

2024 年度武昌区城市运行管理中心（武昌区 社会管理网格化服务中心）部门决算公开

2025 年 11 月 11 日

目 录

第一部分 武昌区城市运行管理中心（武昌区社会管理网格化服务中心）概况	4
一、 部门主要职责	5
二、 机构设置情况	5
第二部分 武昌区城市运行管理中心（武昌区社会管理网格化服务中心）2024 年度部门决算表	6
一、 支出决算总表	6
二、 收入决算表	7
三、 支出决算表	8
四、 财政拨款收入支出决算总表	9
五、 一般公共预算财政拨款支出决算表	10
六、 一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表	11
七、 政府性基金预算财政拨款收入支出决算表	12
八、 国有资本经营预算财政拨款支出决算表	13
九、 财政拨款“三公”经费支出决算表	14
第三部分 武昌区城市运行管理中心（武昌区社会管理网格化服务中心）2024 年度部门决算情况说明	15
一、 收入支出决算总体情况说明	15
二、 收入决算情况说明	15
三、 支出决算情况说明	16
四、 财政拨款收入支出决算总体情况说明	17

五、一般公共预算财政拨款支出决算情况说明	18
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	21
九、财政拨款“三公”经费支出决算情况说明	21
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	22
十三、预算绩效情况说明	23
第四部分 2024 年重点工作完成情况	25
第五部分 名词解释	28
第六部分 附件	32

第一部分 武昌区城市运行管理中心（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、市关于城市运行管理、政务服务热线管理和网格化管理的法律、法规、规章和方针、政策，结合区域实际，研究制定本区相关政策、规定和计划，并组织实施，统筹推进城市运行“一网统管”工作。配合制定全区城市运行“一网统管”发展规划，推进全区城市运行管理体系建设；协调接入市城市运行管理平台及区级部门专业指挥系统和重点应用，推进城市运行管理中智能感知场景的建设应用；按照“高效处置一件事”原则，做好全区城市运行管理的监测研判和综合调度等工作。承担区城市运行指挥大厅日常管理工作；承担市级对口部门派发任务的调度处置工作；协助做好专项应急指挥调度的保障工作。承担指导全区网格化基础建设和服务工作，划分和调整网格，对网格员队伍进行岗位培训、业务指导和监督评价，督促网格主动上报事件的处置等工作。承担城市管理、武汉市民服务热线、省政务平台、地方领导人留言板等有关渠道公众诉求的受理、转办，并督促落实。承担本区城市运行管理、“民呼我应”、诉求办理等工作的协调、培训、指导、督导和考核工作。承担城市管理、群众诉求、“民呼我应”等相关数据的综合分析、信息反馈和预警预判工作，对群众反映的重要建议、意见和问题，开展调查研究。承担区城市运行管理平台、“民呼我应”、武昌微邻里等基层治理信息平台规划、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

武昌区城市运行管理中心（武昌区社会管理网格化服务中心）为公益一类事业单位，从单位构成看，内设机构4个：综合科、热线管理科、网格管理科和城运管理科。

本决算为汇总决算，纳入本部门2024年度部门决算编制范围的单位共1个（武昌区城市运行管理中心（武昌区社会管理网格化服务中心）和0个所属单位）。

第二部分 武昌区城市运行管理中心（武昌区社会管理网格化服务中心）2024年度部门决算表

2024年度收入支出决算总表

公开 01 表

部门：武昌区城市运行管理中心（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	金额	项目	行	金额
栏次		1	栏次		2
一、一般公共预算财政拨款收入	1	868.11	一、一般公共服务支出	31	740.45
二、政府性基金预算财政拨款收入	2		二、外交支出	32	
三、国有资本经营预算财政拨款收入	3		三、国防支出	33	
四、上级补助收入	4		四、公共安全支出	34	
五、事业收入	5		五、教育支出	35	
六、经营收入	6		六、科学技术支出	36	
七、附属单位上缴收入	7		七、文化旅游体育与传媒支出	37	
八、其他收入	8		八、社会保障和就业支出	38	34.11
	9		九、卫生健康支出	39	31.83
	10		十、节能环保支出	40	
	11		十一、城乡社区支出	41	
	12		十二、农林水支出	42	
	13		十三、交通运输支出	43	
	14		十四、资源勘探工业信息等支出	44	
	15		十五、商业服务业等支出	45	
	16		十六、金融支出	46	
	17		十七、援助其他地区支出	47	
	18		十八、自然资源海洋气象等支出	48	
	19		十九、住房保障支出	49	61.72
	20		二十、粮油物资储备支出	50	
	21		二十一、国有资本经营预算支出	51	
	22		二十二、灾害防治及应急管理支出	52	
	23		二十三、其他支出	53	
	24		二十四、债务还本支出	54	
	25		二十五、债务付息支出	55	
	26		二十六、抗疫特别国债安排的支出	56	
本年收入合计	27	868.11	本年支出合计	57	868.11
使用非财政拨款结余（含专用结余）	28		结余分配	58	
年初结转和结余	29		年末结转和结余	59	
总计	30	868.11	总计	60	868.11

