

2021 年广州市市长专线电话受理中心 部门决算

目 录

第一部分：广州市市长专线电话受理中心 概况

- 一、单位 主要职责
- 二、单位 机构设置
- 三、部门决算单位构成

第二部分：广州市市长专线电话受理中心 2021 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明细表
- 七、一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表
- 八、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 九、国有资本经营预算财政拨款支出决算表

第三部分：广州市市长专线电话受理中心 2021 年部门决算情况说明

第四部分：名词解释

第一部分：广州市市长专线电话受理中心概况

一、单位主要职责

广州市市长专线电话受理中心(挂广州 12345 政府服务热线受理中心、广州市城市社区网格化服务管理中心牌子)的主要职责是：负责统筹广州 12345 政府服务热线的管理工作，贯彻落实热线工作的总体部署，负责热线相关地方性法规、规章草案和规范性文件的组织起草、调整、清理和废止等工作，组织拟订和监督实施热线相关工作规范、服务标准、规章制度等；负责热线话务平台日常运行管理，负责热线事项受理、审核、转办、督办、回访、归档等工作；负责对热线承办单位进行考核，协调承办单位建立热线联合共建机制；组织开展热线有关评估、业务培训、群众意见收集工作，对热点信息和社情民意进行统计、汇总、分析；负责智能知识库、热线坐席辅助、互联网及移动端应用、热线大数据等智能化服务规划与管理的工作；负责本单位及广州 12345 政府服务热线工作的宣传和信息发布；指导协调各区承办广州 12345 政府服务热线工作。

二、单位机构设置

本单位内设机构 6 个，分别为：综合科、热线业务受理科、网格业务管理科、协调督办科、调研信息科、质检技术科。

三、部门决算单位构成

我单位没有下属单位，按照部门决算编报要求，单独编制本单位决算。

第二部分：广州市市长专线电话受理中心 2021 年部门决算表

表 1

收入支出决算总表

单位：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

| 收入 | | | 支出 | | |
|------------------|----|----------|---------------|----|----------|
| 项 目 | 行次 | 决算数 | 项 目 | 行次 | 决算数 |
| 栏 次 | | 1 | 栏 次 | | 2 |
| 一、一般公共预算财政拨款收入 | 1 | 2,316.75 | 一、一般公共服务支出 | 31 | 1,420.11 |
| 二、政府性基金预算财政拨款收入 | 2 | 0.00 | 二、外交支出 | 32 | 0.00 |
| 三、国有资本经营预算财政拨款收入 | 3 | 0.00 | 三、国防支出 | 33 | 0.00 |
| 四、上级补助收入 | 4 | 0.00 | 四、公共安全支出 | 34 | 0.00 |
| 五、事业收入 | 5 | 0.00 | 五、教育支出 | 35 | 0.00 |
| 六、经营收入 | 6 | 0.00 | 六、科学技术支出 | 36 | 162.55 |
| 七、附属单位上缴收入 | 7 | 0.00 | 七、文化旅游体育与传媒支出 | 37 | 0.00 |
| 八、其他收入 | 8 | 0.00 | 八、社会保障和就业支出 | 38 | 153.25 |
| | 9 | | 九、卫生健康支出 | 39 | 0.18 |
| | 10 | | 十、节能环保支出 | 40 | 0.00 |

表 1

收入支出决算总表

单位：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

| 收入 | | | 支出 | | |
|-----|----|-----|-----------------|----|--------|
| 项 目 | 行次 | 决算数 | 项 目 | 行次 | 决算数 |
| 栏 次 | | 1 | 栏 次 | | 2 |
| | 11 | | 十一、城乡社区支出 | 41 | 0.00 |
| | 12 | | 十二、农林水支出 | 42 | 0.00 |
| | 13 | | 十三、交通运输支出 | 43 | 0.00 |
| | 14 | | 十四、资源勘探工业信息等支出 | 44 | 0.00 |
| | 15 | | 十五、商业服务业等支出 | 45 | 0.00 |
| | 16 | | 十六、金融支出 | 46 | 0.00 |
| | 17 | | 十七、援助其他地区支出 | 47 | 0.00 |
| | 18 | | 十八、自然资源海洋气象等支出 | 48 | 0.00 |
| | 19 | | 十九、住房保障支出 | 49 | 580.66 |
| | 20 | | 二十、粮油物资储备支出 | 50 | 0.00 |
| | 21 | | 二十一、国有资本经营预算支出 | 51 | 0.00 |
| | 22 | | 二十二、灾害防治及应急管理支出 | 52 | 0.00 |
| | 23 | | 二十三、其他支出 | 53 | 0.00 |

