关机构事务（款）其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出（项）。**年初预算数为 700.10 万元，决算数 663.45 万元,完成年初预算的 94.8%，支出决算数小于年初预算数的主要原因根据区财政要求，年中压缩部分预算。

**3.社会保障和就业支出（类）行政事业单位养老支出（款）机关事业单位基本养老保险缴费支出（项）。**年初预算数为 17.97 万元，决算数 21.02 万元,完成年初预算的 117%，支出决算数大于年初预算数的主要原因新招录 3 名事业编制工作人员。

**4.卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）。**年初预算数为 8.99 万元，决算数 9.56 万元,完成年初预算的 106.3%，支出决算数大于年初预算数的主要原因新招录 3 名事业编制工作人员。

5.卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）。年初预算数为 19.58 万元，决算数 21.56 万元,完成年初预算的 110.1%，支出决算数大于年初预算数的主要原因新招录 3 名事业编制工作人员。

6.住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算数为 29.36 万元，决算数 29.08 万元,完成年初预算的 99.1%，支出决算数小于年初预算数。

7.住房保障支出（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）。年初预算数为 6.12 万元，决算数 6.06 万元,完成年初预算的 99%，支出决算数小于年初预算数。

8.住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）。年初预算数为 14.79 万元，决算数 14.79 万元,完成年初预算的 100%。

## 六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明

2022 年度一般公共预算财政拨款基本支出 501.99 万元，其中：

人员经费 350.17 万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职工基本医疗补助缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金。

公用经费 151.83 万元，主要包括：办公费、印刷费、电费、邮电费、物业管理费、差旅费、维修（护）费、租赁费、培训费、劳务费、工会经费、福利费。

## **七、政府性基金预算财政拨款支出决算情况说明**

本部门 2022 年度无政府性基金预算财政拨款收入支出。

## **八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明**

本部门 2022 年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

## **九、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**

2022 年度“三公”经费财政拨款支出全年预算为 0 万元，支出决算为 0 万元，完成全年预算的 0%。较上年持平。

### **（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明**

2022 年度“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费支出决算 0 万元，完成全年预算的 0%，占 0%；公务用车购置及运行费支出决算 0 万元，完成全年预算的 0%，占 0 %；公务接待费支出决算 0 万元，完成全年预算的 0%，占 0%。具体情况如下：

因公出国（境）费，全年预算为 0 万元，支出决算为 0 万元，完成全年预算的 0%。较上年持平。

**公务用车购置及运行费**，全年预算为 0 万元，支出决算为 0 万元，完成全年预算的 0%。较上年持平。

**3.公务接待费**全年预算为 0 万元，支出决算为 0 万元，完成全年预算的 0%，较上年持平。

## 十、机关运行经费支出情况说明

我单位不是行政机关，也不是参照公务员管理事业单位，没有机关运行经费支出。

## 十一、政府采购支出情况说明

2022 年度政府采购支出总额 382.92 万元，其中：政府采购货物支出 0 万元、政府采购工程支出 0 万元、政府采购服务支出 382.92 万元。授予中小企业合同金额 159.90 万元，占政府采购支出总额的 41.8%，其中：授予小微企业合同金额 159.90 万元，占授予中小企业合同金额的 100%。货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 0%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的 0%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 100%。

## 十二、国有资产占用情况说明

截至 2022 年 12 月 31 日，部门共有车辆 0 辆。

## 十三、预算绩效情况说明

### （一）绩效管理工作开展情况

根据预算绩效管理要求，本部门组织对 2022 年度一般公共预算项目支出全面开展绩效自评，共涉及项目 2 个，资金 663.45 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%。我单位组织对 1 个单位开展整体支出绩效自评，资金 663.45 万元，从评价情况来看，项目管理、资金使用规范，项目计划执行情况良好，均达到了年初设计的绩效目标，项目可持续性较强。组织开展部门整体支出绩效评价，评价情况来看，一是加强了本单位预算绩效目标管理及预算绩效评价管理，切实提高了财政资金配置效率和使用效益；二是强化绩效评价结果的运用，将预算绩效评价结果作为下一年度预算编制的参考依据，将部门预算编制和预算绩效管理、评价相结合，使预算绩效管理和预算编制更加规范化。