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。

2024 年度收入决算表

公开 02 表

部门：武昌区城市运行管理中心（武昌区
社会管理网格化服务中心）

单位：万元

项目		本年收 入合计	财政拨 款收入	上级补 助收入	事业收 入	经营收 入	附属单 位上缴 收入	其他收 入		
功能分 类科目 编码	科目名称									
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6	7
			合计	868.11	868.11					
201	一般公共服务支出		740.45	740.45						
20103	政府办公厅（室）及相 关机构事务		740.45	740.45						
2010350	事业运行		372.78	372.78						
2010399	其他政府办公厅（室） 及相关机构事务支出		367.67	367.67						
208	社会保障和就业支出		34.11	34.11						
20805	行政事业单位养老支出		34.11	34.11						
2080505	机关事业单位基本养老 保险缴费支出		34.11	34.11						
210	卫生健康支出		31.83	31.83						
21011	行政事业单位医疗		31.83	31.83						
2101102	事业单位医疗		10.93	10.93						
2101103	公务员医疗补助		20.58	20.58						
2101199	其他行政事业单位医疗 支出		0.32	0.32						
221	住房保障支出		61.72	61.72						
22102	住房改革支出		61.72	61.72						
2210201	住房公积金		37.66	37.66						
2210202	提租补贴		5.94	5.94						
2210203	购房补贴		18.12	18.12						

注：本表反映部门本年度取得的各项收入情况。

2024 年度支出决算表

公开 03 表

部门: 武昌区城市运行管理中心(武昌区
社会管理网格化服务中心)

单位: 万元

项目			本年支出 合计	基本支出	项目支出	上缴上级 支出	经营支出	对附属单 位补助支 出	
功能分类 科目编码		科目名称							
类	款	项	栏次	1	2	3	4	5	6
			合计	868.11	500.44	367.67			
201		一般公共服务支出	740.45	372.78	367.67				
20103		政府办公厅(室)及	740.45	372.78	367.67				
2010350		事业运行	372.78	372.78					
2010399		其他政府办公厅	367.67		367.67				
208		社会保障和就业支	34.11	34.11					
20805		行政事业单位养老	34.11	34.11					
2080505		机关事业单位基本	34.11	34.11					
210		卫生健康支出	31.83	31.83					
21011		行政事业单位医疗	31.83	31.83					
2101102		事业单位医疗	10.93	10.93					
2101103		公务员医疗补助	20.58	20.58					
2101199		其他行政事业单位	0.32	0.32					
221		住房保障支出	61.72	61.72					
22102		住房改革支出	61.72	61.72					
2210201		住房公积金	37.66	37.66					
2210202		提租补贴	5.94	5.94					
2210203		购房补贴	18.12	18.12					

注: 本表反映部门本年度各项支出情况。

2024 年度财政拨款收入支出决算总表

公开 04 表

部门：武昌区城市运行管理中心（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	决算数	项目	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	740.45	740.45	4
一、一般公共预算财	1	868.11	一、一般公共服务支出	3	740.45	740.45	5
二、政府性基金预算	2		二、外交支出	3			
三、国有资本经营预	3		三、国防支出	3			
	4		四、公共安全支出	3			
	5		五、教育支出	3			
	6		六、科学技术支出	3			
	7		七、文化旅游体育与传媒 支出	3 9			
	8		八、社会保障和就业支出	4 0	34.11	34.11	
	9		九、卫生健康支出	4	31.83	31.83	
	1		十、节能环保支出	4			
	1		十一、城乡社区支出	4			
	1		十二、农林水支出	4			
	1		十三、交通运输支出	4			
	1		十四、资源勘探工业信息	4			
	1		十五、商业服务业等支出	4			
	1		十六、金融支出	4			
	1		十七、援助其他地区支出	4			
	1		十八、自然资源海洋气象	5			
	1		十九、住房保障支出	5	61.72	61.72	
	2		二十、粮油物资储备支出	5			
	2		二十一、国有资本经营预	5			
	2		二十二、灾害防治及应急	5			
	2		二十三、其他支出	5			
	2		二十四、债务还本支出	5			
	2		二十五、债务付息支出	5			
	2 6		二十六、抗疫特别国债安 排的支出	5 8			
本年收入合计	2	868.11	本年支出合计	5	868.11	868.11	
年初财政拨款结转和	2		年末财政拨款结转和结	6			
一般公共预算财政	2			6			
政府性基金预算财	3			6			
国有资本经营预算	3			6			
总计	3	868.11	总计	6	868.11	868.11	

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。

2024年度一般公共预算财政拨款支出决算表

公开 05 表

部门：武昌区城市运行管理中心（武昌区
社会管理网格化服务中心）

单位：万元

项目			本年支出			
功能分类科目 编码		科目名称	小计	基本支出	项目支出	
类	款	项	栏次	1	2	3
		合计	868.11	500.44	367.67	
201	一般公共服务支出		740.45	372.78	367.67	
20103	政府办公厅（室）及相关机构事 务		740.45	372.78	367.67	
2010350	事业运行		372.78	372.78		
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机 构事务支出		367.67		367.67	
208	社会保障和就业支出		34.11	34.11		
20805	行政事业单位养老支出		34.11	34.11		
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费		34.11	34.11		
210	卫生健康支出		31.83	31.83		
21011	行政事业单位医疗		31.83	31.83		
2101102	事业单位医疗		10.93	10.93		
2101103	公务员医疗补助		20.58	20.58		
2101199	其他行政事业单位医疗支出		0.32	0.32		
221	住房保障支出		61.72	61.72		
22102	住房改革支出		61.72	61.72		
2210201	住房公积金		37.66	37.66		
2210202	提租补贴		5.94	5.94		
2210203	购房补贴		18.12	18.12		