表 1

收入支出决算总表

单位：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

| 收入 | | | 支出 | | |
|---------------|----|----------|-----------------|----|----------|
| 项 目 | 行次 | 决算数 | 项 目 | 行次 | 决算数 |
| 栏 次 | | 1 | 栏 次 | | 2 |
| | 24 | | 二十四、债务还本支出 | 54 | 0.00 |
| | 25 | | 二十五、债务付息支出 | 55 | 0.00 |
| | 26 | | 二十六、抗疫特别国债安排的支出 | 56 | 0.00 |
| 本年收入合计 | 27 | 2,316.75 | 本年支出合计 | 57 | 2,316.75 |
| 使用非财政拨款结余 | 28 | 0.00 | 结余分配 | 58 | 0.00 |
| 年初结转和结余 | 29 | 0.00 | 年末结转和结余 | 59 | 0.00 |
| 总计 | 30 | 2,316.75 | 总计 | 60 | 2,316.75 |

注：1. 本表反映单位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

单位：广州市市长专线电话受理中心

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 | | | | | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | 合计 | 2,316.75 | 2,316.75 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 201 | 一般公共服务支出 | 1,420.11 | 1,420.11 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 20103 | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 1,420.11 | 1,420.11 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2010301 | 行政运行 | 1,086.51 | 1,086.51 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2010302 | 一般行政管理事务 | 333.60 | 333.60 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 206 | 科学技术支出 | 162.55 | 162.55 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 20605 | 科技条件与服务 | 162.55 | 162.55 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2060503 | 科技条件专项 | 162.55 | 162.55 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 208 | 社会保障和就业支出 | 153.25 | 153.25 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 20805 | 行政事业单位养老支出 | 153.25 | 153.25 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2080501 | 行政单位离退休 | 3.72 | 3.72 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

收入决算表

单位：广州市市长专线电话受理中心

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 | | | | | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| | 合计 | 2,316.75 | 2,316.75 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2080503 | 离退休人员管理机构 | 0.14 | 0.14 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2080505 | 机关事业单位基本 养老保险缴费支出 | 99.59 | 99.59 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2080506 | 机关事业单位职业 年金缴费支出 | 49.80 | 49.80 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 210 | 卫生健康支出 | 0.18 | 0.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 21007 | 计划生育事务 | 0.18 | 0.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2100799 | 其他计划生育事务支出 | 0.18 | 0.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 221 | 住房保障支出 | 580.66 | 580.66 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 22102 | 住房改革支出 | 580.66 | 580.66 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2210201 | 住房公积金 | 160.67 | 160.67 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2210203 | 购房补贴 | 420.00 | 420.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

注：本表反映单位本年度取得的各项收入情况。

支出决算表

单位：广州市市长专线电话受理中心

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 | | | | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 合计 | 2,316.75 | 1,820.60 | 496.15 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 201 | 一般公共服务支出 | 1,420.11 | 1,086.51 | 333.60 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 20103 | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 1,420.11 | 1,086.51 | 333.60 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2010301 | 行政运行 | 1,086.51 | 1,086.51 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2010302 | 一般行政管理事务 | 333.60 | 0.00 | 333.60 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 206 | 科学技术支出 | 162.55 | 0.00 | 162.55 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 20605 | 科技条件与服务 | 162.55 | 0.00 | 162.55 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2060503 | 科技条件专项 | 162.55 | 0.00 | 162.55 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 208 | 社会保障和就业支出 | 153.25 | 153.25 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 20805 | 行政事业单位养老支出 | 153.25 | 153.25 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2080501 | 行政单位离退休 | 3.72 | 3.72 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

