

2021 年广州市政务服务数据管理局（本级）部 门决算

目 录

第一部分：广州市政务服务数据管理局（本级）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：广州市政务服务数据管理局（本级）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：广州市政务服务数据管理局（本级）2021 年部门决算情况说明

第四部分：名词解释

第一部分：广州市政务服务数据管理局（本级）概况

一、单位主要职责

广州市政务服务数据管理局（本级）的主要职责是：

（一）负责组织起草全市政务服务和政务信息化管理相关政策和地方性法规、规章草案并组织实施。拟订并组织实施政务服务和政务信息化发展战略、中长期规划和年度计划等。

（二）负责统筹推进全市审批服务便民化相关工作。参与全市行政审批制度改革相关工作，负责全市政务服务事项目录管理和标准化建设。协调和优化跨地域、跨部门、跨层级事项审批服务工作。

（三）负责统筹推进全市政务服务体系建设和。负责统筹管理市政务服务大厅工作，协调各进驻部门之间、办事窗口与进驻部门之间的工作。负责监督市级政务服务工作。指导各区政务服务工作。牵头负责广州 12345 政府服务热线建设管理工作。

（四）负责统筹全市政务信息化建设和管理工作。统筹推进“数字政府”改革建设，负责“数字政府”平台建设运维资金管理管理工作。负责对市级政务信息化项目建设实施集约化管理，统筹协调市级部门业务应用系统建设，负责市财政资金建设的政务信息系统项目立项审批。统筹推进智慧城市建设。负责电子政务基础设施、公共平台建设管理。指导各区政务信息化工作。负责全市政府网站、政务新媒体发展的统筹规划和监督考核。

（五）负责政务服务、电子政务标准体系建设和相关标准规

范的制定工作，推进全市政务服务和电子政务标准化工作。

（六）组织协调推进政务数据资源共享和开放工作。统筹政务数据资源的采集、分类、管理、分析和应用工作。

（七）统筹全市电子政务基础设施、信息系统、数据资源等安全保障工作，负责“数字政府”平台安全技术和运营体系建设，监督管理市级信息系统和数据库安全工作。

（八）负责全市公共资源交易管理相关工作。负责全市网上中介服务超市的管理工作。

（九）组织、协调、督办全市重点项目代办服务工作，指导各区开展重点项目代办服务工作。宣传推介广州政务环境和投资环境，协助市政府有关部门、行业组织与国内外相关机构进行业务交流。

（十）完成市委、市政府和上级相关部门交办的其他任务。

二、单位机构设置

广州市政务服务数据管理局（本级）设 9 个内设机构及机关党委。内设机构分别是办公室、政策法规处（公共资源交易管理处）、政务数据和安全管理处、信息化项目管理处、智慧城市运行管理处、审批协调处、政务服务监督管理处、应用管理处、政府服务热线管理处。此外，纳入部门编制决算的还有市纪委监委驻局纪检监察组。

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：广州市政务服务数据管理局（本级）2021年部门决算表

表 1

收入支出决算总表

单位：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	一、一般公共服务支出	31	21,203.08
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	3,191.56
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	297.06
	9		九、卫生健康支出	39	2.54
	10		十、节能环保支出	40	0.00

收入支出决算总表

单位：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	905.84
	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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	本年支出合计	57	25,600.07
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	16.50	年末结转和结余	59	16.50
总计	30	25,616.57	总计	60	25,616.57

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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	25,600.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	21,203.08	21,203.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	21,203.08	21,203.08	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,697.31	1,697.31	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	4,232.54	4,232.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	15,273.23	15,273.23	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	3,191.56	3,191.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	3,191.56	3,191.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	3,191.56	3,191.56	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

单位：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	25,600.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	297.06	297.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	297.06	297.06	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	72.89	72.89	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	149.45	149.45	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	74.72	74.72	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	2.54	2.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	2.54	2.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	2.54	2.54	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	905.84	905.84	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00

