

2022 年度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 2022 年度 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、政府性基金预算财政拨款收入支出决算表
- 八、国有资本经营预算财政拨款支出决算表
- 九、财政拨款“三公”经费支出决算表

第三部分：广州市市长专线电话受理中心 2022 年度 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：

（一）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；

（二）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；

（三）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；

（四）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；

（五）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工作；

（六）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；

（七）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，单独编制本部门决算。

第二部分：广州市市长专线电话受理中心 2022 年度部门决算表

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	2,645.77	一、一般公共服务支出	31	1,621.59
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	231.19
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	20.00	八、社会保障和就业支出	38	221.36
	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	591.46
	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

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	2,665.77	本年支出合计	57	2,665.77
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	2,665.77	总计	60	2,665.77

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	2,665.77	2,645.77	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
201	一般公共服务支出	1,621.59	1,601.59	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,601.59	1,601.59	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,274.13	1,274.13	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	327.46	327.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20138	市场监督管理事务	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
2013810	质量基础	20.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
206	科学技术支出	231.19	231.19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	231.19	231.19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	231.19	231.19	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	221.36	221.36	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	2,665.77	2,645.77	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
20805	行政事业单位养老支出	221.36	221.36	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	7.20	7.20	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.25	0.25	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	142.60	142.60	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	71.30	71.30	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	591.46	591.46	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	2,665.77	2,645.77	0.00	0.00	0.00	0.00	20.00
22102	住房改革支出	591.46	591.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	161.96	161.96	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	429.50	429.50	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	2,665.77	2,087.12	578.65	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	1,621.59	1,274.13	347.46	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,601.59	1,274.13	327.46	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,274.13	1,274.13	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	327.46	0.00	327.46	0.00	0.00	0.00
20138	市场监督管理事务	20.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00
2013810	质量基础	20.00	0.00	20.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	231.19	0.00	231.19	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	231.19	0.00	231.19	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	231.19	0.00	231.19	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	221.36	221.36	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	2,665.77	2,087.12	578.65	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	221.36	221.36	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	7.20	7.20	0.00	0.00	0.00	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.25	0.25	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	142.60	142.60	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	71.30	71.30	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	591.46	591.46	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	591.46	591.46	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	2,665.77	2,087.12	578.65	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	161.96	161.96	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	429.50	429.50	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	2,645.77	一、一般公共服务支出	33	1,601.59	1,601.59	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	231.19	231.19	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	221.36	221.36	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	591.46	591.46	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	2,645.77	本年支出合计	59	2,645.77	2,645.77	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	2,645.77	总计	64	2,645.77	2,645.77	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	2,645.77	2,087.12	558.65
201	一般公共服务支出	1,601.59	1,274.13	327.46
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	1,601.59	1,274.13	327.46
2010301	行政运行	1,274.13	1,274.13	0.00
2010302	一般行政管理事务	327.46	0.00	327.46
206	科学技术支出	231.19	0.00	231.19
20605	科技条件与服务	231.19	0.00	231.19
2060503	科技条件专项	231.19	0.00	231.19
208	社会保障和就业支出	221.36	221.36	0.00
20805	行政事业单位养老支出	221.36	221.36	0.00
2080501	行政单位离退休	7.20	7.20	0.00
2080503	离退休人员管理机构	0.25	0.25	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	2,645.77	2,087.12	558.65
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	142.60	142.60	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	71.30	71.30	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	591.46	591.46	0.00
22102	住房改革支出	591.46	591.46	0.00
2210201	住房公积金	161.96	161.96	0.00
2210203	购房补贴	429.50	429.50	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	1,928.87	302	商品和服务支出	132.78
30101	基本工资	240.94	30201	办公费	12.48
30102	津贴补贴	840.98	30202	印刷费	0.00
30103	奖金	1.35	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	0.01
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	142.60	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	71.30	30207	邮电费	16.13
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	3.48	30211	差旅费	0.58
30113	住房公积金	161.96	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修(护)费	0.42
30199	其他工资福利支出	466.25	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	18.02	30215	会议费	0.00
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.27
30302	退休费	17.83	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	5.21
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	2.00
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	30.09
30309	奖励金	0.18	30229	福利费	14.76
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	44.08
30399	其他对个人和家庭的补助	0.01	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	6.75
			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	7.46
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	7.46
			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
			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
			39909	经常性赠与	0.00
			39910	资本性赠与	0.00
			39999	其他支出	0.00
	人员经费合计	1,946.89		公用经费合计	140.24

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。

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。

本表本年度无发生额。

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。

本表本年度无发生额。

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
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。

本表本年度无发生额。

第三部分：广州市市长专线电话受理中心 2022 年度部门 决算情况说明

一、2022 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 2022 年度总收入 2,665.77 万元，其中本年收入 2,665.77 万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入 2,645.77 万元，比上年决算数增加 329.02 万元，增长 14.2%。主要变动情况：一是因人员增加和部分人员职级晋升导致人员经费增加；二是因政策调整，导致基本养老保险缴费和职业年金缴费增加；三是项目支出根据项目建设进度和合同约定增加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 20 万元，比上年决算数增加 20 万元，增长——（基数为 0，不可比）。主要变动情况：广东省“一号接听”政务服务标准化示范点建设项目新增非同级财政拨款收入 20 万

