

附件 1

2023年度武汉市武昌区社会管理网 格化服务中心部门决算公开

2024 年 10 月 29 日

目 录

第一部分 武汉市武昌区社会管理网格化服务中心概况.....	5
一、部门主要职责.....	5
二、机构设置情况.....	5
第二部分 武汉市武昌区社会管理网格化服务中心2023 年度部门决算表.....	7
一、收入支出决算总表.....	7
二、收入决算表.....	8
三、支出决算表.....	9
四、财政拨款收入支出决算总表.....	10
五、一般公共预算财政拨款支出决算表.....	11
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表...	12
七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表.....	13
八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表.....	14

九、财政拨款“三公”经费支出决算表.....	15
第三部分 武汉市武昌区社会管理网格化服务中心	
2023 年度部门决算情况说明.....	16
一、收入支出决算总体情况说明.....	16
二、收入决算情况说明.....	16
三、支出决算情况说明.....	17
四、财政拨款收入支出决算总体情况说明.....	18
五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明.....	19
六、一般公共预算财政拨款基本支出决算情况说明...	21
七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明...	21
八、国有资本经营预算财政拨款支出决算情况说明...	22
九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明.....	22
十、机关运行经费支出说明.....	22
十一、政府采购支出说明.....	22
十二、国有资产占用情况说明.....	23
十三、预算绩效情况说明.....	23
第四部分 2023年度重点工作完成情况.....	27

第五部分 名词解释.....	29
----------------	----

第六部分 附件.....	33
--------------	----

第一部分 武汉市武昌区社会管理网格化服务中心概况

一、部门主要职责

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、机构设置情况

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 武汉市武昌区社会管理网格化服务中心

2023 年度部门决算表

2023年度收入支出决算总表

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心			单位：万元		
收入			支出		
项目	行次	金额	项目	行次	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	1,393.13	一、一般公共服务支出	32	982.13
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	44.90
	9		九、卫生健康支出	40	312.91
	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	53.19
	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	
本年收入合计	27	1,393.13	本年支出合计	58	1,393.13
使用非财政拨款结余和专用结余	28		结余分配	59	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	60	
	30			61	
总计	31	1,393.13	总计	62	1,393.13

2023年度收入决算表

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心								单位：万元
科目代码	项目 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
	栏次	1	2	3	4	5	6	7
	合计	1,393.13	1,393.13					
201	一般公共服务支出	982.13	982.13					
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	982.13	982.13					
2010350	事业运行	387.93	387.93					
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	594.20	594.20					
208	社会保障和就业支出	44.90	44.90					
20805	行政事业单位养老支出	44.90	44.90					
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	44.90	44.90					
210	卫生健康支出	312.91	312.91					
21004	公共卫生	280.41	280.41					
2100410	突发公共卫生事件应急处理	280.41	280.41					
21011	行政事业单位医疗	32.50	32.50					
2101102	事业单位医疗	10.69	10.69					
2101103	公务员医疗补助	21.49	21.49					
2101199	其他行政事业单位医疗支出	0.32	0.32					
221	住房保障支出	53.19	53.19					
22102	住房改革支出	53.19	53.19					
2210201	住房公积金	29.60	29.60					
2210202	提租补贴	6.17	6.17					
2210203	购房补贴	17.42	17.42					

2023年度支出决算表

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心							单位：万元
科目代码	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
	科目名称						
栏次		1	2	3	4	5	6
合计		1,393.13	518.52	874.61			
201	一般公共服务支出	982.13	387.93	594.20			
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	982.13	387.93	594.20			
2010350	事业运行	387.93	387.93				
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	594.20		594.20			
208	社会保障和就业支出	44.90	44.90				
20805	行政事业单位养老支出	44.90	44.90				
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	44.90	44.90				
210	卫生健康支出	312.91	32.50	280.41			
21004	公共卫生	280.41		280.41			
2100410	突发公共卫生事件应急处理	280.41		280.41			
21011	行政事业单位医疗	32.50	32.50				
2101102	事业单位医疗	10.69	10.69				
2101103	公务员医疗补助	21.49	21.49				
2101199	其他行政事业单位医疗支出	0.32	0.32				
221	住房保障支出	53.19	53.19				
22102	住房改革支出	53.19	53.19				
2210201	住房公积金	29.60	29.60				
2210202	提租补贴	6.17	6.17				
2210203	购房补贴	17.42	17.42				

2023年度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							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	1,393.13	一、一般公共服务支出	33	982.13	982.13		
二、政府性基金预算财政拨款	2		二、外交支出	34				
三、国有资本经营预算财政拨款	3		三、国防支出	35				
	4		四、公共安全支出	36				
	5		五、教育支出	37				
	6		六、科学技术支出	38				
	7		七、文化旅游体育与传媒支出	39				
	8		八、社会保障和就业支出	40	44.90	44.90		
	9		九、卫生健康支出	41	312.91	312.91		
	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	53.19	53.19		
	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				
本年收入合计	27	1,393.13	本年支出合计	59	1,393.13	1,393.13		
年初财政拨款结转和结余	28		年末财政拨款结转和结余	60				
一般公共预算财政拨款	29			61				
政府性基金预算财政拨款	30			62				
国有资本经营预算财政拨款	31			63				
总计	32	1,393.13	总计	64	1,393.13	1,393.13		