收入决算表

单位：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	25,600.07	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	905.84	905.84	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	224.59	224.59	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	681.25	681.25	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。

表 3

支出决算表

单位：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	2,902.74	22,697.33	0.00	0.00	0.00
201	一般公共服务支出	21,203.08	1,697.31	19,505.77	0.00	0.00	0.00
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	21,203.08	1,697.31	19,505.77	0.00	0.00	0.00
2010301	行政运行	1,697.31	1,697.31	0.00	0.00	0.00	0.00
2010302	一般行政管理事务	4,232.54	0.00	4,232.54	0.00	0.00	0.00
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	15,273.23	0.00	15,273.23	0.00	0.00	0.00
206	科学技术支出	3,191.56	0.00	3,191.56	0.00	0.00	0.00
20605	科技条件与服务	3,191.56	0.00	3,191.56	0.00	0.00	0.00
2060503	科技条件专项	3,191.56	0.00	3,191.56	0.00	0.00	0.00
208	社会保障和就业支出	297.06	297.06	0.00	0.00	0.00	0.00

支出决算表

单位：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	2,902.74	22,697.33	0.00	0.00	0.00
20805	行政事业单位养老支出	297.06	297.06	0.00	0.00	0.00	0.00
2080501	行政单位离退休	72.89	72.89	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	149.45	149.45	0.00	0.00	0.00	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	74.72	74.72	0.00	0.00	0.00	0.00
210	卫生健康支出	2.54	2.54	0.00	0.00	0.00	0.00
21007	计划生育事务	2.54	2.54	0.00	0.00	0.00	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	2.54	2.54	0.00	0.00	0.00	0.00
221	住房保障支出	905.84	905.84	0.00	0.00	0.00	0.00
22102	住房改革支出	905.84	905.84	0.00	0.00	0.00	0.00
2210201	住房公积金	224.59	224.59	0.00	0.00	0.00	0.00

支出决算表

单位：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	2,902.74	22,697.33	0.00	0.00	0.00
2210203	购房补贴	681.25	681.25	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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	一、一般公共服务支出	33	21,203.08	21,203.08	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	3,191.56	3,191.56	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	297.06	297.06	0.00	0.00
	9		九、卫生健康支出	41	2.54	2.54	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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	905.84	905.84	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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	本年支出合计	59	25,600.07	25,600.07	0.00	0.00
年初财政拨款结转和结余	28	0.41	年末财政拨款结转和结 余	60	0.41	0.41	0.00	0.00
一般公共预算财政拨款	29	0.41		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	25,600.48	总计	64	25,600.48	25,600.48	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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	2,902.74	22,697.33
201	一般公共服务支出	21,203.08	1,697.31	19,505.77
20103	政府办公厅（室）及相关机构事务	21,203.08	1,697.31	19,505.77
2010301	行政运行	1,697.31	1,697.31	0.00
2010302	一般行政管理事务	4,232.54	0.00	4,232.54
2010399	其他政府办公厅（室）及相关机构事务支出	15,273.23	0.00	15,273.23
206	科学技术支出	3,191.56	0.00	3,191.56
20605	科技条件与服务	3,191.56	0.00	3,191.56
2060503	科技条件专项	3,191.56	0.00	3,191.56
208	社会保障和就业支出	297.06	297.06	0.00
20805	行政事业单位养老支出	297.06	297.06	0.00
2080501	行政单位离退休	72.89	72.89	0.00