## **（二）部门决算中项目绩效自评结果**

我单位在 2022 年度部门决算中反映所有项目绩效自评结果(不包括涉密项目)，共涉及 2 个一级项目。

1. 综合管理平台项目绩效自评综述：项目全年预算数为 487.7 万元，执行数为 472.45 万元，完成预算的 96.9%。主要产出和效益是：一是通过构建对接各项服务信息平台，进一步优化拓展各项功能，升级服务流程，打造街道、社区、部门三级呼应体系、提升督办平台信息化能力，促进武昌基层社会治理网格化、精细化、信息化的提升；二是完善网上群众工作机制，保障

武昌微邻里、语音呼叫平台(IP电话)等终端设备维护,保证“民呼我应”平台正常运转和项目更新;三是积极探索基层社会治理创新工作,科学开展网格化工作,不断适应和满足老百姓日益提高的公共诉求。发现的问题及原因:因全区网格划分、合并,对网格员手持终端的估算存在误差。下一步改进措施:不断调整优化网格配置。以地理空间相近,功能结构相似,管理服务量相当,人员归属感相同等作为参照标准,按照500户左右一格的标准进行划分。

2. 接线员及督管员项目绩效自评综述:项目全年预算数为191.0万元,执行数为191.0万元,完成预算的100%。主要产出和效益是:一是群众投诉办理工作趋稳向好,共受理群众投诉274345件,办结率100%,群众满意率95%;二是营商环境诉求反馈工作保持领先,共受理城市留言板营商环境案件109件,办结率100%,全年无扣分项;三是接线员督导员素质明显提升,基本能达到“五个一和四个到位”的办理标准。发现的问题及原因:一是主动意识需要提高,习惯于完成任务,主动解决的意识还不强,思想教育需加强;二是学习新事物、新业态,研究新问题能力需要提升,引导培训需加强。下一步改进措施:一是进一步加大考勤指标分值;二是强化纪律要求。组织学习,提高纪律要求,在工作人员工资绩效方面拿出一部分与考勤挂钩;三是修订完善接线员、督导员考勤规范。

### **（三）绩效评价结果应用情况**

建立健全部门自有的绩效自评制度，明文规定部门绩效自评项目占比和绩效自评金额占比，对于资金规模达到规定标准的项目必须进行绩效自评，并将绩效自评工作纳入年度预算与年度工作目标之中。

## 第四部分

### 其他需要说明的情况

## 2022 年重点工作完成情况

### 一、压紧压实主体责任，以政治建设统领各项工作

中心党组严格落实全面从严治党主体责任，严守政治纪律和政治规矩，认真落实中央八项规定精神，坚决反对形式主义官僚主义。坚决贯彻落实党中央关于加强基层治理体系和治理能力现代化建设的决策部署，坚持“两个确立”，做到“两个维护”。班子成员严格履行“一岗双责”，认真开展党风廉政建设宣教月活动，坚持把党风廉政建设融入业务建设，扎实筑牢廉政防线。扎实开展学习贯彻党的二十大精神，全年开展中心组学习 14 次。坚持党管意识形态工作原则，中心党组 2 次研究意识形态工作，密切关注易引发重大舆情的投诉案件，及时通告处理了因疫情家庭医生电话打不通易引发重大舆情诉求件等 48 件。认真做好武汉市热线确定的“一单直达”改革试点工作，为了迅速回应群众诉求、减少中间环节提供武昌方案。严格落实保密工作责任制，组织中心人员赴武大保密实训基地开展保密教育，组织保密知识测试和保密自查。全面落实中央、省委民族工作会议和全国、全省宗教工作会议精神，严谨细致做好涉及民族宗教投诉件办理，及时排查党员信教问题。深入贯彻习近平法治思想，开展法治宣传教育，推动优化法律顾问辅助单位依法决策。积极办理关于环保类投诉问题，主动打好蓝天、碧水、净土诉求保卫战。认真贯