支出决算表

单位：广州市市长专线电话受理中心

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 | | | | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| | 合计 | 2,316.75 | 1,820.60 | 496.15 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2080503 | 离退休人员管理机构 | 0.14 | 0.14 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2080505 | 机关事业单位基本养老保险缴费支出 | 99.59 | 99.59 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2080506 | 机关事业单位职业年金缴费支出 | 49.80 | 49.80 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 210 | 卫生健康支出 | 0.18 | 0.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 21007 | 计划生育事务 | 0.18 | 0.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2100799 | 其他计划生育事务支出 | 0.18 | 0.18 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 221 | 住房保障支出 | 580.66 | 580.66 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 22102 | 住房改革支出 | 580.66 | 580.66 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2210201 | 住房公积金 | 160.67 | 160.67 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 2210203 | 购房补贴 | 420.00 | 420.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

注：本表反映单位本年度各项支出情况。

财政拨款收入支出决算总表

单位：广州市市长专线电话受理中心

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 | 2,316.75 | 一、一般公共服务支出 | 33 | 1,420.11 | 1,420.11 | 0.00 | 0.00 |
| 二、政府性基金预算财政拨款 | 2 | 0.00 | 二、外交支出 | 34 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 三、国有资本经营预算财政拨款 | 3 | 0.00 | 三、国防支出 | 35 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 4 | | 四、公共安全支出 | 36 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 5 | | 五、教育支出 | 37 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 6 | | 六、科学技术支出 | 38 | 162.55 | 162.55 | 0.00 | 0.00 |
| | 7 | | 七、文化旅游体育与传媒支出 | 39 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 8 | | 八、社会保障和就业支出 | 40 | 153.25 | 153.25 | 0.00 | 0.00 |
| | 9 | | 九、卫生健康支出 | 41 | 0.18 | 0.18 | 0.00 | 0.00 |
| | 10 | | 十、节能环保支出 | 42 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 11 | | 十一、城乡社区支出 | 43 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

财政拨款收入支出决算总表

单位：广州市市长专线电话受理中心

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 |
| | 12 | | 十二、农林水支出 | 44 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 13 | | 十三、交通运输支出 | 45 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 14 | | 十四、资源勘探工业信息 等支出 | 46 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 15 | | 十五、商业服务业等支出 | 47 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 16 | | 十六、金融支出 | 48 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 17 | | 十七、援助其他地区支出 | 49 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 18 | | 十八、自然资源海洋气象 等支出 | 50 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 19 | | 十九、住房保障支出 | 51 | 580.66 | 580.66 | 0.00 | 0.00 |
| | 20 | | 二十、粮油物资储备支出 | 52 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 21 | | 二十一、国有资本经营预 算支出 | 53 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 22 | | 二十二、灾害防治及应急 管理支出 | 54 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 23 | | 二十三、其他支出 | 55 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

财政拨款收入支出决算总表

单位：广州市市长专线电话受理中心

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 |
| | 24 | | 二十四、债务还本支出 | 56 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 25 | | 二十五、债务付息支出 | 57 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| | 26 | | 二十六、抗疫特别国债安 排的支出 | 58 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 本年收入合计 | 27 | 2,316.75 | 本年支出合计 | 59 | 2,316.75 | 2,316.75 | 0.00 | 0.00 |
| 年初财政拨款结转和结余 | 28 | 0.00 | 年末财政拨款结转和结 余 | 60 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |
| 一般公共预算财政拨款 | 29 | 0.00 | | 61 | | | | |
| 政府性基金预算财政拨 款 | 30 | 0.00 | | 62 | | | | |
| 国有资本经营预算财政 拨款 | 31 | 0.00 | | 63 | | | | |
| 总计 | 32 | 2,316.75 | 总计 | 64 | 2,316.75 | 2,316.75 | 0.00 | 0.00 |