一般公共预算财政拨款支出决算表

单位：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	25,600.07	2,902.74	22,697.33
2080505	机关事业单位基本养老保险缴费支出	149.45	149.45	0.00
2080506	机关事业单位职业年金缴费支出	74.72	74.72	0.00
210	卫生健康支出	2.54	2.54	0.00
21007	计划生育事务	2.54	2.54	0.00
2100799	其他计划生育事务支出	2.54	2.54	0.00
221	住房保障支出	905.84	905.84	0.00
22102	住房改革支出	905.84	905.84	0.00
2210201	住房公积金	224.59	224.59	0.00
2210203	购房补贴	681.25	681.25	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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	2,423.98	302	商品和服务支出	237.35
30101	基本工资	341.28	30201	办公费	17.80
30102	津贴补贴	1,142.48	30202	印刷费	1.63
30103	奖金	1.20	30203	咨询费	0.00
30106	伙食补助费	0.00	30204	手续费	1.86
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	149.45	30206	电费	0.00
30109	职业年金缴费	74.72	30207	邮电费	30.83
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	3.59	30211	差旅费	18.12
30113	住房公积金	224.59	30212	因公出国（境）费用	0.00
30114	医疗费	0.00	30213	维修（护）费	1.71
30199	其他工资福利支出	486.68	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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	237.02	30215	会议费	0.28
30301	离休费	0.00	30216	培训费	0.45
30302	退休费	219.44	30217	公务接待费	1.31
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	2.13
30307	医疗费补助	0.00	30227	委托业务费	11.18
30308	助学金	0.00	30228	工会经费	36.29
30309	奖励金	2.54	30229	福利费	19.05
30310	个人农业生产补贴	0.00	30231	公务用车运行维护费	7.78
30311	代缴社会保险费	0.00	30239	其他交通费用	77.64
30399	其他对个人和家庭的补助	15.05	30240	税金及附加费用	0.00
			30299	其他商品和服务支出	9.27
			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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	4.38
			31001	房屋建筑物购建	0.00
			31002	办公设备购置	4.38
			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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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	2,661.00		公用经费合计	241.73

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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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
9.10	0.00	7.78	0.00	7.78	1.31	9.10	0.00	7.78	0.00	7.78	1.31

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。

政府性基金预算财政拨款收入支出决算表

单位：广州市政务服务数据管理局（本级）

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：广州市政务服务数据管理局（本级）

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：广州市政务服务数据管理局（本级）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

广州市政务服务数据管理局（本级）2021年度总收入25,616.57万元，其中本年收入25,600.07万元。具体情况如下：

1. 一般公共预算财政拨款收入25,600.07万元，比上年决算数增加3,078.29万元，增长13.7%。主要变动情况：一是报市政府和市财政局批准后，年中追加12345政府服务热线人工坐席服务外包项目工作经费；二是根据《广州市财政局关于热线整合经费划转经费的函》从市公安局、市规划和自然资源局、市交通运输局划转的相关热线整合经费；三是根据项目建设进度和合同约定增加的相关项目建设进度经费。

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，比上年决算数减少0.16万元，下降

100.0%。主要变动情况：预扣的机关养老保险和职业年金缴费资金存放账户所产生的利息，已作利息收入上缴财政。

（二）年度支出总体情况

广州市政务服务数据管理局（本级）2021年度总支出25,616.57万元，其中本年支出25,600.07万元。具体情况如下：

1. 基本支出2,902.74万元，比上年决算数减少102.47万元，下降3.4%。主要变动情况：一是根据市财政统一政策调整人员薪酬待遇；二是严格贯彻落实中央八项规定精神，大力压减一般性支出。

2. 项目支出22,697.33万元，比上年决算数增加3,180.77万元，增长16.3%。主要变动情况：一是报市政府和市财政局批准后，年中追加12345政府服务热线人工坐席服务外包项目工作经费；二是根据《广州市财政局关于热线整合经费划转经费的函》从市公安局、市规划和自然资源局、市交通运输局划转的相关热线整合经费；三是根据项目建设进度和合同约定增加的相关项目建设进度经费。

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、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

广州市政务服务数据管理局（本级）2021年度财政拨款收

入合计 25,600.07 万元。其中：一般公共预算财政拨款收入 25,600.07 万元，比上年决算数增加 3,078.29 万元，增长 13.7%；主要变动情况：一是报市政府和市财政局批准后，年中追加 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目工作经费；二是根据《广州市财政局关于热线整合经费划转经费的函》从市公安局、市规划和自然资源局、市交通运输局划转的相关热线整合经费；三是根据项目建设进度和合同约定增加的相关项目建设进度经费；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