注：本表反映部门本年度一般公共预算财政拨款支出情况。

2024 年度一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

部门：武昌区城市运行管理中心（武昌区
社会管理网格化服务中心）

公开 06 表
单位：万元

人员经费			公用经费					
经济分 类科目 编码	科目名称	决算 数	经济 分 类 科	科目名称	决算数	经济 分 类 科	科目名称	决算数
301	工资福利支出	396.8	30	商品和服务	100.93	31	资本性支出	2.33
30101	基本工资	70.86	30	办公费	49.30	31	办公设备购置	2.33
30102	津贴补贴	33.43	30	印刷费		31	专用设备购置	
30103	奖金	178.2	30	咨询费	5.00	31	信息网络及软件购置	
30106	伙食补助费		30	手续费		31	公务用车购置	
30107	绩效工资		30	水费		31	无形资产购置	
30108	机关事业单位基 本养老保险缴费	34.11	30 20	电费	13.55	31 09	其他资本性支出	
30109	职业年金缴费		30	邮电费	9.03			
30110	职工基本医疗保	10.93	30	取暖费				
30111	公务员医疗补助	20.58	30	物业管理	3.62			
30112	其他社会保障缴 费	1.08	30 21	差旅费				
30113	住房公积金	47.62	30	因公出国				
30114	医疗费		30	维修（护）				
30199	其他工资福利支		30	租赁费				
303	对个人和家庭的补 助	0.32	30 21	会议费				
30301	离休费		30	培训费				
30302	退休费		30	公务接待				
30303	退职（役）费		30	专用材料				
30304	抚恤金		30	被装购置				
30305	生活补助		30	专用燃料				
30306	救济费		30	劳务费	15.11			
30307	医疗费补助		30	委托业务				
30308	助学金		30	工会经费	4.82			
30309	奖励金		30	福利费	0.50			
30310	个人农业生产补		30	公务用车				
30311	代缴社会保险费		30	其他交通				
30399	其他对个人和家	0.32	30	税金及附				
			30	其他商品				
人员经费合计		397.1	公用经费合计				103.26	

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。

2024 年度政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

公开 07 表

部门: 武昌区城市运行管理中心(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	
功能分 类科目 编码	科目名称	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、支出及结转和结余情况。

说明: 武昌区城市运行管理中心(武昌区社会管理网格化服务中心) 2024 年度无政府性基金预算财政拨款收入支出。

2024年度国有资本经营预算财政拨款支出决算表

部门：武昌区城市运行管理中心（武昌区
社会管理网格化服务中心）

公开 08 表
单位：万元

项目			本年支出			
功能分类科目 编码		科目名称	合计	基本支出	项目支出	
类	款	项	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：武昌区城市运行管理中心（武昌区社会管理网格化服务中心）

2024年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

2024 年度财政拨款“三公”经费支出决算表

公开 09 表

部门：武昌区城市运行管理中心（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	公务用车运行				小计	公务用车购置	公务用车运行	
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：武昌区城市运行管理中心（武昌区社会管理网格化服务中心）