注：本表反映单位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

单位：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

| 项 目 | | 本年支出合计 | 基本支出 | 项目支出 |
|--------------|-----------------|----------|----------|--------|
| 功能分类 科目编码 | 科目名称 | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 |
| | 合计 | 2,316.75 | 1,820.60 | 496.15 |
| 201 | 一般公共服务支出 | 1,420.11 | 1,086.51 | 333.60 |
| 20103 | 政府办公厅（室）及相关机构事务 | 1,420.11 | 1,086.51 | 333.60 |
| 2010301 | 行政运行 | 1,086.51 | 1,086.51 | 0.00 |
| 2010302 | 一般行政管理事务 | 333.60 | 0.00 | 333.60 |
| 206 | 科学技术支出 | 162.55 | 0.00 | 162.55 |
| 20605 | 科技条件与服务 | 162.55 | 0.00 | 162.55 |
| 2060503 | 科技条件专项 | 162.55 | 0.00 | 162.55 |
| 208 | 社会保障和就业支出 | 153.25 | 153.25 | 0.00 |
| 20805 | 行政事业单位养老支出 | 153.25 | 153.25 | 0.00 |
| 2080501 | 行政单位离退休 | 3.72 | 3.72 | 0.00 |
| 2080503 | 离退休人员管理机构 | 0.14 | 0.14 | 0.00 |

一般公共预算财政拨款支出决算表

单位：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

| 项 目 | | 本年支出合计 | 基本支出 | 项目支出 |
|--------------|------------------|----------|----------|--------|
| 功能分类 科目编码 | 科目名称 | | | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 |
| | 合计 | 2,316.75 | 1,820.60 | 496.15 |
| 2080505 | 机关事业单位基本养老保险缴费支出 | 99.59 | 99.59 | 0.00 |
| 2080506 | 机关事业单位职业年金缴费支出 | 49.80 | 49.80 | 0.00 |
| 210 | 卫生健康支出 | 0.18 | 0.18 | 0.00 |
| 21007 | 计划生育事务 | 0.18 | 0.18 | 0.00 |
| 2100799 | 其他计划生育事务支出 | 0.18 | 0.18 | 0.00 |
| 221 | 住房保障支出 | 580.66 | 580.66 | 0.00 |
| 22102 | 住房改革支出 | 580.66 | 580.66 | 0.00 |
| 2210201 | 住房公积金 | 160.67 | 160.67 | 0.00 |
| 2210203 | 购房补贴 | 420.00 | 420.00 | 0.00 |

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款实际支出情况。

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

| 人员经费 | | | 公用经费 | | |
|--------------|----------------|----------|--------------|-----------|--------|
| 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 | 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 |
| 301 | 工资福利支出 | 1,663.82 | 302 | 商品和服务支出 | 120.01 |
| 30101 | 基本工资 | 213.34 | 30201 | 办公费 | 9.86 |
| 30102 | 津贴补贴 | 831.98 | 30202 | 印刷费 | 0.00 |
| 30103 | 奖金 | 1.05 | 30203 | 咨询费 | 0.00 |
| 30106 | 伙食补助费 | 0.00 | 30204 | 手续费 | 0.00 |
| 30107 | 绩效工资 | 0.00 | 30205 | 水费 | 0.00 |
| 30108 | 机关事业单位基本养老保险缴费 | 99.59 | 30206 | 电费 | 0.00 |
| 30109 | 职业年金缴费 | 49.80 | 30207 | 邮电费 | 16.24 |
| 30110 | 职工基本医疗保险缴费 | 0.00 | 30208 | 取暖费 | 0.00 |
| 30111 | 公务员医疗补助缴费 | 0.00 | 30209 | 物业管理费 | 0.00 |
| 30112 | 其他社会保障缴费 | 2.85 | 30211 | 差旅费 | 1.85 |
| 30113 | 住房公积金 | 160.67 | 30212 | 因公出国（境）费用 | 0.00 |
| 30114 | 医疗费 | 0.00 | 30213 | 维修（护）费 | 0.26 |
| 30199 | 其他工资福利支出 | 304.53 | 30214 | 租赁费 | 0.00 |