广州市政务服务数据管理局（本级）2021 年度财政拨款支出合计 25,600.07 万元。其中：一般公共预算财政拨款支出 25,600.07 万元，比年初预算数增加 2,571.67 万元，增长 11.2%；主要变动情况：一是报市政府和市财政局批准后，年中追加 12345 政府服务热线人工坐席服务外包项目工作经费；二是根据《广州市财政局关于热线整合经费划转经费的函》从市公安局、市规划和自然资源局、市交通运输局划转的相关热线整合经费；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

广州市政务服务数据管理局（本级）2021 年度“三公”经费财政拨款支出决算为 9.10 万元，完成预算 9.10 万元的 100.0%。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 7.78 万元，完成预算 7.78 万元的 100.0%（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 7.78 万元，完成预算 7.78 万元的 100.0%）；公务接待费支出决算为 1.31 万元，完成预算 1.31 万元的 100.0%。

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 7.78 万元，占 85.6%；公务接待费支出 1.31 万元，占 14.4%。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 7.78 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 7.78 万元，公务用车保有量为 3 辆，主要用于文件交换、市内因公出行、赴五区以外的区（县级市）指导、检查政务服务体系建设等工作。另外，派驻纪检监察组公务用车 1 台，公务用车保有量不在我局，但其相关公车运行保障经费由我局本级申报和核销。

3. 公务接待费支出 1.31 万元，主要用于考察调研、学习交流、检查指导、汇报工作等公务活动中按规定接待所发生的费用，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 12 次，接待人数共 126 人。主要包括局本级与国内相关单位进行考察调研、学习交流、检查指导、汇报工作等公务活动中按规定接待所发生的费用。

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 241.73 万元，比上年决算数增加 19.38 万元，增长 8.7%。主要增减变动情况是：随着“数字政府”和优化营商环境改革深入，局本级承担的职能任务日益增多，机关运行保障性支出相应增加。

（二）政府采购支出情况说明

2021 年本单位政府采购支出总额 4,898.88 万元，其中：政

府采购货物支出 32.49 万元、政府采购工程支出 57.58 万元、政府采购服务支出 4,808.81 万元。授予中小企业合同金额 901.99 万元，占政府采购支出总额的 18.4%，其中：授予小微企业合同金额 359.36 万元，占授予中小企业合同金额的 39.8%；货物采购授予中小企业合同金额占货物支出金额的 23.2%，工程采购授予中小企业合同金额占工程支出金额的 33.6%，服务采购授予中小企业合同金额占服务支出金额的 18.2%。

（三）国有资产占用情况

截至 2021 年 12 月 31 日，本单位共有车辆 3 辆，其中，机要通信用车 1 辆、应急保障用车 2 辆。单价 50 万元以上通用设备 1 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 4 个，二级项目 43 个，共涉及资金 22,697.33 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的一（基数为 0，不可比）。

组织对“政务服务数据事业发展经费”项目开展了重点绩效评价，涉及一般公共预算支出 16,989.01 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，各项关键指标基本达到预期目标值，绩效管理成效明显。

本单位 2021 年度未单独开展整体支出绩效自评，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 43 个项目绩效自评。