元。

（二）年度支出总体情况

广州市市长专线电话受理中心2022年度总支出2,665.77万元，其中本年支出2,665.77万元。具体情况如下：

1. 基本支出2,087.12万元，比上年决算数增加266.52万元，增长14.6%。主要变动情况：一是因人员增加和部分人员职级晋升导致人员经费增加；二是因政策调整，导致基本养老保险缴费和职业年金缴费增加。

2. 项目支出578.65万元，比上年决算数增加82.5万元，增长16.6%。主要变动情况：根据项目建设进度和合同约定增加2021年信息化建设项目等信息化建设经费。

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、2022年度财政拨款收入支出总表说明

（一）2022年度财政拨款收入说明

广州市市长专线电话受理中心2022年度财政拨款收入合计2,645.77万元。其中：一般公共预算财政拨款收入2,645.77万元，比上年决算数增加329.02万元，增长14.2%；主要变动情况：一是因人员增加和部分人员职级晋升导致人员经费增加，二是因政策调整导致基本养老保险缴费和职业年金缴费增加，三是项目支出根据项目建设进度和合同约定增加信息化开发建设经费

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）2022 年度财政拨款支出说明

广州市市长专线电话受理中心 2022 年度财政拨款支出合计 2,645.77 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 2,645.77 万元，比年初预算数减少 222.05 万元，下降 7.7%；主要变动情况：一是根据要求，人员薪酬待遇有所减少，二是部分人员退休导致人员经费减少，三是厉行节约，公用经费实际支出比预算有所节约等；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、2022 年度财政拨款“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 2022 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 0 万元，完成全年预算 0 万元的--%（基数为 0，不可比），比上年决算数增加 0 万元，增长--（基数为 0，不可比）。其中：因公出国（境）费支出决算为 0 万元，完成预算 0

万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；公务用车购置及运行维护费支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；其中：公务用车购置支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；公务用车运行维护费支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）；公务接待费支出决算为0万元，完成预算0万元的--%（基数为0，不可比），比上年决算数增加0万元，增长--（基数为0，不可比）。

2022年度“三公”经费支出决算等于预算数的主要情况：认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约的要求，严格按照预算编制和单位情况安排“三公”经费支出。

2022年度“三公”经费支出决算等于上年决算数的主要情况：认真贯彻落实中央八项规定精神和厉行节约的要求，2022年度未发生“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

2022年度“三公”经费财政拨款支出决算中，因公出国（境）费0万元，占0%；公务用车购置及运行维护费支出0万元，占0%；公务接待费支出0万元，占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。公务用车运行维护费支出 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

2022 年度本单位机关运行经费支出 140.24 万元，比上年决算数增加 7.26 万元，增长 5.5%。主要增减变动情况是：一是人员增加，导致办公、食堂管理费等保障性支出增加；二是委托第三方机构开展财务审计导致委托业务费增加；三是聘请专家开展项目和热线管理办法评审导致劳务费增加。

（二）政府采购支出情况说明

2022 年度本单位政府采购支出总额 261.24 万元，其中：政府采购货物支出 0.63 万元、政府采购工程支出 7.43 万元、政府采购服务支出 253.18 万元。授予中小企业合同金额 250.04 万元，占政府采购支出总额的 95.7%，其中：授予小微企业合同金额 250.04 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 100%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的 100%，服务采购授予中小企业

合同金额占服务支出金额的 96.8%。

（三）国有资产占用情况

截至 2022 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、其他用车 0 辆；单位价值 100 万元以上设备（不含车辆）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 2022 年度 4 个一般公共预算项目支出开展绩效自评，共涉及资金 558.65 万元，占一般公共预算项目支出总额的 100%；组织对 2022 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--%（基数为 0，不可比）；组织对 2022 年度 0 个国有资本经营预算项目开展绩效自评，共涉及资金 0 万元，占国有资本经营预算项目支出总额的--%（基数为 0，不可比）。

组织对“广州 12345 政府服务热线受理中心 2021 年信息化建设项目”1 个项目开展了重点绩效评价，涉及一般公共预算支出 109.31 万元，政府性基金预算支出 0 万元，国有资本经营预算支出 0 万元。从评价情况来看，项目已顺利完成预期目标，实施过程规范，绩效管理成效明显，项目效果良好。

组织单位整体支出绩效自评（含下属单位 0 个），涉及一般公共预算支出 2645.77 万元，政府性基金预算支出 0 万元，国有资本经营预算支出 0 万元。从评价情况来看，按计划完成了各项