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

| 人员经费 | | | 公用经费 | | |
|--------------|-------------|-------|--------------|-----------|-------|
| 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 | 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 |
| 303 | 对个人和家庭的补助 | 23.81 | 30215 | 会议费 | 0.00 |
| 30301 | 离休费 | 0.00 | 30216 | 培训费 | 0.00 |
| 30302 | 退休费 | 10.07 | 30217 | 公务接待费 | 0.00 |
| 30303 | 退职（役）费 | 0.00 | 30218 | 专用材料费 | 0.00 |
| 30304 | 抚恤金 | 0.00 | 30224 | 被装购置费 | 0.00 |
| 30305 | 生活补助 | 0.00 | 30225 | 专用燃料费 | 0.00 |
| 30306 | 救济费 | 0.00 | 30226 | 劳务费 | 3.94 |
| 30307 | 医疗费补助 | 0.00 | 30227 | 委托业务费 | 0.00 |
| 30308 | 助学金 | 0.00 | 30228 | 工会经费 | 25.98 |
| 30309 | 奖励金 | 0.18 | 30229 | 福利费 | 10.84 |
| 30310 | 个人农业生产补贴 | 0.00 | 30231 | 公务用车运行维护费 | 0.00 |
| 30311 | 代缴社会保险费 | 0.00 | 30239 | 其他交通费用 | 44.29 |
| 30399 | 其他对个人和家庭的补助 | 13.57 | 30240 | 税金及附加费用 | 0.00 |
| | | | 30299 | 其他商品和服务支出 | 6.76 |
| | | | 307 | 债务利息及费用支出 | 0.00 |

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

| 人员经费 | | | 公用经费 | | |
|--------------|------|----|--------------|-------------|-------|
| 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 | 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 |
| | | | 30701 | 国内债务付息 | 0.00 |
| | | | 30702 | 国外债务付息 | 0.00 |
| | | | 310 | 资本性支出 | 12.96 |
| | | | 31001 | 房屋建筑物购建 | 0.00 |
| | | | 31002 | 办公设备购置 | 12.96 |
| | | | 31003 | 专用设备购置 | 0.00 |
| | | | 31005 | 基础设施建设 | 0.00 |
| | | | 31006 | 大型修缮 | 0.00 |
| | | | 31007 | 信息网络及软件购置更新 | 0.00 |
| | | | 31008 | 物资储备 | 0.00 |
| | | | 31009 | 土地补偿 | 0.00 |
| | | | 31010 | 安置补助 | 0.00 |
| | | | 31011 | 地上附着物和青苗补偿 | 0.00 |
| | | | 31012 | 拆迁补偿 | 0.00 |
| | | | 31013 | 公务用车购置 | 0.00 |

一般公共预算财政拨款基本支出决算明细表

单位：广州市市长专线电话受理中心

单位：万元

| 人员经费 | | | 公用经费 | | |
|--------------|--------|----------|--------------|------------------------|--------|
| 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 | 经济分类 科目编码 | 科目名称 | 金额 |
| | | | 31019 | 其他交通工具购置 | 0.00 |
| | | | 31021 | 文物和陈列品购置 | 0.00 |
| | | | 31022 | 无形资产购置 | 0.00 |
| | | | 31099 | 其他资本性支出 | 0.00 |
| | | | 399 | 其他支出 | 0.00 |
| | | | 39906 | 赠与 | 0.00 |
| | | | 39907 | 国家赔偿费用支出 | 0.00 |
| | | | 39908 | 对民间非营利组织和群众性自治组 织补贴 | 0.00 |
| | | | 39999 | 其他支出 | 0.00 |
| | 人员经费合计 | 1,687.63 | | 公用经费合计 | 132.97 |

注：本表反映单位本年度一般公共预算财政拨款基本支出明细情况。

一般公共预算财政拨款“三公”经费支出决算表

单位：广州市市长专线电话受理中心

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费 | | | 公务接待 费 | 合计 | 因公出国 (境)费 | 公务用车购置及运行费 | | | 公务接待 费 |
| | | 小计 | 公务用车 购置费 | 公务用车 运行费 | | | | 小计 | 公务用车 购置费 | 公务用车 运行费 | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

注：本表反映单位本年度“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；决算数是包括当年一般公共预算财政拨款和以前年度结转资金安排的实际支出。

本单位本年度无一般公共预算财政拨款“三公”经费支出。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

单位：广州市市长专线电话受理中心

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 | |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 |
| 合计 | | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

注：本表反映单位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。

本单位本年度无政府性基金预算财政拨款收入、支出及结转结余。

国有资本经营预算财政拨款支出决算表

单位：广州市市长专线电话受理中心

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 |
| 栏次 | | 1 | 2 | 3 |
| | 合计 | 0.00 | 0.00 | 0.00 |