政务服务数据事业发展经费项目绩效自评综述：全年预算数为 17,028.81 万元，执行数为 16,989.01 万元，完成预算的 99.8%。项目绩效目标完成情况与效益主要是：2021 年度，通过该项目的实施，广州 12345 政务服务便民热线先后整合 91 条非紧急类政府服务专线，话务平台可用率 99.9%，对群众不满意的回访率 100.0%，月度话务接通率 94.1%，群众咨询事项一次性解答率 98.8%，话务服务市民满意度 97.5%，领导接电交办重点事项完成率 100.0%；2021 年度累计入驻中介服务机构 642 家，处理入驻申请 2204 笔，入驻中介服务机构申请材料检查率为 100.0%；差评数与有效投诉为 0，运营团队的有效投诉率低于 1%；落实我市“数字政府”建设管理要求，开展信息化项目审核工作，489 个项目完成终验，合格占比 100.0%；逐步推进政策兑现事项标准化管理，提高政策兑现服务质量；按照预期计划完成承载运营服务的运营场地、基础设施、运营支撑系统的建设，开展不少于 10 个业务专题的运营工作，有力支撑城市运行管理智能化和精细化管理；完成数字政府新技术应用研究咨询服务项目课题研究，为“数字政府”改革建设、“一网统管”提出符合广州市信息化建设发展战略的思路；开展政府网站和政务新媒体建设管理研究和咨询，进一步促进我市政府网站和政务新媒体有序健康发展。

发现的问题及原因主要是：月度话务接通率不达标。受新冠

疫情和群众服务需求自然增长的影响，2021 年服务量增长至 2871.7436 万件，达到合同约定服务量（1212 万件）的 2.37 倍，大幅超出项目立项预期和话务员承载能力，导致部分月份接通率不达标。

下一步改进措施主要是：一是督促外包服务商进一步加强资源协调调度，加强服务量监控和预测，及时调整排班，提高员工工作效率，保障接通率；二是科学评估热线发展，合理确定年度服务量目标值并预测发展趋势。

项目支出绩效自评表

（2021 年度）

单位：万元

项目名称	政务服务数据事业发展经费（广州市政务服务数据管理局）		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	广州市政务服务数据管理局		
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	17,028.81	16,989.01	10	99.8%	9.98
	其中：财政拨款（市本级支出）	17,028.81	16,989.01			
	财政拨款（转移支付）	0.00	0.00			
	其他资金	0.00	0.00			
绩效目 标情况 (概述)	年度预期绩效目标		目标实际完成情况			
	完善政府热线管理、政务服务体系、电子政务标准体系建设；推进“穗智管”运营、审批服务便民化、电子政务、数据资源安全保障、12345 政府服务热线建设，数字政府建设专家委员会工作、政策兑现等工作。		2021 年度，通过该项目的实施，12345 政府服务热线先后整合 91 条非紧急类政府服务专线，话务平台可用率 99.9%，对群众不满意的回访率 100.0%，月度话务接通率 94.1%，群众咨询事项一次性解答率 98.8%，话务服务市民满意度 97.5%，领导接电交办重点事项完成率 100.0%；2021 年度累计入驻中介服务机构 642 家，处理入驻申请 2204 笔，入驻中介服务机构申请材料检查率为 100.0%；差评数与有效投诉为 0，运营团队的有效投诉率低于 1%；落实我市“数字政府”建设管理要求，开展信息化项目审核工作，489 个项目完成终验，合格占比 100.0%；逐步推进政策兑现事项标准化管理，提高政			

						策兑现服务质量；按照预期计划完成承载运营服务的运营场地、基础设施、运营支撑系统的建设，开展不少于 10 个业务专题的运营工作，有力支撑城市运行管理智能化和精细化管理；完成数字政府新技术应用研究咨询服务项目课题研究，为“数字政府”改革建设、“一网统管”提出符合广州市信息化建设发展战略的思路；开展政府网站和政务新媒体建设管理研究和咨询，进一步促进我市政府网站和政务新媒体有序健康发展。		
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	12345 热线 月度话务接 通率	≥95%	94.07%	11.25	10.95	按月度话务接通率 每下降 1.0%（不足 1.0%按 1.0%计算） 扣 0.3 分计算，即 本指标需扣减 0.3 分）。 偏差原因：受新冠 疫情和群众服务需 求自然增长的影响， 2021 年服务量增 长至 2871.74 万 件，达到合同约定 服务量（1212 万 件）的 2.37 倍， 超出项目立项预期 和话务员承载能力， 导致部分月份接 通率不达标。 改进措施：一是督 促外包服务商进 一步加强资源协调 调度，加强服务量 监控和预测，及时 调整排班，提高员 工工作效率，保障 接通率；二是科学 评估热线发展，合 理确定年度服务量 目标值并预测发展 趋势。
			网站常态化 监测覆盖率	100%	100%	11.25	11.25	全市政府网站和政 务新媒体均全量纳 入常态化监测。
			效能评估检 查项目数量	≥400	519	11.25	11.25	完成 519 个信息化 项目效能评估检 查。
有效投诉率			≤5%	0	11.25	11.25	对中介服务超市运 营团队的差评数与 有效投诉宗数为 0， 对中介服务超市运 营团队的有效投诉 率低于 1%	