2023年度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		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
合计		1,393.13	518.52	874.61
201	一般公共服务支出	982.13	387.93	594.20
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	982.13	387.93	594.20
2010350	事业运行	387.93	387.93	
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	594.20		594.20
208	社会保障和就业支出	44.90	44.90	
20805	行政事业单位养老支出	44.90	44.90	
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	44.90	44.90	
210	卫生健康支出	312.91	32.50	280.41
21004	公共卫生	280.41		280.41
2100410	突发公共卫生事件应急处理	280.41		280.41
21011	行政事业单位医疗	32.50	32.50	
2101102	事业单位医疗	10.69	10.69	
2101103	公务员医疗补助	21.49	21.49	
2101199	其他行政事业单位医疗支出	0.32	0.32	
221	住房保障支出	53.19	53.19	
22102	住房改革支出	53.19	53.19	
2210201	住房公积金	29.60	29.60	
2210202	提租补贴	6.17	6.17	
2210203	购房补贴	17.42	17.42	

2023年度一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心								单位：万元
人员经费			公用经费					
科目 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	386.32	302	商品和服务支出	131.88	307	债务利息及费用支出	
30101	基本工资	69.01	30201	办公费	63.08	30701	国内债务付息	
30102	津贴补贴	33.00	30202	印刷费	0.88	30702	国外债务付息	
30103	奖金		30203	咨询费		310	资本性支出	
30106	伙食补助费		30204	手续费		31001	房屋建筑物购建	
30107	绩效工资	176.40	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	44.90	30206	电费	14.76	31003	专用设备购置	
30109	职业年金缴费		30207	邮电费	9.72	31005	基础设施建设	
30110	职工基本医疗保险缴费	10.69	30208	取暖费		31006	大型修缮	
30111	公务员医疗补助缴费	21.49	30209	物业管理费		31007	信息网络及软件购置更新	
30112	其他社会保障缴费	1.22	30211	差旅费	0.67	31008	物资储备	
30113	住房公积金	29.60	30212	因公出国（境）费用		31009	土地补偿	
30114	医疗费		30213	维修（护）费		31010	安置补助	
30199	其他工资福利支出		30214	租赁费		31011	地上附着物和青苗补偿	
303	对个人和家庭的补助		30215	会议费		31012	拆迁补偿	
30301	离休费		30216	培训费		31013	公务用车购置	
30302	退休费		30217	公务接待费		31019	其他交通工具购置	
30303	退职（役）费		30218	专用材料费		31021	文物和陈列品购置	
30304	抚恤金		30224	被装购置费		31022	无形资产购置	
30305	生活补助		30225	专用燃料费		31099	其他资本性支出	
30306	救济费		30226	劳务费	37.67	399	其他支出	
30307	医疗费补助		30227	委托业务费		39907	国家赔偿费用支出	
30308	助学金		30228	工会经费	4.80	39908	对民间非营利组织和群众性自治组织补贴	
30309	奖励金		30229	福利费	0.30	39909	经常性赠与	
30310	个人农业生产补贴		30231	公务用车运行维护费		39910	资本性赠与	
30311	代缴社会保险费		30239	其他交通费用		39999	其他支出	
30399	其他对个人和家庭的补助	0.32	30240	税金及附加费用				
			30299	其他商品和服务支出				
人员经费合计		386.64	公用经费合计					131.88

2023年度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							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。							

武昌区社会管理网格化服务中心当年无政府性基金预算
财政拨款收入支出

2023年度国有资本经营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					单位：万元
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					