注：本表反映单位本年度国有资本经营预算财政拨款支出情况。

本单位本年度无国有资本经营预算财政拨款支出。

第三部分：广州市市长专线电话受理中心 2021 年部门决算情况说明

一、2021 年度收入支出决算总体情况说明

（一）年度收入总体情况

广州市市长专线电话受理中心 2021 年度总收入 2,316.75 万元，其中本年收入 2,316.75 万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 2,316.75 万元，比上年决算数减少 330.93 万元，下降 12.5%。主要变动情况：一是基本支出因政策性因素减少人员经费，压减公用经费；二是项目支出根据工作实际减少信息化建设开发经费等。

2. 政府性基金预算财政拨款收入 0 万元，与上年决算数持平。

3. 国有资本经营预算财政拨款收入 0 万元，与上年决算数持平。

4. 上级补助收入 0 万元，与上年决算数持平。

5. 事业收入 0 万元，与上年决算数持平。

6. 经营收入 0 万元，与上年决算数持平。

7. 附属单位上缴收入 0 万元，与上年决算数持平。

8. 其他收入 0 万元，与上年决算数持平。

（二）年度支出总体情况

广州市市长专线电话受理中心 2021 年度总支出 2,316.75 万元，其中本年支出 2,316.75 万元。具体情况如下：

1. 基本支出 1,820.6 万元，比上年决算数减少 150.14 万元，下降 7.6%。主要变动情况：因政策性因素减少人员经费，压减公用经费等。

2. 项目支出 496.15 万元，比上年决算数减少 180.79 万元，下降 26.7%。主要变动情况：根据工作实际减少信息化建设开发经费等。

3. 上缴上级支出 0 万元，与上年决算数持平。

4. 经营支出 0 万元，与上年决算数持平。

5. 对附属单位补助支出 0 万元，与上年决算数持平。

二、2021 年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2021 年度财政拨款收入说明

广州市市长专线电话受理中心 2021 年度财政拨款收入合计 2,316.75 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 2,316.75 万元，比上年决算数减少 330.93 万元，下降 12.5%；主要变动情况：一是基本支出因政策性因素减少人员经费，压减公用经费；二是项目支出根据工作实际减少信息化建设开发经费等；政府性基金预算财政拨款收入 0 万元，比上年决算数增加 0 万元，增长--（基数为 0，不可比）；主要变动情况：与上年决算数持平；国有资本经营预算财政拨款收入 0 万元，比上年决算数增加 0 万元，增长--（基数为 0，不可比）；主要变动情况：与上年决算数持平。

（二）2021 年度财政拨款支出说明

广州市市长专线电话受理中心 2021 年度财政拨款支出合计 2,316.75 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 2,316.75 万元，比年初预算数减少 285.06 万元，下降 11.0%；主要变动情况：根据要求，降低了绩效奖发放标准，取消了计划生育达标奖励金发放项目等；政府性基金预算财政拨款支出 0 万元，比年初预算数增加 0 万元，增长--（基数为 0，不可比）；主要变动情况：与年初预算数持平；国有资本经营预算财政拨款支出 0 万元，比年初预算数增加 0 万元，增长--（基数为 0，不可比）；主要变动情况：与年初预算数持平。

三、2021 年度一般公共预算财政拨款“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

广州市市长专线电话受理中心 2021 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的 0.0%。其中：因公出国（境）费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的 0.0%；公务用车购置及运行费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的 0.0%（其中：公务用车购置支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的 0.0%；公务用车运行费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的 0.0%）；公务接待费支出决算为 0 万元，完成预算 0 万元的 0.0%。

2021 年度“三公”经费支出决算等于预算数的主要情况：严格按照预算编制和结合单位情况安排“三公”经费支出。

（二）“三公”经费财政拨款支出决算具体情况说明

2021年“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费0万元，占0.0%；公务用车购置及运行费支出0万元，占0.0%；公务接待费支出0万元，占0.0%。具体情况如下：