	产出时效	课题研究完成及时率(%)	100%	100%	11.25	11.25	完成数字政府新技术应用研究咨询服务项目课题研究
效益	社会效益	话务服务市民满意度	≥95%	97.52%	11.25	11.25	已达标。2021年度话务服务有效评价共3708460件，其中非常满意3128845件，满意350247件，基本满意137550件，满意率97.52%。
		推进政策兑现业务标准化管理	对已纳入集成服务的政策兑现事项，100%完成标准化必填要素梳理。	对已纳入集成服务的政策兑现事项，已完成100%标准化要素梳理。	11.25	11.25	进一步对已纳入集成服务的政策兑现事项进行标准化要素梳理。
	经济效益	运行监测服务	不少于500个	700	11.25	11.25	监测服务达到700个
存在问题			月度话务接通率不达标。				
改进措施			一是督促外包服务商进一步加强资源协调调度，加强服务量监控和预测，及时调整排班，提高员工工作效率，保障接通率；二是科学评估热线发展，合理确定年度服务量目标值并预测发展趋势。				
总分			99.68				

以市级部门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。

广州 12345 政务服务便民热线：广州 12345 政府服务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。

数字政府：为推进政务信息化建设体制改革，推动“互联网+政务服务”建设，构建“管运分离”的建设管理新体制，建立以大数据驱动政务创新的政务信息化建设新模式，提升政府行政效率，推动政府治理体系和治理能力的现代化，2017年和2018年，广东省先后印发《广东省人民政府关于印发广东“数字政府”改革建设方案的通知》（粤府〔2017〕133号）及《广东省人民政府办公厅关于印发广东“数字政府”改革建设工作推进方案的通知》（粤府办〔2018〕9号），开启了“数字政府”改革建设工作。“数字政府”旨在创新政务信息化管理体制、建设模式、运行机制，构建形成大平台共享、大数据慧治、大系统共治的顶层架构，打造统一安全的政务服务云平台、数据资源整合和大数据平台、一体化网上政务服务平台，健全政府信息共享使用管理机制，充分运用“互联网+”和大数据等信息化手段，优化审批流程提升政务服务水平，实现审批更简、监管更强、服务更优，全面推行‘马上办、网上办、就近办、一次办’建设，使“数字政府”建设成为构建整体政府的“先手棋”，转变政府职能的“加速器”。

中介超市：全市各类有关中介服务网上交易的综合性信息化服务和信用管理平台，为项目业主购买中介服务、中介服务机构承接中介服务项目、行业主管部门对相关单位和人员实施监管提

供服务。截至 2021 年 12 月 31 日，全市累计入驻中介服务机构 2142 家，项目业主 1021 家，中介机构入驻数位居全省第一。

项目业主：是指全市辖区内购买有关中介服务的国家机关、事业单位、社会组织和企业。

中介服务机构：是指为行政管理工作（行政许可、行政处罚、行政强制、行政检查、行政给付、行政征收、行政裁决、行政确认、行政奖励和其他行政行为）提供有偿中介服务的企业、事业单位、社会组织等机构。