彻落实各级关于安全生产的部署要求，始终坚持人民至上、生命至上，扎实开展安全隐患排查和安全警示教育，树牢安全意识。专题学习习近平总书记关于粮食安全重要论述，牢记粮食安全是国之大者，践行“光盘行动”，绷紧粮食安全弦。认真开展下基层察民情解民忧暖民心实践活动，中心“三张清单”收集的11个问题共组织领导干部走访26次，已全部解决，得到群众充分肯定。认真落实党员下沉“双报到双报告”制度，组织党员干部下沉社区开展核酸检测、卡口值守、防疫宣传等服务，全年累计下沉327人次1630余小时。

## **二、围绕群众满意标准，认真办理每一件群众诉求**

扎实落实“365×24h”工作机制，全时域全领域受理群众诉求。坚持“日调度、周提醒、月通报、双月分析”制度，抓实办理“四环节”，保证结果“四到位”。邀请相关业务职能部门开展培训8场601人次，提升办理人员业务能力。召开多部门协调会20余次，共同推动消费者维权、物业纠纷、拖欠工资等群众急难愁盼问题的有效解决。2022年共办理武汉市民热线、地方领导人留言板、“微邻里”等各渠道群众诉求274345件，办结率100%，满意率95%，排名全市前列。

## **三、及时处理急险案件，助力平安武昌建设**

以高度的敏感性，及时处理群体性、危险类、疫情类等易引发不稳定因素的案件，推进平安武昌建设。今年以来，及时督促

处理群体性投诉 134 件 4757 人次，避免引发群体性事件和网上舆情炒作。及时提醒处理安全隐患类投诉 2510 件，有效将各类安全隐患消除在萌芽状态。及时提醒处理疫情防控隐患投诉件 36712 件，有效助力全区疫情防控工作。办理领导批示件 28 件，推动融创望江府群投件等问题及时有效处理，避免了事态扩展。

#### **四、认真办理涉企诉求，营造最优营商环境**

深入贯彻落实党中央、国务院及省、市、区优化营商环境决策部署，持续打造营商环境最优城区，按照《湖北省营商环境问题投诉联动处理办法》，畅通市场主体反映问题渠道，受理有关营商环境的投诉和举报，优化办理流程，坚持“五个一”（一案一沟通、一案一审核、一案一研判、一案一化解、一案一回访）全程陪办制度，确保办好每一件涉企涉商诉求，办理营商环境类留言 109 条，办结率、满意率 100%，市级绩效指标“营商环境诉求反馈”无扣分。

#### **五、构建高效“民呼我应”机制，助推武昌城市治理**

不断优化“民呼我应”平台功能。推动武昌区“民呼我应”指挥调度信息平台 22 个大功能、84 个小功能升级改造，促进资源共享和业务协同。建设案件办理质量抽查系统和保密外呼系统，优化系统查询和分析功能，提升了平台的可操作性和实用性。上线智能化派单功能和重办件自动派单功能，自动辅助受理群众投诉件 109351 件，占比 62.3%，准确率达 87.5%，助力群众诉求办

理更高效、精准、便捷。不断拓宽“民呼我应”系统对接。完成市民热线一单直达系统对接工作，梳理、统一 13 条街道的职责清单及匹配案件，完成市城管委“一网通”系统对接和市民热线“双评议”账号系统对接工作，共增加 381 个参评账号。