武昌区社会管理网格化服务中心当年无国有资本经营预算财政拨款支出

2023年度财政拨款 “三公” 经费支出决算表

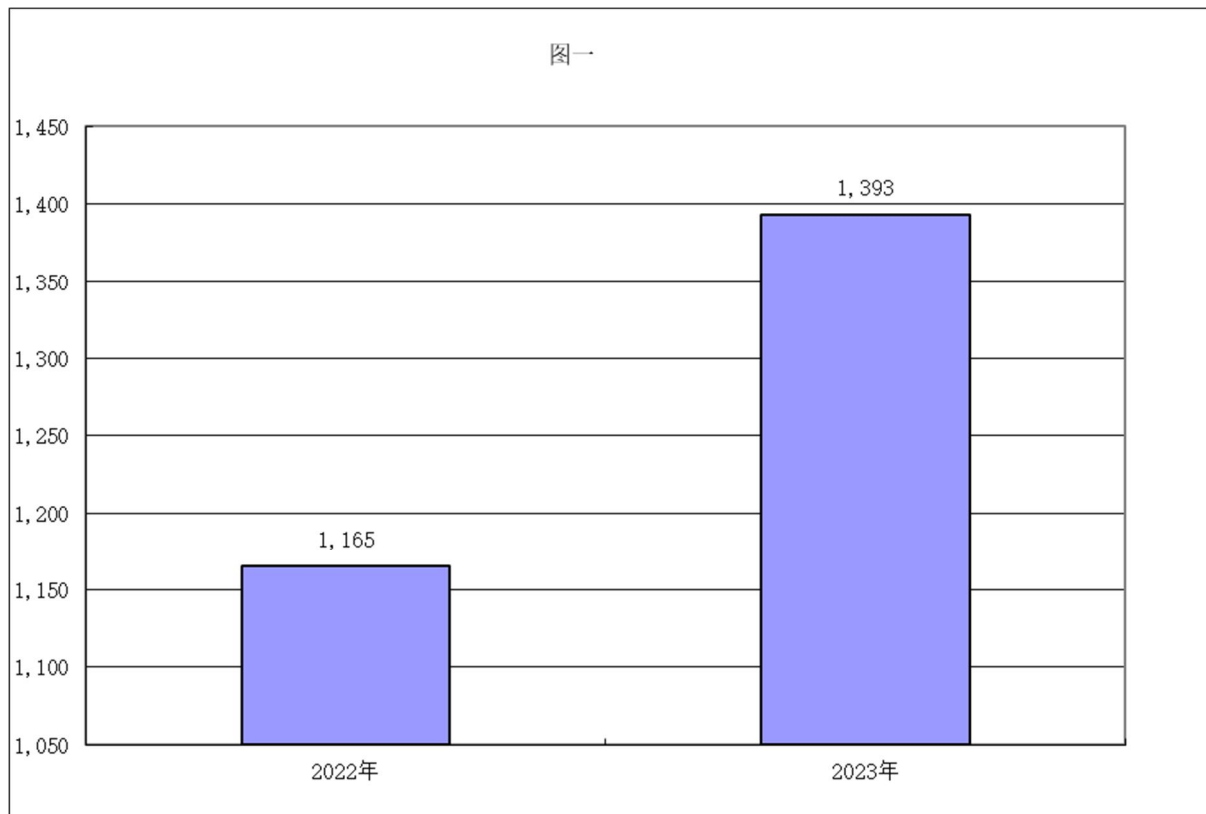
部门：武汉市武昌区社会管理网格化服务中心						单位：万元					
预算数						决算数					
合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行维护费			公务接待 费	合计	因公出国 (境) 费	公务用车购置及运行维护费			公务接待 费
		小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护				小计	公务用车 购置费	公务用车 运行维护	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

武昌区社会管理网格化服务中心当年无财政拨款 “三公” 经费支出

第三部分 武汉市武昌区社会管理网格化 服务中心2023年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2023年度收、支总计1,393.13万元。与2022年度相比，收、支总计各增加227.68万元，增长19.5%，主要原因是增加了隔离点疫情防控经费。