建设目标，实现热线系统优化升级改造，确保了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，有效支撑热线业务顺利开展，进一步提高了热线服务水平和效率，单位整体绩效达到预期目标，达到了“优”等级。另外非同级财政拨款的广东省“一号接听”政务服务标准化示范点建设项目支出 20 万元未纳入整体支出自评范围。

绩效自评结果。我单位今年开展了单位整体支出及“广州 12345 政府服务热线受理中心 2021 年信息化建设项目”等 4 个项目绩效自评。

单位整体支出绩效自评综述：全年预算数 2651.37 万元，执行数 2645.77 万元，完成预算的 99.8%。单位整体支出绩效目标完成情况与效益主要是：单位整体支出绩效自评得分 90.33 分，等级为优。2022 年，单位持续深化广州 12345 政务服务便民热线“一号接听、有呼必应”体系建设，实现疫情防控精准关怀、落实整改扎实有力、便民利企成效显著、数智化转型大步迈进。2022 年 8 月，广州 12345 政府服务热线受理中心被党中央、国务院授予全国“人民满意的公务员集体”称号。发现的问题及原因主要是运行保障类经费有较大程度下降，导致运行保障类经费支出进度有所滞后；因经办人员对制度规定掌握不够熟悉，导致少量合同没能及时备案。下一步改进措施主要是加强预算编制的科学性，提高预算资金支出进度；进一步完善内控机制，加强采购管理，及时完成合同备案公开。

“广州 12345 政府服务热线受理中心 2021 年信息化建设项目”项目绩效自评综述：全年预算数为 109.31 万元，执行数为

109.31 万元，完成预算的 100%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：“广州 12345 政府服务热线受理中心 2021 年信息化建设项目”自评得分 100 分，等级为优。该项目按计划完成了需求确认、总体设计、软件开发和上线试运行，实现热线系统优化升级改造，有效支撑热线业务顺利开展，进一步提高了热线服务水平和效率，实现了项目年度绩效实施预期目标。发现的问题及原因主要是热线中心在 2022 年度省级考核数据汇聚方面得分超过全省平均分，但仍有提升空间。下一步改进措施主要是加强数据日常监测和沟通，迅速响应，提升数据汇聚质量水平。

项目支出绩效自评表

(2022 年度)

单位：万元

项目名称	广州 12345 政府服务热线受理中心 2021 年信息化建设项目			项目级次	一级 <input type="checkbox"/> 二级 <input checked="" 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	年度预算数	年度预算执行数	分值	预算完成率	得分
	年度资金总额	109.31	109.31	10	100%	10
	其中：财政拨款（市本级支出）	109.31	109.31			
	财政专户管理资金	0.00	0.00			
其他资金	0.00	0.00				
绩效目标	年度预期绩效目标		目标实际完成情况			

标情况 (概述)	2022 年度按照广州市政务信息化项目管理办法规定，完成软件开发、上线试运行等工作，顺利实现热线系统系统升级改造，运用技术手段加强运营监控预警，辅助话务服务分流，提高精细服务运营和数据管理协同能力，进一步提升热线服务质量和和市民满意度。					根据项目建设方案及绩效预算要求，2022 年度按计划完成了需求确认、总体设计、软件开发和上线试运行，实现热线系统优化升级改造，有效支撑热线业务顺利开展，进一步提高了热线服务水平和效率，实现了项目年度绩效实施预期目标。	
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
	产出指标	质量指标	系统并发数（量）	≥700	750	15	15
			系统吞吐量	≥400	411	15	15
			恢复时间目标（小时）	≤1	0	20	20
	效益指标	社会效益	年度互联网受理量（%）	≥40%	59.34%	10	12
			省级考核得分（分）	≥95	98	10	14
			系统服务对象（个）	≥600万	614万	10	12
			年度业务增长率（%）	≥10%	12.88%	10	12
存在问题				热线中心在 2022 年度省级考核数据汇聚方面得分超过全省平均分，但仍有提升空间。			
改进措施				加强数据日常监测和沟通，迅速响应，提升数据汇聚质量水平。			
总分				100			
评价等级				R 优 90 分≤得分≤100 分；□良 80 分≤得分<90 分； □中 60 分≤得分<80 分； □差 得分<60 分			

我单位无委托第三方机构开展重点绩效评价。

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、政府性基金预算财政拨款和国有资本经营预算财政拨款。

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：指部门（单位）使用财政拨款安排的因公出国（境）费用、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）费用具体包括国际旅费、国外城市间交通费、住宿费、伙食费、培训费、公杂费等支出；公务用车购置费具体包括公务用车购置支出（含车辆购置税、牌照费），公务用车运行维护费具体包括按规定保留的公务用车燃料费、维修费、过路过桥费、保险费、安全奖励费用等支出；公务接待费具体包括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。

广州 12345 政务服务便民热线：广州 12345 政务服务便民热线是由市政府设立，整合全市各类非紧急类政府服务热线，以

便民、智能、高效为服务理念，为公众提供政务咨询、民生诉求、政民互动、投诉举报、效能监察等公共服务，涵盖事项受理、办理及监督考核的综合性平台。

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。