## **六、推进网格化工作创新，做活基层治理神经末梢**

夯实网格精细化管理基础。及时对 10 个街道、29 个社区、131 个网格进行调整设置。落实一格一员一号，为全区 1822 名网格员、网格片长、网格站长配发手持终端设备，开展网格员培训，有力保障网格员在疫情防控、应急管理、为民服务等工作顺利开展。丰富“武昌微邻里”基层社会治理平台功能，综治、应急、民政、商务和疫情防控等部门将网格化服务应用场景植入平台。开发网格工作台功能模块，实现移动办公场景应用和数据可视化后台应用，通过网格巡查、工作日志、数据采集等任务模块，推动诉求就近响应，问题就地解决。持续发挥平台效能，全年通过“报事”模块共收集并解决群众诉求 22.8 万件，好评率 99.9%。优化“十五分钟生活圈”模块，整合社会和市场服务资源，提供便民生活服务，已入驻商家 4015 户。圆满完成“武昌区一刻钟便民生活圈”试点城市建设目标任务。

## 第五部分 名词解释

一、财政拨款收入：单位从同级政府财政部门取得的财政预算资金。

二、事业收入：事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入。

三、上级补助收入：事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

四、附属单位上缴收入：事业单位取得附属独立核算单位根据有关规定上缴的收入。

五、经营收入：事业单位在专业业务活动及其辅助活动之外开展非独立核算经营活动取得的收入。

六、其他收入：单位取得的除“财政拨款收入”、“事业收入”、“上级补助收入”、“附属单位上缴收入”、“经营收入”以外的各项收入。

七、使用非财政拨款结余：指事业单位使用以前年度积累的非财政拨款结余弥补当年收支差额的金额。

八、基本支出：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。

九、项目支出：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。

十、“三公”经费：纳入同级财政预决算管理“三公”经费，指单位使用财政拨款安排的因公出国（境）费、公务用车购置及运

行费和公务接待费。其中，因公出国（境）费反映单位公务出国（境）的国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置及运行费反映单位公务用车车辆购置支出（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

十一、机关运行经费：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、专用材料及一般设备购置费、办公用房水电费、办公用房取暖费、办公用房物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

十二、工资福利支出：单位支付给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。

十三、商品和服务支出：单位购买商品和服务的支出。

十四、对个人和家庭的补助支出：单位用于对个人和家庭的补助支出。

十五、年末结转：本年度或以前年度预算安排，已执行但尚未完成或因客观条件发生变化无法按原计划实施，需延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

十六、年末结余：本年度或以前年度预算安排，已执行完毕或因客观条件发生变化无法按原预算安排实施，不需要再使用或无法按原预算安排继续使用的资金。

## 第六部分 附件

# 一、2022 年度部门名称整体绩效评价报告

## 2022 年度武昌区社会管理网格化服务中心

### 整体绩效自评表

单位名称：武昌区社会管理网格化服务中心

填报日期：20231106

单位名称		武昌区社会管理网格化服务中心				
基本支出总额		501.99		项目支出总额		663.45
预算执行情况 (万元) (20分)		预算数(A)	执行数(B)	执行率(B/A)	得分 (20分*执行率)	
部门整体 支出总额		1175.74	1165.44	99.12%	19.82	
年度目标1: (40分)		保障区“民呼我应平台”等系统正常运转				
年度 绩效 指标	一级 指标	二级指标	三级指标	年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	产出 指标	数量指标	维护手持终端数	1900	1822	3.5
		数量指标	运营维护自媒体数	1	1	5
		质量指标	平台正常运行率	100%	100%	5
		质量指标	网格工作台等项目合格率	100%	100%	5
		时效指标	老化设备更新率	100%	100%	5
		时效指标	项目验收完成率	100%	100%	5
	效益 指标	成本指标	手持终端话费	240万元	240万元	5
		社会效益 指标	保障市民热线、城市留言板 案件的正常派单、流转	积极影响	积极影响	5
	满意 度指 标	可持续影 响指标	完善网上群众工作机制,保 障武昌微邻里、语音呼叫平 台(IP电话)等终端设备维 护,保证“民呼我应”平台正 常运转和项目更新	持续运行	持续运行	5
年度绩效目标 (40分)		保障接线员及督导员项目经费				
年度 绩效 指标	一级 指标	二级指标	三级指标	年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	产出 指标	数量指标	接线员及督导员人数	31	31	4
		质量指标	案件结案率	100%	100%	4