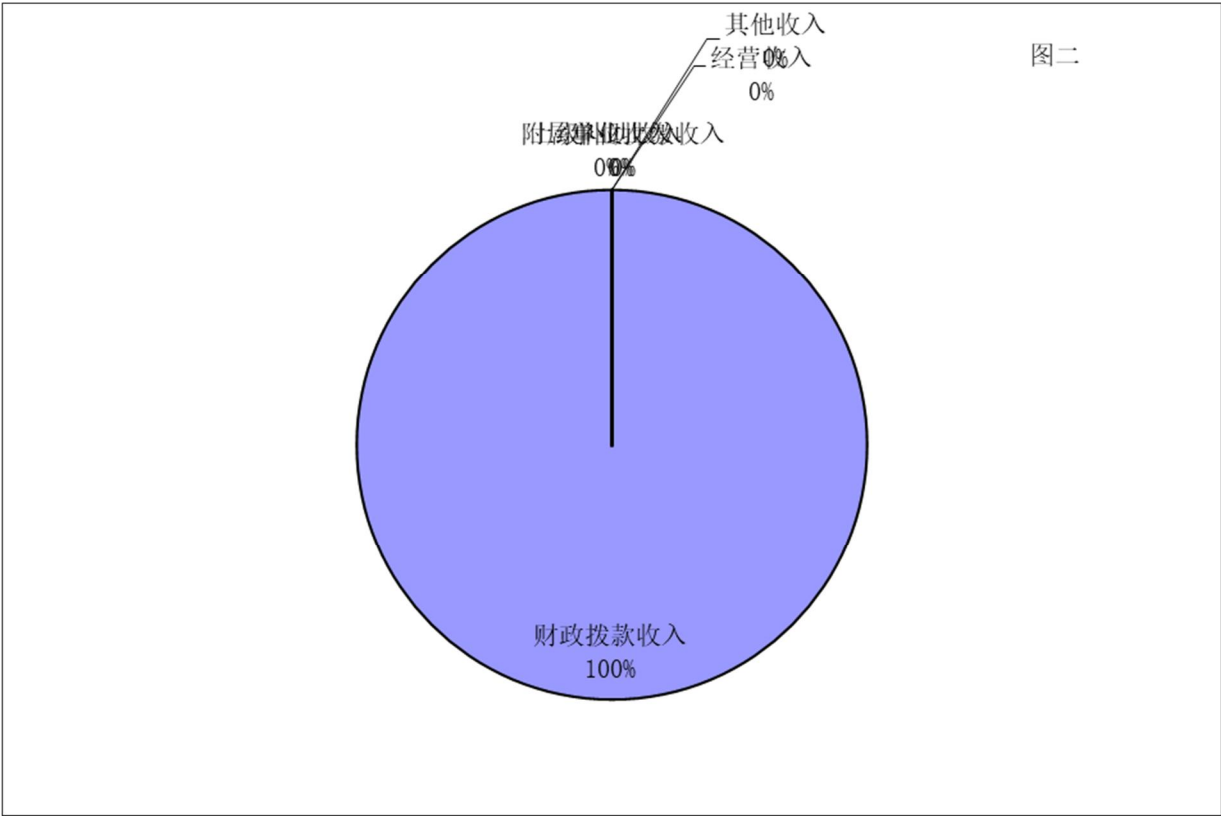


二、收入决算情况说明

2023年度收入合计1,393.13万元，与2022年度相比，收入合计增加227.69万元，增长19.5%，主要原因是增加了隔

离点疫情防控经费。其中：财政拨款收入1,393.13万元，占本年收入100%。

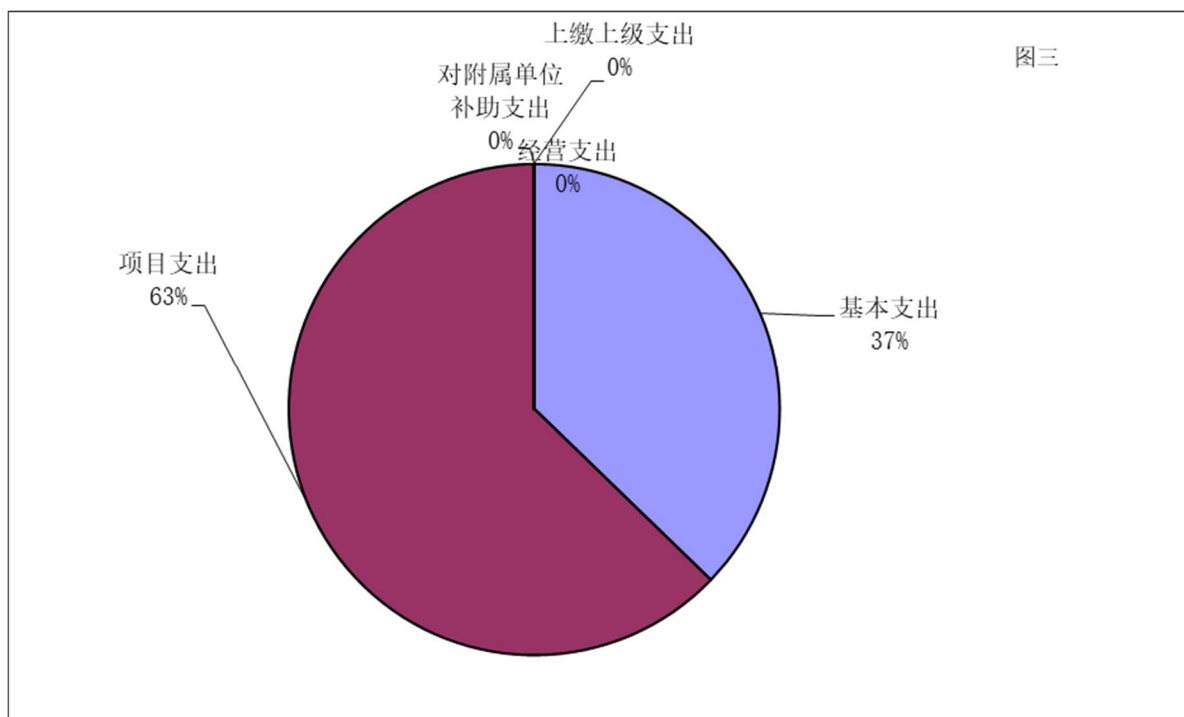
图 2：收入决算结构



三、支出决算情况说明

2023 年度支出合计1,393.13万元，与2022年度相比，支出合计增加227.68万元，增长19.5%，主要原因是增加了隔离点疫情防控经费。其中：基本支出518.52万元，占本年支出37.2%；项目支出874.61万元，占本年支出62.8%。