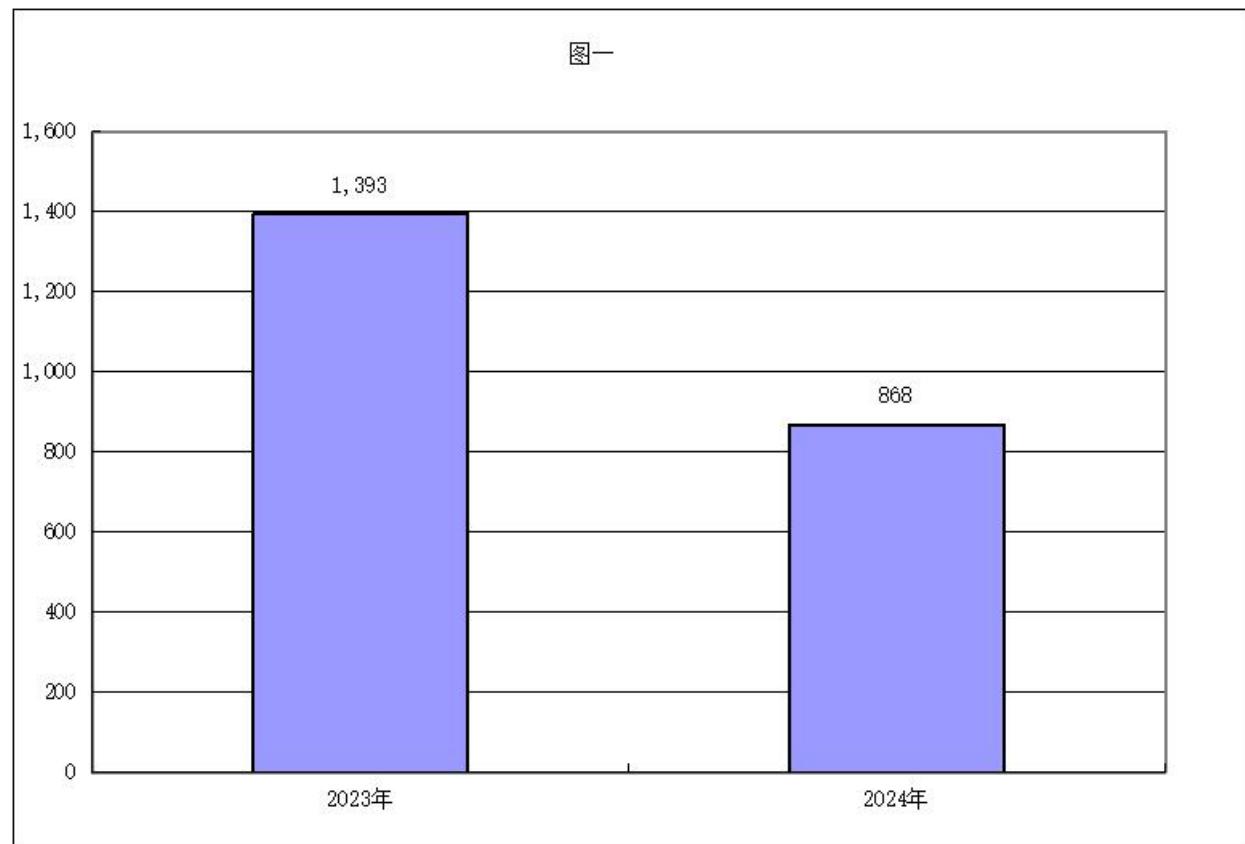
2024 年度无财政拨款“三公”经费支出。

第三部分 武昌区城市运行管理中心（武昌区社会管理网格化服务中心）2024年度部门决算情况说明

一、收入支出决算总体情况说明

2024年度收、支总计均为868.11万元。与2023年度相比，收、支总计减少525.02万元，下降37.7%，主要原因是一是取消了隔离点疫情防控经费；二是根据过紧日子相关要求，减少经费支出。

图1：收、支决算总计变动情况

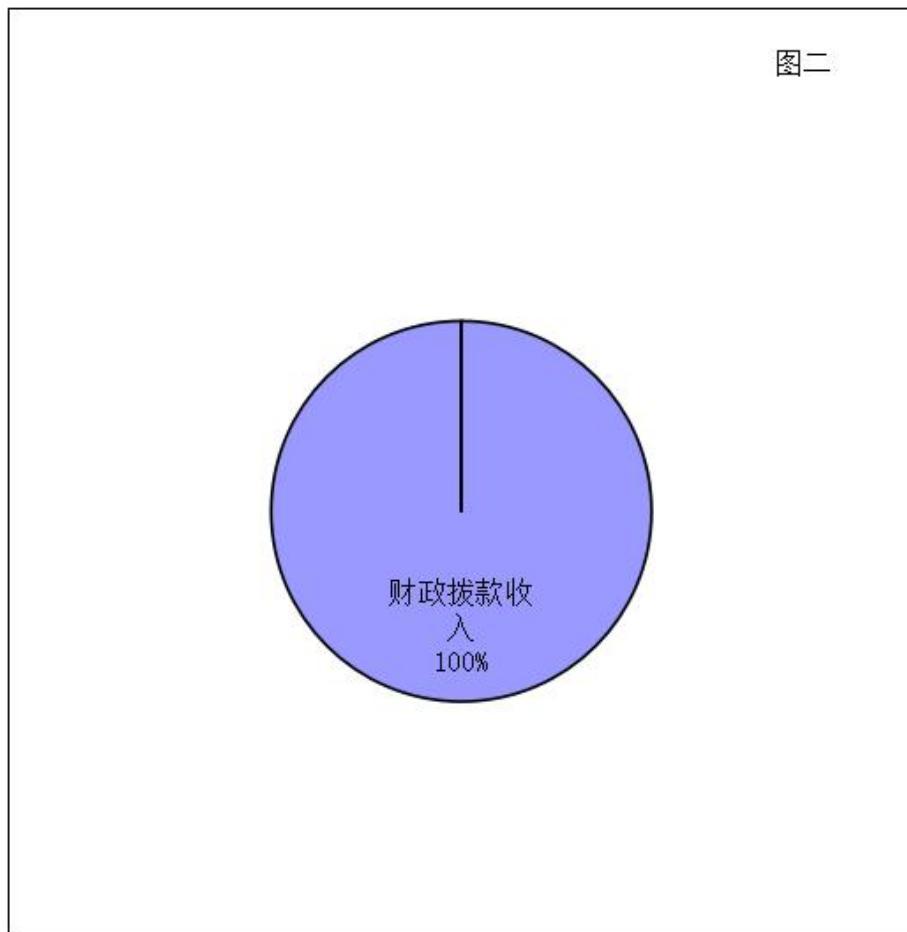


二、收入决算情况说明

2024年度收入合计868.11万元，与2023年度相比，收入合计

减少 525.02 万元,下降 37.7%,主要原因是一是取消了隔离点疫情防控经费;二是根据过紧日子相关要求,减少经费支出。其中:财政拨款收入 868.11 万元,占本年收入 100%。