		质量指标	考勤达标率	98%	92%	3
		时效指标	超期案件数	0	0	4
		成本指标	工资社保等费用	191 万元	191 万元	4
	效益指标	社会效益指标	群众投诉渠道的建立,推动武昌基层社会治理,对构建平安武昌产生积极的作用	积极影响	积极影响	5
		可持续影响指标	构建百姓沟通渠道,拉近群众距离,及时、准确化解矛盾,解决群众诉求,持续提升群众幸福感	持续提升	持续提升	5
	满意度指标	服务对象满意度指标	投诉办理满意度	90%	95%	10
总分	97.32					
偏差大或目标未完成原因分析	<p>1. 2022 年疫情期间,部分工作人员因封控、患病等原因,未完成考勤指标。</p> <p>2. 因全区网格划分、合并,对网格员手持终端的估算存在误差。</p> <p>3. 因年中收回部分预算,预算执行率偏低。</p>					
改进措施及结果应用方案	<p>1.进一步加大考勤指标分值。</p> <p>2.强化纪律要求。组织学习,提高纪律要求,在工作人员工资绩效方面拿出一部分与考勤挂钩。</p> <p>3.修订完善接线员、督导员考勤规范。</p> <p>4.不断调整优化网格配置。以地理空间相近,功能结构相似,管理服务量相当,人员归属感相同等作为参照标准,按照 500 户左右一格的标准进行划分。</p>					

## 二、2022 年度项目绩效评价报告

### 2022 年度接线员及督导员项目自评表

单位名称：武昌区社会管理网格化服务中心

填报日期：20231106

项目名称		接线员及督导员项目经费					
主管部门		武昌区社会管理网格化服务中心	项目实施单位		武昌区社会管理网格化服务中心		
项目类别		1、部门预算项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、区级专项 <input type="checkbox"/> 3、上级转移支付项目 <input type="checkbox"/>					
项目属性		1、持续性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、新增性项目 <input type="checkbox"/>					
项目类型		1、常年性项目 <input type="checkbox"/> 2、延续性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 3、一次性项目 <input type="checkbox"/>					
预算执行情况 (万元) (20分)			预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	得分 (20分*执行率)	
		年度财政资金总额	191	191	100%	20分	
年度 绩效 目标 (80 分)	一级 指标	二级指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	产出 指标	数量指标	接线员及督导员人数		31	31	8
		质量指标	案件结案率		100%	100%	8
		质量指标	考勤达标率		98%	92%	6
		时效指标	超期案件数		0	0	8
		成本指标	工资社保等费用		191万元	191万元	8
	效益 指标	社会效益 指标	群众投诉渠道的建立,推动武昌基层社会治理,对构建平安武昌产生积极的作用		积极影响	积极影响	10
		可持续影响 指标	构建百姓沟通渠道,拉近群众距离,及时、准确化解矛盾,解决群众诉求,持续提升群众幸福感		持续提升	持续提升	10
	满意 度指 标	服务对象 满意度指 标	投诉办理满意度		90%	95%	20
	总分	98					

<p>偏差大或 目标未完成 原因分析</p>	<p>2022年疫情期间，部分工作人员因封控、患病等原因，未完成考勤指标。</p>
<p>改进措施及 结果应用方案</p>	<p>1.进一步加大考勤指标分值。 2.强化纪律要求。组织学习，提高纪律要求，在工作人员工资绩效方面拿出一部分与考勤挂钩。 3.修订完善接线员、督导员考勤规范。</p>