图 3：支出决算结构

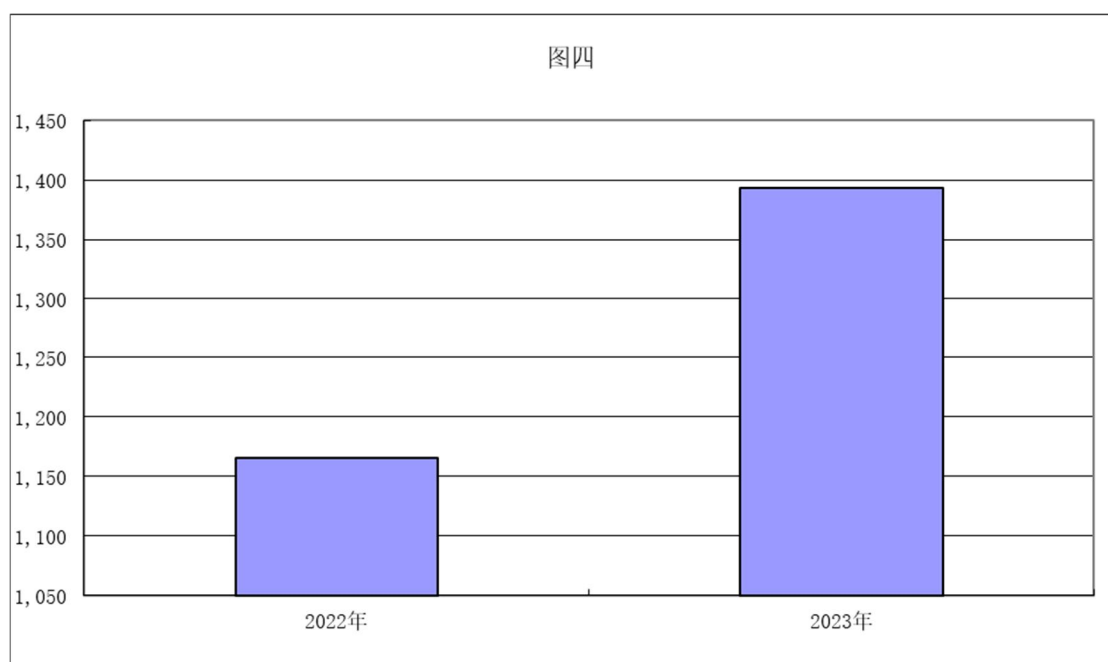


四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2023 年度财政拨款收、支总计 1,393.13 万元。与 2022 年度相比，财政拨款收、支总计各增加 227.69 万元，增长 19.5%。主要原因是增加了隔离点疫情防控经费。

2023 年度财政拨款收入中，一般公共预算财政拨款收入 1,393.13 万元，比 2022 年度决算数增加 227.69 万元。减少主要原因是增加了隔离点疫情防控经费。

图4：财政拨款收、支决算总计变动情况



五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明

(一) 一般公共预算财政拨款支出决算总体情况

2023年度一般公共预算财政拨款支出1,393.13万元，占本年支出合计的100%。与2022年度相比，一般公共预算财政拨款支出增加227.69万元，增长19.5%。主要原因是增加了隔离点疫情防控经费。

(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2023年度一般公共预算财政拨款支出1,393.13万元，主要用于以下方面：

1. 一般公共服务支出982.13万元，占70.5%，主要用于行政运行、一般行政管理事务、事业运行、其他共产党事务支出。

2. 社会保障和就业支出44.9万元，占3.2%，主要用于行政单位离退休、事业单位离退休、机关事业单位基本养老保险缴费支出、机关事业单位职业年金缴费支出。

3. 卫生健康支出312.91万元，占22.5%，主要用于行政单位医疗、事业单位医疗、公务员医疗补助。

4. 住房保障支出53.19万元，占3.8%，主要用于住房公积金、提租补贴、购房补贴。

(三) 一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2023年度一般公共预算财政拨款支出年初预算1,393.13万元，支出决算为1,393.13万元，完成年初预算的100%。其中：基本支出518.52万元，项目支出874.61万元。项目支出主要用于综合管理平台项目经费359万元，主要成效“民呼我应”调度指挥信息平台持续优化，基本实现“多网合一”和“一网共治”；项目名称接线员及督导员项目经费235.21万元，主要成效不断深化“民呼我应”工作，促进武昌区基层社会治理水平进一步提升，武昌区群众诉求满意率稳步提升。项目名称星程-城市精选隔离点疫情防控经费项目280.41万元，主要成效完成区防疫指挥部下达的各项命令。

1. 一般公共服务支出。年初预算为982.13万元，支出决算为982.13万元，完成年初预算的100%。

2. 社会保障和就业支出。年初预算为44.90万元，支出决算为44.90万元，完成年初预算的100%。

3. 卫生健康支出。年初预算为32.5万元，支出决算为312.91万元，完成年初预算的962.8%，主要原因为追加隔离点疫情防控经费。

4. 住房保障支出。年初预算为53.19万元，支出决算为53.19万元，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

2023 年度一般公共预算财政拨款基本支出518.52万元，其中：人员经费386.64万元，主要包括：基本工资、津贴补贴、绩效工资、机关事业单位基本养老保险缴费、职工基本医疗保险缴费、公务员医疗补助缴费、其他社会保障缴费、住房公积金、其他对个人和家庭的补助。