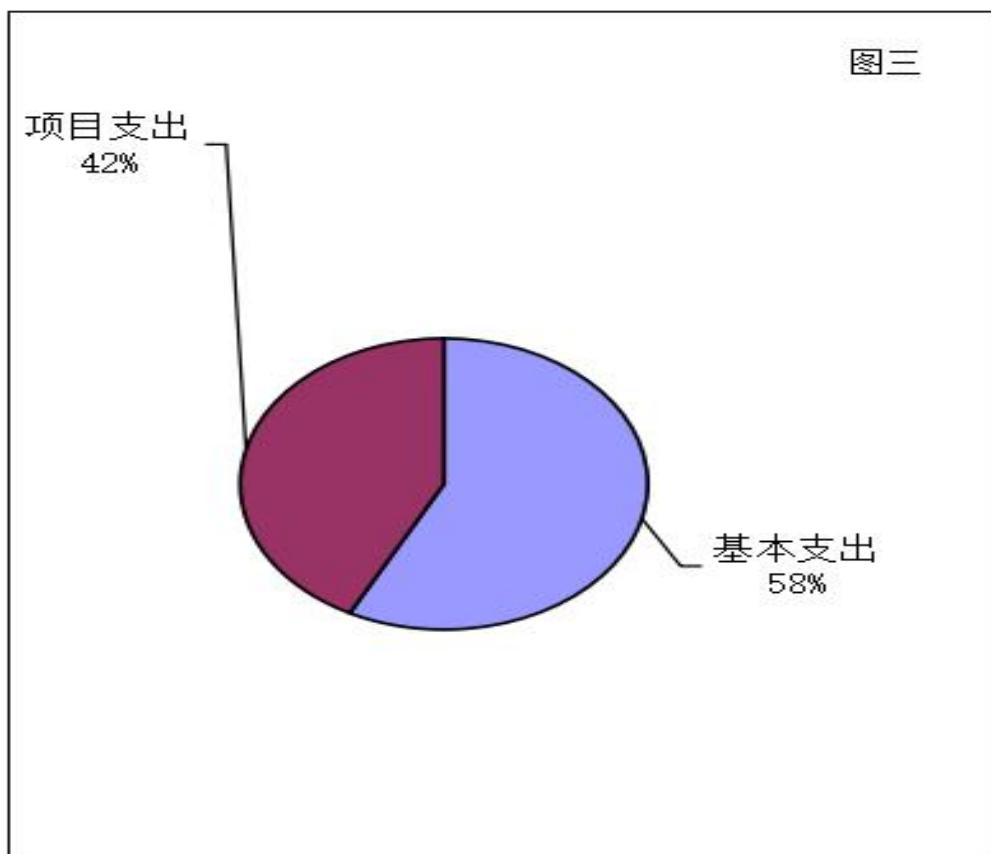
图 2: 收入决算结构



三、支出决算情况说明

2024 年度支出合计 868.11 万元,与 2023 年度相比,减少 525.02 万元,下降 37.7%,主要原因是一是取消了隔离点疫情防控经费;二是根据过紧日子相关要求,减少经费支出。其中:基本支出 500.44 万元,占本年支出 57.6%;项目支出 367.67 万元,占本年支出 42.4%。

图 3：支出决算结构

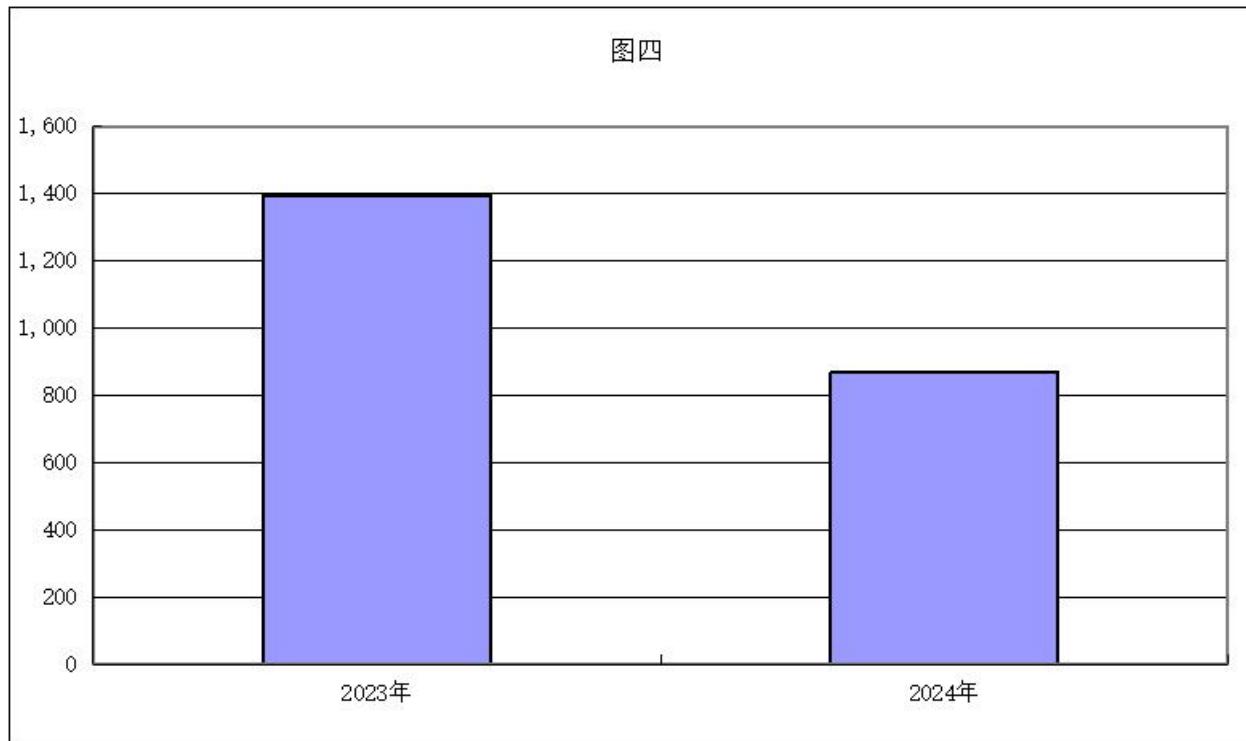


四、财政拨款收入支出决算总体情况说明

2024 年度财政拨款收、支总计均为 868.11 万元。与 2023 年度相比，财政拨款收、支总计各减少 525.02 万元，下降 37.7%，主要原因是一是取消了隔离点疫情防控经费；二是根据过紧日子相关要求，减少经费支出。

2024 年度财政拨款收入中，一般公共预算财政拨款收入 868.11 万元，比 2023 年度决算数减少 525.02 万元，下降 37.7%，主要原因是一是取消了隔离点疫情防控经费；二是根据过紧日子相关要求，减少经费支出。

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

2024 年度一般公共预算财政拨款支出 868.11 万元，占本年支出合计的 100%。与 2023 年度相比，一般公共预算财政拨款支出减少 525.02 万元，下降 37.7%，主要原因是一是取消了隔离点疫情防控经费；二是根据过紧日子相关要求，减少经费支出。