1. 因公出国（境）费支出0万元。全年使用财政拨款安排出国（境）团组0个、累计0人次。

2. 公务用车购置及运行维护费支出0万元，其中：公务用车购置支出为0万元，公务用车购置数0辆。公务用车运行及维护支出0万元，公务用车保有量为0辆，主要用于：无。

3. 公务接待费支出0万元，主要用于无，共接待国外、境外来访团组0个，来访外宾0人次；发生国内接待0次，接待人数共0人。未发生公务接待。

四、其他重要事项的情况说明

（一）机关运行经费支出情况

2021年本单位机关运行经费支出132.97万元，比上年决算数减少22.10万元，下降14.3%。主要增减变动情况是：落实厉行节约要求，本单位进一步压减行政消耗性开支。

（二）政府采购支出情况说明

2021年本单位政府采购支出总额511.07万元，其中：政府采购货物支出13.29万元、政府采购工程支出5.91万元、政府采购服务支出491.86万元。授予中小企业合同金额333.3万元，占政府采购支出总额的65.2%，其中：授予小微企业合同金额23.48万元，占授予中小企业合同金额的7.0%；货物采购授予中

小企业合同金额占货物支出金额的 100.0%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的 100.0%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 63.9%。

（三）国有资产占用情况

截至 2021 年 12 月 31 日，本单位共有车辆 0 辆，其中，岗位保障用车 0 辆、机要通信用车 0 辆、应急保障用车 0 辆、执法执勤用车 0 辆、特种专业技术用车 0 辆；单价 50 万元以上通用设备 0 台（套），单价 100 万元以上专用设备 0 台（套）。

（四）预算绩效管理工作开展情况

绩效管理工作总体情况。根据财政预算绩效管理要求，我单位组织对 2021 年度一般公共预算项目支出开展绩效自评，其中一级项目 2 个，二级项目 5 个，共涉及资金 496.15 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100.0%。组织对 2021 年度 0 个政府性基金预算项目开展绩效自评，共涉及资金 0 万元，占政府性基金预算项目支出总额的一（基数为 0，不可比）。

组织对“信息化建设开发经费”项目开展了重点绩效评价，涉及一般公共预算支出 162.55 万元，政府性基金预算支出 0 万元。从评价情况来看，项目绩效指标考量数据准确、程序透明、评价公正，绩效管理成效明显，基本完成绩效目标。

本单位 2021 年度未单独开展整体支出绩效评价，整体支出绩效情况在主管部门决算公开中综合反映。

绩效自评结果。本单位 2021 年度开展了 5 个项目绩效自评。

信息化建设开发经费项目绩效自评综述：全年预算数为

162.55 万元，执行数为 162.55 万元，完成预算的 100.0%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：通过开展信息化建设项目，在完成热线系统重构的基础上进行优化和扩容改造，热线信息化服务能力显著提高，2021 年安全稳定运行，故障响应和容灾备份能力强，通过培训增强用户业务能力，推进热线数据共享应用，实现项目预定目标，有效提升热线服务能力和水平，为热线的大数据决策提供高效支撑，提升了市民满意度。

发现的问题及原因主要是：因受业务复杂需求调研过长及本地疫情影响进行了两次项目延期变更，导致部分信息化建设项目实际建设周期为 2 年，未在项目备案建设方案计划周期内完成建设。

下一步改进措施主要是：严格按照项目管理规范开展项目管理实施，实时跟踪项目进度和绩效指标目标实现情况，及时提醒纠偏。

项目支出绩效自评表

(2021 年度)

单位：万元

| | | | | | | |
|--------------|----------------|---------|--------|---------------|--------------------------------------------------------------------|----|
| 项目名称 | 信息化开发建设经费 | | | 项目级次 | 一级 <input checked="" type="checkbox"/> 二级 <input type="checkbox"/> | |
| 主管部门 | 广州市政务服务数据管理局 | | 实施单位 | 广州市市长专线电话受理中心 | | |
| 项目资金 (万元) | 1. 年度预算数 | 年度支出预算数 | 预算完成数 | 分值 | 预算完成率 | 得分 |
| | 总额 | 162.55 | 162.55 | 10 | 100% | 10 |
| | 其中：财政拨款（市本级支出） | 162.55 | 162.55 | | | |
| | 财政拨款（转移支付） | 0.00 | 0.00 | | | |
| 其他资金 | 0.00 | 0.00 | | | | |