公用经费131.88万元，主要包括：办公费、印刷费、电费、邮电费、差旅费、劳务费、工会经费、福利费。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本部门当年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

本部门当年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。

2023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%。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明。

1. 因公出国（境）费全年预算为0万元，支出决算为0.00万元。

2. 公务用车购置及运行费支出决算为0万元，完成全年预算的0%。

3. 公务接待费支出决算为0万元，完成全年预算的0%。

十、机关运行经费支出说明

十一、政府采购支出说明

2023年度武汉市武昌区社会管理网格化服务中心政府采购支出总额369.31万元，其中：政府采购货物支出0.88万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出368.43万元。授予中小企业合同金额369.31万元，占政府采购支出总额的100%，其中：授予小微企业合同金额369.31万元，占授予中小企业合同金额的100%。

十二、国有资产占用情况说明

截至2023年12月31日，武汉市武昌区社会管理网格化服务中心共有车辆0辆。

十三、预算绩效情况说明

(一) 预算绩效管理工作开展情况

根据预算绩效管理要求，中心组织对 2023 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594.21万元，占一般公共预算项目支出总额的100 %。从绩效评价情况来看，项目管理、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(单位)整体支出自评结果

我部门（单位）组织对一个部门（单位）开展整体支出绩效自评，资金1114.52万元，从评价情况来看，“民呼我应”工作持续推进，市长专线、武汉城市留言板、人民网地方领导人留言板等渠道投诉件办理满意率稳中有进。

(三) 项目支出自评结果

我部门在 2023 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个二级项目。

综合管理平台项目绩效自评综述：项目全年预算数为359万元，执行数为359万元，完成预算的100 %。主要产出和效益是：一是维护手持终端数量1822部；二是维护武昌微邻里微信公众号数量1个；三是维护运行平台数量3个；四是中心硬件平台老化设备更新验收合格率100%。发现的问题及原因：中心系统建设、矛盾调解体系机制水平有待进步，与人民群众需求还存在差距。下一步改进措施：一是深化“民呼我应”工作，推进将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。坚持“寓管理于解决问题、寓治理于服务群众”的思路，不断健全“民呼我应”工作体系、完善“民呼我应”工作机制、优化“民呼我应”信息平台，切实办理好群众诉求、服务好群众需求。二是加强区城市运行管理中心体制机制建设，推动城市运行“一网统管”。完善系统建设对接，搞好技术保障。推进体制机制建设，形成综合指挥调度体系。做好“365×24h”城运值守，及时调度处置突发城运事件。

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21万余件，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：一是不断优化完善营商环境诉求反馈联动机制。对涉及安全隐患、营商环境等重点案件，加大现场走访频次，深入把握真实诉求和实际问题，及时高效为群众企业纾难解困。对一段时间内集中出现多次投诉问题的单位，进行研判分析，梳理问题出现和发展趋势，到办理单位进行沟通并提醒整改。对因为推诿扯皮、不认真办理且不满意的案件，通过周报提醒办理部门，督导承办单位有效解决群众诉求。每半年梳理被群众企业投诉督办较多或问题较突出的单位，研判分析存在的主要矛盾、主客观原因，提出有针对性的意见建议，到相关部门进行交流沟通。对疑难复杂、长期未解决的问题，及时提交区纪委、区营商办，统筹推动解决。二是不断优化共同缔造推进党建引领基层治理体制机制创新。优化武昌微邻里小程序，探索群众参与社区建设的新途径，调动居民的积极性，发现群众需求，汇集群众智慧，打造群众线上议事平台，有效建立起社区与居民间的沟通渠道，实现“大家的事大家商量着办”，提高社区线上治理效能。

(四) 绩效自评结果应用情况

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 2023年重点工作完成情况

一、持续高质量办理群众诉求

扎实落实“365×24h”工作制度，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”。2023年，共受理群众投诉件21万余件，办结率100%，满意率95.05%，排名全市前列。其中，督导办理营商环境诉求748件，办结率100%，营商环境诉求反馈绩效考核排名全市前列，中心城区第一。

二、扎实开展深化共同缔造推进党建引领基层治理体制机制创新试点工作

深化基层治理创新。优化治理单元，结合各街道辖区内房屋楼栋、居民人数等实际情况，2次开展23个网格调整工作，促进网格划分及规模更加科学。打造“线上完整社区”。优化武昌微邻里“十五分钟生活圈”，多向汇集服务资源，调整服务类别2大项12小项，现已入驻商户4067家、个体服务人员49名。优化公众号菜单栏，新增“一老一小”在内的4个特色化政务服务链接，开发上线212个武昌区AED点位H5页面。完成武昌微邻里“社区共谋”、“社区共建”、“社区共享”三项新功能的上线，为社区打造民意话题聚焦、社区建设资讯、邻里闲置共享的线上信息平台。