(二) 一般公共预算财政拨款支出决算结构情况

2024 年度一般公共预算财政拨款支出 868.11 万元，主要用于以下方面：

1. 一般公共服务支出类支出 740.45 万元，占 85.3%。主要是用于机关事业单位基本养老保险缴费支出。
2. 社会保障和就业支出类支出 34.11 万元，占 3.9%。主要是用

于机关事业单位基本养老保险缴费支出。

3. 卫生健康支出类支出 31.83 万元，占 3.7%。主要是用于行政事业单位医疗、事业单位医疗、公务员医疗补助支出。

4. 住房保障支出类支出 61.72 万元，占 7.1%。主要是用于主要用于住房公积金、提租补贴、购房补贴支出。

（三）一般公共预算财政拨款支出决算具体情况

2024 年度一般公共预算财政拨款支出年初预算为 863.44 万元，支出决算为 868.11 万元，完成年初预算的 100.5%，增加的主要原因是年底追加业务补助经费，保障中心运转。其中：基本支出 500.44 万元，项目支出 367.67 万元。项目支出主要用于综合管理平台项目 179.50 万元，主要成效是保障了全区网格员手持终端通话通畅，对武昌微邻里等终端设备进行了维护，保证“民呼我应”平台正常运转和项目更新；接线员及督导员项目 188.17 万元，主要成效是不断深化“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。

1. 一般公共服务支出具体包括：

（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）。年初预算为 363.82 万元，支出决算为 367.67 万元，完成年初预算的 102.46%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是年底追加业务补助经费，保障中心运转。

（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）。年初预算为 367.67 万元，支出决算为 367.67 万元，完成年初预算的 100%。

2. 社会保障和就业支出具体包括:

(1) 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）。年初预算为33.49万元，支出决算为34.11万元，完成年初预算的101.9%，支出决算数大于年初预算数，主要是原因是养老保险基数调整。

3. 卫生健康支出具体包括:

(1) 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）。年初预算为16.75万元，支出决算为10.93万元，完成年初预算的65.25%，支出决算数小于年初预算数的主要原因是年初预算数偏差。

(2) 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）公务员医疗补助（项）。年初预算为 19.78万元，支出决算为20.58万元，完成年初预算的104.04%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是基数调整。

(3) 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）其他行政事业单位医疗支出（项）。年初预算为 0万元，支出决算为0.32万元，支出决算数大于年初预算数的主要原因：年初未安排子女统筹预算，年中根据实际发生金额由公医办划转。

4. 住房保障支出具体包括:

(1) 住房保障支出（类）住房改革支出（款）住房公积金（项）。年初预算为 37.16万元，支出决算为37.66万元，完成年初预算的101.34%，支出决算数大于年初预算数的主要原因是公积金基数调整。

(2) 住房保障支出（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）。年初预算为 6.15 万元，支出决算为 5.94 万元，完成年初预算的 96.58%。

(3) 住房保障支出（类）住房改革支出（款）购房补贴（项）。年初预算为 18.12 万元，支出决算为 18.12 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

2024 年度一般公共预算财政拨款基本支出 500.44 万元，其中：人员经费 397.18 万元，主要包括：主要包括：基本工资、津贴补贴、绩效工资、奖金、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 103.26 万元，主要包括：办公费、咨询费、电费、邮电费、物业管理费、劳务费、工会经费、福利费、办公设备购置。

七、政府性基金预算财政拨款收入支出决算情况说明

本单位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

本单位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。

2024 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。

(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0万元, 较上年持平。全年支出涉及出国(境)团组0个, 累计0人次。
2. 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, 较上年持平。
 - (1) 公务用车购置费支出0万元。
 - (2) 公务用车运行费支出0万元。截至2024年12月31日, 开支财政拨款的公务用车保有量为0辆。
3. 公务接待费全年预算为0万元, 支出决算为0万元, 较上年持平。

十、机关运行经费支出说明

武昌区城市运行管理中心(武昌区社会管理网格化服务中心)为公益一类事业单位, 不属于机关运行经费统计范畴。

十一、政府采购支出说明

2024年度武昌区城市运行管理中心(武昌区社会管理网格化服务中心)(汇总)政府采购支出总额192.27万元, 其中: 政府采购货物支出1.90万元、政府采购工程支出0万元、政府采购服务支出190.37万元。授予中小企业合同金额192.27万元, 占政府采购支出总额的100%, 其中: 授予小微企业合同金额192.27万元, 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%, 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2024年12月31日, 武昌区城市运行管理中心(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,我中心组织对2024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367.67万元,占一般公共预算项目支出总额的 42.35%。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。提高了财政资金配置效率和使用效益,群众诉求高质量办理持续提高,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,构建我区高效“民呼我应”机制。

(二) 部门整体支出自评结果

我中心组织对 1 个部门开展整体支出绩效自评,资金 367.67 万元,从评价情况来看,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。“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。将群众大大小小问题解决在基层、解决在萌芽。及时将各类隐患问题和紧急事项叫应处置在初始阶段,让城市更安全。

(三) 项目支出自评结果

我中心在 2024 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. 综合管理平台项目经费绩效自评综述：项目全年预算数为 179.5 万元，执行数为 179.5 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；三是中心硬件平台老化设备更新验收合格率 100%。保障了市民热线、城市留言板案件的正常派单、流转。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。

发现的问题及原因：平急融合、运转高效的城运体系还未完全建立。下一步改进措施：一是推进“热线+网格+城运”工作融通，构建平急融合的治理体系，促进一网统管。二是坚持以问题诉求引导城市治理，不断完善事件处置闭环，推进“高效处置一件事”。