备注：

- 1.预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额（包括上年结余结转），执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。
- 2.定量指标完成数汇总原则：绝对值直接累加计算，相对值按照资金额度加权平均计算。定量指标计分原则：正向指标（即目标值为 $\geq X$ ，得分=权重 $\times B/A$ ），反向指标（即目标值为 $\leq X$ ，得分=权重 $\times A/B$ ），得分不得突破权重总额。定量指标先汇总完成数，再计算得分。
- 3.定性指标计分原则：达成预期指标、部分达成预期指标、未达成预期指标三档，分别按照该指标对应分值区间100%—80%（ $\geq 80\%$ ）、80%—50%（ $\geq 50\%$ ， $< 80\%$ ）、50%—0%（ $< 50\%$ ）合理确定分值。汇总时，以资金额度为权重，对分值进行加权平均计算。
- 4.基于经济性和必要性等因素考虑，满意度指标暂可不作为必评指标。

## 2022 年度综合管理平台项目自评表

单位名称：武昌区社会管理网格化服务中心

填报日期：20231106

项目名称		综合管理平台项目经费					
主管部门		武昌区社会管理网格化服务中心	项目实施单位		武昌区社会管理网格化服务中心		
项目类别		1、部门预算项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、区级专项 <input type="checkbox"/> 3、上级转移支付项目 <input type="checkbox"/>					
项目属性		1、持续性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 2、新增性项目 <input type="checkbox"/>					
项目类型		1、常年性项目 <input type="checkbox"/> 2、延续性项目 <input checked="" type="checkbox"/> 3、一次性项目 <input type="checkbox"/>					
预算执行情况 (万元) (20分)			预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	得分 (20分*执行率)	
		年度财政资金总额	487.7	472.45	96.87%	19.37	
年度 绩效 目标 (80 分)	一级 指标	二级 指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值 (B)	得分
	产出 指标	数量指标	维护手持终端数		1900	1822	7
		数量指标	运营维护自媒体数		1	1	10
		质量指标	平台正常运行率		100%	100%	10
		质量指标	网格工作台等项目合格率		100%	100%	10
		时效指标	老化设备更新率		100%	100%	10
		时效指标	项目验收完成率		100%	100%	10
		成本指标	手持终端话费		240 万元	240 万元	10
	效益 指标	社会效益 指标	保障市民热线、城市留言板 案件的正常派单、流转		积极影响	积极影响	10
		可持续影 响指标	完善网上群众工作机制,保 障武昌微邻里、语音呼叫平 台(IP 电话)等终端设备维 护,保证“民呼我应”平台正 常运转和项目更新		持续运行	持续运行	10
满意 度指 标	服务对象 满意度指 标	各办理单位对平台应用的 满意度		95%	97%	10	
总分		96.37					

<p>偏差大或 目标未完成 原因分析</p>	<p>因全区网格划分、合并，对网格员手持终端的估算存在误差。</p>
<p>改进措施及 结果应用方案</p>	<p>不断调整优化网格配置。以地理空间相近，功能结构相似，管理服务量相当，人员归属感相同等作为参照标准，按照 500 户左右一格的标准进行划分。</p>

备注：

- 1.预算执行情况口径：预算数为调整后财政资金总额（包括上年结余结转），执行数为资金使用单位财政资金实际支出数。
- 2.定量指标完成数汇总原则：绝对值直接累加计算，相对值按照资金额度加权平均计算。定量指标计分原则：正向指标（即目标值为 $\geq X$ ，得分=权重\*B/A），反向指标（即目标值为 $\leq X$ ，得分=权重\*A/B），得分不得突破权重总额。定量指标先汇总完成数，再计算得分。
- 3.定性指标计分原则：达成预期指标、部分达成预期指标、未达成预期指标三档，分别按照该指标对应分值区间 100%—80%( $\geq 80\%$ )、80%—50%( $\geq 50\%$ ,  $< 80\%$ )、50%-0%( $< 50\%$ )合理确定分值。汇总时，以资金额度为权重，对分值进行加权平均计算。
- 4.基于经济性和必要性等因素考虑，满意度指标暂可不作为必评指标。