三、推进区城市运行管理中心试点建设

根据市、区城市运行管理中心建设工作方案，依托区“民呼我应”工作体系，成立区城运中心，初步在我中心挂牌。充分整合利用现有条件，进行综合调度硬件改造，设置4大功能区，及4个轮值坐席，入驻职能部门8家，完成与市级城运中心的视频会议系统互通，国庆假期完成与市城运中心的联动工作。每日定期完成与市城运系统的视频会议联调及武汉市城市运行管理平台任务，做好“常时”响应。

四、构建高效“民呼我应”机制

坚持“三拓展”理念，不断提升“民呼我应”工作效力。不断完善“民呼我应”工作机制。持续强化呼应案件审核，规范考核公示流程。2023年1月1日至11月15日，全区共发起“三级呼叫”6719次，有效推进及时将矛盾隐患发现化解在基层。赴8个街道12个社区收集27条意见建议，进一步完善“社区吹哨、各方报到”范围层级、路径平台、考核评价等运行机制。联合区委组织部印发了《武昌区社区“直评”区直部门工作办法（试行）》，按照响应率20%、办结率30%、满意率50%的权重，做好日常呼叫评价计分工作。

第五部分 名词解释

(一) 一般公共预算财政拨款收入：指市级财政一般公共预算当年拨付的资金。

(二) 政府性基金预算财政拨款收入：指市级财政政府性基金预算当年拨付的资金。

(三) 国有资本经营预算财政拨款收入：指市级财政国有资本经营预算当年拨付的资金。

(四) 上级补助收入：指从事业单位主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

(五) 事业收入：指事业单位开展专业业务活动及其辅助活动取得的收入。

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

(七) 其他收入：指单位取得的除上述“一般公共预算财政拨款收入”、“政府性基金预算财政拨款收入”、“国有资本经营预算财政拨款收入”、“上级补助收入”、“事业收入”、“经营收入”等收入以外的各项收入。（该项名词解释中“上述……等收入”请依据部门收入的实际情况进行解释）

(八) 使用非财政拨款结余(含专用结余): 指事业单位按预算 管理要求使用非财政拨款结余(含专用结余)弥补收支差额 的金额。

(九) 年初结转和结余: 指单位以前年度尚未完成、结转到本年仍按原规定用途继续使用的资金, 或项目已完成等产生的结余资金。

(十) 本部门使用的支出功能分类科目

(十) 本部门使用的支出功能分类科目

1. 一般公共服务支出, 主要包含行政运行、一般行政管理事务、事业运行、其他共产党事务支出。

2. 社会保障和就业支出, 主要包含行政单位离退休、事业单位离退休、机关事业单位基本养老保险缴费支出、机关事业单位职业年金缴费支出。

3. 卫生健康支出, 主要包含行政单位医疗、事业单位医疗、公务员医疗补助。

4. 住房保障支出, 主要包含住房公积金、提租补贴、购房补贴。

(十一) 结余分配: 指单位按照会计制度规定缴纳企业所得税 以及从非财政拨款结余或经营结余中提取各类结余的情况。

(十二) 年末结转和结余：指单位按有关规定结转到下年或以 后年度继续使用的资金，或项目已完成等产生的结余资金。

(十三) 基本支出：指为保障机构正常运转、完成日常工作任务而发生的人员支出和公用支出。

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

(十五) 经营支出：指事业单位在专业活动及辅助活动之外开展非独立核算经营活动发生的支出。

(十六) “三公”经费：纳入市级财政预决算管理的“三公”经费，是指市直部门用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维护费反映单位公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费）及燃料费、维修费、过桥过路费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费反映单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）费用。

(十七) 机关运行经费：指为保障行政单位（包括参照公务员 法管理的事业单位）运行用于购买货物和服务的各项资

金，包括 办公费、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。

第六部分 附件

一、2023年度武汉市武昌区社会管理网格化服务中心整 体绩效自评表

填报日期：20240529

单位名称		武昌区社会管理网格化服务中心				
基本支出总额		1114.52		项目支出总额	594.21	
预算执行情况 (万元)			预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	
		部门整体支出总额	1114.52	1114.52	100%	
年度目标 1:		持续推进“民呼我应”工作，将群众诉求化解在基层				
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)
	产出指标	数量指标	“民呼我应”工作在全市 77 个单位全面推广		100%	100%
		质量指标	持续推进“三级呼叫”在街道、社区、部门的应用		完成市区政府工作目标	完成市区政府工作目标
		数量指标	维护手持终端数量		1822	1822
		数量指标	维护党员微信群、 微信公众号 数量		1	1
		质量指标	维护运行平台数量		3	3
		质量指标	平台正常运行率		100%	100%
		时效指标	中心硬件平台老化设备更新验收合格率		100%	100%
		时效指标	项目实际完成率		100%	100%
		成本指标	手持终端话费		224 万元	224 万元
	效益指标	社会效益指标	积极影响		积极影响	积极影响
		可持续影响指标	保证中心各平台持续正常运行		持续运行	持续运行
年度目标 2:		不断提高市长专线、武汉城市留言板、 人民网 地方领导人留言板等渠道投诉件办理满意率。				
年度绩效	一级指标	二级指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值 (B)