2. 接线员及督管员项目绩效自评综述：项目全年预算数为 188.17 万元，执行数为 188.17 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 23.05 万余件，办结率 100%，群众满意率 96.90%；二是营商环境诉求反馈工作保持领先，共受理营商环境案件 537 件，办结率 100%。

发现的问题及原因：数字化值班、应急调度等工作还需完善。下一步改进措施：持续加强培训，不遗余力开展各类型培训，补短板、强弱项、提能力，不断提升接线员和督导员综合业务能力素质。持续做好人才培养工作，继续开展轮值疑难坐席和值班督导工作，进一步提升全体接线员和督导员的业务能力和管理能力。

(四) 绩效自评结果应用情况

部门绩效评价结果应用情况。一是提前做好项目研究谋划，提高项目成熟度和质量，编细编实年度预算；二是严格落实预算刚性约束，将绩效管理贯穿资金使用全过程，切实提升资金使用效益。

部门绩效评价结果拟应用情况。拟将绩效评价结果与预算安排实行挂钩，根据绩效评价结果，科学编制预算，合理设定绩效指标，提升资金使用效益。

第四部分 2024 年重点工作完成情况

一、重点工作事项标题

(一) 坚持以问题诉求引导城市治理，办好群众大大小小的事

一是处早处小，把问题解决在初期和基层。2024 年，区“民呼我应”平台流转处置各类问题诉求 48 万余件，其中市民热线诉求 23 万余件，考核案件数 18 万余件，办理满意率 97.61%；营商环境问题 606 件，办理满意率 100%，推进将群众大大小小问题解决在基层、解决在萌芽。二是提速办理，开展专项行动。先后开展了低温雨雪冰冻季、樱花季、高考季、SKP 汉街万达开业季、畅游动感武汉、私人影院、群众身边微腐败整治等 9 次专项行动，推动重点时段、重点区域、重点行业的治理，让城市更有序。三是深挖数据，由被动办理向主动治理转化。加强数据分析，通过周报、专项分析等形式，对苗头性问题、集中性问题、趋势性问题进行排查预警，提出治理建议。今年已编发《武昌区市民诉求办理情况周报》40 期，区领导批示 37 次，推动了突出个案处置、推进了有关行业治理、完

善了相关工作机制，有效促进了基层治理水平的提高。

（二）坚持“三早三最”的思路，切实做好城运应急调度处置

一是及时调度处置突发事件。今年以来，按照“三早三最”（早发现、早叫应、早处置。最快的行动、最低的成本、最佳的效果）的思路，及时调度处置突发应急事项 1830 件，及时将各类隐患问题和紧急事项叫应处置在初始阶段，让城市更安全。二是完善机制保障，突出平战结合调度功能。制定了《武昌区城运中心值班管理办法》《武昌区办理城运事件工作流程》《市城运事件区街联动流程》，“平时”围绕“高效处置一件事”，监测分析城市运行态势和分发处置。“战时”作为综合调度中心作用，开展城市重大事件的综合指挥调度。今年冰冻雨雪灾害、国庆节保交通畅行期间，区领导到城运中心进行实时调度。

（三）以民呼我应体系为基础，构建基层治理网络体系

一是完善一平台、一终端。升级三级“民呼我应”综合服务平台，改版武昌微邻里群众端，集成群众办事、报事、问事、议事功能于一端。实现渠道集成、资源集成、机制集成、功能集成、数据集成，促进“热线+网格+城运”工作融合，用线上统筹促进线下，推进“一网统管”。二是丰富“四全体系”、做实“三级呼应”。接入 12315、110、119、120、122 等相关城市感知信息来源，建立以下评上制度，进一步做实闭环链条。抓实三级呼叫，提升条块协同治理效能。前三季度，全区发起“三级呼叫” 6186 次，有效解决了基层看得见管不着、部门管得着看不见的问题，推进一网协同。三是推动形成“12345”民呼我应工作体系。目前，全区已基本构建起一网统筹调度、平急两用融通、三级呼应协同、四全体系支撑、

五项基础保障的“民呼我应”工作体系。串联全区14条街道、143个社区、568个小区（片区）、1274个网格、85个区直部门、550个基层单位、990个服务团队，结成了一张“纵向到底、横向到边、共建共治”的基层治理网络。

序号	重要事项	工作内容及目标	完成情况
1	以问题诉求引导城市治理，办好群众大大小小的事	处早处小，把问题解决在初期和基层；提速办理，开展专项行动；深挖数据，由被动办理向主动治理转化。	已完成。我区“民呼我应”平台流转处置各类问题诉求48万余件；开展9次专项行动；编发《武昌区市民诉求办理情况周报》40期，区领导批示37次。
2	坚持“三早三最”的思路，切实做好城运应急调度处置	及时调度处置突发事件；完善机制保障，突出平战结合调度功能。	已完成。及时调度处置突发应急事1830件；制定《武昌区城运中心值班管理办法》《武昌区办理城运事件工作流程》《市城运事件区街联动流程》。
3	以民呼我应体系为基础，构建基层治理网络体系	完善一平台、一终端；丰富“四全体系”、做实“三级呼应”。推动形成“12345”民呼我应工作体系。	已完成。