| | | 年度预期绩效目标 | | | | 目标实际完成情况 | | |
|------------|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------------|
| 绩效目标情况（概述） | | 通过开展 12345 政府服务热线信息化建设项目，逐步提升热线服务的信息化能力，确保热线系统和设备安全稳定运行，具备较强的故障响应和较快的容灾备份能力，加强系统培训和资源共享工作，切实提高话务接通能力与处理效率，为 12345 政府服务热线提供大数据决策支持，提高市民满意度。 | | | | 通过开展信息化建设项目，在完成热线系统重构的基础上进行优化和扩容改造，热线信息化服务能力显著提高，2021 年安全稳定运行，故障响应和容灾备份能力强，通过培训增强用户业务能力，推进热线数据共享应用，实现项目预定目标，有效提升热线服务能力和水平，为热线的大数据决策提供高效支撑，提升了市民满意度。 | | |
| 绩效指标 | 一级指标 | 二级指标 | 三级指标 | 年度指标值 | 实际完成指标值 | 分值(权重) | 自评得分 | 偏差原因分析及改进措施 |
| | 产出 | 产出数量 | 系统可使用率 | 100% | 100% | 10 | 10 | |
| | | | 故障响应时间 | ≤15 分钟 | ≤5 分钟 | 10 | 10 | |
| | | | 系统用户单位培训覆盖率 | ≥90% | 100% | 10 | 10 | |
| | | | 系统可支撑用户数 | ≥2500 | 20930 | 10 | 10 | |
| | | | 系统对接完成率 | 100% | 100% | 10 | 10 | |
| | 效益 | 服务对象满意度 | 系统内部使用人员满意度 | ≥60% | 91.34% | 13 | 13 | |
| | | 社会效益 | 系统正常运行率 | ≥99% | 100% | 14 | 14 | |
| 省级考核排名 | | | 前二名 | 第一名 | 13 | 13 | | |
| 存在问题 | | 部分二级项目（2019 年信息化建设项目）实际建设周期为 2 年，未在项目备案建设方案计划周期内完成建设。 | | | | | | |
| 改进措施 | | 严格按照项目管理规范开展项目管理实施，实时跟踪项目进度和绩效指标目标实现情况，及时提醒纠偏。 | | | | | | |
| 总分 | | | | 100 | | | | |

以市级单位为主体开展的重点绩效评价结果：我单位无委托第三方机构开展的重点绩效评价项目。

第四部分：名词解释

财政拨款收入：指财政当年拨付的资金。包括一般公共预算财政拨款和政府性基金预算财政拨款。

上级补助收入：指事业单位从主管部门和上级单位取得的非财政补助收入。

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。

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。

附属单位上缴收入：指事业单位附属独立核算单位按照有关规定上缴的收入。

其他收入：指除上述“财政拨款收入”、“事业收入”、“经营收入”等以外的收入。

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。

年初结转和结余：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。

结余分配：指事业单位按规定从非财政补助结余中分配的事业基金和职工福利基金等。

年末结转和结余：指本年度或以前年度预算安排、因客观条件发生变化无法按原计划实施，需要延迟到以后年度按有关规定继续使用的资金。

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。

项目支出：指在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。

经营支出：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所发生的支出。

“三公”经费：按照党中央、国务院有关文件及部门预算管理有关规定，“三公”经费包括因公出国（境）费、公务用车购置及运行费和公务接待费。（1）因公出国（境）费，指单位工作人员公务出国（境）的住宿费、旅费、伙食补助费、杂费、培训费等支出。（2）公务用车购置及运行费，指单位公务用车购置费（含车辆购置税）及租用费、燃料费、维修费、过路过桥费、保险费等支出。（3）公务接待费，指单位按规定开支的各类公务接待（含外宾接待）支出。

机关运行经费：指为保障行政单位（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、专项材料及一般设备购置费、办公用房水电费、取暖费、物业管理费、公务用车运行维护费以及其他费用。

热线信息系统：指由广州 12345 热线工作机构负责统一建设，用于开展和监测全市热线事项接收、转派、办理、督办、回访、考核等全流程热线工作的信息系统。