指标	产出指标	数量指标	投诉件办结件满意率	85%	85%
		数量指标	群众投诉按时办结率	100%	100%
		数量指标	群众投诉办前沟通率	99%	99%
		数量指标	群众投诉办后回访率	99%	99%
		数量指标	接线员、督导员人数	31	31
		质量指标	接线员、督导员工作绩效考核完成率	100%	100%
		质量指标	接线员、督导员行为规范考核达标率	95%	95%
		时效指标	项目实际完成率	100%	100%
		成本指标	接线员、督导员工资社保等费用	235 万元	235 万元
	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
		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
	满意度指标	服务对象满意度指标	群众满意度	85%	85%
偏差大或目标未完成原因分析		无偏差			

二、2023年度综合管理平台项目绩效自评表

单位名称：武昌区社会管理网格化服务中心

填报日期：20240529

项目名称		综合管理平台项目				
主管部门		武昌区社会管理网格化服务中心		项目实施单位		武昌区网格化中心本级
项目类别		1、部门预算项目 ☒ 2、区级专项 ☐ 3、上级转移支付项目 ☐				
项目属性		1、持续性项目 ☒ 2、新增性项目 ☐				
项目类型		1、常年性项目 ☐ 2、延续性项目 ☒ 3、一次性项目 ☐				
预算执行情况 (万元)			预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	
		年度财政资金总额	359	359	100%	
年度绩效目标 1	一级指标	二级指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值 (B)
	产出指标	数量指标	维护手持终端数量		1822	1822
		数量指标	维护网格员微信公众账号数量		1	1
		质量指标	维护运行平台数量		3	3
		质量指标	平台正常运行率		100%	100%
		时效指标	中心硬件平台老化设备更新验收合格率		100%	100%
		时效指标	项目实际完成率		100%	100%
		成本指标	手持终端话费		224 万元	224 万元
	效益指标	社会效益指标	积极影响		积极影响	积极影响
		可持续影响指标	保证中心各平台持续正常运行		持续运行	持续运行
		可持续影响指标	持续影响		持续影响	持续影响
		服务对象满意度指标	各办理单位对平台应用的满意度		95%	95%

偏差大或 目标未完成 原因分析	无偏差
改进措施及 结果应用方案	一是深化“民呼我应”工作，推进将矛盾纠纷化解在基层、化解在萌芽状态。坚持“寓管理于解决问题、寓治理于服务群众”的思路，不断健全“民呼我应”工作体系、完善“民呼我应”工作机制、优化“民呼我应”信息平台，切实办理好群众诉求、服务好群众需求。二是加强区城市运行管理中心体制机制建设，推动城市运行“一网统管”。完善系统建设对接，搞好技术保障。推进体制机制建设，形成综合指挥调度体系。做好“365×24h”城运值守，及时调度处置突发城运事件。

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. 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。
3. 部门预算项目以二级项目填报，区级专项、上级专项转移支付项目、具有特定用途和具体使用目标的共同事权类一般性转移支付以一级项目填报。

三、2023年度接线员及督导员项目绩效自评表

单位名称: 武昌区社会管理网格化服务中心

填报日期: 20240529

项目名称		接线员及督导员项目				
主管部门		武昌区社会管理网格化服务中心	项目实施单位		武昌区网格化中心本级	
项目类别		1、部门预算项目 ☒ 2、区级专项 ☐ 3、上级转移支付项目 ☐				
项目属性		1、持续性项目 ☒ 2、新增性项目 ☐				
项目类型		1、常年性项目 ☐ 2、延续性项目 ☒ 3、一次性项目 ☐				
预算执行情况 (万元)			预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)	
		年度财政资金总额	235.21	235.21	100%	
年度 绩效 目标	一级 指标	二级指标	三级指标		年初目标值 (A)	实际完成值 (B)
	产出 指标	数量指标	接线员、督导员人数		31	31
		质量指标	接线员、督导员工作绩效考核完成率		100%	100%
		质量指标	接线员、督导员行为规范考核达标率		95%	95%
		时效指标	项目实际完成率		100%	100%
		成本指标	接线员、督导员工资社保等费用		235 万元	235 万元
	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
		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
	满意 度 指 标	服务对象 满意度指 标	群众满意度		85%	85%

偏差大或 目标未完成 原因分析	无偏差
改进措施及 结果应用方案	坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神，紧紧围绕“把群众大大小小的事情办好”这一目标，不断健全“民呼我应”工作体系、完善“民呼我应”工作机制、优化“民呼我应”信息平台，切实办理好群众诉求、服务好群众需求，促进武昌区基层社会治理水平进一步提升。

←

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. 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。←
3. 部门预算项目以二级项目填报，区级专项、上级专项转移支付项目、具有特定用途和具体使用目标的共同事权类一般性转移支付以一级项目填报。←

←

←

2024 年 10 月 29 日