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。

(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

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）：指反映事业单位的基本支出，不包括行政单位（包括实行公务员管理的事业单位）后勤服务中心、医务室等附属事业单位。
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）：反映其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出。
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），反映机关事业单位实施养老保险制度由单位缴纳的基本养老保险费支出。
4. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）事业单位医疗（项）：反映财政部门安排的事业单位基本医疗保险缴费经费，未参加医疗保险的事业单位的公费医疗经费，按国家规定享受离休人员待遇的医疗经费。
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）：反映财政部门安排的公务员医疗补助经费。
6. 卫生健康支出（类）行政事业单位医疗（款）其他行政事业单位医疗支出（项）：反映除上述项目以外的其他用于行政事业单位医疗方面的支出。
7. 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人力资源和社会保障部、财政部规定的基本工资和津贴补贴以及规定比例为职工缴纳的住房公积金。

8. 住房保障支出（类）住房改革支出（款）提租补贴（项）：反映按房改政策规定，行政事业单位向职工（含离退休人员）发放的租金补贴。

9. 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、2024年度武昌区城市运行管理中心（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	武汉市武昌区城市运行管理中心			
基本支出总额	500.44		项目支出总额	367.67
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	868.11	868.11	100%
年度目标1:	为保障办理群众投诉工作需要，采取劳务派遣方式，支付20名接线员、11名督导员工资福利待遇，落实区委、区政府工作部署，做好“民呼我应”工作。			
年度绩效指标	一级指标	二级指标	三级指标	年初目标值(A)
	成本指标		工资等费用	188.17
	产出指标	数量指标	接线员及督导员人数	31
		质量指标	案件结案率	100%
			考勤达标率	98%
	时效指标		超期案件数	0
				0
	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
		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	持续提升
年度绩效指标	满意度指标	满意度指标	服务对象满意度指标	投诉办理满意度
	保障全区网格员手持终端话畅通，武昌微邻里等终端设备维护，保证“民呼我应”平台正常运转和项目更新。			
	一级指标	二级指标	三级指标	年初目标值(A)
年度绩效指标	成本指标	经济成本指标	手持终端话费	122.7
	产出指标	数量指标	维护手持终端数	1822
年度绩效指标				

标	数量指标	运营维护自媒体数	1	1
	质量指标	平台正常运行率	100%	100%
	质量指标	网格工作台等项目合格率	100%	100%
	时效指标	老化设备更新率	100%	100%
	时效指标	项目验收完成率	100%	100%
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	正常	正常
	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
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%	95%
偏差大或目标未完成原因分析	手持终端按实际数量及招投标合同支付。			
改进措施及结果应用方案	<p>1. 探索民呼我应系统关于“热线+网格+城运”融通、群防群治、平急融合等方面的应用拓展，汇聚政务数据，延伸多维度融合应用场景，助力各部门统筹调度；</p> <p>2. 优化武昌微邻里平台，保障全区网格手持终端及平台数据流转，提升全区网格化管理水平。</p> <p>3. 持续加强培训，不遗余力开展各类型培训，补短板、强弱项、提能力，不断提升接线员和督导员综合业务能力素质。</p> <p>4. 持续做好人才培养工作，继续开展轮值疑难坐席和值班督导工作，进一步提升全体接线员和督导员的业务能力和管理能力。</p> <p>5. 做好城运中心值班值守工作。不断完善健全值班值守相关机制，落实“365×24”小时城运值守，实现“三早三最”，将各类隐患问题叫应处置在初始阶段。</p>			

二、2024年度接线员及督导员项目绩效自评表

项目名称		接线员及督导员项目					
主管部门		武昌区城市运行管理中心		项目实施单位	武昌区城市运行管理中心		
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)		经济成本指标	预算数(A)	执行数(B)	执行率(B/A)		
		年度财政资金总额	188.17	188.17	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)		
	成本指标	经济成本指标	工资等费用		188.17万元		
	产出指标	数量指标	接线员及督导员人数		31人		
		质量指标	案件结案率		100%		
			考勤达标率		98%		
	效益指标	时效指标	超期案件数		0件		
		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		积极影响		
		可持续影响指标社会效益指标	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		
	满意度指标	服务对象满意度指标	投诉办理满意度		95%		
偏差大或目标未完成原因分析		无					
改进措施及结果应用方案		1.持续加强培训,不遗余力开展各类型培训,补短板、强弱项、提能力,不断提升接线员和督导员综合业务能力素质。2.持续做好人才培养工作,继续开展轮值疑难坐席和值班督导工作,进一步提升全体接线员和督导员的业务能力和管理能力。3.做好城运中心值班值守工作。不断完善健全值班值守相关机制,落实“365×24”小时城运值守,实现“三早三最”,将各类隐患问题叫应处置在初始阶段。					

三、2024年度综合管理平台项目经费项目绩效自评表

项目名称		综合管理平台项目经费					
主管部门	武昌区城市运行管理中心		项目实施单位		武昌区城市运行管理中心		
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)		预算数 (A)	执行数 (B)	执行率 (B/A)			
		年度财政资金总额	179.5	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)		
	成本指标	经济成本指标	手持终端话费	122.7	74.33		
	产出指标	数量指标	维护手持终端数	1822	1417		
		数量指标	运营维护自媒体数	1	1		
		质量指标	平台正常运行率	100%	100%		
		质量指标	网格工作台等项目合格率	100%	100%		
		时效指标	老化设备更新率	100%	100%		
		时效指标	项目验收完成率	100%	100%		
	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	正常	正常		
		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	持续运行	持续运行		
	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%	95%		
偏差大或目标未完成原因分析		手持终端按实际数量、工作需要及招投标合同支付。					
改进措施及结果应用方案		1.探索民呼我应系统关于“热线+网格+城运”融通、群防群治、平急融合等方面的应用拓展，汇聚政务数据，延伸多维度融合应用场景，助力各部门统筹调度； 2.优化武昌微邻里平台，保障全区网格的手持终端及平台数据流转，提升全区网格化管理水平。					